Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 513
van **ROBRECHT BOTHUYNE**
datum: 23 februari 2021

---

aan **HILDE CREVITS**
VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

Vlaamse Kredietbemiddelaar - Behandeling dossiers

Momenteel ondervinden heel wat ondernemingen problemen om een krediet te verkrijgen. De Nationale Bank van België (NBB) geeft aan dat de problemen het grootst zijn in de bedrijfstakken die het zwaarst door de coronacrisis getroffen zijn. 16% van de niet-medische contactberoepen verkreeg een krediet tegen aanvaardbare voorwaarden. Reisbureaus telden 23%, horeca 27% en kunst/amusement/recreatie 34%.

Het gaat niet altijd om een formele weigering door de kredietinstelling. Vaak haken ondernemers af na een informele weigering of omdat ze weten dat de kredietaanvraag toch geweigerd zal worden.

De Vlaamse Kredietbemiddelaar staat open voor elke ondernemer met een goed project die een complex financieringsprobleem heeft en er niet in slaagt om het op te lossen. De dienst tracht door zijn neutrale aanpak mee te werken aan een oplossing voor het dossier. De tussenkomst van de kredietbemiddelaar is gratis.

De dienstverlening van de Vlaamse Kredietbemiddelaar is toegankelijk voor iedere Vlaamse onderneming (incl. vzw's), bedrijfsleider, ambachtsman, handelaar of beoefenaar van een vrij beroep die bij zijn bank(en) moeilijkheden ondervindt om een financieringsprobleem op te lossen. De leden van het team analyseren op kritische wijze het dossier en benaderen het vanuit diverse invalshoeken met de bedoeling proactief creatieve oplossingen voor te stellen.

Er zijn verschillende redenen waarom men een beroep kan doen op de Vlaamse Kredietbemiddelaar:

- moeilijkheden bij de aanvraag van een nieuw krediet;
- bestaande kredieten;
- communicatie.

1. Op welke manier worden dossiers behandeld door de dienst kredietbemiddeling?
2. Via welke weg komen ondernemers bij de Vlaamse Kredietbemiddelaar: mond-tot-mondreclame, google, …? Op welke manier kan de dienst nog meer in the picture worden geplaatst?
3. Hoeveel dossiers werden door de Vlaamse Kredietbemiddelaar behandeld in 2017 – 2018 – 2019 – 2020? Graag totaalaantal per jaar en opdeling naar:
   a) provincie;
   b) soort onderneming (vzw, kmo, ….).

4. Hoeveel van de behandelde dossiers werden succesvol afgehandeld in 2017 – 2018 – 2019 – 2020? Graag totaalaantal per jaar en opdeling naar:
   a) provincie;
   b) soort onderneming (vzw, kmo, ….).
5. Hoeveel van de behandelde dossiers raakten niet tot een eindpunt in 2017 – 2018 – 2019 – 2020? Graag totaalaantal per jaar en opdeling naar:
   a) provincie;
   b) soort onderneming (vzw, kmo, ….).
6. Graag per jaar de top 3 van de redenen waarom een dossier ingediend werd maar niet afgehandeld.
7. Wat is de gemiddelde wachttijd om een dossier in te dienen en de gemiddelde behandelingstermijn in 2017 – 2018 – 2019 – 2020? Graag gemiddelde wachttijd van opstart dossier en gemiddelde wachttijd behandeling per jaar.
8. In welke sectoren is de Vlaamse Kredietbemiddelaar het meest actief in 2017 – 2018 – 2019 – 2020? Graag overzicht per jaar.
9. Gezien de coronacrisis van 2020, is het financieringsklimaat in Vlaanderen onderhevig aan verandering.

   Hoe ziet de minister de ondernemingsfinanciering in Vlaanderen voor en tijdens coronatijden? Welke evolutie onderkent zij daarbij?

HILDE CREVITS
VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

ANTWOORD
op vraag nr. 513 van 23 februari 2021
van **ROBRECHT BOTHUYNE**

---

1. De bemiddelaar zal in eerste instantie samen met de ondernemer de oorzaak van weigering of de problematiek (weigering nieuw krediet, weigering verhoging of omzetting krediet, opzeg krediet, …) onderzoeken. Een melding bij de NBB, een negatief eigen vermogen, schulden bij rsz/btw/belastingen, bedrijf in procedure gerechtelijke reorganisatie, eerder faillissement, beperkte terugbetalingscapaciteit, recent opgestart, gebrek aan waarborgen, niet opvolgen aflossingsplan,… zijn de klassieke voorkomende oorzaken. In 2020 zagen we de onzekerheid n.a.v. corona en het niet voldoen aan de vooropgestelde criteria van kredietverstrekking of betalingsuitstel als bijkomende argumenten verschijnen.

   De eerste vragen ter verduidelijking van de situatie worden gesteld aan de ondernemer. Zo kan de kredietbemiddelaar de mogelijkheden van kredietbemiddeling beter inschatten. Dit betekent dat de ondernemer transparant en bereid moet zijn om alle noodzakelijke informatie door te geven. Indien de bemiddelaar zelf gelooft in het dossier kan er bemiddeld worden met de kredietinstelling, waarbij er getracht wordt om een oplossing te vinden die de bemiddelaar en de bank als redelijk kunnen beschouwen en die ook voor de ondernemer aanvaardbaar kan zijn.

   Afhankelijk van het financieringsprobleem worden mogelijke opties van alternatieve financiering (buiten de bank) voorgesteld aan de ondernemer: winwinlening, Impulskrediet van Hefboom, microkrediet van microStart, mogelijkheden van waarborgregeling, coronalening PMV, startlening, cofinanciering,… . Indien de bemiddelaar van oordeel is dat een doorverwijzing naar één van deze opties van alternatieve financiering meer mogelijkheden biedt om tot een oplossing te komen voor het financieringsprobleem, wordt dit meegedeeld aan de ondernemer. We kunnen veronderstellen dat dankzij de contacten van de ondernemer met de dienst Vlaamse kredietbemiddelaar vaak een alternatieve financieringsoplossing tot stand is gekomen, maar we beschikken niet over precieze cijfers aangezien de ondernemer niet steeds terugkoppelt.

   Wanneer de problematiek van die aard is dat een oplossing moeilijk haalbaar is, zal dit aan de ondernemer meegedeeld worden en is bemiddelen zinloos. Hierbij kan afhankelijk van de situatie doorverwezen worden naar Dyzo, waar de ondernemer naast een luisterend oor ook diepgaande begeleiding krijgt.

   Indien de ondernemer na herhaaldelijke vraag om info niet meer reageert, zal het dossier gesloten worden. Ook is het mogelijk dat er toch een oplossing komt in het dossier doordat de bemiddelaar gerichte vragen stelt of tips geeft aan de ondernemer, eens praat over de mogelijkheden met de boekhouder of dat de oplossing er komt via de tussenkomst van een andere bank.

   Indien uit de gesprekken blijkt dat de ondernemer zelf geen goed zicht heeft op de financiële situatie van zijn/haar onderneming kan hij/zij een beroep doen op één van de door VLAIO gesteunde projecten. Zo bestaat de mogelijkheid om bijvoorbeeld een gratis screening van zijn/haar bedrijf te laten maken, of uitgebreid advies en

begeleiding te krijgen met als doel de onderneming sterker te maken. Dit zou tegemoet moeten komen aan de nood aan (financiële) kennis over het eigen bedrijf.

2. De zoektocht door een (kleine) ondernemer naar ondersteuning bij een financieringsprobleem begint dikwijls via google. Bij zoektermen zoals 'financieringsprobleem', 'moeilijkheden financiering', 'bemiddelaar financiering/kredieten' komt de dienstverlening van de Vlaamse Kredietbemiddelaar in beeld. In 2020 vonden veel ondernemers de weg naar de Vlaamse Kredietbemiddelaar door het raadplegen van de VLAIO website, waar zij op zoek waren naar info met betrekking tot de coronasteunmaatregelen. Onze dienstverlening wordt immers gepromoot op verschillende plaatsen op de VLAIO website (o.a. rubriek 'jouw bedrijf tijdens corona' en 'financiering') evenals in de subsidiedatabank www.vlaio.be/subsidiedatabank en de coaching- en adviesdatabank (www.sterkondernemen.be). De accountmanagers van VLAIO nemen de dienstverlening mee op in presentaties aan bijvoorbeeld boekhouders, middenveldorganisaties, op beurzen, … Zo gebeuren er geregeld doorverwijzingen van daar uit.

   De dienst kan nog meer in de picture geplaatst worden door op geregelde tijdstippen een artikel op te nemen in de nieuwsbrief en sociale media, om de dienstverlening extra in de kijker te zetten. Een nieuwsbericht in de nieuwsbrief en op sociale media begin februari 2021 zorgde tijdens de aansluitende vier weken voor maar liefst 55 nieuwe aanvragen (normaal gemiddeld een 15-tal per maand).

3. Hieronder in tabelvorm per jaar het aantal behandelde (en afgesloten) dossiers per provincie en per soort onderneming. Wat betreft 2020 zijn er nog 19 dossiers in behandeling.

   Behandelde dossiers per provincie

		Limburg	Vlaams-Brabant	Antwerpen	Oost-Vlaanderen	West-Vlaanderen	niet beschikbaar	Totaal
	2017	19	26	42	31	28		146
%		13%	18%	29%	21%	19%		100%
	2018	23	23	52	35	43		176
%		13%	13%	30%	20%	24%		100%
	2019	31	22	35	31	29		148
%		21%	15%	24%	21%	20%		100%
	2020	35	21	39	45	35	6	181
%		19%	12%	22%	25%	19%	3%	100%

   Behandelde dossiers per soort onderneming

	eenmanszaak	bv ((E)BVBA)	nv	vzw / private stichting	andere vennootschappen	niet beschikbaar	
2017	43	75	12	0	12	4	146
	29%	51%	8%	0%	8%	3%	100%
2018	60	89	10	1 (private stichting)	13	3	176
	34%	51%	6%	1%	7%	2%	100%
2019	46	75	6	0	17	4	148
	31%	51%	4%	0%	11%	3%	100%
2020	61	88	3	2 (vzw)	24	3	181
	34%	49%	2%	1%	13%	2%	100%

4. De dienst Vlaamse Kredietbemiddelaar registreert de resultaten als volgt:
   - bemiddeling via bank positief
   - probleem lost zichzelf op tijdens behandeling
   - alternatieve oplossing gevonden
   - doorverwijzing
   - bemiddeling via bank leidt niet tot een oplossing
   - geen gevolg (klant beantwoordt onze bijkomende vragen niet)

- ontvankelijk maar geen bemiddeling (vb. we geloven er niet in, onmogelijk)

Wij beschouwen de volgende dossiers als succesvol afgehandeld:
- bemiddeling via bank positief
- probleem lost zichzelf op tijdens behandeling
- alternatieve oplossing gevonden

Aangezien we bij een doorverwijzing geen verder zicht hebben op het verloop van het dossier, worden deze buiten beschouwing gelaten bij het berekenen van het succespercentage.

Percentage dossiers succesvol behandeld per provincie

	Limburg	Vlaams-Brabant	Antwerpen	Oost-Vlaanderen	West-Vlaanderen
2017	36%	67%	52%	32%	61%
2018	67%	53%	40%	40%	51%
2019	45%	61%	26%	39%	57%
2020	50%	78%	58%	37%	33%

Percentage dossiers succesvol behandeld per soort onderneming

	eenmanszaken	vennootschappen
2017	52%	51%
2018	41%	51%
2019	46%	44%
2020	48%	50%

Hieruit blijkt dat ongeveer 1 dossier op 2 succesvol wordt behandeld.

5. Dossiers waarbij na herhaaldelijk aandringen geen reactie ontvangen wordt van de ondernemer, worden afgesloten zonder dat er een eindpunt bereikt wordt.

Totaal aantal dossiers per jaar per provincie

	Limburg	Vlaams-Brabant	Antwerpen	Oost-Vlaanderen	West-Vlaanderen	Totaal
2017	4	5	8	6	4	27
%	15%	19%	30%	22%	15%	100%
2018	2	6	11	7	11	37
%	5%	16%	30%	19%	30%	100%
2019	7	3	9	12	5	36
%	19%	8%	25%	33%	14%	100%
2020	9	3	7	11	6	36
%	25%	8%	19%	31%	17%	100%

Totaal aantal dossiers per soort onderneming

	eenmanszaken	vennootschappen	totaal
2017	19%	81%	100%
2018	27%	73%	100%
2019	25%	75%	100%
2020	30%	70%	100%

6. Onze registratietabel houdt bij van hoeveel dossiers we geen reactie krijgen van de ondernemer. Het dossier moet dan gesloten worden omdat het niet tot een 'rijp' stadium komt. Dit betekent dat de aanvrager afhaakt indien er pertinente vragen gesteld worden omtrent de toestand van de onderneming. Feedback van de ondernemer hieromtrent hebben we niet, maar het zou kunnen betekenen dat:
   - de ondernemer het aanvraagformulier invulde in een eerste paniekreactie en pas daarna tot inzicht kwam omtrent zijn situatie en mogelijkheden;
   - de ondernemer bij de aanvraag tot kredietbemiddeling van de bank reeds duidelijke feedback kreeg en weet waar de knelpunten zich situeren, maar toch nog probeert om met een onvolledig dossier via de bemiddelaar zijn financieringsprobleem op te lossen;
   - de ondernemer vindt dat de bemiddelaar het proces maar moet aanvatten met wat op een drafje kan aangeleverd worden. Dus echt ervoor gaan, doen sommigen niet;
   - de ondernemer de vereiste informatie niet kan aanleveren, door bijvoorbeeld een gebrek aan medewerking van vertrouwenspersonen.

7. Afhankelijk van de instroom van vragen, tracht de kredietbemiddelaar spoedig een eerste contact te leggen met de ondernemer. Dit kan onmiddellijk gebeuren na ontvangst van het aanvraagformulier tot maximum 5 dagen na ontvangst. Het eerste contact met de ondernemer zal dus steeds plaatsvinden binnen de vijf dagen na ontvangst van het aanvraagformulier. Dit eerste contact bestaat uit een ontvangstbevestiging en de eerste vragen om bijkomende verduidelijking over de situatie. De behandelingstermijn kan sterk verschillen van dossier tot dossier. Sommige dossiers leiden vrijwel onmiddellijk tot een oplossing, terwijl andere dossiers een vrij complex langdurig bemiddelingsproces vragen.

8. In volgende tabel wordt weergegeven in welke sectoren de aanvrager actief is.

	2017	2018	2019	2020
groot- en kleinhandel	24%	31%	23%	29%
diensten	26%	26%	34%	27%
bouw	21%	16%	16%	14%
horeca	14%	14%	15%	20%
nijverheid	2%	1%	3%	1%
transport	5%	5%	5%	4%
andere	8%	7%	5%	5%

   De Vlaamse kredietbemiddelaar is het meest actief in de volgende vier sectoren:
   - groot- en kleinhandel
   - diensten
   - bouw
   - horeca

9. Tijdens de Coronaperiode werd voor de ondernemersfinanciering ingezet op verschillende specifieke coronamaatregelen, die men kan terugvinden via de VLAIO-subsidiedatabank (https://www.vlaio.be/nl/subsidies-financiering/subsidiedatabank/zoek?thema=190). In totaal ging reeds 1,9 miljard euro langs deze weg naar de ondersteuning van ondernemers.

   Voor de verdere evolutie van de ondernemersfinanciering wordt de focus van het economisch coronabeleid geleidelijk aan verlegd van noodhulp (liquiditeitssteun) naar de heropstart van de bedrijven en naar solvabiliteitsondersteuning. Bedrijven zullen terug stevig genoeg moeten worden om op eigen benen te staan. In termen van omzetverlies hebben veel Vlaamse bedrijven de tweede lockdown relatief beter

doorstaan dan de eerste, blijkt uit rapportering van de NBB. Er zal wel over gewaakt moeten worden dat de bedrijven aan krediet kunnen geraken om opnieuw op te starten. De Vlaamse Regering heeft voor die heropstart een budget van 1 miljard euro vrijgemaakt. Dit geld dient om de solvabiliteit van bedrijven te vergroten. Met dat doel werd ook het Welvaartsfonds reeds eind vorig jaar opgestart. Gezonde bedrijven die zwaar geïmpacteerd zijn door covid-19, krijgen zo via achtergestelde leningen en kapitaalparticipaties extra middelen ter beschikking. Via de uitbreiding van de Winwinlening en de creatie van het Vriendenaandeel worden ook particulieren fiscaal aangemoedigd om middelen ter beschikking te stellen van de Vlaamse ondernemers, respectievelijk in de vorm van achtergestelde leningen of kapitaal.

Met de handelshuurlening schiet de Vlaamse overheid 4 maanden huur voor aan een eigenaar die huur kwijtscheldt met een plafond van 60.000 euro per pand. Via de heropstartlening kunnen ondernemers die handelsgoederen moeten aankopen zoals kleinhandelaars en horeca-uitbaters met een concrete liquiditeitsnood een lening afsluiten voor de financiering van de aankopen van handelsgoederen, voorraden en overige heropstartkosten. Via de Participatiemaatschappij Vlaanderen (PMV) staan 1,5 miljard euro aan overheidswaarborgen voor kredieten klaar.

Samengevat betekent dit een geleidelijke evolutie van (liquiditeit)steun aan bedrijven die gesloten zijn en zware omzetverliezen geleden hebben, naar (solvabiliteit)steun om te kunnen herstarten.