



STICHTING  
MKB FINANCIERING

# Verkenning Keurmerk Financieringsadviseur MKB

Amsterdam, juli 2019



# Samenvatting

De laatste jaren is er sprake van een groot aantal ontwikkelingen die van invloed zijn op financieringen voor mkb ondernemers.

In dat kader heeft Stichting MKB Financiering het initiatief genomen om een verkennend onderzoek te doen naar een keurmerk voor financieringsadviseurs mkb om meer inzicht te krijgen in de wensen en behoeften van de partijen die in deze markt opereren.

Eenzijds levert dit inzicht in de wijze waarop een keurmerk kan worden ingevuld en wat de toegevoegde waarde van een keurmerk is en anderzijds of er voldoende draagvlak is in de markt. In dit rapport worden de uitkomsten van meer dan 50 gesprekken met verschillende stakeholders beknopt weergegeven. Onderstaand een samenvatting van de voornaamste bevindingen.

Alle gesproken financieringsadviseurs mkb staan positief ten opzichte van een keurmerk om zich daarmee kwalitatief te onderscheiden richting ondernemers en financiers. Dit geldt ook voor opleidingsorganisaties en overige stakeholders. Ondernemers zien een keurmerk als een 'nice to have'. Bij financiers varieert de houding ten aanzien van een keurmerk, zowel bij bancaire als non-bancaire. Het belang van intermediairs is groot en neemt toe maar tegelijk lijken de meeste financiers nog geen onderscheid te willen maken tussen financieringsadviseurs met of zonder een keurmerk. Vooral bij kleinere ondernemingen zijn er parallellen met de particuliere markt en lijkt er behoefte aan een keurmerk voor financieringsadviseurs mkb.

Financieringsadviseurs mkb zijn voor een gedragscode met daarin richtlijnen ten aanzien van transparantie en nagenoeg allen zijn voor het afschaffen van kick back vergoedingen. Het verstrekken van documentatie en regels vanuit een keurmerk kan bijdragen aan een betere dienstverlening aan ondernemers. Onafhankelijke adviseurs willen meer vrijheidsgraden dan formules. Ook de overige partijen vinden een gedragscode, met daarin afspraken tussen adviseur en ondernemer, van belang. In de praktijk blijkt dat er veel financieringsbegeleidingen plaatsvinden zonder afspraken.

Financieringsadviseurs mkb zijn terughoudend ten aanzien van permanente educatie. Dit moet op een laagdrempelige manier worden ingevuld en ze vinden een 'netwerk' bijeenkomst een goede manier om dit in te vullen. Tegelijk willen ze wel op de hoogte blijven van de ontwikkelingen en netwerken. Accountants vinden het belangrijk dat, gezien het belang van permanente educatie in hun sector, dat er hiervoor vrijstellingen komen. Voor veel andere stakeholders speelt permanente educatie nauwelijks een rol.

Alle partijen hechten belang aan onafhankelijk toetsing en een drempel alvorens certificering plaatsvindt. Met name kennis en in mindere mate integriteit zijn kernelementen om in elk geval te examineren. Soms worden adviseurs, met name door non-bancaire financiers, gescreend.

Alle stakeholders achten een klachtenregeling essentieel voor een keurmerk. Opvallend is echter ook het belang dat wordt gehecht aan een vorm van klantwaardering. Een keurmerk heeft altijd betrekking op de individuele adviseur.

# Inhoud

<b>Samenvatting</b>	2
<b>Inhoud</b>	3
<b>1. Inleiding</b>	4
1.1 Aanleiding	4
1.2 Opzet	5
1.3 Elementen van een keurmerk	5
1.4 Stakeholders	6
<b>2. Marktontwikkelingen</b>	8
<b>3. Samenvatting gesprekken</b>	9
3.1 Waarom een keurmerk	9
3.1.1 <i>Financieringsadviseurs mkb</i>	9
3.1.2 <i>Financiers</i>	10
3.1.3 <i>Opleidingsorganisaties</i>	10
3.1.4 <i>Ondernemers</i>	10
3.1.5 <i>Overige stakeholders</i>	11
3.2 Gedragscode	11
3.2.1 <i>Financieringsadviseurs mkb</i>	11
3.2.2 <i>Opleidingsorganisaties</i>	12
3.2.3 <i>Financiers</i>	12
3.2.4 <i>Ondernemers</i>	13
3.2.5 <i>Overige stakeholders</i>	13
3.3 Permanente Educatie	13
3.3.1 <i>Financieringsadviseurs mkb</i>	13
3.3.2 <i>Overige stakeholders</i>	14
3.4 Toelating	14
3.4.1 <i>Financieringsadviseurs mkb</i>	14
3.4.2 <i>Opleidingsorganisaties</i>	14
3.4.3 <i>Financiers</i>	15
3.4.4 <i>Ondernemers</i>	15
3.4.5 <i>Overige stakeholders</i>	15
3.5 Evaluatie en geschillen	15
<b>Bijlage 1 Overzicht gesprekspartners</b>	16

# 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Binnen het landschap van financiers is er de laatste jaren sprake van een groot aantal ontwikkelingen die van invloed zijn op financieringen voor ondernemers. Het betreft onder meer veranderende regelgeving voor banken, technologische ontwikkelingen en de toetreding van veel nieuwe financiers. Tegelijk is het beleid van de banken veranderd en de rol van de vaste relatiemanager anders ingevuld, met name bij kleine mkb ondernemingen.

Er is de laatste jaren sprake van een toename van het aantal adviseurs die ondernemers begeleiden bij de aanvraag van een financiering. Een deel daarvan opereert als franchisenemer binnen een formule, maar het merendeel is actief als zelfstandig adviseur. In tegenstelling tot de markt voor particuliere financieringen bestaat er geen specifieke regelgeving en worden er geen eisen gesteld aan financieel adviseurs voor het mkb. Niet door financiers, waaronder banken en non-bancaire financiers, en ook niet door de overheid.

Bovengenoemde factoren hebben geleid tot toegenomen complexiteit en diversiteit bij het financieren van ondernemingen. Daarbij speelt verder dat juist binnen het klein en micro mkb segment de meeste ontwikkelingen plaatsvinden en dat daar de expertise van de ondernemers op het gebied van financiers beperkt aanwezig is.

Stichting MKB Financiering (SMF) heeft als doelstelling de toegang tot klantgerichte en passende financiering voor ondernemers te vergroten. In dat kader heeft SMF het initiatief genomen om een verkenning uit te voeren naar een keurmerk voor financieringsadviseurs mkb om meer inzicht te krijgen in de wensen en behoeften van de partijen die in deze markt opereren. Hiervoor zijn in de periode van mei tot en met juni meer dan 50 gesprekken gevoerd. Dit zijn gesprekken met ondernemers, financiers, opleiders, overheden, brancheorganisaties en uiteraard de financieringsadviseurs die het keurmerk mogelijk gaan gebruiken.

Eenzijds levert dit inzicht in de wijze waarop een keurmerk kan worden ingevuld en wat de toegevoegde waarde is en anderzijds of er voldoende draagvlak voor bestaat in de markt. In dit rapport worden de inzichten van de verschillende stakeholders samengevat.

De Stichting MKB Financiering stelt de uitkomsten van de verkenning ter beschikking aan de diverse gesprekspartners, stakeholders en overige geïnteresseerden teneinde daarmee een bijdrage te leveren aan de verdere ontwikkeling en professionalisering van de markt van, en de beroepsgroep die zich bezighoudt met, mkb financieringen.

## 1.2 Opzet

Het onderzoek naar het keurmerk is gestart met een analyse van de markt en de ontwikkelingen daarin. Dit is weergegeven door middel van het structure, conduct, performance model (SCP). Dit model is op basis van de uitkomsten van de gesprekken verder verfijnd en maakt onderdeel uit van dit rapport.

Er is een aantal groepen van stakeholders geïdentificeerd die een rol spelen bij een keurmerk. Vervolgens is hiervan een min of meer representatieve selectie gemaakt, dan wel is ervoor gekozen om alle spelers te selecteren als er sprake is van een beperkte groep. Er is met meer dan 50 organisaties gesproken om een representatief beeld te verkrijgen. Bij de gesprekken is gekozen voor een kwalitatieve benadering waarbij door middel van open vragen de wensen, behoeften en het draagvlak voor een keurmerk in kaart zijn gebracht.

De individuele interviews zijn vastgelegd door de interviewer en worden niet extern gedeeld. Dit rapport geeft een geanonimiseerde samenvatting van de verschillende gesprekken die de afgelopen maanden hebben plaatsgevonden. Hierbij is ernaar gestreefd dat de informatie niet te herleiden valt naar de individuele gesprekspartners.

## 1.3 Elementen van een keurmerk

Op basis van de theorie, de praktijk bij andere keurmerken en de gesprekken worden 4 bouwstenen van een keurmerk onderscheiden. De rapportage is op basis van deze indeling opgebouwd. Onderstaand een toelichting van de bouwstenen die die onderdeel uitmaken van een keurmerk, zie ook figuur 1:

### *Toelating*

De eisen met betrekking tot certificering van een deelnemer van het keurmerk. Moet er een examen worden afgelegd en zijn er vrijstellingen mogelijk? En als er een examen is, wat wordt dan getoetst en op welke wijze.

### *Gedragscode*

Het betreft onderwerpen zoals een gedragscode en welke processen zouden kunnen worden gevolgd of moeten verplicht worden gesteld. Tevens omvat het overeenkomsten van dienstverlening en tarifiering. Hoe kijkt de markt aan tegen kick backs en transparantie van tarifiering?

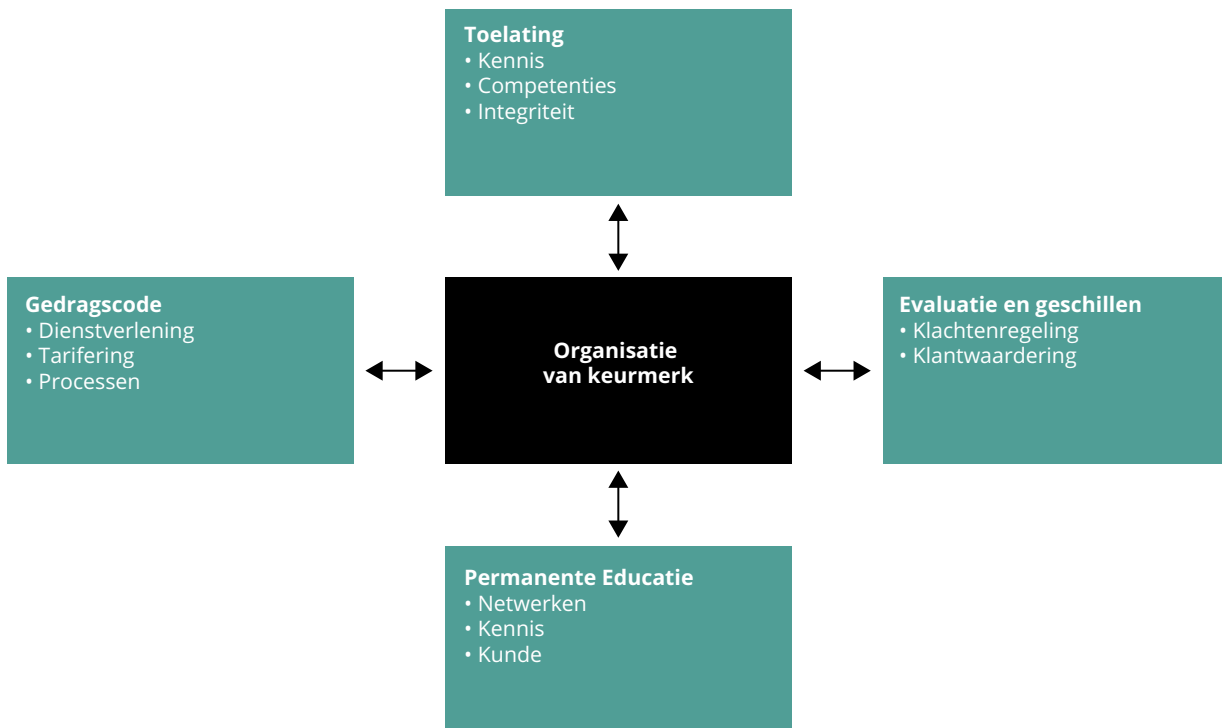
### *Permanente educatie*

Wat is het belang van permanente educatie en staan de diverse stakeholders daarvoor open. En wat is de gewenste invulling hiervan? Hoe ziet een dergelijk programma eruit en wat spreekt aan?

### *Evaluatie en geschillen*

Wat verwacht men van een klachtenregeling en zijn er ook nog andere aspecten die aan bod moeten komen als onderdeel van een evaluatie.

Figuur 1 Bouwstenen Keurmerk Financieringsadviseur MKB



## 1.4 Stakeholders

De indeling van stakeholders is gemaakt op basis van de rol die ze vervullen bij financieringen. Daarbinnen is nog een verder onderscheid gemaakt als er sprake is van onderscheidende kenmerken die een rol kunnen spelen bij financieringen of bij een keurmerk.

### *Financieringsadviseurs mkb*

Het keurmerk heeft financieringsadviseurs mkb als primaire doelgroep. Binnen deze doelgroep zijn diverse typen te onderscheiden op basis van organisatie, omvang, regelgeving en aandachtsgebied. De 4 typen zijn:

- Onafhankelijke adviseurs, al dan niet met personeel
- Franchise formules, meerdere adviseur maken deel uit van een organisatie (commercieel of anderszins)
- Accountants- en administratie organisaties
- 'Financieringshuizen', bureaus die veelal overnamebegeleidingen doen, mergers & acquisitions en ook financieringen

### *Financiers*

Financiers zijn in twee typen onderverdeeld. Enerzijds bancaire financiers waarbij de grootbanken dominant zijn en anderzijds de non-bancaire financiers. Binnen de laatstgenoemde categorie kan onderscheid worden gemaakt tussen wel en niet aangesloten aanbieders bij de SMF. Een aparte rol is weggelegd voor de financieringsplatforms. Dit zijn bedrijven die tussen de adviseur en de financier opereren. Daarnaast zijn er online platforms die rechtstreeks online bemiddelen tussen ondernemers en financiers.

### *Ondernemers*

Het betreft de klanten van financieringsadviseurs. Er is gesproken met individuele ondernemers maar ook met belangenorganisaties. Hierbij is getracht om representatief te zijn door te spreken met zowel zzp-ers, micro ondernemers als midden en groot mkb.

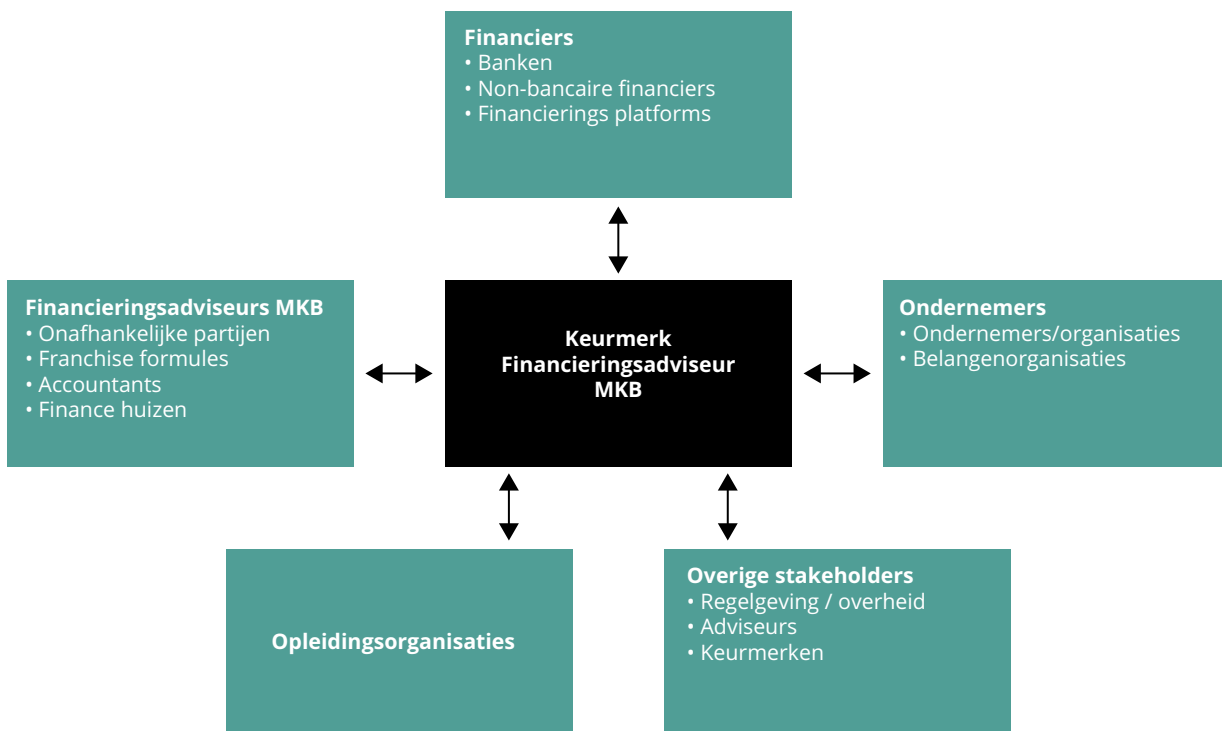
### Opleidingsorganisaties

Belangrijk voor een keurmerk zijn de eisen ten aanzien van opleidingen, het toetreden tot het keurmerk en de kwaliteit van kennis, vaardigheden en competenties. Er is gesproken met het merendeel van de opleiders die zich richten op de zakelijke markt van adviseren en financieren.

### Overige stakeholders

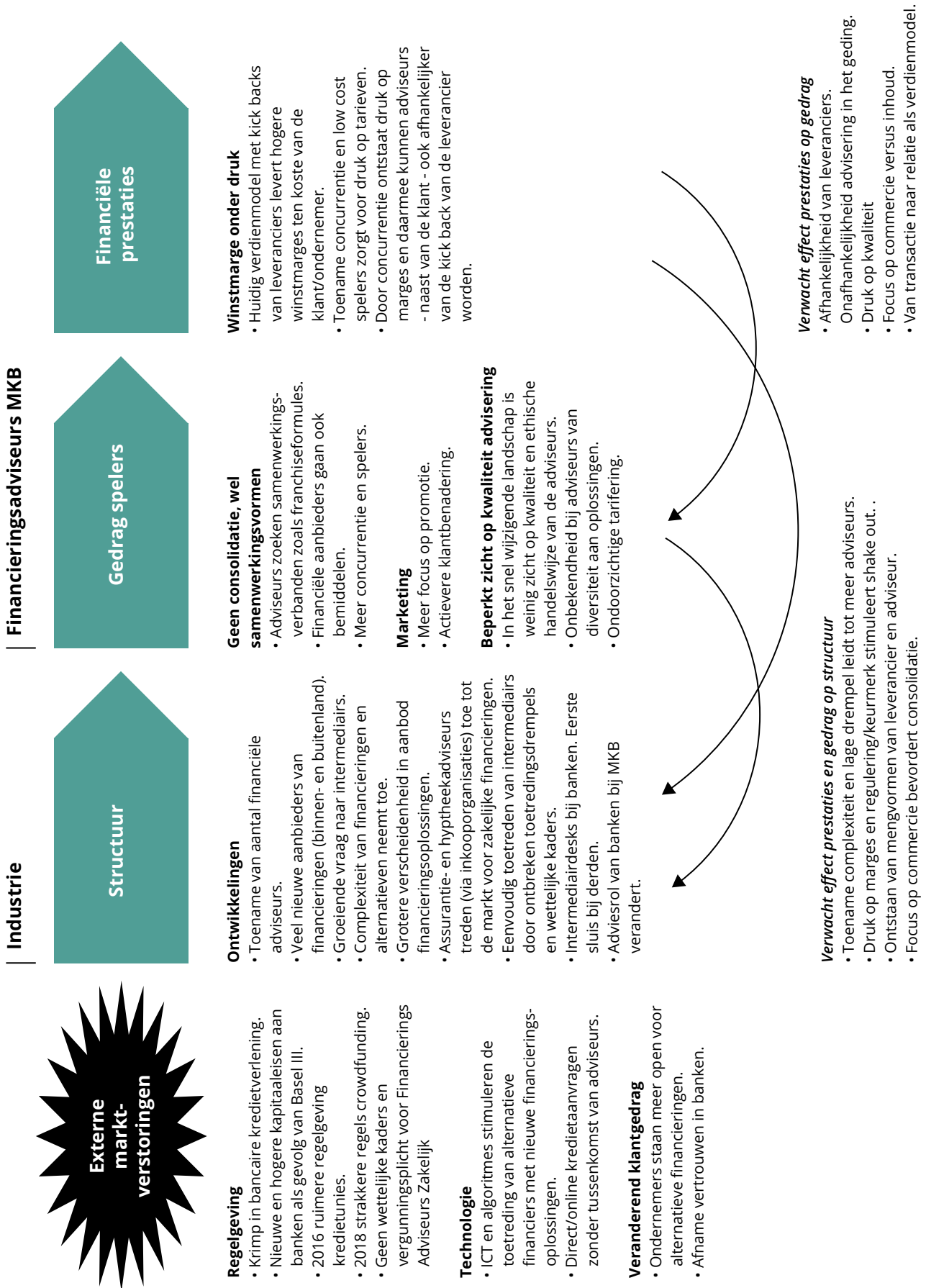
Deze groep bestaat uit personen en instanties die inhoudelijk hebben bijgedragen aan het inzicht geven in het keurmerk dan wel op andere wijze het keurmerk ondersteunen. Het betreft bestaande keurmerken, overheden en adviseurs.

Figuur 2 Overzicht stakeholders



In bijlage 1 een overzicht van organisaties en gesprekspartners.

## 2. Marktontwikkelingen





## 3. Samenvatting gesprekken

De beschrijving van de uitkomsten is conform de indeling naar de 4 bouwstenen van een keurmerk zoals eerder beschreven. Vervolgens worden, zo mogelijk per stakeholder, geanonimiseerd de belangrijkste conclusies beschreven. Teneinde het rapport beknopt te houden, is ervoor gekozen om bij overlappings van de stakeholders de uitkomsten samen te voegen.

### 3.1 Waarom een keurmerk

#### 3.1.1 Financieringsadviseurs mkb

De gesproken onafhankelijke adviseurs zijn voorstander van een keurmerk omdat zij zich daarmee kunnen onderscheiden van 'cowboys' in de markt. Hoewel veel klanten met name vanwege de relatie voor een adviseur kiest, zal een keurmerk en met name ook een klachtenprocedure zekerheid bieden aan de klant. Verder kan een keurmerk een rol spelen omdat klanten ook objectivering zoeken.

Het zou fijn zijn als een keurmerk ook zichtbaar is in de markt. De rol van de adviseur wordt door de veranderingen in de markt groter en 'het lijkt alsof banken en ondernemers elkaar steeds minder begrijpen'. Maar ook accountants zijn niet thuis in de wereld van financieren. Een financieringsadviseur zou invulling mogen geven aan de taak van beheerder oftewel het monitoren van de verstrekte lening in de jaren na toekenning. Tegelijk geven adviseurs aan dat ze dit niet doen om niet in het vaarwater van bijvoorbeeld accountants terecht te komen. Wil je opvolging inhoud geven dan wordt een goed CRM systeem nog belangrijker voor financieringsadviseurs.

De gesproken adviseurs staan open voor veranderingen en geven aan bereid te zijn om zaken aan te passen. Een keurmerkregister zou ook de mogelijkheid kunnen bieden om (sector) specialisaties van financieringsadviseurs aan te geven.

Ook de ketens staan positief ten opzichte van een keurmerk om daarmee kwaliteit en betrouwbaarheid van de financieringsadviseurs te waarborgen. Het zou positief zijn als met een certificering, met eisen aan kwaliteit en structuur een voorkeurspositie bij (bepaalde) financiers worden verkregen (of bijvoorbeeld het rechtstreeks kunnen indienen van aanvragen bij een fiatterings afdeling). Dit wordt door veel partijen onderschreven omdat zij de structuur daarvoor hebben. Door een keurmerk kan verder een onderscheidende positie op de markt worden gerealiseerd. Belangrijk bij een keurmerk is kwaliteit en onafhankelijkheid ten aanzien van de aanbieders. Verder wordt communicatie richting ondernemers belangrijk gevonden. Door de wijze waarop ze hun processen hebben georganiseerd staat een enkele keten positief ten opzichte van een keurmerk op organisatieniveau (in plaats van de individuele adviseur). Afhankelijk van de formule vervult het 'hoofdkantoor' een centrale rol ten aanzien van acceptatie, kwaliteitsbeoordeling en het doorsturen van aanvragen naar financiers. Tenslotte wordt genoemd dat een keurmerkorganisatie ook ondersteuning op juridisch en fiscaal terrein kan leveren.

Accountants willen met een keurmerk onderscheidend zijn richting ondernemers en financiers. Tevens kan een keurmerk zorgen voor cement tussen diverse spelers in de markt. Het is een pré als financieringspartijen kiezen voor keurmerk adviseurs. Je moet onafhankelijk zijn in de advisering en de partijen die je selecteert. De accountant als gevolmachtigde van de banken om financieringen te verstrekken wordt als optie genoemd.

Financieringshuizen doen meer dan financieren. Vaak hebben ze hun processen reeds strak georganiseerd. Wel kan een keurmerk bijdragen aan objectivering van de kwaliteit van financieringsadviseurs.

### **3.1.2 Financiers**

#### ***Bancair***

Banken hebben ieder een eigen beleid ten aanzien van de behandeling van mkb financieringen en de behandeling van aanvragen van financieringsadviseurs. Dit varieert van het leveren van een lead door een adviseur aan een bank tot het rechtstreeks indienen van een aanvraag bij de bank, al dan niet centraal georganiseerd. Geen bank zal vooralsnog intermediairs uitsluiten op basis van het al dan niet een keurmerk bezitten. Het intermediairkanaal wordt voor banken belangrijker. Wel wordt een overgangsscenario denkbaar geacht en door één partij genoemd. Tegelijk kijken banken naar het leveren van producten van derden en vergoedingen op basis van uren voor hun adviseurs.

De meeste bancaire partijen stellen geen tot beperkte eisen aan de intermediairs, wel wordt soms onderscheid gemaakt qua benadering. De wijze waarop met een keurmerk wordt omgegaan, hangt ook van de andere banken af.

De motivatie voor een keurmerk varieert per partij. Enerzijds is de gedachte dat de bank zelf de adviseurs selecteert en zelf de beoordeling van de financiering doet en anderzijds kan een keurmerk invulling geven aan de kwaliteit en integriteit van de adviseur en de aanvraag.

#### ***Non-bancaire financiers***

In de praktijk wordt vaak onderscheid gemaakt tussen diverse groepen van adviseurs. De ketens zijn verantwoordelijk voor het aanbrengen van een groot deel van de omzet. Bij dedicated partners ligt het acceptatiepercentage hoger. Er is duidelijk verschil in kwaliteit tussen adviseurs. Bij non-bancaire financiers is er vaak wel sprake van screening van de adviseurs en worden afspraken vooraf contractueel vastgelegd. De stap om alleen nog met gecertificeerde adviseurs te werken is klein maar ze zien het ook als minder nodig, mede omdat sommige partijen zelf al screenen.

#### ***Financieringsplatforms***

Tussen de organisaties bestaat een verschil in marktbenadering. Een keurmerk kan bijdragen aan de kwaliteit van de aanvragen en daarmee ook aan de verwerking. Tegelijk is de software erop gericht om de juiste invoer van data te realiseren en daarmee te zorgen voor een optimale financieringsoplossing.

### **3.1.3 Opleidingsorganisaties**

Opleiders vinden het belangrijk dat deelnemers aan een keurmerk zich onderscheiden van overige financieringsadviseurs. Belangrijk is dat een keurmerk onafhankelijk is, dus ook van opleidingsbureaus. Ook moet een keurmerk gezicht in de markt hebben.

### **3.1.4 Ondernemers**

Het is voor ondernemers belangrijk wie je kunt vertrouwen, de financieringsadviseur zou trusted advisor moeten zijn. Onderdeel is een register met gecertificeerde financieringsadviseurs mkb. Vaak wordt een adviseur niet gecheckt op zaken als kwaliteit, kennis en integriteit. Zeker voor hogere bedragen wordt een keurmerk aantrekkelijk geacht. Een keurmerk geeft ook onafhankelijkheid. Ondernemers geven aan behoefte te hebben aan begeleiding bij financieringen. Ze willen een mening over de documentatie, garanties en zekerheden. Een ondernemer heeft als ondernemer geen zicht of de condities marktconform zijn en of er niet teveel voorwaarden worden gesteld. Bij de selectie van adviseurs weet hij vaak niet waar hij terecht

moet en kijkt daarom als eerste in zijn directe omgeving (vriendenkring). Een adviseur moet ook de 'taal' van de ondernemer spreken. Voor ondernemers gaat het niet altijd alleen om de aanvraag maar ook dat de vinger aan de pols wordt gehouden.

### 3.1.5 Overige stakeholders

Een keurmerk kan gelieerd zijn aan een vereniging. Op deze wijze versterken ze elkaar en leveren ze elk vanuit de eigen doelstellingen toegevoegde waarde aan de aangesloten leden/gecertificeerde adviseurs. Bredere doelstelling dan alleen het keurmerk is bijvoorbeeld:

- Gezicht en bekendheid in de markt
- Bewustwording bij ondernemers
- Vaststellen beroepsprofiel
- Betrokkenheid bij de leden en de spelers in de markt

Er zijn geen wettelijke vereisten voor het geven van financieringsadvies aan ondernemers en wel voor woninghypotheken. Er wordt door financiers naar een erkend taxateur voor een pand gevraagd maar bij het opstellen en begeleiden van een financiering wordt niets gevraagd. Juist in het klein mkb en bij zzp'ers is de behoefte aan onafhankelijke financieringsadviseurs groot en kunnen en zullen misstanden kunnen ontstaan. De markt van kredietadviseurs is ongereguleerd en iedereen kan een bord in de tuin plaatsen.

Qua gedrag van de financieringsadviseurs worden er overeenkomsten met de particuliere markt gesignaleerd en komt de wijze van opereren, voordat de Wft, van toepassing was, nu ook binnen de zakelijke markt voor. Denk daarbij aan kick backs en het ontbreken van transparantie.

Met name voor ondernemingen tot 10 fte, het micro mkb, zijn er overeenkomsten met de particuliere markt. Er is beperkte interesse voor financiën bij de ondernemers en er is onvoldoende kennis en kunde. Tevens wordt de ondernemer vaak hoofdelijk meeverbonden. Voor deze doelgroep is bescherming wenselijk. Zij vinden het ook lastig om prijs en kwaliteit van financieringspartijen en van financieringsadviseurs te vergelijken en hebben behoefte aan goede adviseurs. De beloning van een adviseur staat soms niet in verhouding tot de geleverde inspanningen. Doelstelling voor een keurmerk is het verhogen van de kwaliteit en de deskundigheid van de financieringsadviseurs.

Voor een financieringsadviseur mkb is een erkenning onderscheidend en het bevestigt zijn kennis en vaardigheidsniveau, alsmede integriteit, dat door middel van permanente educatie jaarlijks wordt onderhouden. Een keurmerk heeft ook tot taak het vaststellen van het beroepsprofiel.

## 3.2 Gedragscode

### 3.2.1 Financieringsadviseurs mkb

Financieringsadviseurs mkb verschillen qua benadering en aanpak. Zowel procedureel als ten aanzien van tarifiering. Niet iedereen werkt met een standaard proces en met documenten zoals een dienstverleningsdocument met afspraken over diensten en kosten en met algemene voorwaarden.

#### *Vergoeding*

Veel adviseurs werken op basis van uren maar er worden 'incidenteel' ook kick back fees ontvangen waarop het tarief wordt afgestemd. (Een kick back fee is een betaling door financiers aan de financieringsadviseur bij het afsluiten van een financiering.) Daarnaast wordt gewerkt met vaste tarieven, percentages en soms onder en bovengrenzen qua tarief. Of er sprake is van een kick back fee hangt zowel af van de opdracht-

gever als van de financier. Bepaalde financiers (lease) werken standaard met kick back fees. Nagenoeg alle financieringsadviseurs geven aan dat transparantie van de verdiensten cruciaal is. Hierbij hoort ook het afschaffen van kick backs door financiers of het doorgeven hiervan aan de ondernemer. Er mag maar één partij betalen voor de dienstverlening. Vaste vergoeding en succes vergoeding zijn opties. Maar een succes vergoeding op basis van het financieringsbedrag werkt wellicht overfinanciering in de hand. Toch staat men niet alleen negatief ten opzichte van alle vergoedingen van financiers. Bijvoorbeeld een vergoeding van de financier voor beheer van de financiering of voor het werk dat adviseurs hebben omdat de diverse financiers elk eigen formats hebben hetgeen extra werk voor de adviseur oplevert.

### **Overeenkomsten**

Qua dienstverlening moet het helder zijn wat er wordt geleverd. Als er sprake is van een vaste vergoeding moet duidelijk zijn wanneer de inspanningen worden gestaakt. De meeste gesprekspartners geven aan dat het gewenst is om vooraf met de klant te bespreken met welke spelers wordt gesproken. Ook zou de documentatie vooraf met de klant moeten worden besproken voordat de adviseur met de financier in overleg gaat. Een adviseur moet voorafgaand aan de opdracht aan de klant aangeven wanneer iets niet haalbaar is. Niet in alle gevallen hoeft eenzelfde proces te worden gevolgd. Volgens meerdere adviseurs is voor kleinere financieringen het afstemmen van een kredietvoorstel met de klant niet altijd nodig. Ook over de noodzaak tot het vastleggen van de advieskeuze variëren de meningen. In de praktijk wordt nog niet altijd met een overeenkomst voorafgaand aan de dienstverlening gewerkt.

Onafhankelijk adviseurs willen wel standaard overeenkomsten gebruiken maar het moet bij voorkeur beperkt zijn en mogelijk om aan te passen aan de wensen van de adviseur (templates).

Franchiseformules willen, gemiddeld genomen, verder gaan in het vastleggen van het proces dan onafhankelijke adviseurs. De meesten vinden het voor een keurmerk van belang dat aan een aantal processtappen wordt voldaan, waaronder UBO en BKR, opdracht van dienstverlening, data opvragen, analyse en rating, invullen kredietbehoefte, argumentatie voorstel naar relatie en vastlegging in een dossier. In de praktijk vindt dit nog niet altijd plaats. Hoewel steekproeven en dossiers trekken een optie is, wordt dit niet aanbevolen bij de start van een keurmerk.

Accountants zijn gebonden aan regelgeving en staan meer open voor richtlijnen voor het proces van aanvraag. Dit zou dan afhankelijk kunnen zijn van de ticket grootte of het risicoprofiel van de aanvraag (bijvoorbeeld door middel van een URA rating, dit is een rating van een externe onafhankelijke partij). Er wordt altijd gestart met een overeenkomst van dienstverlening met zaken als het voorstel, business plan, wanneer stoppen, wie benaderen, algemene voorwaarden en tarifiering. Sommige partijen werken met een klantacceptatie waar een intakegesprek onderdeel van uitmaakt. Verder wordt gekeken naar integriteit en continuïteit van de klant. Voor de betrouwbaarheid is het van belang welke accountant opsteller van de cijfers is (SRA, NBA, AA, etcetera). Een adviseur kan altijd maar voor één partij werken, de klant. Dus nooit kick backs en alle voordelen voor de klant. Dit geldt ook voor eventueel relatiebeheer, dat moet ook door de klant worden betaald.

Verschillende adviseurs noemen een verplichte beroepsaansprakelijkheid. Veel partijen hebben deze echter niet.

### **3.2.2 Opleidingsorganisaties**

Opleiders hechten er veel belang aan dat je met nieuwe procedures niet teveel ingrijpt in de bestaande business omdat die tijd vragen van de adviseurs.

### 3.2.3 Financiers

Banken zijn tegen kick backs. Wel ontvangen klanten die via een intermediair komen doorgaans een korting op het afsluit tarief. Bij de non-bancaire financiers bestaan verschillen. Sommigen willen totale transparantie waarbij alle kick back fees bij de klant terecht komen en er geen commissie is voor de adviseur. In de huidige situatie worden er vaak kick back vergoeding verstrekt aan de adviseurs.

In het kader van transparantie wordt het uitspelen van financiers genoemd. Oftewel er wordt door een bank veel tijd en energie in een aanvraag gestopt die ook elders ligt.

Platforms proberen het aanvragen bij heel veel financiers min of meer te beperken. Hun software geeft een overzicht, zonder voorkeur, van mogelijke partijen op basis van de criteria die deze financiers beschikbaar stellen.

Sommige (non-bancaire) financiers zijn bereid na te denken over een extra vergoeding voor keurmerk adviseurs indien het keurmerk duidelijk en onderscheidend wordt neergezet.

### 3.2.4 Ondernemers

Er wordt regelmatig geen intake document getekend en is het ondernemers niet duidelijk waaruit de verdiensten van de adviseur bestaat. Een aantal ondernemers geeft aan vooraf inzicht in de dienstverlening en kosten te willen hebben, oftewel transparantie. Teveel papierwerk wordt niet op prijs gesteld. Vaak is onduidelijk waarom voor welke vorm van financieren en welke partij wordt gekozen. Kick backs zijn voor sommige ondernemers minder relevant en vaak zijn ze hier niet van op de hoogte. Ook wordt meermaals een beroepsaansprakelijkheidsverzekering genoemd zodat een ondernemer aanspraak kan maken als het mis gaat ten gevolge van de adviseur. Voor sommige ondernemers is een kick back onbespreekbaar omdat ze willen dat een financieringsadviseur alleen hun belang dient.

### 3.2.5 Overige stakeholders

Het is van belang dat banken erkende adviseurs een voorkeursbehandeling geven, in casus snellere procedures, dan wel klantkorting om te zorgen voor aantrekkingskracht van het keurmerk. Banken zullen niet snel uit zichzelf meewerken. Een leidraad voor de procesinrichting volstaat.

Ook moet je eisen aan de aangesloten partijen stellen zoals beroepsaansprakelijkheid, klachtenregeling etcetera.

De transparantie van provisie moeten in een document richting klant worden vastgelegd. Dit betreft zowel de beloning als de dienstverlening.

## 3.3 Permanente Educatie

### 3.3.1 Financieringsadviseurs mkb

De adviseurs moeten bezig zijn met het vak van financieren. Dit kan worden uitgedrukt in aantal aanvragen per jaar, variërend van 5 en hoger of de hoeveelheid tijd die een adviseur hier jaarlijks mee bezig is. Je kan ook met een complexe aanvraag per jaar gecertificeerd blijven. Adviseurs willen liever geen verplichtingen met betrekking tot permanente educatie. Ze staan wel positief ten opzichte van congressen of bijeenkomsten waar de PE uren zijn te verkrijgen. Bijeenkomsten dienen ter inspiratie, ontmoeten van geldverstrekkers en verkrijgen van kennis.

De mate waarin permanente educatie nu wordt ingevuld, varieert sterk per formule. Bij de formules wordt de kenniscomponent meestal door sessies met leveranciers ingevuld. Wellicht kan een keurmerk ook een rol vervullen in het aangeven wat goede opleiders zijn. Belangrijk is dat een adviseur kan sparren. Een minimaal aantal aanvragen per jaar (bijvoorbeeld 40) wordt ook genoemd.

Accountants vinden permanente educatie belangrijk en er moet bijvoorbeeld een minimaal aantal aanvragen per jaar worden gedaan, dit vindt overigens niet iedereen. Ook is het bij PE belangrijk om dit af te stemmen met andere opleidingen en te zorgen voor vrijstellingen. Er wordt gedacht aan enkele sessies per jaar. Onderwerpen die aan bod moeten komen zijn ontwikkelingen, nieuwe aanbieders en het uitwisselen van ervaringen en best practices.

### **3.3.2 Overige stakeholders**

Opleidingsorganisaties denken aan een kennisplatform alsmede congressen. De PE is ook online mogelijk. Wellicht moet je niet direct met PE starten dan wel de PE verplichtingen overlaten aan opleiders.

Een keurmerk moet de PE verplichtingen vaststeken. Onderdelen van een PE zijn onder meer vakartikelen en webinars. Daarnaast zou je PE kunnen verkrijgen door aanwezigheid bij congressen.

Financieringspartijen en ondernemers hechten minder belang aan PE als de kennis er maar is.

## **3.4 Toelating**

### **3.4.1 Financieringsadviseurs mkb**

Klantervaring en financieringservaring wordt belangrijk geacht waarbij je bijvoorbeeld met minimaal 5 partijen zaken moet hebben gedaan of een minimaal aantal aanvragen per jaar doet. Het gaat niet alleen om het aantal aanvragen maar ook om de complexiteit. Bij de toelating wordt gedacht aan eisen ten aanzien van competenties en kennis. Een entreetoets wordt door diverse adviseurs als essentieel beschouwd. Dit kan mogelijk in de vorm van een praktijktoets/ financieringscasus. Een integriteitstoets is ook van belang. Een multiple choice toets zoals bij Wft wordt als voorbeeld genoemd hoe het niet moet. Namelijk snel leren en er niets mee doen. Ervaring, kennis en competenties vormen voorwaarden om toe te treden. Nee zeggen is ook belangrijk.

Franchiseformules zijn van mening dat een keurmerk niet te zwaar moet worden ingevuld en niet te tijdsintensief mag zijn. Wel is het van belang om naar persoonlijke competenties te kijken zoals integriteit, inlevingsvermogen, nee zeggen etcetera. Een examen wordt ook door hun genoemd als drempel ook voor toetreden maar als alle opleidingen al zijn gevolgd dan lijkt een vrijstelling ook een optie.

### **3.4.2 Opleidingsorganisaties**

Formuleer als keurmerk eisen om toe te treden, zorg voor een toelatingsdrempel/entreetoets en maak het niet te gemakkelijk. Je moet je als keurmerk het examen zelf (laten) ontwikkelen. Dit betekent het vaststellen van toetstermen, leerdoelen en eindtermen. Het examen moet onafhankelijk worden uitgevoerd.

Iedereen zou dit examen moeten doen. Denk aan kennis (multiple choice) en vaardigheden (rollenspel) en integriteit (dilemmavragen). Verdere onderdelen van een entreetoets kunnen zijn, cultuur, ethiek, transpa-

rantie, CDD (customer due diligence), processen. Ook wordt een EVC genoemd, een erkenning verworven competenties procedure waarmee deelnemers vrijstellingen krijgen. Daarnaast is het belangrijk om met de juiste (en gezichtsbepalende mensen) te starten. De opleidingen voor het examen kunnen door de opleiders zelf worden ontwikkeld of worden aangepast.

Alternatief is dat examen en een stukje educatie samenkomen. Dit veronderstelt examinering door middel van casuïstiek waarbij het examen mondeling wordt afgenomen. Dit vereist een kleine pool van gezaghebbende experts die het examen afnemen. Daarbij is een curatorium vereist voor toezicht op inhoud en proces.

### **3.4.3 Financiers**

Van een adviseur wordt verwacht dat hij het hele scala van financieringsoplossingen kent. Toetreding op basis van kennis en competenties. Ook lokale kennis en ondernemerschap worden genoemd. Voor non-bancaire financiers is deskundigheid en kennis van non-bancaire oplossingen belangrijk. Toetsing bijvoorbeeld door middel van casuïstiek.

### **3.4.4 Ondernemers**

Een adviseur moet kennis hebben van diverse vormen van financieren. Maar ook dat adviseren een ambacht is dat je moet beheersen. Een track record zou er moeten zijn en er moet voldoende kennis en ervaring zijn. Meerdere jaren bij voorkeur.

### **3.4.5 Overige stakeholders**

Vaststellen van de toelating voor de certificering. Kennis en vaardigheden die extern moeten worden getoetst. Ook kunnen een CV toets en integriteitstoets deel uitmaken van de toelating. Verificatie vindt eventueel door een externe partij plaats. Op welk niveau positioneer je het keurmerk (MBO/HBO).

## **3.5 Evaluatie en geschillen**

Een klachtencommissie en -procedure is essentieel. Het keurmerk kan worden ontnomen aan een lid. Een tuchtkamer zoals de DSI die heeft voor het schorsen van leden is een optie. Sommigen formules hebben een eigen klachtenprocedure maar voor een keurmerk lijkt een extern instituut zoals Kifid logisch.

Opvallend is dat meerdere adviseurs aangeven dat een keurmerkorganisatie ook aan klanten naar hun ervaringen mag vragen en deze mag beoordelen. Dit kan ook door het laten zien van deals (met toestemming klant). Een klantwaardering voegt waarde toe wanneer die vanuit het keurmerk wordt opgesteld. Soms wordt dit al gedaan door de organisaties. Ook ondernemers vinden een rating aantrekkelijk en passen bij de huidige tijdsgeest.

Ook wordt genoemd dat het vragen van feedback aan de financier kan bijdragen aan een beter keurmerk.

# Bijlage 1 Overzicht gesprekspartners

Type	Organisatie	Naam
<b>Financiers</b>		
Non bancaire	Spotcap	Beer Zandt, Albert van den Pol
Non bancaire	Dynamic Credits	Bart van Gestel
Non bancaire	Collin Crowdfund	Jan-Willem Onink
Online	Funding Circle	Frank Reijn
Online	Voldaan	Tim Zoete
Bancair	Volksbank	Bauke Krist
Bancair	ING	Eduard Appelboom
Bancair	Rabobank	Michiel Kolfschoten
Bancair	Abn Amro	Damir Grcic, Thomas Bouw
<b>Adviseurs</b>		
Formules	Credion	Carlo van de Weg
Formules	Smartfunding	Jeroen van Vark, Fred van der Stappen
Formules	MKB-krediet	coach Jan Wietsma
Formules	NL Investeert	Ruilof van Putten
Formules	Claessen & Moolenbeek	Robert Claassen
Formules	Eijgen Finance R	uud van Eijl, Johan Westra, René Schajik, Bert Hof
Formules	Cygnus Finance	Leon Brouns, Ad Geerts
Formules	IMK	Michel Post
Formules	Financieringsgilde	Andre Hendriksen
Accountants	BDO	Victor Verstappen
Accountants	Zirkzee	Jordy Boot
Accountants	De Hooge Waerder	Bas Berlemon, Wijnand Krom
Onafhankelijk	Grip op je	Bedrijf Richard Buitink
Onafhankelijk	Acuto	Lesley Peek
Onafhankelijk	Frank Wijn & Partners	Frank Wijn
Onafhankelijk	Stapelfinancieringen	Niels Leyten
Financieringshuis	Florenz	Hans Minnaar, Joris Terhaag
Financieringshuis	FBM	Alexander Thomassen, Pieter Westland
<b>Overige stakeholders</b>		
	Economische Zaken	Anne Barendse, Norbert van de Hove
	AFM	Ivo Thijssen, Erik van den Bosch
<b>Financierings platform</b>		
	Capsearch	Max Henry
	Fyndoo	Paul Kamphuis
<b>Belangenorganisaties</b>		
	ONL	Hans Biesheuvel
	MBK-Nederland	Rob Wolthuis
	NBA F	red de Vries
<b>Opleidingen</b>		
	SRA	Paul Dinkgreve, Cees Meijer
	FOI	Marleen van de Sande, Jorrit van Eck
	De Financieringsacademie	Fons Huijgens
	Dukers & Baelemans	Pieter Bas van Ravenswaaij, John van Erp, Mark Dukers
	HVA	Paul te Riele
	NIBE	Anke Boonman
	UVA	Rob Schotsman
<b>Keurmerken</b>		
	Turnaround Association	Edwin den Boer, Victor Verstappen
	FFP	Sjaak de Graaf, Marcel van Dijk
	Certified Business Banker	Andre van der Lee
<b>Overigen</b>		
	Hunink Dorgelo	Eddy Klein Velthuis
	College Deskundigheid Advies CDFD	Fred de Jong
	Nevi	Dick Scherjon, Jeroen Hulsmann
<b>Ondernemers</b>		
Groot Zakelijk	Burdock	Marc Elsingerhorst
Groot Zakelijk	Van Heugten Groep	Roel van Heugten
MKB	Distri Data	Rob Karels
MKB	Comsave	Wouter van Rhooon
Micro MKB	Cafe Het Dorstige Hert	Marije Huijbregts