

## ONDERZOEK NAAR FINANCIERINGSMARKT IN HET MKB

# Sentiment regeert in oordeel over bankwezen

Banken zijn nog altijd verreweg de grootste financiers van het mkb. Toch geven ondernemers hun bank gemiddeld op alle fronten een regelrechte onvoldoende. Carlo Smolders en Ron van Bergen van Jonker Advies uit Amsterdam die de mkb-financieringsmarkt in samenwerking met Hét Ondernemersbelang onderzochten, constateren dat het sentiment regeert, maar dat de bank zich dat gerust ook zelf aan mag rekenen.



Het onderzoek werd uitgezet onder de lezers van Hét Ondernemersbelang.

De vragenlijst die door een kleine vierhonderd ondernemers werd ingevuld, ging in op feiten en cijfers, maar vroeg ook naar subjectieve graadmeters als tevredenheid en transparantie. “Het negatieve beeld dat in de media overheerst, wordt bevestigd”, zegt Van Bergen. “Ondernemers zonder bankfinanciering geven de bank gemiddeld een 3,8. De ondernemers die alleen een bankfinanciering hebben geven een 4,4.”

De cijfers geven verrassende inzichten.

Bijvoorbeeld: het cijfer dat een ondernemer zijn bank geeft, is afhankelijk van de vraag of die bank 'm zijn gevraagde financiering heeft verstrekt. “Begrijpelijk, maar niet altijd terecht”, zegt Smolders. “Banken kunnen natuurlijk met legitieme argumenten een financieringsaanvraag afwijzen, bijvoorbeeld omdat een onderbouwing ontbreekt.”

## SOLIDE ONDERNEMERS

Het mag geen verrassing heten dat bedrijven met een negatief eigen vermogen een heel slecht cijfer geven aan banken, namelijk een 2,7. Maar opmerkelijk genoeg zijn de echt solide ondernemers, met een eigen vermogen van boven de 30 procent, ook ronduit ontevreden.

## Beoordeling banken algemeen

Overall:	3,9
Ondernemers zonder financiering	3,8
Ondernemers met financiering (traditioneel en/of alternatief)	4,0
Ondernemers met financiering (minimaal traditioneel (dus exclusief alleen alternatief))	4,0
Ondernemers met alternatieve financiering naast traditioneel	3,5
Ondernemers met alleen alternatieve financiering	4,4
Ondernemers met alleen traditionele financiering	4,4

Ze geven slechts een 4,0. “Opmerkelijk, want dat zijn de klanten die bankiers juist graag tevreden houden”, zegt Van Bergen.

De cijfers laten zien dat die ontevredenheid alles te maken heeft met communicatie, zeggen Smolders en Van Bergen. “Contactpersonen krijgen vijven of magere zesjes, de duidelijkheid van de financieringscriteria wordt met louter vieren beoordeeld en ook wat transparantie betreft zitten er alleen vieren in het vat.”

## CROWDFUNDING

Je zou zeggen: de ondernemer zal z'n scope nu verbreden, op zoek naar alternatieve financieringsvormen die de afhankelijkheid van die 'slechte' bank wegneemt of vermindert... Maar nee, het onderzoek wijst uit dat nieuwe vormen van financiering amper voet aan de grond krijgen. Familie blijft als alternatieve financieringsvorm

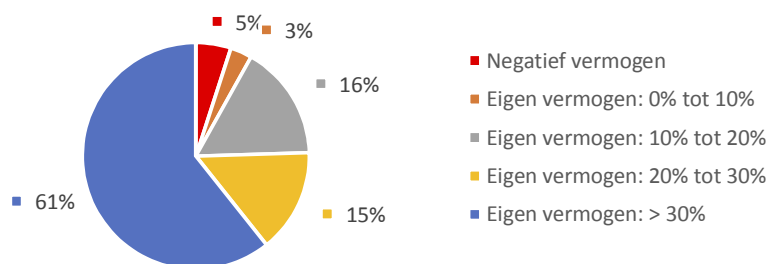
wel onverminderd populair. Vijfentwintig procent van de ondervraagden maakt er gebruik van.

Slechts een handjevol ondernemers (3 procent) heeft wel eens iets met crowdfunding geprobeerd, maar dat zet nog geen zoden aan de dijk. “Crowdfunding staat duidelijk nog in de kinderschoenen”, zegt Smolders, “en is nog maar voor een beperkt soort aanvragen een oplossing.”

De oplossing moet komen uit het stapelen van financieringen, maar het vinden en combineren van de juiste financieringsvormen is niet eenvoudig, zeggen de onderzoekers. “Het ontbreekt veel ondernemers aan ervaring en inzicht in de financieringsmarkt om zelf een financieringsaanvraag goed te onderbouwen en te weten wat banken nog wel doen en hoe je met alternatieven het plaatje wel rond krijgt.”

Van Bergen: “Financiers stellen tegenwoordig veel hogere eisen aan ondernemers dan in het verleden, waarin de bank mkb-ondernemers nog aan de hand nam. Vergelijk een financieringsaanvraag eens met een tv-programma als Het Beste Idee van Nederland. Een jury moet in een minuut beoordelen of de applicant wat in huis heeft. Snap ik het? Deugt er iets niet? Wat zijn de risico's en de hamvraag: durf ik er geld in te stoppen? Als een ondernemer in dat licht nu eens kritisch naar zichzelf kijkt en de banken er beter over communiceren, dan komen verwachting en realiteit wat dichter bij elkaar en tillen we kwaliteit van financiering in het mkb wellicht naar een hoger plan.” <<

## Deelnemers hebben overwegend een gezond eigen vermogen



## Mate van tevredenheid op onderdelen

Mate van tevredenheid over:	ABN	ING	Rabo
Contactpersonen	5,7	6,3	5,3
Duidelijkheid communicatiecriteria	4,7	5,4	4,6
Transparantie fiattering	4,4	4,8	4,2
Hoogte en voorwaarden financiering	4,3	5,5	4,5

Meer weten? Kijk voor de volledige onderzoeksresultaten op [www.jonker-advies.nl](http://www.jonker-advies.nl)