

Miscommunicatie

Bij kredietaanvragen is er een communicatie- en verwachtingskloof tussen bank en ondernemer. Daarom werken banken door voorlichting - ook aan accountants - aan een efficiënter kredietproces. 'Een accountant kan de ondernemer met de realiteiten confronteren.'

TEKST: BERT BAKKER | BEELD: CORBIS

Bij ING Nederland is Arnold Esser als programmadirecteur verantwoordelijk voor 'Externe Betrekkingen Zakelijke Kredieten'. Hij is stellig: "Het is echt een misverstand dat banken de kredietkraan voor het mkb hebben dichtgedraaid. Een van de doelen van ING is immers te zorgen dat het midden- en kleinbedrijf wél toegang blijft houden tot bancaire financiering." Esser zegt ook dat de criteria voor kredietverlening bij zijn bank op hoofdlijnen niet zo veel zijn veranderd. De hamvraag voor een bankier is en blijft, benadrukt hij, of een onderneming aan zijn verplichtingen kan voldoen, óók als het wat tegenzit. "Wat wél speelt is dat door de fors verzwakte conjunctuur, zeker in enkele specifieke bedrijfstakken, de prognoses voor omzetontwikkeling, winstmarges en cashflows nu vaak aanzienlijk minder gunstig zijn. En we zijn erg voorzichtig als iets op verliesfinanciering lijkt. Maar dat is wel iets anders." Esser wijst er ook op dat de vraag naar krediet flink is gedaald. "Maar de scherpere eisen van toezichhouders of Basel 3 vormen op dit moment nog geen belemmering voor de kredietruimte van de ING. Dat zou overigens bij een weer aantrekkende economie en wanneer die eisen en lasten verder worden verzwaaard wel anders kunnen zijn."

GEMOPPER

Desondanks is onder ondernemers in het mkb het gemopper niet van de lucht. Het zou vandaag haast een onmogelijke opgave zijn een bankier zover krijgen dat hij, ook voor dringend noodzakelijke investeringen, krediet verstrekt. Die zorgen van middelgrote ondernemingen worden, althans vooruitkijkend, gedeeld door VNO-NCW. De werkgeverslobbyorganisatie liet door KPMG een rapport opstellen dat inventariseerde wat voor ondernemers de effecten zouden kunnen zijn van de golf van nationale en internationale regelgeving waarmee banken te maken krijgen. Het stelt: "In totaal is sprake van minimaal 38 nieuwe wetten en regels en daarnaast honderden technische standaarden." En het effect van die stapeling van regelgeving taxeren de onderzoekers als 'stevig': "Banken zullen niet in staat zijn om deze effecten volledig zelf te absorberen. De mate waarin banken dit effect aan de

'ONDER BASEL 3 ZULLEN BANKEN VAKER KIEZEN VOOR DE ONDERNEMER DIE HEN KIEST ALS HUISBANK.'

klant doorgeven hangt af van de door banken te nemen maatregelen. Onze kwantitatieve analyse laat zien dat afhankelijk van de gemaakte keuzes, de kredietverlening in de periode tot en met december 2015 mogelijk tot tweehonderdmiljard euro zal afnemen. Daarnaast zal naar verwachting sprake zijn van prijsverhogingen en een versobering van de dienstverlening."

In een begeleidend persbericht rekent KPMG voor dat geschatte afname neerkomt op zo'n negen procent van de totale activa. En dat een gemiddelde herprijsing van de kredieten te verwachten is van 0,8 tot 0,9 procent.

'VERMINDERDE TOENAME'

Voor zover het gaat over de situatie tot nu toe, wijzen banken echter op hun eigen balansgegevens, en op statistieken die De Nederlandsche Bank bijhoudt. Die tonen nog steeds geen daling in de beschikbaarheid van krediet. Wél een flink verminderde toename. In goede jaren groeiden de kredietportefeuilles met zeven tot tien procent; nu schommelt dat percentage voor alle banken samen tussen de twee en drie.

Maar als het waar is dat de beschikbaarheid van krediet inderdaad op peil is gebleven, dan is het misschien interessanter om in te zoomen op een andere kwestie: namelijk of sommige kredietaanvragen niet afgewezen worden terwijl dat welbeschouwd niet had hoeven? Want bereidt de ondernemer zijn kredietaanvraag wel optimaal voor? En omgekeerd mag je je ook afvragen of banken de werking van hun eigen acceptatieproces wel duidelijk toelichten. Vertellen ze hun klant iets over de randvoorwaarden waarbinnen kredietverstrekking - nu en straks - mogelijk is? En speelt de noodzaak om risicovolle kredieten af te bouwen die mkb-financiering werkelijk nog geen parten?

bij bankkrediet



'DE MAN EN ZIJN PLAN'

Nynke Struik is 'sectormanager dienstverlening' bij Rabobank Nederland en op het kaartje van collega Kishan Ramkisoensing staat *industry analyst* bij Rabobank International. Beiden ondersteunen relatiemanagers door informatie en trendgegevens op brancheniveau te leveren. Struik doet dat voor de Nederlandse mkb-zakelijke dienstverleners; Ramkisoensing voor de grotere bedrijven in deze sector en de IT-branche. Ze zijn vaak aanwezig bij gesprekken met klanten die een kredietaanvraag indienen en ze benadrukken, net als Esser van ING, dat de kredietkraan gewoon open staat. Ramkisoensing: "Het draait nog steeds om 'de man en zijn plan'."

Maar beiden zeggen ook dat de bank, gezien de marktomstandigheden en de zwakkere conjunctuur, kritisch moet zijn. De risico's zijn immers toegenomen en de vooruitzichten zijn in veel sectoren minder florissant.

Des te belangrijker is een goede voorbereiding door de ondernemer. Struik: "Onderbouwing met recente bedrijfsgegevens is heel belangrijk voor een kredietaanvraag." Niet altijd is de ondernemer optimaal voorbereid en soms heeft dat te maken met onwennigheid: "Het notariaat bijvoorbeeld is een beroepsgroep die voorheen niet zo vaak een beroep hoefde doen op *bancair krediet*. Dat is veranderd en nu merk je dat men vertrouwd moet raken met wat daarbij komt kijken."

VERWACHTINGSMANAGEMENT

Ook banken onderkennen dat er een verwachtings- en een communicatiekloof bestaat rond de acceptatie van kredietaanvragen. Steeds meer banken doen daarom aan 'verwachtingsmanagement' door op hun site instrumenten aan te bieden die ondernemers en /of hun accountant voorbereiden op wat een bank nodig heeft om een kredietaanvraag serieus te kunnen behandelen.

Zo ontwikkelde ABN Amro recentelijk een speciale site voor accountants met onder meer een 'vragenstel kredietvoorstel'. Eigenlijk werkt die als een checklist. Het is een overzicht van vragen die in een kredietaanvraag minimaal moeten worden beantwoord. Volgens ABN Amro ervaart inmiddels een toenemend aantal accountants het gemak hiervan (www.abnamro.nl/accountancy).

Op de site van de Rabobank staat het financieringsproces bij de bank beschreven zodat je weet waar je aan toe bent. Ook vind je er tools om je ondernemerskwaliteiten te toetsen en om je ondernemersplan te schrijven (www.rabobank.nl/bedrijven/klantenservice/uw_producten/financiering/hoe_verloopt_een_financieringsaanvraag).

Ook ING heeft relevante informatie voor accountants gebundeld. Hier is informatie te vinden over SBR, SEPA, economische prestaties en trends in de sector. Maar ook over het kredietaanvraagproces, de beoordeling van krediet en de kosten ervan (www.ing.nl/zakelijk/mkb-en-ondernemers/accountants/index.aspx). Via www.ing.nl/zakelijk/financiering/index.aspx kan de ondernemer gemakkelijk en snel in drie stappen een zakelijk krediet aanvragen.

**'HET DRAAIT NOG STEEDS OM 'DE MAN EN ZIJN PLAN''****KASTROMEN**

Maar er bestaan ook misvattingen over kredietverlening die je in alle sectoren tegenkomt. Struik: "Men gelooft vaak dat de beschikbaarheid van een op papier waardevol onderpand eigenlijk genoeg zou moeten zijn om een krediet te kunnen verstrekken. In feite kijken wij als bank in de eerste plaats naar cashflow: hoe aannemelijk het is dat een investering de kasstromen oplevert waarmee rente kunnen worden betaald? Bank noch ondernemer wil in de situatie komen dat je geboden zekerheden moet uitwinnen. Zeker niet als je een langdurige partnership met elkaar wilt aangaan." De sectorspecialisten begrijpen dat ondernemers primair op hun product en hun klant zijn gefocust en wellicht niet veel kennis hebben van financieringskwesties. Ramkisoensing: "Juist daarom zouden ze zich door een professional moet laten ondersteunen. Toch neemt minder dan de helft van de mkb-kredietvragers zijn accountant mee. Terwijl die veel toegevoegde waarde kan bieden. Voor de cijfermatige onderbouwing van de plannen, maar ook - als je een goede accountant hebt - voor relevante ontwikkelingen in de branche."

COMMUNICATIEKLOOF

Het is klip en klaar dat bij elke kredietaanvraag financiële bedrijfsgegevens en realistisch onderbouwde prognoses cruciaal zijn. Daar komt dus de accountant in beeld. Die mag worden geacht de taal van zowel bankier als ondernemer te spreken. Als er sprake is van een verwachtings- en een communicatiekloof tussen ondernemer en bankier - en daar lijkt het op - speelt hij de hem op het lijf geschreven rol van vertaler dan ook echt? Een AA-accountant die in diverse functies gesprekken tussen ondernemer en bankier bijwoonde is Gerard van Ijendoorn. Hij werkt nu parttime bij de NBA waar hij de portefeuille Beroepsontwikkeling en beleid voor mkb-accountants doet. Ook helpt hij bij het introduce-

ren van standaard business reporting (SBR) in het mkb. Daarnaast adviseert Van IJzendoorn - tot enkele jaren geleden zelf partner bij een middelgroot accountantskantoor in Zuid-Nederland - ook individuele ondernemingen.

Hij snapt de frustratie bij ondernemers, maar legt uit: “Die onvoorspelbaarheid van de reactie van een bank op een kredietaanvraag heeft ook veel te maken met verschillen in de acceptatieprocessen bij banken. Iedere bank heeft zijn eigen policy en zijn eigen rating-systeem. Sterker: elke bank heeft zijn eigen groene en zwarte lijst waarop de typen bedrijven staan die als klant wel of juist niet welkom zijn.”

Zelf merkt hij ooit - als accountant van een garagebedrijf - dat het hoofdkantoor van een bank een oekaze had uitgestuurd dat grote en kleine garagebedrijven wel in aanmerking zouden komen voor kredietverlening, maar middelgrote bedrijven niet meer. “Dat was de uitkomst van een sectoranalyse. Maar voor de ondernemer die met zoiets te maken krijgt is dat heel moeilijk te vatten.”

PASTILLION D'AMOUR

Een wezenlijke vraag is natuurlijk of de accountant van de mkb-ondernemer doet wat hij kan om de ondernemer die bij zijn bankier op bezoek gaat, te ondersteunen. Van IJzendoorn: “Als een ondernemer goed met z'n accountant samenwerkt zal die laatste de wilde ideeën en optimistische verwachtingen als het ware filteren. Zorgen dat ze op hun realiteitsgehalte worden getest. Als accountant stel je de klant de vragen die de bank waarschijnlijk zal stellen. En als ik mijn klant niet fysiek begeleidde bij contacten met een bank, dan zorgde ik dat ik van tevoren rechtstreeks contact met zo'n relatiebeheerder had over de cijfers.”

Vanzelfsprekend wijst Van IJzendoorn ook op de efficiëncyslag die zal worden gemaakt als in de toekomst SBR ook in het midden- en kleinbedrijf algemeen ingang heeft gevonden en het aanleveren van financië-

'WIJ KIJKEN ALS BANK IN DE EERSTE PLAATS NAAR CASHFLOW.'

'ACCOUNTANTS MOETEN SPECIALISME ONTWIKKELEN'

Marcel Maassen van advieskantoor Full Finance Consultants typeert de rol van de accountant als 'heel belangrijk voor de toekomstige adviesrelatie', maar ook als 'voor verbetering vatbaar', zeker waar het gaat om het adviseren in financieringskwesties.

“De verwachtingen van banken liggen op een breder vlak dan sec het verzamelen van omzetprognoses en ander cijfermateriaal.” Net als Van IJzendoorn noemt hij het kritisch bekijken van de businessplannen maar ook een beoordeling van het type ondernemer. En met goed eigen onderzoek naar brancheontwikkelingen zouden accountants veel extra waarde kunnen leveren. ‘Dat alles maakt het onderwerp complex. Je moet brede kennis ontwikkelen en bijhouden. Voor kleine kantoren, waar men al heel druk is met het reguliere werk, is dat gewoon lastig.”

Maassen gelooft dat de accountant, als financiële vertrouwenspersoon van de ondernemer, een goede positie heeft om te adviseren. Maar wat het voor kleinere kantoren moeilijk maakt is een gebrek aan routine: “De begeleiding van kredietaanvragen, is een specialisme; je ontwikkelt dat pas als je 't heel regelmatig doet.”

Maassens indruk wordt ondersteund door informatie van de zogeheten 'mkb-kredietcoach'. Daaruit blijkt dat slechts vijftig procent van de ondernemers zich door zijn accountant laat ondersteunen bij een kredietaanvraag. De reden is onduidelijk. Mogelijk zien kleine ondernemers op tegen de kosten in verhouding tot de toegevoegde waarde die ze verwachten. Maar dat is nooit onderzocht.

Voor Maassen staat vast dat mkb-accountants een keus moeten maken. Kantoren die voldoende omvang hebben, zouden in eigen huis dit type specialismen moeten ontwikkelen. “Het liefst met een aantal medewerkers. Liever twee specialisten die elk 25 aanvragen per jaar doen, dan tien die er ieder vijf doen. En misschien moeten sommige kantoren zich op een specifieke bedrijfstak toelleggen.”

Voor andere kantoren ziet hij eerder het model van een doorverwijzer: “Net zoals een huisarts werkt. Maar ook vormen van samenwerking met collega-accountantskantoren kunnen een oplossing zijn.”

'MINDER DAN DE HELFT VAN DE MKB-KREDIET-VRAGERS NEEMT ZIJN ACCOUNTANT MEE. TERWIJL DIE VEEL TOEGEVOEGDE WAARDE KAN BIEDEN.'

le gegevens in XBRL probleemloos verloopt. "Waar we nu aan werken is dat die hele bak gegevens die via XBRL wordt verstuurd naar banken en andere gebruikers, voorzien kan worden van een controleverklaring. Dán worden het echt bruikbare bouwstenen voor het proces van kredietacceptatie."

Van IJzendoorn schetste de rol van de accountant als *postillion d'amour* tussen ondernemer en bankier alsof die eigenlijk vanzelfsprekend pro-actief is en adequaat. Maar niet iedereen heeft een zo florissant beeld van de manier waarop die doorsnee mkb-accountant zijn rol invult.

ANDERE MOGELIJKHEDEN

En toch. Als stroeve kredietverstrekking alleen te wijten was aan gebrek aan professionaliteit en aan communicatieproblemen, dan zou dat dus met een beetje extra inspanning van ondernemers en accountants en een wat opverende conjunctuur snel opgelost kunnen zijn. Maar geloven bankiers dat zelf ook? En het mag waar zijn dat mkb'ers ten onrechte menen dat het lastiger loskrijgen van krediet een gevolg is van balansherstructureringsoperaties bij banken die vooruitlopen op Basel 3. Maar blijft dat zo?

Guust Jutte is product manager zakelijke financieringen bij Rabobank Nederland, en degene die bij die bank het project Standard Business Reporting trok. Hij gaat regelmatig de boer op om in presentaties te vertellen dat als een ondernemer de risico's uit de onderneming haalt, de bank daar positief naar zal kijken. Ook straks is de beoordeling dus geen black box. En geen sector wordt op voorhand sector uitgesloten. Jutte: "De Rabobank zal - zolang als verantwoord - achter zijn klant blijven staan."

Toch voorziet hij ook dat vaker zal moeten worden gezocht naar andere kredietinstrumenten, die passen bij het specifieke type krediet- of klantrisico. Jutte: "In de jaren tot 2007 waren bedrijven wel erg verwend geraakt met 'makkelijk' bancaire krediet. Nu denken ook wij serieuzer na over de risico's die je in huis haalt. Als een ondernemer zegt extra financiering nodig te hebben, zullen we vaker vragen of meer krediet en meer investeren wel de oplossing is voor zijn probleem. Misschien is in een stugge markt tijdelijk krimpen wijzer dan groeien. In die discussie heeft de accountant ook een rol te spelen. Hij kan de ondernemer met de realiteiten confronteren."

Maar als investeren wél de oplossing lijkt, terwijl de bank toch niet happig is om het daarmee gepaard gaande risico te accepteren, denkt Jutte dat Rabobank vaker met de klant zal zoeken naar andere mogelijkhe-

den om klanten te financieren. Dat kunnen ook speciale overheidsmaatregelen zijn, zoals Borgstelling mkb-kredieten, Garantie ondernemingsfinanciering-faciliteit en Groeifaciliteit. "Die geven soms net de doorslag om wél te willen financieren."

Jutte verwacht ook ondernemers actief te wijzen op de mogelijkheid om het bedrijfsvermogen te versterken. "Bijvoorbeeld via Rabo Stimuleringskapitaal. Dat is bedoeld om snelgroeiende en overnemende bedrijven te helpen een buffer op te bouwen voor tegenvallers."

DUIDELIJKE KEUZES

Veel van wat Jutte doet bij de Rabobank, doet Stefan Antonissen voor ABN Amro, maar net anders. Hij is daar nu 'Basel 3-programmamanager'. Zijn taak is om de bankorganisatie tussen 2013 en 2017 stapsgewijs klaar te maken voor Basel 3. Ook voor hem betekent dat onder meer veel interactie met ABN Amro's kantoordirecteuren en relatiebeheerders in Nederland. Wat vertelt hij dat publiek? En wat moet dat publiek aan de klanten gaan uitleggen?

Antonissen stelt voorop: "Basel 3 kan banken gezonder maken. Dus iedereen moet dat willen." Maar hij erkent net als andere bankiers dat het relatieve gemak waarmee bedrijven vroeger krediet konden krijgen, voorbij is. "Vooral in sectoren die het moeilijk hebben, zoals de bouw en de horecabranche." Maar voor het mkb, dat niet zonder meer naar de kapitaalmarkt kan als alternatieve bron van financiering, poogt zijn bank de impact minimaal te laten zijn.

Antonissen: "Ook die onderkant van de markt is voor de bank commercieel aantrekkelijk. We kunnen kleinere ondernemers blijven financieren tegen een acceptabele prijs, maar wel op voorwaarde dat het acceptatieproces efficiënter wordt."

Hij voorziet ook dat zijn bank - onder meer door Basel 3 - duidelijker keuzes zal maken: "Met een ondernemer die een realistisch plan heeft wil je zaken doen. Maar als het om een eenmalige deal gaat met een bedrijf dat z'n betalingsverkeer al door een concurrent laat doen, is het voor ons minder interessant. Wij zullen vaker kiezen voor ondernemingen die ook voor ons kiezen."

HUISBANKIERSCHAP

De trend die Antonissen schetst impliceert een min of meer gedwongen terugkeer naar het traditionele huisbankierschap. Vanuit de bank gezien begrijpelijk; die weet beter wat er omgaat bij een klant voor wie je naast betalingsverkeer ook leasing, factoring en hypothecaire financieringen doet. En Basel 3 'beloont' die vorm van bankieren. Antonissen: "Op een klant die een meervoudig dienstenpakket afneemt, loop je minder risico's, en onder Basel 3 hoef je voor zulke relaties veel lagere liquiditeitsbuffers aan te houden."

Het lijkt wel te betekenen dat de tijd dat ook mkb'ers meer bankrelaties aanhielden - om de beste tarieven te kunnen uitonderhandelen - voorbij is. Antonissen: "Mogelijk. Nu wordt de klant weer beloofd die zijn zaken juist bij één partij concentreert." □