



# Handreiking Bijzonder Beheer

Wat mag je van banken verwachten?

1 september 2015

*De afdelingen bijzonder of intensief beheer van banken hebben de laatste tijd in de aandacht gestaan. Er is kritiek op hun rol en werkwijze en klanten gaven aan niet goed te weten waar zij aan toe waren. Als sector luisteren wij naar deze signalen. Banken willen de rol en werkwijze van bijzonder beheer goed toelichten en werken voortdurend aan verbetering van de werking van deze belangrijke afdelingen.*

*Medewerkers van de afdeling bijzonder beheer zetten zich volop in om met extra aandacht en intensieve begeleiding ondernemers bij te staan, wanneer de continuïteit van een bedrijf onder druk staat. Dit levert soms dilemma's op omdat er een spanningsveld bestaat tussen de belangen van de onderneming en de belangen van de bank. Een ondernemer wil namelijk zo lang mogelijk doorgaan met ondernemen, terwijl de bank op sommige momenten de beslissing moet nemen dat het niet meer verantwoord is een bedrijf te blijven financieren.*

*Wij vertellen een eerlijk verhaal over bijzonder beheer en daar hoort bij dat we goed laten zien waar bijzonder beheer voor staat. Alleen dan zijn de dilemma's, die bank en ondernemer samen ervaren, beter te bevatten. Ook gaan wij aan de slag met de aanbevelingen van het AFM-rapport over de dienstverlening aan klanten in bijzonder beheer. Wij willen als sector de wederzijdse verwachtingen over het doel en de werkwijze van de afdeling bijzonder beheer beter bij elkaar brengen.*

*Deze Handreiking Bijzonder Beheer is geen zelfregulering maar een aanbeveling van de Nederlandse Vereniging van Banken. Aan de hand van de volgende 10 punten geven wij aan waar de betrokken banken voor staan en wat ondernemers van banken mogen verwachten als zij te maken krijgen met bijzonder beheer. Ieder van de banken zal zelf kunnen vertellen hoe zij in de praktijk invulling geeft aan elk van de punten.*

## Wat mag je verwachten?

- 1) **Duidelijke informatie over de rol en werkwijze van bijzonder beheer**  
Iedere bank biedt via de eigen website informatie aan over de rol en werkwijze van bijzonder beheer en geeft aan onder welke omstandigheden klanten te maken kunnen krijgen met deze afdeling.
- 2) **Tijdige signalering van problemen**  
Banken streven ernaar dat een overgang naar bijzonder beheer niet als een verrassing komt. Banken volgen op verschillende manieren de (financiële) situatie van de onderneming en hun visie hierop bespreken zij met de ondernemer. Soms komen bepaalde ontwikkelingen ook voor de bank als een verrassing. Banken roepen daarom ondernemers op om relevante zaken op tijd te melden. Bij een vroegtijdige signalering van problemen is de kans op herstel het grootst.
- 3) **Goede toelichting over overgang naar bijzonder beheer en wat dit betekent voor de klant**  
Voor ondernemers in bijzonder beheer is het belangrijk om te weten waarom zij met bijzonder beheer te maken krijgen. Ook willen ondernemers weten wat zij kunnen en moeten doen om het bedrijfsrisico terug te brengen zodat extra aandacht en begeleiding vanuit de bank niet meer noodzakelijk is. Banken leggen daarom duidelijk uit wat begeleiding door bijzonder beheer betekent en uit welke stappen dit proces bestaat. Ondernemers krijgen bovendien een schriftelijke bevestiging van de overdracht naar bijzonder beheer en waar mogelijk wordt samen met de ondernemer een plan opgesteld om het bedrijf er weer bovenop te helpen. Om perspectief te bieden kan in het plan worden opgenomen welke resultaten de onderneming minimaal moet behalen om bijzonder beheer te kunnen verlaten.
- 4) **Ruimte voor proactieve ondernemers binnen bijzonder beheer**  
De ervaring leert dat een (pro)actieve opstelling van de klant de kans op herstel aanzienlijk vergroot. Banken roepen ondernemers daarom op om zelf het initiatief te nemen voor een plan om een koerswijziging te realiseren. De bank kijkt hier serieus naar en steunt het ook als zij vertrouwen in het plan heeft. Is de bank van mening dat een andere strategie kansrijker is, dan legt de bank dit goed uit en doet zij er alles aan om ook de ondernemer voor dit plan te winnen.
- 5) **Aanvullende financiering als dat verantwoord is**  
Om een bedrijf in bijzonder beheer te ondersteunen bij een noodzakelijke koerswijziging kan er extra geld nodig zijn. Op het moment dat die noodzaak bestaat zal de bank beoordelen of extra schuld voor zowel klant als bank verantwoord is. Als de bank ook een rol ziet weggelegd voor andere financiers, dan zal de bank de onderneming hierover informeren en de klant hierbij ondersteunen.
- 6) **Goede bereikbaarheid en snelle besluitvorming**  
Snelheid van communicatie en handelen in bijzonder beheer is vaak essentieel, zeker wanneer de financiële situatie van een onderneming in korte tijd verslechtert. Banken zorgen er voor dat zij goed bereikbaar zijn en in bijzonder beheer snel tot besluitvorming over gaan zodat noodzakelijke acties op tijd ondernomen kunnen worden.

- 7) **Onderbouwing van maatregelen en kosten**  
Ondernemers in bijzonder beheer worden soms geconfronteerd met een tariefsverhoging als gevolg van het verhoogde risico voor de bank. Ook kunnen ondernemers te maken krijgen met andere kostenverhogende maatregelen, zoals extra taxaties en de inhuur van externe adviseurs, die horen bij het intensieve traject. Banken verantwoorden de noodzaak van maatregelen en lichten eventuele extra kosten goed onderbouwd toe.
- 8) **Duidelijk en laagdrempelig klachtenproces**  
Iedere ondernemer kan een klacht indienen bij de bank zonder dat dit nadelige gevolgen heeft voor de relatie met de bank. Banken wijzen ondernemers actief op bestaande klachtenprocedures en zorgen voor een transparante klachtenafhandeling.
- 9) **Afspraken worden vastgelegd en bevestigd**  
Bijzonder beheer is een intensief traject dat vaak grote impact heeft op ondernemers en hun omgeving. Juist daarom zijn transparantie en heldere afspraken belangrijk. Alle afspraken die de bank met een ondernemer maakt en maatregelen die worden genomen in bijzonder beheer, worden vastgelegd en aan de klant bevestigd. De bank motiveert daarbij goed waarom een bepaald besluit is genomen en welke afwegingen daarbij zijn gemaakt.
- 10) **Toegang tot relevante informatie**  
Het is belangrijk dat klanten toegang hebben tot alle relevante informatie over hun financiering. Als een klant niet (meer) beschikt over eerder verstrekte of ontvangen informatie zal de bank die op verzoek overhandigen. Dat geldt ook voor gespreksverslagen.