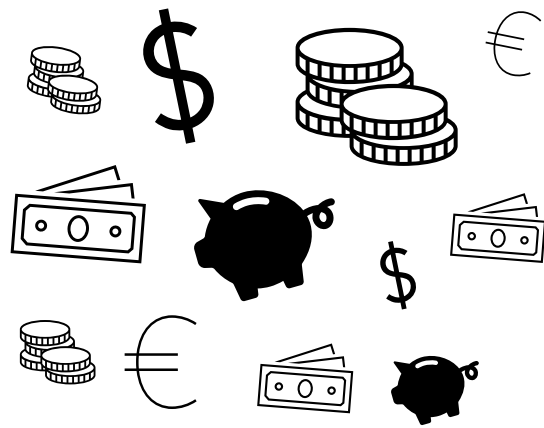




Financieringen

Aeres Hogeschool Dronten

Lianne Roelofs
3025403

De mkb'er op zoek naar financiering

Student: Lianne Roelofs

Studentnummer: 3025403

Email: 3025403@aeres.nl

Opleiding: Bedrijfskunde & Agribusiness

Major: Hippische Bedrijfskunde

Organisatie: Aeres Hogeschool Dronten

Afstudeerdocent: Tineke Holtslag

Tweede corrector: Sonja de Leeuw

Plaats en datum: Dronten, 29 juni 2021

Voorwoord

Voor u ligt het afstudeerwerkstuk “Op zoek naar een financiering”. In dit onderzoek is onderzocht waarom alternatieve kredietverstrekkers sinds het Basel III akkoord meer bestaansrecht hebben dan voor het akkoord. Het onderzoek is gericht op (alternatieve) kredietverstrekkers. Alternatieve kredietverstrekkers zullen zich beter kunnen positioneren in de markt waardoor hun marktaandeel groter wordt, dit leidt naar beperkte gevolgen van een toekomstige crisis.

Dit afstudeerwerkstuk heb ik geschreven voor mijn bacheloropleiding Hippijsche Bedrijfskunde aan de Aeres Hogeschool te Dronten. De reden dat ik voor dit onderwerp heb gekozen is dat ik een grote interesse heb voor mkb ondernemingen en hun financiën. Tijdens de minor Financieel MKB adviseur van de toekomst heb ik deze interesse vergroot. Zo doende heb ik mijn afstudeerstage voltooid bij een alternatieve kredietverstrekker.

Bij deze wil ik mijn afstudeerbegeleidster Tineke de Ridder bedanken voor de begeleiding tijdens dit traject. Tevens wil ik mijn stagebegeleider Dave Smits en mijn collega's bedanken voor het brengen van input en enthousiasme in dit traject. Ook bedank ik de geïnterviewde bedrijven. Zonder hun hulp had ik dit onderzoek niet kunnen uitvoeren.

Lianne Roelofs

Wijchen, 29 juni 2021

Inhoudsopgave

SAMENVATTING	4
ABSTRACT	5
1. INLEIDING	6
1.1 HET ONDERZOEKSPROBLEEM	7
1.1.1 <i>Het mkb</i>	7
1.1.2 <i>Ontwikkelingen van het mkb-financieringslandschap</i>	7
1.1.3 <i>Alternatieve kredietverstrekker</i>	8
1.1.4 <i>Alternatieve financieringsvormen</i>	8
1.1.5 <i>Alternatieve kredietverstrekkers in Amerika</i>	10
1.1.6 <i>Klantbehoefte</i>	10
1.2 KNOWLEDGE GAP	11
1.3 ONDERZOEKSDOEL EN -VRAGEN	11
2. MATERIAAL EN METHODE.....	13
2.1 ONDERZOEKSMETHODE	13
2.1.1 <i>Diepte-interview</i>	13
2.2 BETROUWBAARHEID EN VALIDITEIT	13
3. RESULTATEN	15
3.1 FINANCIERINGSTRAJECT VAN HET MKB	16
3.2 KEUZECRITERIA MKB-ONDERNEMING VOOR HET KIEZEN VAN EEN GESCHIKTE KREDIETVERSTREKKER	17
3.3 MEERWAARDE ALTERNATIEVE KREDIETVERSTREKKERS	19
3.4 HET OPVULLEN VAN HET GAT TUSSEN DE ALTERNATIEVE KREDIETVERSTREKKER EN DE GROOTBANK	21
4. DISCUSSIE	22
4.1 VALIDITEIT	22
4.2 RESULTATEN	22
4.3 BEPERKINGEN	22
4.4 IMPLICATIES	22
4.5 VERVOLGONDERZOEK	23
5. CONCLUSIE	24
5.1 WAAR LOOPT DE MKB ONDERNEMER TEGEN AAN IN HET FINANCIERINGSTRAJECT?	24
5.2 OP BASIS VAN WELKE CRITERIA KIEST EEN MKB-ONDERNEMING EEN GESCHIKTE KREDIETVERSTREKKER?	24
5.3 WAT IS DE MEERWAARDE VAN EEN ALTERNATIEVE KREDIETVERSTREKKER TEN OPZICHTE VAN DE BANK?	24
5.4 HOE KAN DE ALTERNATIEVE KREDIETVERSTREKKER HET GAT WAT DE GROOTBANK ACHTER ZICH LAAT BETER OPVULLEN?	25
5.5 HOE KAN DE ALTERNATIEVE KREDIETVERSTREKKER ZICH ONDERSCHIEDEN VAN DE GROOTBANK?	25
5.6 AANBEVELINGEN	25
6. LITERATUURLIJST	26
BIJLAGEN	28
BIJLAGE I: GETRASCRIBEERDE INTERVIEWS	28
BIJLAGE II: GECODEERDE INTERVIEWS	51

Samenvatting

In dit onderzoek is gekeken naar hoe alternatieve kredietverstrekkers zich beter kunnen positioneren ten opzichte van hun concurrenten op de markt van zakelijke dienstverlening. Omdat banken sinds de economische kredietcrisis steeds meer zekerheden eisen is het verstrekken van zakelijke kredieten tot €250.000 niet rendabel voor banken. De bank eist veel zekerheden waar mkb bedrijven niet altijd aan kunnen voldoen. De ondernemer komt hierdoor terecht bij een alternatieve kredietverstrekker die naast bancaire financiering ook non-bancaire (alternatieve) kredieten verstrekt. Door alternatieve kredietverstrekkers beter te positioneren zal hun marktaandeel vergroten.

Doormiddel van het onderzoek moet de vraag “Hoe kan de alternatieve kredietverstrekker zich onderscheiden van de grootbank?” beantwoord kunnen worden. Door het beantwoorden van deze vraag, krijgen alternatieve kredietverstrekkers een beter beeld van de behoefte van de midden en klein bedrijven waardoor ze hier in de toekomst nauwkeuriger op in kunnen spelen.

Voor dit onderzoek is er bij twee groepen een diepte-interview afgenomen. De eerste groep zijn mkb ondernemers die geen alternatieve financiering hebben. De tweede groep zijn mkb ondernemers die wel een alternatieve financiering hebben. De leidraad die gebruikt is voor het afnemen van de interviews is van Adele Bevella met het Buyers Persona Model. Dit model bestaat uit vijf kernvragen die gericht zijn op het koopgedrag van de afnemer.

Opvallend was dat beide groepen overeenkwamen in antwoorden. De mkb ondernemers ervoeren de hoeveelheid kredietverstrekkers vervelender dan de gevolgen van het Basel III akkoord.

Op de volgende criteria kiezen de ondernemers een kredietverstrekker: lage rente, vast contactpersoon, communicatie en vertrouwen. Op een tweede plaats komen het vergelijken van aanbieders, onafhankelijkheid, hoeveelheid aanbieders, toekomstgericht en snelheid van het in behandeling nemen. Opmerkelijk dat de kosten die de mkb ondernemer maakt voor de financiering geen selectiecriteria is van de ondernemer.

De mkb ondernemer ervaart persoonlijk contact, kennis en kunde en diensten als meerwaarde die een alternatieve kredietverstrekker kan bieden, deze service en diensten zijn voor een grootbank niet meer rendabel. Er valt nog ruimte te winnen voor de alternatieve kredietverstrekker, 23,6% van alle mkb'ers heeft een kredietbehoefte waarvan 10,7% deze behoefte om weet te zetten in krediet. Als de alternatieve kredietverstrekker meer gaat inspelen op de behoefte van het mkb zal de alternatieve kredietverstrekker zijn marktaandeel vergroten. Het creëren van een meer marktgeoriënteerd systeem beperkt de gevolgen van een toekomstige crisis.

Het onderzoeken hoe alternatieve financieringsvormen bekender kunnen worden is een interessante aanvulling op dit onderzoek.

Abstract

This research looked at how alternative lenders can better position themselves against their competitors in the business services market. Since the economic credit crisis, banks are demanding more and more collateral, providing business loans up to €250,000 is not profitable for banks. The bank requires a lot of collateral that SMEs cannot always meet. The entrepreneur therefore ends up with an alternative lender who, in addition to bank financing, also provides non-bank (alternative) loans. By better positioning alternative lenders will increase their market share.

Through the research, the question "How can the alternative lender distinguish itself from the big bank?" should be answered. By answering this question, alternative lenders will get a better idea of the needs of small and medium-sized businesses, which will allow them to respond more accurately in the future.

For this study, an in-depth interview was conducted with two groups. The first group are SME entrepreneurs who have no alternative financing. The second group are SME entrepreneurs who do have alternative financing. The guideline used to conduct the interviews is from Adele Bevella with the Buyers Persona Model. This model consists of five key questions that focus on the buyer's buying behavior.

It was striking that both groups matched in answers. The SME entrepreneurs experienced the number of lenders as more annoying than the consequences of the Basel III Accord. The entrepreneurs choose a lender on the following criteria: low interest rate, fixed contact person, communication and trust. On a second place come comparing providers, independence, quantity of providers, future-oriented and speed of processing. Remarkable that the costs the SME entrepreneur incurs for financing is not a selection criterion of the entrepreneur. The SME entrepreneur experiences personal contact, knowledge and expertise and services as added value that an alternative lender can offer, these service and services are no longer profitable for a large bank. There is still room to win for the alternative lender, 23.6% of all SMEs have a credit need of which 10.7% know how to convert this need into credit. If the alternative lender is more responsive to the needs of SMEs, the alternative lender will increase its market share. Creating a more market-oriented system limits the impact of a future crisis.

Investigating how alternative forms of financing can become more widely known is an interesting addition to this research.

1. Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de totstandkoming van het onderzoek, een leeswijzer en vervolgens wordt het theoretisch kader omschreven. De theorieën die worden omschreven zijn relevant bij het onderwerp die van toepassing zijn voor het theoretisch kader van het onderzoek. Dit vloeit voort in de knowledge gap en tot slot de onderzoeksvragen.

Het financieringslandschap is continu in beweging. Na de financiële kredietcrisis die in de zomer van 2007 ontstond en pas in de loop van 2011 afliep ontstond het Basel III akkoord die ervoor zorgt dat banken grotere reserves kapitaal moeten behouden. Op deze manier zijn banken beter bestand tegen een toekomstige crisis waardoor overheden minder snel in hoeven te grijpen. Sinds dit akkoord moeten banken meer zekerheden eisen met als gevolg dat het verstrekken van kredieten tot €250.000 niet rendabel is voor de banken (DNB Occasional Studies et al., 2014). Voor mkb-ondernemers wordt het steeds lastiger om bancaire krediet af te sluiten omdat zij de bank onvoldoende zekerheid kunnen bieden. Voor banken is het risico en het rendement op een financiering lastig in te schatten. Om deze reden eist de bank onderpand, naarmate dit niet of weinig beschikbaar is wordt deze vorm van financiering minder aantrekkelijk (Bijlsma, 2016). De financieringsbehoefte van deze mkb'ers moet toch worden vervuld waardoor de bedrijven op zoek gaan naar een andere manier van financieren. De ondernemer komt hierdoor terecht bij een alternatieve kredietverstrekker die naast bancaire financiering ook non-bancaire (alternatieve) kredieten verstrekt. De markt van alternatieve financieringen is flink in opmars. De alternatieve kredietverstrekker wil geen tweede keus zijn, waardoor zij zoekende zijn naar de behoefte van het mkb. Komt de ondernemer krediet afnemen bij een instelling die alternatieve financieringen verleent omdat zij op zoek zijn naar lage kosten, een laag rentepercentage, de financiering willen begrijpen of om flexibiliteit (Lentz et al., 2020)? Of komt de ondernemer naar de alternatieve financiële instellingen omdat hij zoekt naar een professionele inkoper die meerdere aanbieders vergelijkt, goed onderhandeld over alle voorwaarden en rationele afwegingen maakt omdat de onderneming zelf over minder capaciteit, kennis en vaardigheden beschikt (Mosselman & Kemp, 2005)?

Het doel van dit onderzoek is het beter kunnen positioneren van alternatieve kredietverstrekkers in de financiële sector. Door een betere positie in de markt zullen alternatieve kredietverstrekkers een groter marktaandeel krijgen. Een meer marktgeoriënteerd systeem zal de gevolgen van een toekomstige crisis beperken.

Dit onderzoeksvoorstel bestaat uit verschillende onderdelen. Het eerste deel dat is uitgewerkt is het theoretisch kader. Hierin is literatuur te vinden dat te maken heeft met het onderzoeksonderwerp. Het theoretisch kader vloeit voort in de knowledge gap, hierin wordt beschreven welke informatie ontbreekt om antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag. Vanuit dit onderdeel wordt het onderzoeksdoel en de onderzoeksvragen omschreven. Daarna komt het hoofdstuk materiaal en methode waarin omschreven wordt hoe het onderzoek gaat plaatsvinden en wat de betrouwbaarheid en validiteit is van het onderzoek. Hierop volgt een planning van het onderzoek, de bibliografie en de benodigde competenties.

1.1 Het onderzoeksprobleem

1.1.1 Het mkb

Het midden- en kleinbedrijf bestaat uit ondernemingen van maximaal 250 medewerkers. Van alle Nederlandse bedrijven valt 99% in deze categorie. De definities van het midden- en kleinbedrijf zoals vastgesteld door de Europese Commissie zijn als volgt:

- Middelgroot: minder dan 250 werknemers, een jaaromzet van hoogstens 50 miljoen euro of een jaarlijks balanstotaal kleiner of gelijk aan 43 miljoen euro.
- Klein: minder dan 50 werknemers, een netto-jaaromzet van hoogstens 10 miljoen euro of een balanstotaal kleiner of gelijk aan 10 miljoen euro.
- Micro: minder dan 10 werknemers en een jaaromzet van hoogstens 2 miljoen euro of een jaarlijks balanstotaal kleiner of gelijk aan 2 miljoen euro.

Het onderzoek wordt gericht op alle Nederlandse mkb-bedrijven.

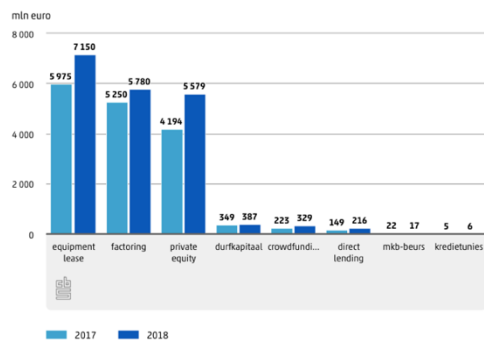
1.1.2 Ontwikkelingen van het mkb-financieringslandschap

Sinds de economische kredietcrisis in 2007 wordt er meer gestuurd naar een economie met een marktgeoriënteerd systeem, dit is een systeem met voornamelijk alternatieve financiering. Een economie die gebruik maakt van een bancair georiënteerd systeem is namelijk gevoeliger voor een crisis. Tevens kan een marktgeoriënteerd systeem makkelijker overschakelen van bank- naar marktfinanciering als banken in de problemen komen. Voor het mkb is bankfinanciering de meest gebruikte bron van financieren, door dit te verschuiven naar een meer marktgeoriënteerd systeem zullen de gevolgen van een toekomstige crisis beperkt worden (Bijlsma, 2016).

Door de economische krediet crisis nam het uitstaand krediet tot 2017 af binnen het mkb. Vanaf 2017 is er een stijgende lijn in het uitstaand krediet te zien. In 2018 werd er ruim 130 miljard aan nieuwe alternatieve kredieten verstrekt. In figuur 1 is het uitstaand alternatief krediet weergegeven voor de jaren 2017 en 2018. Het figuur geeft weer dat het uitstaand alternatieve krediet in 2018 is gestegen ten opzichte van 2017.

In het jaar 2019 is de externe financieringsbehoefte van mkb-bedrijven met zo'n 4% gezakt, in 2018 had 24% van de bedrijven een financieringsbehoefte. De daling van de financieringsbehoefte binnen het bedrijf komt door de terughoudendheid van ondernemingen tot 10 werknemers. De zogenoemde microbedrijven zien op dit moment minder kans om te groeien. Tevens spreekt het microbedrijf eerder eigen middelen aan. De mkb-onderneming tot 49 werknemers heeft echter wel behoefte aan externe financiering. Door de grote groep microbedrijven is de totale behoefte toch iets afgenomen (Centraal Bureau voor Statistiek, 2019). Opmerkelijk is dat in 2019 de gemiddelde financieringsbehoefte van een mkb-bedrijf €175.000 was, dit is een forse stijging vergeleken met het jaar 2018 toen de financieringsbehoefte €105.000 bedroeg. Dit betekent dat het aantal bedrijven dat behoefte heeft aan financiering is verminderd, maar de hoogte van de financieringsbehoefte is vergroot. De kredieten worden vooral benut voor het aanschaffen van bedrijfsmiddelen, werkkapitaal en herfinanciering van schulden zoals te zien in figuur 2. Minder gebruikt zijn de kredieten voor groeifinancieringen, voorfinancieringen, procesoptimalisatie en groei van het personeel.

Nu inzichtelijk is hoe het financieringslandschap zich heeft ontwikkeld de laatste jaren, word in de komende paragrafen de definitie van alternatieve kredietverstrekker en alternatieve financieringsvormen toegelicht.



Figuur 1: Ontwikkeling alternatieve financiering, 2017-2018
(Centraal Bureau voor de Statistiek, 2019)

	Mkb 2 t/m 49 wp
Aanschaf machines, bedrijfsmiddelen, inventaris (incl. ICT/software)	34%
Werkkapitaal (voorraden, debiteuren, lonen)	47%
Herfinanciering schulden	23%
Marketing, internet en social media	13%
Start bedrijf	7%
Product-/dienstinnovatie of ontwikkeling	16%
Voorfinanciering grote opdrachten	17%
Verbetering of verandering huisvesting	17%
Investeren in (proces) optimalisatie en efficiency	13%
(Gedeeltelijke) overname ander bedrijf	8%
Export	3%
Groei in personeelsomvang	10%

Figuur 2: Doel financiering
(Centraal Bureau voor de Statistiek, 2019)

1.1.3 Alternatieve kredietverstrekker

Een alternatieve kredietverstrekker biedt zakelijke kredieten aan. De alternatieve kredietverstrekker is niet aan de bank gebonden. Alternatieve kredietverstrekkers bieden zowel markt- als bankfinanciering aan. Onder een alternatieve kredietverstrekker valt ook een financieel dienstverlener en intermediair die bancaire- en marktfinanciering verstrekt. De rente ligt bij deze partijen vaak hoger dan bij de bank, maar waar de bank terughoudend is met het verstrekken van een financiering lijkt het voor de alternatieve kredietverstrekker geen probleem. Alternatieve kredietverstrekkers hebben een ruim aantal geldbronnen en verlenen verschillende vormen van krediet zoals bancaire geld, leasing, crowdfunding, factoring en/of equity.

1.1.4 Alternatieve financieringsvormen

Alternatieve financiering of non-bancaire financiering omvat alle financieringsvormen die veelal niet door een grootbank worden verstrekt. Alternatieve financieringsvormen zijn flexibel qua voorwaarden waardoor bedrijven makkelijker een alternatieve financiering aan kunnen gaan dan een bancaire financiering. Voor een startende of snelgroeïende onderneming kan een alternatieve financiering een uitkomst zijn omdat de bank starters beperkt financiert.

Een van de meest bekende alternatieve financieringsvorm is crowdfunding. De crowd (investeerders) investeert een relatief klein bedrag in een bedrijf. Doordat de crowd uit meerdere investeerders bestaat delen zij ook het risico. De crowd wil rendement maken in ruil voor het beschikbaar stellen van krediet. Het krediet wordt in de meeste gevallen via een online crowdfundingplatform bij elkaar verzameld. De crowd kan op dit platform een zelfgekozen bedrag investeren in een project. Crowdfunding kent een aantal voordelen zoals de marketing door de positieve publiciteit. Tevens is de snelheid van crowdfunding een voordeel, het financieringsbedrag kan binnen 48 uur gerealiseerd worden. Crowdfunding wordt vaak gebruikt in combinatie met andere financieringsbronnen, dit heet gestapeld financieren. Door middel van gestapeld financieren wordt de leencapaciteit vergroot. Crowdfunding onderscheidt zich door het makkelijk financieren van start-ups, bancaire financiering is hierbij niet mogelijk door het hoge risico.

Aan crowdfunding zit ook een keerzijde. De ondernemer moet veel gegevens van de onderneming prijsgeven aan de mogelijke crowd. De rentevergoeding die de crowd opeist is gemiddeld hoger dan bij een banklening.

Ook lease is een bekende alternatieve financieringsvorm en wordt gebruikt voor het financieren van bedrijfsmiddelen. Het voordeel van lease is dat de onderneming bedrijfsmiddelen aan kan schaffen zonder in één keer veel liquiditeit te verliezen. Er zijn veel partijen die lease onderbrengen, onder andere grootbanken en gespecialiseerde leasemaatschappijen. Een leaseconstructie kan op twee verschillende manieren namelijk financial lease en operational lease. Bij het gebruik maken van financial lease wordt de lessee juridisch eigenaar van het bedrijfsmiddel. Nadat het laatste

aflossingstermijn is voldaan heeft de lessee het bedrijfsmiddel helemaal afgelost. Het bedrijfsmiddel komt vanaf de eerste betalingstermijn op de balans van de onderneming te staan. Dit kan voordelen opleveren zoals investeringsaftrek, renteaftrek en afschrijven op het bedrijfsmiddel. De lessee is zelf verantwoordelijk voor het onderhoud van het bedrijfsmiddel.

Bij operational lease blijft de lessor eigenaar van het bedrijfsmiddel. Dit betekent dat het bedrijfsmiddel niet op de balans komt te staan bij de lessee. Na het betalen van het laatste termijn moet het bedrijfsmiddel in worden geleverd. Soms krijgt de lessee de mogelijkheid om het bedrijfsmiddel over te nemen van de lessor. De leasekosten zijn aftrekbaar van de winst. De btw die betaald wordt over het leasebedrag is tevens aftrekbaar.

Wat minder bekende manier van financieren is door middel van factoring. Bij factoring worden de debiteuren van het bedrijf aan een derde partij verpand, de factoringmaatschappij. De factormaatschappij betaald de debiteuren binnen de afgesproken periode uit. De liquiditeitspositie van de onderneming verbeterd omdat de onderneming niet afhankelijk is van de betalingstermijn. Tevens kan de onderneming er ook voor kiezen om het gehele debiteurenbeheer onder te brengen bij de factormaatschappij, de factormaatschappij stuurt de factuur naar de debiteur. De onderneming betaalt een vast rentepercentage van de verpande factuur. Het voordeel van factoring is dat je verzekerd bent voor faillissementrisico tot maximaal 90%.

Een alternatieve financiering kan ook met een vermogende particulier of onderneming worden gesloten. Een voorbeeld van financiering voor ondernemers door ondernemers is een kredietunie, dit is een coöperatie zonder winstoogmerk. De middelen die de kredietunie aan heeft getrokken van leden van de coöperatie worden uitgeleend aan leden van de coöperatie die gefinancierd worden. Via deze weg kan een kredietunie investeren in een bepaalde branche. De leden van de kredietunie delen het risico wat aan de investeringen vasthangt. De kredietunies zijn vooral actief voor mkb-ondernemingen die lastig een financiering krijgen. Elke kredietunie focust zich op een eigen specifieke doelgroep.

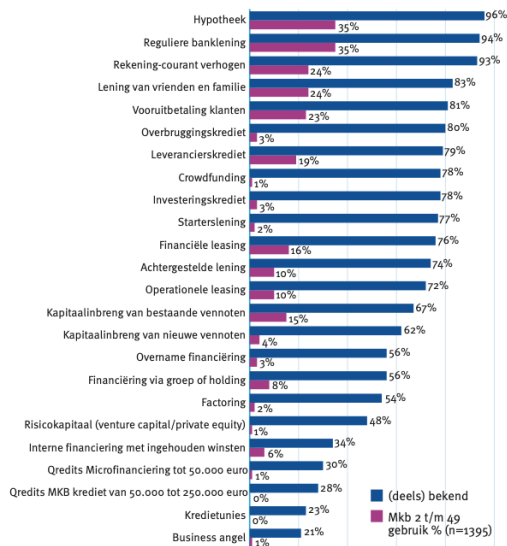
Een manier van financiering door vermogende particulieren kan ook door middel van private equity. Deze financieringsstructuur kan gebruikt worden voor groeifinanciering of bedrijfsopvolging. Private equity is gericht op volwassen bedrijven. Investeerders kopen aandelen van het bedrijf in ruil voor risicodragend vreemd vermogen. De investeerder laat het bedrijf enkele jaren groeien waarna het wordt verkocht voor een hoger bedrag, dit is het rendement wat de private equity investeerder verdient. Er zijn verschillende vormen van private equity. Een vorm van private equity is venture capital (durfkapitaal). Bij venture capital wordt er geïnvesteerd in een startup. Venture capitals stappen snel uit een investering omdat ze in een korte tijd snel resultaat willen zien. Een andere vorm is een business angel die in een onderneming investeert. Vaak heeft de business angel eerder zijn bedrijf goed verkocht waardoor hij voldoende middelen heeft om te investeren.

Een vorm van private equity is investeren met institutionele beleggers (o.a. pensioenfondsen en verzekeringsmaatschappijen) en beleggingsfondsen in plaats van particulieren, dit worden participatiemaatschappijen genoemd. Participatiemaatschappijen investeren in kansrijke bedrijven.

In figuur 3 is overzichtelijk de verhouding te zien tussen de bekendheid van alternatieve financieringen en het gebruik de afgelopen vijf jaren. Opvallend is dat mkb-ondernemers het meest bekend zijn met bancaire financieringen: de hypotheek, reguliere bankrekening en rekening-courant verhogen. Deze bancaire financieringen zijn tevens de meest gebruikte vormen van de afgelopen vijf jaar (Lentz et al., 2020). Het grote verschil tussen bancaire- en marktfinanciering is het hoge rentepercentage dat wordt gehanteerd bij marktfinanciering. Voor de ondernemer is het lastig te achterhalen wat de kosten van financiering zijn (Füllbrunn et al., 2020). Opvallend is dat verschillende vormen van alternatieve financieringen laag scoren in de bekendheid zoals bijvoorbeeld kredietunies, business angels en Qredits. De alternatieve financieringsvorm crowdfunding scoort in bekendheid een stuk hoger dan andere alternatieve financieringsvormen. De

meeste alternatieve financieringsvormen zijn relatief weinig gebruikt ten opzichte van de bekendheid (Lentz et al., 2020).

Startende ondernemingen maken meer gebruik van alternatieve financieringsvormen. Omdat het bedrijf nog niet beschikt over een trackrecord is het lastig om een bancaire financiering te krijgen. Tevens is de financieringsbehoefte van startende mkb-ondernemingen veelal onder de €250.000, waardoor het niet mogelijk is een bancaire financiering af te sluiten. Ondernemingen die in de groeifase zitten maken meer gebruik van bankleningen, gestapelde financiering, kredietunies en crowdfunding (Rabobank & Treur, 2018).



Figuur 3: bekendheid vs. gebruik in de afgelopen 5 jaar mkb (van der Veen et al., 2015)

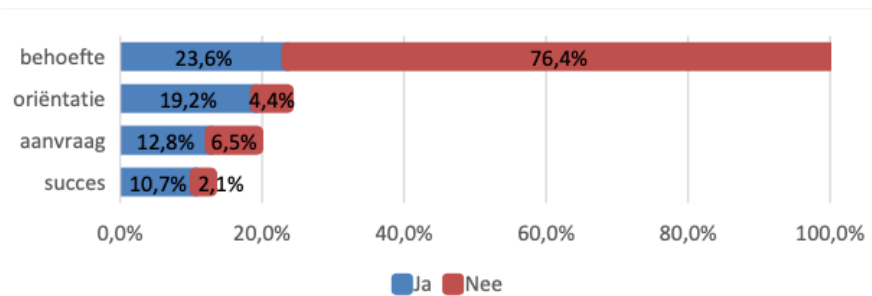
1.1.5 Alternatieve kredietverstrekkers in Amerika

De Europese kapitaalmarkt is tijdens de economische kredietcrisis minder goed ontwikkeld als zijn Amerikaanse tegenhanger. Als de Europese markt zich hetzelfde zou hebben ontwikkeld als de Amerikaanse markt zou er nu ongeveer vier biljoen euro extra bedrijfsfinanciering beschikbaar zijn geweest (New Financial & Wright, 2014). In Amerika is tijdens de crisis veel bankfinanciering vervangen voor marktfinanciering waardoor het land sneller is hersteld van de crisis. Een betere verhouding tussen bank- en marktfinanciering zorgt voor een stabielere bruto binnenlandsproduct tijdens een crisis.

Bedrijven die marktfinanciering gebruiken in Amerika hebben naar verhouding twee keer hoger gemiddeld eigen vermogen en balanstotaal dan bij vergelijkbare Europese bedrijven. Dit komt omdat bedrijven meer eigen vermogen aanhouden waardoor zij marktfinanciering aan kunnen trekken. Naar schatting zal het nog tien jaar duren voordat Nederlandse bedrijven op hetzelfde niveau van eigen vermogen zijn als Amerikaanse bedrijven (Allen et al., 2012).

1.1.6 Klantbehoefte

Van het gehele mkb heeft 23,6% behoefte aan externe financiering. In figuur 4 wordt de zoektocht naar een financiering weergegeven in vier fasen. De eerste fase gaat over de behoefte aan een financiering, 76,4% van het mkb heeft geen behoefte aan financiering. De volgende stap is het inwinnen van informatie en mogelijkheden, in de oriëntatiefase oriënteert 19,2% zich en 4,4% doet dit niet. Na deze fase wordt de aanvraag ingediend door 12,8%, 6,5% doet dit niet. Deze aanvraag is bij 10,7% een succes en bij 2,1% niet.



Figuur 4: Fasen financieringsaanvraag (Bongers et al., 2019)

In figuur 4 is te zien dat een groot deel van de ondernemers behoefte heeft aan een financiering. De hoogte van deze aanvragen hangt af van het type bedrijf. Een microbedrijf vraagt gemiddeld een financiering voor €60.000 aan, een kleinbedrijf doet dit voor €350.000 en een groot bedrijf voor €1.000.000. Financieringsaanvragen tot €1.000.000 worden door de bancaire wereld alleen online opgepakt, dit geldt nagenoeg voor alle financieringen van het mkb. Tevens worden vele bancaire aanvragen afgekeurd door het gebrek aan zekerheden (Bongers et al., 2019). De alternatieve kredietverstrekker pakt dit anders aan en ondersteunt de ondernemer, tevens wordt er kennis verleent over de mogelijkheden, zoekkosten en drempelvrees van het eigen vermogen. De ondernemer krijgt hulp bij het opstellen en indienen van een kredietvoorstel. De bancaire wereld kan deze ondersteuning niet meer geven, dit geeft een groot verschil met de alternatieve kredietverstrekker.

Na de financiële krediet crisis is er een gat tussen de bancaire kredietverstrekkers en alternatieve kredietverstrekkers ontstaan. De alternatieve kredietverstrekker vangt de diensten op die niet meer rendabel zijn voor een grootbank. Alternatieve kredietverstrekkers willen graag dit gat opvullen en een groter marktaandeel veroveren.

1.2 Knowledge gap

Mkb-ondernemers krijgen een financiering onder de €250.000 nauwelijks rond bij de grootbank door de gevolgen van het Basel III akkoord. Alternatieve kredietverstrekkers kunnen de mkb-onderneming vaak wel voorzien van deze financieringsbehoefte. De alternatieve kredietverstrekker wil een groter marktaandeel, en gaat hiervoor opzoek naar de behoefte van het mkb. Het is nog niet duidelijk op basis van welke criteria de mkb-ondernemer een geschikte geldverstrekker kiest. Tevens wil de kredietverstrekker weten hoe zij beter op deze behoeften in kunnen spelen. Omdat de markt van alternatieve financieringen sinds de afloop van de financiële kredietcrisis in opkomst is, kan er nog geen antwoord worden gegeven op het vraagstuk.

1.3 Onderzoeksdoel en -vragen

De hoofdvraag van het dit onderzoek luidt: "Hoe kan de alternatieve kredietverstrekker zich onderscheiden van de grootbank?" Het doel van dit onderzoek is het beter kunnen positioneren van alternatieve kredietverstrekkers in de financiële dienstverlenende markt. Door een betere positie in de markt zullen alternatieve kredietverstrekkers een groter marktaandeel krijgen. Het creëren van een groter marktaandeel zorgt ervoor dat het de economie naar een meer marktgeoriënteerd systeem veranderd waardoor de gevolgen van een toekomstige crisis worden beperkt.

De deelvragen die worden onderzocht in dit onderzoek, zijn:

1. Waar loopt de mkb ondernemer tegenaan in het financieringstraject?
2. Op basis van welke criteria kiest een mkb-onderneming een geschikte kredietverstrekker?
3. Wat is de meerwaarde van een alternatieve kredietverstrekker ten opzichte van de bank?
4. Hoe kan de alternatieve kredietverstrekker het gat wat de grootbank achter zich laat beter opvullen?

2. Materiaal en methode

Dit hoofdstuk gaat over de verantwoording van de onderzoeksmethode. De methode van onderzoek is beschreven. Vervolgens komen de eisen waar het onderzoek aan moet voldoen, zoals betrouwbaarheid en validiteit. Ten slotte geeft dit hoofdstuk aan welke bronnen er worden gebruikt voor het onderzoek en of deze bruikbaar en betrouwbaar zijn.

2.1 Onderzoeksmethode

Alle subvragen zijn onderzocht en beantwoord door middel van fieldresearch. Door middel van de onderzoekstechniek diepte-interview is de fieldresearch uitgevoerd. Dit onderzoek is kwalitatief omdat er wordt gekeken naar motivaties, gedachten en verwachtingen en niet naar cijfermatige inzichten. De interviews zijn bij tien mkb-bedrijven afgenomen. De doelgroep bestaan uit twee groepen. De eerste groep zijn vijf bedrijven die een alternatief krediet reeds al af hebben gesloten. De geografische spreiding is Nederland. Het interview is gehouden bij een mkb-bedrijf, dit wil zeggen dat het bedrijf maximaal 250 werknemers heeft. Het geïnterviewde bedrijf bestaat minstens 5 jaar. Het onderzoek is gehouden bij bedrijven die binnen de term 'business economy' vallen. Dit is een internationale term om het mkb af te bakenen. De volgende sectoren tellen niet mee: overheidssector, agrarische sector, financiële dienstverlening, onderwijs, zorg, cultuur, belangen- en hobbyverenigingen en overige persoonlijke dienstverlening. Uit gemakscriteria is er een selectie klanten gemaakt van het bedrijf Credion bedrijfs- en vastgoedfinancieringen. De tweede groep zijn vijf bedrijven die nog geen alternatief krediet hebben afgesloten maar wel een krediet van de bank hebben. Dezelfde criteria worden aangehouden als hierboven omschreven. De bedrijven zijn benaderd door het netwerk van de studente.

2.1.1 Diepte-interview

Voor het opstellen van interview vragen is de leidraad gebruikt van Adele Revella. Dit Buyers Personas model stelt vijf kernvragen gericht op het koopgedrag van de afnemer. Op deze vijf opgestelde vragen is doorgevraagd.

1. Wat is de reden dat u overwoog een financiering af te sluiten?
2. Welke resultaten verwacht u van de financiering?
3. Welke belemmeringen zag u in de (bancaire/alternatieve) financiering?
4. Welke acties heeft u ondernomen om te oriënteren, afwegingen te maken en wie heeft u daarbij betrokken? Hoe verloopt het aankoopproces?
5. Welke beslissingscriteria gebruik u voor het opstellen van een shortlist?

2.2 Betrouwbaarheid en validiteit

De betrouwbaarheid van een interview is afhankelijk van de mate waarin de antwoorden onafhankelijk zijn. De betrouwbaarheid van het interview is gewaarborgd door open vragen te stellen waardoor de respondent eerlijk kan antwoorden. Op deze vragen is doorgevraagd, zodat antwoorden niet verkeerd zijn geïnterpreteerd. De auteur heeft haar eigen mening op papier gezet zodat haar eigen mening aan de kant kan worden gezet. Dit heeft voorkomen dat de auteur verbaal of non-verbaal reageert op de respondent. Tevens zijn de interviews opgenomen door middel van audio opnamen en zijn er aantekeningen gemaakt mits de respondent dit goedkeurt.

De validiteit van het onderzoek is gewaarborgd tijdens het interview door gebruik te maken van de interviewtechniek Luisteren Samenvatten Doorvragen (LSD). Op deze manier heeft de interviewer terugkoppeling gekregen van de geïnterviewde en konden de geïnterviewde ingrijpen als de interviewer het antwoord niet goed had begrepen. Het is de taak van de onderzoeker om de juiste data te filteren uit de dataverzameling.

De diepte-interviews zijn met toestemming opgenomen. De opnames van het onderzoek zijn getranscribeerd. De uitwerkingen zijn opgenomen in bijlagen I. Per interview zijn belangrijke en relevante uitspraken gecodeerd. Door middel van het coderen is er een code aan een antwoord toegewezen waardoor de antwoorden met dezelfde codes overzichtelijk weer zijn gegeven. Op basis van deze resultaten is er vergeleken en zijn er verbanden gelegd waardoor een conclusie is getrokken. Door precies te zijn in de formulering van de vragen wordt er verzekerd dat er is gemeten wat er gemeten moet worden. De interviewer heeft voor elk interview goed nagedacht over vragen en deze zijn gecontroleerd door het bedrijf Credion. Het diepte-interview is afgenomen bij 10 mkb ondernemingen.

3. Resultaten

De interviews zijn bij 10 mkb ondernemers afgenomen. De data uit de kwalitatieve interviews is in verschillende fasen gecodeerd aan de hand van het schema van Adele Revella met het Buyers Persona model. De uitwerkingen hiervan staan in bijlage II. De eerste fase is open coderen. In deze fase is het getranscribeerde interview doorgelezen en zijn er labels aan tekstfragmenten verbonden. De codes geven per fragment aan wat het hoofdthema is. In de tweede fase is er axiaal gecodeerd. Hierbij zijn alle labels vergeleken met elkaar en zijn hier overkoepelende codes aan toegekend. Hierdoor zijn hoofdcategorieën ontstaan die worden gebruikt in dit hoofdstuk.

Het onderzoek bestond uit twee onderzoeksfasen: 5 diepte-interviews met mkb ondernemers uit verschillende sectoren, regio's en met verschillende groottes die geen lopende alternatieve financiering hebben en 5 diepte-interviews met mkb ondernemers uit verschillende sectoren, regio's en met verschillende groottes die wel een alternatieve financiering hebben. Het doel van het onderzoek was een doorwrocht en gevarieerd inzicht te verkrijgen in verwachtingen, gedachten, ervaringen en opinies van de ondernemers. De diepte-interviews zijn een goede manier om dit te onderzoeken. Het streven was om sector breed de interviews af te nemen en daarnaast zo veel mogelijk verspreid over verschillende regio's. Op deze manier is er een duidelijk beeld ontstaan over percepties, houdingen, weerstand en ervaringen van een brede groep mkb ondernemingen die op verschillende manieren gefinancierd zijn.

Omdat de nieuwe privacywetgeving het niet toestaat om gegevens van de ondernemers bloot te stellen zijn de respondenten in tabel 1 overzichtelijk weergegeven. Aan de hand van uitspraken van ondernemers worden bevindingen geïllustreerd. Om de anonimiteit van de ondernemers te waarborgen maar de lezer tegelijkertijd inzicht te geven in het type bedrijf en waar de uitspraken vandaan komen, word bij elke uitspraak weergegeven uit welke sector en welke provincie het bedrijf afkomstig is.

De interviews zijn terug te lezen in bijlage 1. In de volgende paragrafen worden de resultaten van de interviews per deelvraag besproken.

Sector	Geen alternatieve financiering	Alternatieve financiering	Totaal aantal
Transport & logistiek	I		I
Horeca	I		I
Financiële dienstverlening	I	I	II
ICT	I	I	II
Commerciële dienstverlening	I	I	II
Personal training		I	I
Detachering		I	I
Regio			
Gelderland	III		III
Overijssel	I		I
Noord-Holland		I	I
Brabant		II	II
Utrecht	I	I	II
Zuid-Holland		I	I
Aantal werknemers			
Micro: tot 10	II	II	IIII

Klein: 11 t/m 50	II	II	III
Middelgroot: 51 t/m 249	I	I	II

Tabel 1: Respondenten diepte-interviews

3.1 Financieringstraject van het mkb

De eerste deelvraag van het onderzoek luidt: *‘Waar loopt de mkb ondernemer tegen aan in het financieringstraject?’*

De mkb ondernemer loopt in het gehele financieringstraject tegen verschillende belemmeringen aan. Opvallend is dat beide groepen (geen alternatieve financiering en wel alternatieve financiering) aangeven dat ze bij het zoeken naar een geschikte financier door de bomen het bos niet meer zien door de hoeveelheid partijen. Zelf hadden ze onvoldoende kennis om het traject zelf in gang te zetten:

I: ‘Welke acties heeft u ondernomen om deze financiering aan te gaan? Kan u mij in uw eigen woorden uitleggen hoe het proces is verlopen?’

O: ‘Ten eerste de hoeveelheid partijen zoals ik net zei. Ten tweede het vinden van een intermediair die betrouwbaar over komt en meerdere geldverstrekkers heeft.’
(Geen alternatieve financiering, financiële dienstverlening, Gelderland, klein)

O: ‘Ik zag echt veel partijen maar ik zag door de bomen het bos niet meer. Ik vond sommige websites echt vaag, ik snapte niet eens wat er vermeld werd. Toen ging ik opzoek naar een partij die onafhankelijk is en er betrouwbaar uitzag. (...) Ik geen idee had wat ik precies moest doen en waar ik zou moeten beginnen.’
(Alternatieve financiering, ICT, Utrecht, mirco)

O: We zijn gaan zoeken op internet. Er waren zo veel partijen te vinden, ik snapte van sommige niet eens wat er op hun site stond. Op die manier zijn we eigenlijk na gaan denken over het inschakelen van een intermediair en dat hebben we uiteindelijk gedaan. (...) ‘Hm ja, maar ik snapte van veel sites van mogelijke financiers niets.’
(Alternatieve financiering, commerciële dienstverlening, Brabant, klein)

Na het vinden van een geschikte financier wordt de aanvraag in werking gezet. De ondernemers die geen alternatieve financiering hebben geven aan een lange wachttijd te hebben:

O: ‘De goedkeuring duurde lang, voor de rest ben ik content. Ik vond het wel makkelijk dat je het online in kan dienen. Eigenlijk stelde het helemaal niets voor. Maar een groot nadeel vind ik dat als je vragen hebt dat je dan naar zo’n servicedesk moet bellen waar je iemand aan de telefoon krijgt die nog minder weet dan jijzelf.’
(Geen alternatieve financiering, ICT, Gelderland, micro)

O: ‘Het duurde best lang voordat de aanvraag in behandeling werd genomen. Toen het eenmaal zo ver was moest ik telkens nieuwe documenten aanleveren waardoor het ook weer langer duurde.’
(Geen alternatieve financiering, financiële dienstverlening, Gelderland, klein)

De ondernemers die geen alternatieve financiering af willen sluiten inventariseren bij andere partijen. Deze partijen reageren sneller:

O: 'Daarnaast liep ik vooral tegen de lange wachttijden bij de bank en merkte dat andere partijen veel sneller reageerde. Maar omdat ik weinig te besteden had wou ik ook lage kosten hebben en wachtte ik dus op de bank.'

(Geen alternatieve financiering, financiële dienstverlening, Gelderland, klein)

Ondernemers die een alternatieve financiering af willen sluiten geven aan dat het afsluiten van een financiering lastiger wordt zonder het geven van zekerheden of een trackrecord:

O: 'Eigenlijk kwam het erop neer dat ik geen cijfers had en geen zekerheden kon bieden.

(Alternatieve financiering, financiële dienstverlening, Brabant, klein)

O: 'Vooral dat trackrecord was het probleem en daarom ben ik ook naar Dave gegaan.'

(Alternatieve financiering, detachering, Zuid-Holland, middelgroot)

Daarnaast was het voor deze groep wel wettelijk om te financieren via een "andere" manier. Corona wordt als oorzaak vernoemd:

O: 'Dat het via een alternatieve wijze moet worden gefinancierd omdat de bank het niet doet. Dit vond ik in het begin best even spannend. Mijn adviseur vertelde mij dit bijna meteen, het ging over een best groot bedrag maar ik wist wel direct waar ik aan toe was. En dan heb je natuurlijk ook nog Corona erbij waardoor mensen natuurlijk minder vertrouwen hebben in een sportschool omdat die simpelweg niet open mochten.'

(Alternatieve financiering, personal training, Noord-Holland, micro)

O: 'Wij vonden het wel spannend omdat het wel onzekerheid geeft maar dat het zo snel vol werd gefund gaf ons wel een enorme boost om onze droom achterna te gaan. (...) Tevens zagen zij ook te veel beren op de weg door de Corona pandemie.'

(Alternatieve financiering, commerciële dienstverlening, Brabant, klein)

3.2 Keuzecriteria mkb-onderneming voor het kiezen van een geschikte kredietverstrekker

De tweede deelvraag van het onderzoek luidt: *'Op basis van welke criteria kiest een mkb-onderneming een geschikte kredietverstrekker?'*

De mkb ondernemer kiest op bepaalde criteria een geschikte kredietverstrekker. Zo speelt het rentepercentage een duidelijke rol in het nemen van een beslissing:

O: 'Ja ik vind het wel belangrijk dat het rentetarief schappelijk is, daarom had ik daar ook wel research naar gedaan.'

(Geen alternatieve financiering, horeca, Utrecht, micro)

O: 'Hm, ten eerste wou ik een financier die gespecialiseerd is in vastgoedfinancieringen, dan het gevoel wat je erbij krijgt en natuurlijk het rentepercentage wat een grote rol speelt.'

(Alternatieve financiering, financiële Dienstverlening, Brabant, klein)

O: 'Ja de eisen die ik had waren onder andere zo min mogelijk zekerheden en een zo laag mogelijke rente. Maar ik wist natuurlijk wel dat de rente hoger zou zijn dan de bank.'

(Alternatieve financiering, detachering, Zuid-Holland, middelgroot)

O: 'We wouden een aantrekkelijk tarief (...).'

(Geen alternatieve financiering, financiële dienstverlening, Gelderland, klein)

‘Hoe lager hoe beter natuurlijk maar dit is af te wegen tegenover andere facetten.’
(Geen alternatieve financiering, commerciële dienstverlening, Overijssel, klein).

Het contact is ook een belangrijk aspect voor de mkb ondernemers. Ondernemers vinden goede communicatie belangrijk, dit wordt veel aangegeven. Met communicatie bedoelen zij voornamelijk een vast contactpersoon, persoonlijk contact, het krijgen van response, face-to-face contact en kennis:

O: ‘Ik vind het prettig om 1 vaste accountmanager te hebben.’
(Geen alternatieve financiering, horeca, Utrecht, micro)

‘Hmm niet per se maar een goede bereikbaarheid/communicatie wel’

O: ‘Dat ik merk dat mijn aanvraag in behandeling wordt genomen en dat ik response krijg op mijn vraag. Het liefste heb ik dan wel een vast aanspreekpunt, maar dit is de afweging die je maakt.’

(Geen alternatieve financiering, ICT, Gelderland, micro)

O: ‘Pff zeker, duidelijke communicatie. Daar moest ik nu elke keer achteraan, gek toch want ik ben hun klant en niet andersom!’

‘Ja het persoonlijk contact maar zeker ook het juiste advies, eigenlijk advies op maat.’

(Geen alternatieve financiering, commerciële dienstverlening, Overijssel, klein).

O: ‘Tijdens het afsluiten van deze financiering is het mij duidelijk geworden hoeveel waarde ik hecht aan het goede contact met de adviseur.’

‘Ik heb er een veel beter gevoel bij, het persoonlijke contact en ik denk dat mijn voorkeur er ondertussen gewoon naar uit gaat.’

(Alternatieve financiering, personal training, Noord-Holland, micro)

O: ‘(...) Ik vind het belangrijk dat de leasemaatschappij ook mij uit kan leggen hoe het zit en dat ik bij vragen een persoonlijk contactpersoon heb. Verder vind ik het natuurlijk belangrijk dat ze mij de beste voorwaarden geven en dat ze naar mij toekomen. Want dat online gebeuren tegenwoordig vind ik ook niks.’

(Geen alternatieve financiering, transport & logistiek, Gelderland, middelgroot)

De mkb ondernemer zegt het volgende over vertrouwen in de relatie met de geldverstrekker of intermediair:

O: ‘Zoals ik eerder aangaf vind ik vertrouwen het allerbelangrijkste.

(Geen alternatieve financiering, transport & logistiek, Gelderland, middelgroot)

O: ‘Vertrouwen is in elke relatie belangrijk.’

(Geen alternatieve financiering, horeca, Utrecht, micro)

O: ‘Zorgen dat ze tenminste laten zien dat ze mijn vertrouwen waard zijn!’

(Geen alternatieve financiering, commerciële dienstverlening, Overijssel, klein).

De ondernemers vinden een aantal criteria belangrijk aan een geldverstrekker/ intermediair zoals het vergelijken van aanbieders, onafhankelijkheid, hoeveelheid aanbieders, toekomstgericht en snelheid.

O: ‘Aanbieders vergelijken’

(Geen alternatieve financiering, financiële dienstverlening, Gelderland, klein)

O: 'Ik vond het wel makkelijk dat je het online in kan dienen.'
(Geen alternatieve financiering, ICT, Gelderland, micro)

O: 'Een intermediair denkt met je verder en gaat de verschillende opties bekijken'
(Alternatieve financiering, financiële Dienstverlening, Brabant, klein)

O: 'Ik hoorde van zijn klant dat hij zijn financiering geadviseerd heeft gekregen via een onafhankelijke adviseur.'
'Door mijn ervaring, weet ik dat een intermediair toegevoegde waarde biedt!'
'Ik betaal liever iets meer dat ik gewoon een goed gevoel krijg en geïnformeerd wordt over het gene wat ik aan ga.'
(Alternatieve financiering, ICT, Utrecht, micro)

O: 'Ten eerste de hoeveelheid partijen zoals ik net zei. Ten tweede het vinden van een intermediair die betrouwbaar over komt en meerdere geldverstrekkers heeft.'
'Iemand die verder kijkt, gericht op de toekomst een passend advies bij ons bedrijf uit kon brengen en die hiervoor over genoeg kennis en kunde beschikt. Wij vonden het fijn dat we veel contact hadden. De financiering was veel sneller dan verwacht vol wat natuurlijk alleen maar een plus punt was.'
(Alternatieve financiering, commerciële dienstverlening, Brabant, klein)

O: 'Ja ik vond het fijn dat ik werk uit handen kan geven aan een intermediair.'
'Ja het luisteren naar de klant en de behoefte achter de vraag te weten komen waardoor ze je goed kunnen helpen.'
(Alternatieve financiering, detachering, Zuid-Holland, middelgroot)

3.3 Meerwaarde alternatieve kredietverstrekkers

De derde deelvraag van het onderzoek luidt: *'Wat is de meerwaarde van een alternatieve kredietverstrekker ten opzichte van de bank?'*

De ondernemers vinden (of denken) dat een alternatieve kredietverstrekker toegevoegde waarde kan hebben in het financieringstraject. De alternatieve kredietverstrekker biedt die meerwaarde door persoonlijk contact en zijn kennis en kunde:

I: 'Verwacht u dat een tussenpersoon/ intermediair toegevoegde waarde kan hebben in een financieringsproces?'

O: 'Zelf heb ik geen ervaring met een intermediair. Bij de bank heb ik wel altijd een aanspreek punt gehad, die is nu weg en dat vind ik niet fijn. We hebben wel een andere toegewezen gekregen maar die weet niet zoveel over ons als Sjoerd die we eerst hadden. Om terug te komen op je vraag. Ik denk dat een intermediair zeker van toegevoegde waarde is. Dit is in mijn ogen iemand die je altijd kan contacten, ik denk dat veel ondernemers hier enorm veel waarde aan hechten.'
(Geen alternatieve financiering, transport & logistiek, Gelderland, middelgroot)

O: 'Ja het is natuurlijk altijd fijn om een aanspreekpunt te hebben die veel verstand heeft van het onderwerp waar ik zelf geen verstand van heb en eigenlijk ook geen moeite voor wil doen. Meestal betaal je er ook wel flink voor denk ik. Maar als het je weer in rente kan schelen is dat het dik en dubbel waard.'
(Geen alternatieve financiering, commerciële dienstverlening, Overijssel, klein)

O: 'Ik heb er een veel beter gevoel bij, het persoonlijke contact en ik denk dat mijn voorkeur er ondertussen gewoon naar uit gaat.'

(Alternatieve financiering, Personal training, Noord-Holland, micro)

O: 'Iemand die verder kijkt, gericht op de toekomst een passend advies bij ons bedrijf uit kon brengen en die hiervoor over genoeg kennis en kunde beschikt. Wij vonden het fijn dat we veel contact hadden. De financiering was veel sneller dan verwacht vol wat natuurlijk alleen maar een plus punt was.'

(Alternatieve financiering, commerciële dienstverlening, Brabant, klein)

O: 'Iemand waarmee je kan brainstormen over de verschillende opties. Maar ook de kennis die zij hebben waardoor ze kunnen uitleggen wat er allemaal gebeurt en dat je verantwoordten stappen kan nemen.'

(Geen alternatieve financiering, ICT, Gelderland, micro)

O: 'Ja kennis maar ook out of the box denken.'

(Alternatieve financiering, financiële Dienstverlening, Brabant, klein)

De ondernemers vinden het belangrijk dat de voorwaarden van de financiering goed zijn. De alternatieve kredietverstrekker kan over de voorwaarden onderhandelen en ze vergelijken met verschillende geldverstrekkers.

O: 'Een intermediair kan ook over de voorwaarden onderhandelen. Dit kan ook heel belangrijk zijn. Als je net een lager rentepercentage hebt kan dit je al duizenden euro's besparen op jaarbasis. De intermediair gaat voor je vergelijken en heeft natuurlijk al ervaring en contacten bij partijen waar je zelf nog nooit van hebt gehoord.'

(Geen alternatieve financiering, transport & logistiek, Gelderland, middelgroot)

O: 'Vooral het vergelijken van de verschillende bronnen zodat je de beste voorwaarden hebt.'

(Geen alternatieve financiering, financiële dienstverlening, Gelderland, klein)

De alternatieve kredietverstrekker is een steun in de rug voor ondernemers. Van het afnemen van onzekerheid, het kijken naar de toekomst en het uithanden nemen van werk:

O: 'Bij mij nam het heel erg mijn onzekerheid af omdat ik geen idee had wat ik precies moest doen en waar ik zou moeten beginnen. Ik vond het fijn dat de adviseur goed naar me luisterde en de zorgen uit m'n handen nam.'

(Alternatieve financiering, ICT, Utrecht, micro)

O: 'Iemand die verder kijkt, gericht op de toekomst een passend advies bij ons bedrijf uit kon brengen en die hiervoor over genoeg kennis en kunde beschikt. Wij vonden het fijn dat we veel contact hadden. De financiering was veel sneller dan verwacht vol wat natuurlijk alleen maar een plus punt was.'

(Alternatieve financiering, commerciële dienstverlening, Brabant, klein)

O: 'Ja ik vond het fijn dat ik werk uit handen kan geven aan een intermediair. Niet om de reden dat ik er niet van begrijp maar omdat ik er simpelweg geen tijd voor had. Een intermediair sluit dagelijks financieringen af waardoor zij natuurlijk ook de juiste contacten hebben.'

(Alternatieve financiering, detachering, Zuid-Holland, middelgroot)

3.4 Het opvullen van het gat tussen de alternatieve kredietverstrekker en de grootbank

De vierde deelvraag van het onderzoek luidt: *‘Hoe kan de alternatieve kredietverstrekker het gat wat de grootbank achter zich laat beter opvullen?’*

De ondernemers geven aan dat de alternatieve kredietverstrekkers door moeten gaan met de service die zij verlenen. De ondernemer is er bewust van dat bij een alternatieve kredietverstrekker het rentepercentage gemiddeld hoger ligt dan bij een bancaire financiering. Dit vindt de ondernemer een overweging ten opzichte van de service die aan wordt geboden. Met de service bedoelen de ondernemers vooral het persoonlijke contact en de expertise:

I: Hoe vindt u dat een alternatieve financier of intermediair het gat op kan vullen tussen hen en een bank?

O: ‘Pfoe moeilijke vraag. De alternatieve financieringen worden de laatste jaren al veel meer gebruikt dan voorheen. Dus ik denk dat ze in dezelfde lijn door moeten gaan als waar ze mee bezig zijn. Veel service tegenover een hoger rentepercentage of zoals bij de bank weinig service tegenover een lager rentepercentage. Dan kan de consument uiteindelijk zelf de keuze maken wat hij belangrijk vindt.’

(Geen alternatieve financiering, financiële dienstverlening, Gelderland, klein)

O: ‘Ja als je zegt dat de bank dit niet gaat veranderen zeker. Denk dat vooral de kleinere ondernemers behoefte hebben aan de kennis van een adviseur.’

(Geen alternatieve financiering, commerciële dienstverlening, Overijssel, klein)

O: ‘Ja want de alternatieve kredietverstrekker zegt geen nee tegen een aanvraag. Ik denk dat dit vooral komt omdat ze zo goed luisteren naar hun klant en heel veel verschillende partijen hebben waar ze mee samenwerken. Zo is er 9 van de 10 keer wel een passende optie volgens mijn ervaring. Wat ik heb gehoord is dat ze ook echt alleen maar nee zeggen tegen een aanvraag als ze echt denken dat het niet haalbaar zal zijn. Maar wat ik heb gezien zijn de plannen dan ook naar het antwoord.’

(Alternatieve financiering, personal training, Noord-Holland, micro)

O: ‘Ja net als in mijn geval kan een financiering door constructies toch wel. Een intermediair denkt met je verder en gaat de verschillende opties bekijken. Daarnaast spreekt ze deze opties natuurlijk met je door zodat je zelf ook kan beslissen of je deze opties wel wil. Bijvoorbeeld dat je privé garant staat terwijl de financiering in de BV zit bijvoorbeeld. Het is aan de intermediair om dan goed naar de ondernemer en zijn toekomst te kijken en hier een passende financiering bij te maken. Dan wordt het ineens een puzzel en niet zomaar een product wat je gemakkelijk verkoopt.’

(Alternatieve financiering, financiële Dienstverlening, Brabant, klein)

O: ‘Juist wat ik net al aangaf, zorgen dat een ondernemer zich gehoord voelt.’

(Alternatieve financiering, commerciële dienstverlening, Brabant, klein)

4. Discussie

In deze discussie wordt er besproken wat de resultaten van de interviews opleveren. Dit onderzoek had als doel alternatieve kredietverstrekkers beter te kunnen positioneren in de financiële sector. Door een betere positie in de markt zullen alternatieve kredietverstrekkers een groter marktaandeel krijgen. Een meer marktgeoriënteerd systeem zal de gevolgen van een toekomstige crisis beperken. Tevens komen de beperkingen, implicaties en mogelijk vervolgonderzoek aanbod in dit hoofdstuk.

4.1 Validiteit

De geïnterviewde bedrijven zijn aan de hand van het Buyers Persona model geïnterviewd. Door het gebruiken van dit model zijn de juiste vragen gesteld aan de geïnterviewde. De geïnterviewde waren actief in verschillende sectoren verspreid over Nederland.

4.2 Resultaten

Beiden groepen (geen alternatieve financiering en wel alternatieve financiering) mkb ondernemers geven aan dat ze bij het zoeken naar een geschikte financier door de bomen het bos niet meer zien door de hoeveelheid partijen. Dit geeft nieuwe inzichten. De ondernemers die geen alternatieve financiering hebben geven aan lange wachttijden te ondervinden bij de bank. Van andere partijen krijgen de ondernemers na inventarisatie sneller reactie.

Veel bedrijven oriënteren zich eerst bij de bank voordat zij pas onderzoek gaan doen naar alternatieve partijen. Ondernemers die een alternatieve financiering af hebben gesloten geven aan dat het afsluiten van een bancaire financiering lastiger wordt zonder het geven van zekerheden of een trackrecord. De literatuur uit hoofdstuk 1 verklaart dat banken deze zekerheden moeten vestigen als gevolgen van het Basel III akkoord.

De mkb ondernemer kiest op bepaalde criteria een geschikte kredietverstrekker. Zo speelt het rentepercentage, vertrouwen, persoonlijk contact de grootste rol in het nemen van een beslissing. Deze criteria komen overeen met criteria uit eerdere onderzoeken.

De ondernemers vinden dat een alternatieve kredietverstrekker toegevoegde waarde kan hebben in het financieringstraject. De alternatieve kredietverstrekker biedt die meerwaarde door persoonlijk contact en zijn kennis en kunde. Opvallend is dat de mkb ondernemer bereid is meer te betalen voor de service die zij krijgen bij een alternatieve financier.

De ondernemers geven aan dat de alternatieve kredietverstrekkers door moeten gaan met de service die zij verlenen. De ondernemer is er bewust van dat bij een alternatieve kredietverstrekker het rentepercentage gemiddeld hoger ligt dan bij een bancaire financiering. Dit vindt de ondernemer een overweging ten opzichte van de service die aan wordt geboden.

4.3 Beperkingen

Omdat de interviews in een online omgeving zijn afgenomen is het niet met zekerheid te zeggen of de resultaten 100% betrouwbaar zijn. De antwoorden kunnen beïnvloed zijn omdat er geen face-to-face contact was en lichaamstaal niet kon worden afgelezen.

De geïnterviewde bedrijven zaten allemaal in een ander stadium van het financieringstraject. Het onderzoek gaat dus niet in op de toekomstplannen van de bedrijven.

4.4 Implicaties

Alternatieve kredietverstrekkers kunnen met de resultaten van dit onderzoek de behoeften van hun klanten beter voorzien. De alternatieve kredietverstrekker kan de behoefte van de klant vervullen door persoonlijk contact aan te bieden, over voldoende kennis en kunde te beschikken en te kunnen onderhandelen over de voorwaarden en deze tevens bij meerdere partijen te kunnen vergelijken. De ondernemer ervaart de hiervoor genoemde punten als toegevoegde waarde en is hiervoor bereid een weloverwogen beslissing te maken en hiervoor meer kosten te maken. De alternatieve

kredietverstrekkers zullen hierdoor op langer termijn een groter marktaandeel verkrijgen waardoor de gevolgen van een toekomstige economische crisis worden beperkt.

4.5 Vervolgonderzoek

Ondernemers geven aan dat zij onbekend zijn of waren met alternatieve financiering. Dit is tevens terug te zien in figuur 3 met de daarbij behorende literatuur. Het onderzoeken hoe alternatieve financieringsvormen bekender kunnen worden is een interessante aanvulling op dit onderzoek.

5. Conclusie

De hoofdvraag van het dit onderzoek luidt: “Hoe kan de alternatieve kredietverstrekker zich onderscheiden van de grootbank?” Het doel van dit onderzoek is het beter kunnen positioneren van alternatieve kredietverstrekkers in de financiële dienstverlenende markt.

De deelvragen van dit onderzoek waren:

- 1. Waar loopt de mkb ondernemer tegenaan in het financieringstraject?*
- 2. Op basis van welke criteria kiest een mkb-onderneming een geschikte kredietverstrekker?*
- 3. Wat is de meerwaarde van een alternatieve kredietverstrekker ten opzichte van de bank?*
- 4. Hoe kan de alternatieve kredietverstrekker het gat wat de grootbank achter zich laat beter opvullen?*

5.1 Waar loopt de mkb ondernemer tegen aan in het financieringstraject?

De mkb ondernemers lopen tegen verschillende dingen aan tijdens het financieringstraject. Uit het onderzoek blijkt dat ondernemers tegen de hoeveelheid partijen aan lopen waardoor zij geen overzicht meer hebben. Zelf beschikt de ondernemer over onvoldoende kennis om zelf een geschikte partij te benaderen. Er werd verwacht dat ondernemers voornamelijk tegen de eisen van de bank aan lopen. Ondernemers die een alternatieve financiering af hebben gesloten liepen in hun financieringstraject aan tegen het feit dat zij geen zekerheden of trackrecord op hebben gebouwd. Voor deze ondernemers was het wennen om via een andere manier te financieren omdat ze hier geen kennis van hadden.

In de literatuur lijkt alsof het grootste knelpunt voor de mkb ondernemer het Basel III akkoord was waardoor de banken moeten voldoen aan eisen waardoor het verstrekken van kredieten onder €250.000 niet rendabel is en de bank zekerheden en trackrecord eist. Echter kan uit de resultaten van deze deelvraag geconcludeerd worden dat het gebrek aan zekerheden en trackrecord niet het enige knelpunt is waar de mkb ondernemer tegenaan loopt in het financieringstraject.

5.2 Op basis van welke criteria kiest een mkb-onderneming een geschikte kredietverstrekker?

De keuzecriteria van zowel alternatief gefinancierde mkb ondernemingen als bancaire gefinancierde mkb ondernemingen komen overeen. Op de volgende criteria kiezen de ondernemers een kredietverstrekker: vast contactpersoon, communicatie, lage rente en vertrouwen. Op een tweede plaats komen het vergelijken van aanbieders, onafhankelijkheid, hoeveelheid aanbieders, toekomstgericht en snelheid van het in behandeling nemen.

In de literatuur worden verschillende selectiecriteria genoemd: lage kosten, een laag rentepercentage, kennis, professionele inkoper die meerdere aanbieders vergelijkt, goed onderhandeld over alle voorwaarden en rationele afwegingen maakt omdat de onderneming zelf over minder capaciteit, kennis en vaardigheden beschikt. Uit de resultaten van het onderzoek kan geconcludeerd worden dat de mkb ondernemer bereid is meer te betalen als er wordt voldaan aan de andere selectiecriteria punten.

5.3 Wat is de meerwaarde van een alternatieve kredietverstrekker ten opzichte van de bank?

Naar verwachting komt op de eerste plaats komt hier de meerwaarde door persoonlijk contact. Op de tweede plaats zetten de ondernemers hier de kennis en kunde van de financier. Op de derde plaats komen de diensten waaronder wordt verstaan het onderhandelen en vergelijken van financiers. De alternatieve kredietverstrekker vangt door middel van het aanbieden van deze service de diensten op die voor de grootbank niet meer rendabel zijn. Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat deze diensten door de mkb ondernemer sterk worden gewaardeerd aan een kredietverstrekker.

5.4 Hoe kan de alternatieve kredietverstrekker het gat wat de grootbank achter zich laat beter opvullen?

De alternatieve kredietverstrekker kan het gat wat de grootbank achter zich laat opvullen door het aanbieden van service waaronder wordt verstaan persoonlijk contact en expertise hiermee vangt de Alternatieve kredietverstrekker diensten op die voor de grootbank niet meer rendabel zijn. De mkb ondernemer is ervan bewust dat het afsluiten van een krediet bij een alternatieve kredietverstrekker gepaard gaat met hogere kosten maar dit ervaren zij als een overweging tegenover de aangeboden service.

Uit de literatuur blijkt dat de mkb ondernemer bekender is met bancaire vormen van financieren dan met alternatieve vormen van financieren. Dit is opvallend omdat een alternatieve kredietverstrekker beter inspeelt op bovengenoemde selectiecriteria. Het indienen van een financieringsaanvraag tot €1.000.000 gaat namelijk online bij de grootbank. Een alternatieve kredietverstrekker zorgt in dit proces voor persoonlijk contact waardoor zij inzicht krijgen in de wensen en behoeften van de klant. Op dit moment heeft 23,6% van het mkb behoefte aan krediet waarvan 10,7% daadwerkelijk een krediet afsluit. Dit kan stijgen wanneer alternatieve kredietverstrekkers een groter marktaandeel veroveren.

5.5 Hoe kan de alternatieve kredietverstrekker zich onderscheiden van de grootbank?

De hoofdvraag van dit onderzoek: *‘Hoe kan de alternatieve kredietverstrekker zich onderscheiden van de grootbank?’* De alternatieve kredietverstrekker kan zich onderscheiden ten opzichte van de grootbank door in te spelen op de behoefte van de klant. De behoefte luidt: duidelijke communicatie, een vast contactpersoon, lage rente, kennis en expertise. De omstandigheden van de intermediair vindt de ondernemer ook belangrijk zodat er maatwerk financieringsadvies kan worden verleend, hierbij wordt gekeken naar het aanbod van partijen, onafhankelijkheid, snelheid en de toekomstgerichtheid.

De alternatieve kredietverstrekker kan op deze manier het mkb beter voorzien van de behoefte. Het marktaandeel van de alternatieve kredietverstrekker zal hierdoor stijgen, waardoor er een meer marktgeoriënteerd systeem ontstaat. Een meer marktgeoriënteerd systeem beperkt de gevolgen van een toekomstige crisis.

5.6 Aanbevelingen

Kijkend naar de uitkomsten van bovenstaand onderzoek moeten alternatieve kredietverstrekkers voldoen aan de eisen die de ondernemers aan hen stellen. Door hieraan te voldoen wordt de klant door de alternatieve kredietverstrekker beter bevredigd dan door de grootbank. Ondernemers geven aan dat zij bereid zijn meer te betalen als hier goede service onder valt. Onder goede service verstaan zij goede communicatie, een vast contactpersoon en kennis en expertise. Het advies is dat de alternatieve kredietverstrekkers dit op kan pakken door persoonlijke gesprek te voeren, werk uit handen te nemen en klanten actief en professioneel te voorzien van updates en informatie.

6. Literatuurlijst

- Allen, F., Gu, X., & Kowalewski, O. (2012). *Financial crisis, structure and reform*. Geraadpleegd op 15 februari 2021, van <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2012.06.002>
- Bijlsma, M. S. V. V. (2016). *Naar meer niet-bancaire financieringsbronnen voor het MKB*. Geraadpleegd op 17 februari 2021, van <https://mab-online.nl/articles.php?id=31267>
- Bongers, F., Bax, M., de Boer, P. J., Grond, A., Groot Beumer, T., den Hartog, P., Janssen, M., & Roosenboom, P. (2019). *Onderzoek beleidsaanpak MKB-financieringsmarkt*. Geraadpleegd op 22 februari 2021 van, <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2019/09/19/bijlage-1-onderzoek-beleidsaanpak-mkb-financieringsmarkt>.
- Centraal Bureau voor Statistiek. (2019). *Financieringsmonitor 2019*. Geraadpleegd op 1 maart 2021, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2020/05/financieringsmonitor-2019>.
- DNB Occasional Studies, Hebbink, G., Kruidhof, M., & Slingenberg, J. W. (2014). *Kredietverlening en bancaire kapitaal*. D Geraadpleegd op 19 februari 2021, van http://www.tweedekamer.nl/downloads/document/index.jsp?id=ce0b8969-5750-4821-bcf8-a35ed76e7307&title=DNB-studie%20%22Kredietverlening%20en%20bancair%20kapitaal%22%20.pdf.2520kapitaal%2522%2520.pdf&usg=AOvVaw0OAAcfoSomi_CLcfaKZbPq
- Füllbrunn, S., Janssen, D. J., & Weitzel, U. (2020). *Niet-bancaire kredietverlening. Een blik in de black box*. Geraadpleegd op 22 maart 2021, van <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/kamerstukken/2020/10/27/onderzoeksrapport-niet-bancaire-kredietverlening/onderzoeksrapport-niet-bancaire-kredietverlening.pdf>.
- Lentz, M., van Teffelen, L., & Ibrahimovic, I. (2020). *Investeren en financieren door zzp en mkb ondernemers*. Geraadpleegd op 5 maart 2021, van <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.28846.87364/1>

- Mosselman, M., & Kemp, R. (2005). *Kritisch inkopen in het MKB*. Geraadpleegd op 2 maart 2021, van <https://ondernemerschap.panteia.nl/pdf-ez/a200514.pdf>
- New Financial, & Wright, W. (2014). *Driving growth: Making the case for bigger and better capital markets in europe*. Geraadpleegd op 10 maart 2021, van <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:dgnNfaS7K-kJ:https://newfinancial.org/driving-growth-case-bigger-better-capital-markets/+&cd=1&hl=nl&ct=clnk&gl=nl&client=safari>
- Rabobank, & Treur, L. (2018). *Alternatieve financiering voor het MKB: Nieuwe financieringsvormen goed voor miljard euro?* Geraadpleegd op 21 maart 2021, van <https://economie.rabobank.com/publicaties/2019/juni/alternatieve-financieringsvormen-mkb-blijven-groeien/>
- The View. (2019). *European SME's: Filling the bank financing gap*. Geraadpleegd op 18 maart 2021, van https://www.eulerhermes.com/content/dam/onemarketing/ehndbx/eulerhermes_com/en_gl/erd/publications/pdf/20190409-TheView-EuropeanSMEs.pdf.
- Van der Veen, M., van Teeffelen, L., Ibrahimovic, A., & Lentz, M. (2015). *Mkb financiering*. Geraadpleegd op 55 februari 2021, van https://www.kvk.nl/download/KvK_behoefteonderzoek%20mkb%20financiering_aanpassingen%20nov15%20def_tcm109-411526.pdf

Bijlagen

Bijlage I: getranscribeerde interviews

Interview G1.1

Kan u me wat meer vertellen over hoe de behoefte aan een financiering is ontstaan?

Mijn eerste financiering was voor mijn eerste vrachtwagen, daar had ik toen heel veel eigen inleg voor nodig. Als ik het nu zou omrekenen ging dit dacht ik over bijna een halve ton. De rest werd volgens mij door middel van leasing gefinancierd bij de leverancier, Scania in dit geval.

Oke, dus als ik het goed begrijp ben u opzoek gegaan naar een financiering omdat u een eerste vrachtauto wou aanschaffen. Zie u belemmeringen in het proces van het aangaan van een financiering.

Ja dat klopt, op dit moment is het hele wagenpark aangeschaft door financial lease. Een deel daarvan is al afbetaald. Op dit moment heb ik genoeg vermogen waardoor ik geen belemmering zie, we kunnen de kosten goed betalen. Toen ik startende was zag ik het eigen geld wat ik nodig had wel als een belemmering.

Helemaal duidelijk. Wat verwachtte u van de financiering?

Dat ik kon starten met het rijden met mijn eigen vrachtauto. Ik wou nu met mijn eigen auto inkomsten gaan creëren i.p.v. met alleen mijn rijbewijs. Ik moest zorgen dat ik voldoende geld ging verdienen zodat ik mijn auto af kon gaan betalen.

Kan u mij in u eigen woorden vertellen hoe een traject er uit ziet van het begin tot het einde voor het afsluiten van een leasecontract.

Ik ben al jaren vaste klant bij de Scania. Eigenlijk koop ik hier al mijn auto's, ondertussen heb ik ook twee Iveco's. Dit heb ik gedaan om de risico's te spreiden. De aanvraag begint meestal met een gesprek met de verkopers. Hun doen mij aan de hand van het gesprek een aanbod. Meestal doe ik nog een tegenbod om het uiterste eruit te halen. Als ik akkoord geef regelen zij ook altijd de financiering. Ik heb zelf eigenlijk helemaal geen verstand hiervan. Omdat we vaste klant zijn hebben ze onze gegevens al, soms moeten we nog wat documenten aanleveren maar dat doet mijn vrouw eigenlijk altijd.

Ik hoef verder alleen de leasecontracten te ondertekenen. Meestal komen ze dan even langs met de papieren.

Fijn dat u hen alles uit de hand kan geven. Heb u ook nog georiënteerd bij andere partijen?

Nee eigenlijk doe ik dat nooit. Laatst heb ik wel even zitten internetten om te kijken het ergens anders goedkoper kan. Maar ik kwam zelf niet helemaal uit met de rentes en het de aanbetsaling. Daar ben ik niet verder op in gegaan. Wat mij trouwens op viel is dat je overal online je gegevens in moet vullen en dat je niet iedereen op kan bellen.

Ik vertrouw Scania ook dat ik de beste voorwaarden van hen krijg omdat ik de auto daar ook al heb gekocht.

Oke, u betreft verder geen andere leasepartijen in uw aanvraag. Bespreekt u de aanvraag wel met uw accountant of je vrouw die zich bezighoudt met de boekhouding?

Voor het afsluiten niet. Dit doe ik eigenlijk allemaal op gevoel. Ze zeggen wel eens tegen me dat ik meer naar de cijfers moet gaan kijken in plaats van het afgaan op mijn onderbuikgevoel.

Waarom kijkt u niet naar de cijfers?

Dit vind ik te moeilijk, daar hou ik mezelf ook liever niet mee bezig.

Vind u het fijn om dit uit handen te geven aan de kredietverstrekker?

Ja zeker, ik ben bezig met ondernemen en daardoor creëer ik een wens. Ik vind dat de persoon die mij geld leent moet nagaan of dit kan. Ik vertrouw dit persoon omdat het hun expertise is.

Heeft u nog andere verwachtingen dan alleen het cijfermatige werk van een geldverstrekker?

Ja ik vind het fijn als ze mee denken en dat ik merk dat ze mij de beste prijs kunnen geven.

Hierdoor krijg ik vertrouwen.

Kan ik me voorstellen! Het klinkt alsof u het fijn vindt om persoonlijk contact te hebben met de geldverstrekker, klopt dit?

Ja zeker, het prettigste vind ik als ze daadwerkelijk ook echt hier over de vloer komen. Ze krijgen een feeling bij mijn bedrijf en wat ik hier doe. Ik vind het fijn als de verkoper af en toe over de vloer komt en gewoon een bakkie kan doen. Beide partijen weten zo beter waar ze aan toe zijn. Dus eigenlijk is het een win win situatie.

Kan u in een paar specifieke woorden omschrijven waar een goede geldverstrekker, in uw ogen Scania finance aan moet voldoen?

Zoals ik eerder aangaf vind ik vertrouwen het allerbelangrijkste. Laats kwam er een nieuwe verkoper bij de Scania die mij iets heeft verkocht wat achteraf bleek dat het niet kon. Iets met de grootte van de banden waardoor ik brandstof zou besparen. Als hij uiteindelijk terugkomt en zegt dat het niet kan ben ik zeker teleurgesteld. Vervolgens kon hij niets van de prijs af halen en mijn wens niet vervullen, dat schaadt het vertrouwen.

Ik vind het belangrijk dat de leasemaatschappij ook mij uit kan leggen hoe het zit en dat ik bij vragen een persoonlijk contactpersoon heb. Verder vind ik het natuurlijk belangrijk dat ze mij de beste voorwaarden geven en dat ze naar mij toekomen. Want dat online gebeuren tegenwoordig vind ik ook niks.

Kort samengevat zijn het dus: vertrouwen, persoonlijk contact, voldoende overdraagbare kennis, goede voorwaarden.

Klopt

Vind u het dan ook nog belangrijk dat de adviseur verschillende voorstellen voorlegt? Of laat u ze een goed voorstel doen?

Omdat ze bij mij over de vloer komen neem ik aan dat ze weten wat het beste bij mij past. Ik vind het dus fijn om hieruit 1 en het beste advies te krijgen.

Duidelijk, we maken nu even een sprongetje naar een ander onderwerp.

Denkt u dat een tussenpersoon/ intermediair toegevoegde waarde kan hebben in een financieringsproces?

Zelf heb ik geen ervaring met een intermediair. Bij de bank heb ik wel altijd een aanspreekpunt gehad, die is nu weg en dat vind ik niet fijn. We hebben wel een andere toegewezen gekregen maar die weet niet zoveel over ons als Sjoerd die we eerst hadden.

Om terug te komen op je vraag. Ik denk dat een intermediair zeker van toegevoegde waarde is. Dit is in mijn ogen iemand die je altijd kan contacten, ik denk dat veel ondernemers hier enorm veel waarde aan hechten.

Een intermediair kan ook over de voorwaarden onderhandelen. Dit kan ook heel belangrijk zijn. Als je net een lager rentepercentage hebt kan dit je al duizenden euro's besparen op jaarbasis. De intermediair gaat voor je vergelijken en heeft natuurlijk al ervaring en contacten bij partijen waar je zelf nog nooit van hebt gehoord.

Waarom heeft u zelf niet voor een intermediair gekozen?

Scania is meegegroeid met mij. Tevens denk ik dat zij altijd redelijk scherpe rentes hanteren waardoor ik nooit echt opzoek ben gegaan naar een andere partij. Vroeger waren er ook nog niet zoveel lease partijen als nu.

Wist u dat u bij de bank ook kan leasen?

Ja dat geloof ik best.

Heeft u daar wel eens naar gekeken of interesse in gehad?

Nee helemaal niet. Door de crisis is mijn reputatie met de bank verslechterd. En wat ik net al aangaf is mijn aanspreekpunt die ik in die tijd heb geholpen weg. Als ik nu contact zoek krijg ik een jongen van 25 aan de lijn die geen idee heeft waar hij over praat. Tevens staan ze er niet meer voor open om langs te komen en moet ik alles online indienen.

Het klopt inderdaad dat de bank heel veel aanvragen sinds de crisis online op is gaan pakken. Als de bank deze diensten niet was gaan minderen en wel gewoon bij u op bezoek zou komen denkt u dan dat het vertrouwen bij de bank net zo was als voorheen.

Ja ik denk dat als ik nu nog goed contact zou hebben met de bank dat ik wel voor andere financieringen ook naar hen toe was gegaan. Bijvoorbeeld voor die lease of een hypotheek voor een nieuw bedrijfspand. Want eerlijk is eerlijk, de bank verleent wel het laatste rentepercentage.

Wat vindt u er van dat andere kredietverstrekkers dit nu oppakken?

Goed, wat veel financieringen worden door de bank afgewezen. Het is fijn als je ergens terecht kan waar je wel serieus wordt genomen.

Heeft u al eens eerder gehoord van een alternatieve kredietverstrekker?

Om heel eerlijk te zijn niet. Ik weet natuurlijk wel dat er investeerder zijn die geld investeren en van lease omdat ik daar zelf gebruik van maak.

Crowdfunding?

Ja dat ken ik wel, maar eerder voor particulieren die geld inzamelen voor een ongeluk of een goed doel. Ik wist niet dat hier ook bedrijven mee worden gefinancierd.

Hier worden voornamelijk startups en risicovolle investeringen mee gefinancierd.

Trouwens in transport wordt er ook veel gebruik gemaakt van factoring. Volgens mij krijg je het geld van de facturen die je stuurt dan direct uitbetaald maar hier heb ik mij nooit in verdiept.

Klopt, factoring is ook een financieringsvorm die ook een alternatieve kredietverstrekker verstrekt.

Het is een soort verpanding van de debiteuren tegen afgesproken voorwaarden. Omdat er in transport een lang debiteurentermijn wordt gehanteerd wordt het veel gebruikt. Zo heeft het bedrijf genoeg werkkapitaal.

Verwacht u dat het indienen van een financieringsaanvraag grotere slagingskans heeft bij een alternatieve kredietverstrekker dan bij een grootbank?

Ik denk echt dat het afhankelijk is van de aanvraag.

Kan u dat uitleggen?

Ik denk dat als er weinig vermogen in het bedrijf zit dat de slagingskans dan bij een alternatieve financierder hoger is dan bij de bank.

De bank wil alleen investeren als het weinig risico heeft maar soms heeft een bedrijf juist een groot risico nodig om te groeien.

Wat vind u belangrijker:

1. **Persoonlijke service** – goedkoop geholpen worden
2. Extra informatie over de financiering – **laag rentepercentage**
3. **Aanbieders vergelijken** – strenge toetsingsvoorwaarden
4. **Goed onderhandelen over de voorwaarden** – snel contact

Interview G1.2

Waarom bent u opzoek gegaan naar een financiering?

Ik wou naast mijn eigen restaurant een restaurant overnemen. Maar hier had ik wel centjes voor nodig.

Welke acties heeft u ondernomen om een financiering aan te gaan?

Ik heb geïnformeerd bij mijn huisbank dit was de ING-bank.

Was de ING-bank ook de eerste partij die in uw gedachte op kwam toen u nadacht over een financiering?

Ja omdat ik daar al bankier.

Zou u mij mee kunnen nemen in het financieringsproces?

Ik was eigenlijk al jaren aan het kijken naar een andere zaak erbij. Dit kwam bij toeval op mijn pad.

Ik ben gaan onderhandelen met de toenmalige eigenaar en samen kwamen we tot een goede deal.

Ondertussen kon ik natuurlijk lekker sparen waardoor ik best wat eigen geld had. Het bedrijfspand kon ik niet betalen, midden in de stad... Hiervoor ben ik dus een financiering aangegaan bij de ING.

En hoe liep dat financieringsproces precies?

Ik heb contact gehad met de accountmanager, hij was al die tijd al mijn aanspreekpunt. Hij heeft de mogelijkheden bekeken en een voorstel gedaan.

Hoe bedoelt u mogelijkheden?

Ja, gewoon wat een accountmanager doet. Hij is bij mij langs geweest om mijn wensen door te spreken en vanuit daar heeft hij een voorstel gemaakt.

Had hij toen 1 of meerdere voorstellen voor u gemaakt?

Hij heeft toen 1 voorstel voor mij gemaakt.

Heeft u dit voorstel vergeleken met het aanbod van een andere partij?

Ik heb niet echt contact gehad met een andere partij hierover. Ik heb wel even op internet zitten zoeken naar rentepercentages maar dit leek allemaal goed te zijn.

Bent u in dit hele proces ook nog tegen dingen aangelopen?

Even nadenken. Eigenlijk niet. Het proces ging soepel eigenlijk ging alles wel zoals gewenst.

Wat verwachtte u van de financiering?

Wat ik verwachtte? Dat ik geld kreeg om de overname te kunnen doen en dat ze hierbij ook kijken naar of ik de maandlasten kan dragen.

Heeft u naast de ING nog andere in dit proces betrokken?

Naast de ING was er natuurlijk ook veel contact met de verkopende partij.

Geen andere instanties die hierbij betrokken waren?

Nee. Ja de enige die ik nog kan bedenken zijn de accountant en de notaris.

Ja precies, die zijn er natuurlijk altijd bij in het koopproces.

Als u een geldverstrekker moet kiezen, net als u ooit de keuze heeft gemaakt voor de ING-bank.

Heeft u dan specifieke eisen aan de geldverstrekker of de financiering die u aan gaat?

Ja ik vind het wel belangrijk dat het rentetarief schappelijk is, daarom had ik daar ook wel research naar gedaan.

Verder geen andere eisen?

Nee niet echt.

Heeft u wel eens gehoord van alternatieve financieringen?

Nee niet echt. Ik heb er wel even naar gekeken omdat ik wist dat je van Credion was.

Dan zal ik het nog even toelichten. Alternatieve financieringen zijn non-bancaire financieringen. De financiering wordt dus aangegaan bij een andere partij. Tevens heb je verschillende soorten financieringen. Bijvoorbeeld crowdfunding, factoring en lease. Lease ken je denk ik wel, voor bijvoorbeeld een auto.

Lease ken ik inderdaad wel

Nu zijn er ook intermediairs die zowel bancair als non-bancaire financieringen verkopen. Deze kunnen adviseren welke financiering het beste past bij de vraag. Verwacht u dat een intermediair toegevoegde waarde kan bieden aan het financieringsproces?

Dat kan ik toch niet zeggen want dat is totaal afhankelijk van de situatie.

Dat is zeker waar.

Zou u nu met deze kennis alsnog eerst naar de bank gaan.

Ja ik denk dat de bank het goedkoopste is.

Waarom zou u alsnog voor de bancaire financiering gaan?

Omdat ik vertrouwen in de bank heb.

Staat u niet open om de financiering aan te gaan bij een andere partij.

Ik ben tevreden met de financiering die ik nu heb dus wat mij betreft is dit niet nodig.

Hoe belangrijk is dat vertrouwen voor u wat u heeft in uw geldverstrekker.

Vertrouwen is in elke relatie belangrijk.

Zijn er nog meerdere criteria die u belangrijk vindt?

Ik vind het prettig om 1 vaste accountmanager te hebben.

Verwacht u een grotere slagingskans van de financieringsaanvraag bij de grootbank?

Ja in mijn geval zeker weten.

Ik heb nog een aantal stellingen: Wat vindt u belangrijker:

- **Persoonlijke service** – goedkoop geholpen worden
- Extra informatie over de financiering – **laag rentepercentage**
- Aanbieders vergelijken – **strengere toetsingsvoorwaarden**
- Goed onderhandelen over de voorwaarden – **snel contact**

Interview G1.3

Kan u me uitleggen waarom u een financiering nodig hebt?

Ja dat kan ik. Wij hebben eigenlijk alleen een rekening courant voor als we het nodig hebben.

Kan u dit iets beter uitleggen? Waarvoor heeft u de rekening courant nodig?

We hebben werkkapitaal nodig omdat onze klanten achteraf betalen. Maar de lonen en de huur moeten natuurlijk wel gewoon worden betaald.

Oke dat is helemaal duidelijk. Welke resultaten verwachtte u dan precies van de financiering?

Onze achterstanden weg te werken, vooral in de start fase van de onderneming.

Oke dus eigenlijk bent u een rekeningcourant krediet aangegaan om de start achterstand weg te werken. Welke acties heeft u ondernomen om deze financiering aan te gaan? Kan u mij in uw eigen woorden uitleggen hoe het proces is verlopen?

We wouden een aantrekkelijk tarief en hebben hiervoor research gedaan op internet.

Tegenwoordig zijn er veel partijen zijn we achter gekomen. Ik wist helemaal niet dat er zo veel partijen bestonden. Natuurlijk weet ik dat je naar de bank kon gaan, maar geen idee dat er bij de eerste zoekactie op Google al 10 andere partijen voor de dag kwamen.

We zijn in gesprek gegaan met verschillende partijen, waaronder de banken.

Als u dan zo veel partijen ziet welke afwegingen maakt uw dan om te kiezen welke partij u aan gaat spreken?

We hebben op de website gekeken en gezocht naar informatie over het rentepercentage, betrouwbaarheid in de look van website en reviews en hoeveelheid informatie op de website.

U heeft het over “we”, heeft u nog iemand betrokken in de zoektocht?

Met we bedoel ik vooral het bedrijf. Ik heb het allemaal zelf gedaan omdat ik niet veel te besteden had. Ik had op dat moment nog geen jaarcijfers dus de accountant kon ook niet veel voor mij betekenen.

Omdat u alles zelf moest doen, liep u tegen dingen aan?

Tja, ik gaf net al aan dat ik heel veel partijen zag dus daarvoor moest ik weldegelijk onderzoek doen. Daarnaast liep ik vooral tegen de lange wachttijden bij de bank en merkte dat andere partijen veel sneller reageerde. Maar omdat ik weinig te besteden had wou ik ook lage kosten hebben en wachten ik dus op de bank.

De grootste eis die u had aan het krediet was dus het rentepercentage.

Ja klopt.

Welke geldverstrekker kwam als eerste in uw gedachte op voor het aangaan van een financiering?

Rabobank

Waarom kwam deze partij als eerste in uw gedachten voor?

Hier heb ik in het verleden gewerkt. En hij sluit aan bij de eis goedkope financiering.

Bent u deze partij ook als eerst gaan benaderen?

Ja ik had nog contacten met collega's waardoor ik intern mensen kon benaderen. Het duurde wel lang voordat ik wist waar ik aan toe was maar dit wist ik van tevoren al.

Wat bedoelt u precies met voordat ik wist waar ik aan toe was?

Oh ja sorry! Het duurde best lang voordat de aanvraag in behandeling werd genomen. Toen het eenmaal zo ver was moest ik telkens nieuwe documenten aanleveren waardoor het ook weer langer duurde.

Helder, had u de aanvraag specifiek ingediend voor een product? Of heeft u ook geïnventariseerd naar andere mogelijkheden?

Nee dat heb ik niet gedaan. Door de ervaring die ik op heb gedaan bij de bank wist ik zelf al dat een een rekening courant het beste was voor mij.

Heeft u nagedacht om een intermediair in te schakelen?

Ik heb wel even getwijfeld ja.

Kan u uitleggen waarom u twijfelde?

Omdat ik zo veel onbekende partijen op internet vond.

Waarom heb je er uiteindelijk voor gekozen om geen intermediair in te schakelen?

Nogmaals door het budget. Ik vond de tarieven die intermediairs vroegen te hoog voor mij op dat moment.

Zou u nu wel een financiering af sluiten via een intermediair?

Afhankelijk van de financiering. Als er veel risico op zit wel denk ik. Maar stel ik wil dit pand aankopen dan ga ik het wel eerst bij de bank proberen, het tarief ligt daar gewoon lager daar kan je niet om heen draaien.

Denkt u dat een intermediair toegevoegde waarde kan hebben in het financieringsproces?

Afhankelijk van de financiering, ja.

Waarom?

In mijn tijd bij de Rabobank zag ik dat de bank al snel nee zegt tegen een financiering met risico. Ik denk dat een intermediair zeker toegevoegde waarde kan hebben bij een financiering, hun kunnen immers voorwaarden en zo goed vergelijken. Voor het aanschaffen van een pand zou ik het eerst wel zonder intermediair proberen.

Welke meerwaarde ziet u in bij een intermediair?

Vooraf het vergelijken van de verschillende bronnen zodat je de beste voorwaarden hebt.

Miste u dit bij de bank

Opzicht niet want zij bieden natuurlijk al een aantrekkelijk rentepercentage aan. Wel schakelt een intermediair sneller denk ik. En daar heb je ook meer contact mee.

Ziet u het contact als een groot pluspunt?

Ik weet hoe een financieringstraject eruitziet. Maar ik kan me voorstellen als je geen kennis hebt over financieringen dat het fijn is om een vast aanspreekpunt te hebben.

Hoe vindt u dat een alternatieve financierder of intermediair het gat op kan vullen tussen hen en een bank?

Pfote moeilijke vraag. De alternatieve financieringen worden de laatste jaren al veel meer gebruikt dan voorheen. Dus ik denk dat ze in dezelfde lijn door moeten gaan als waar ze mee bezig zijn. Veel service tegenover een hoger rentepercentage of zoals bij de bank weinig service tegenover een lager rentepercentage. Dan kan de consument uiteindelijk zelf de keuze maken wat hij belangrijk vindt.

Heeft u al gehoord van alternatieve financieringen voordat u research ging doen?

Niet echt, ik wist wel wat crowdfunding was maar wist niet dat dit zo groot voor bedrijven werf opgezet. Ik kwam er pas achter dat er zo een grote wereld vol financierders was toen in research ging doen.

Dan heb ik nog een laatste vraag. Denkt u dat het indienen van een financieringsaanvraag een grotere slagingskans heeft bij een intermediair/ alternatieve kredietverstrekker dan bij de grootbank?

Ja omdat de aanvraag wordt in een keer volledig ingediend.

Wat vindt u belangrijker:

1. Persoonlijke service – **goedkoop geholpen worden**
2. Extra informatie over de financiering – **laag rentepercentage**
3. **Aanbieders vergelijken** – strenge toetsingsvoorwaarden
4. **Goed onderhandelen over de voorwaarden** – snel contact

Interview G1.4

Waarom had u behoefte aan een financiering?

Als ik grote klussen heb moet ik grote inkopen doen. Het duurt even voordat ik dit geld terug heb.

Ik moet het dus voorschieten, dit gaat dan ten koste van mijn eigen inkomsten op dat moment.

Vandaar dat ik nu een paar duizend in het "rood" kan staan als het nodig is.

Oke dus als ik het zo hoor bent u puur opzoek gegaan naar een financiering voor het financieren van voorraad.

Ja dat klopt.

Heeft u nog andere overwegingen gemaakt?

Hoe bedoel je dat?

Heeft u nog georiënteerd op het gebied van andere financieringsvormen?

Nee helemaal niet

Wat verwachtte u van de financiering?

Ja zoals ik al zei. Als ik grote bedragen voor moet schieten dat ik niet zonder inkomsten zit.

Kan u mij meenemen in het hele financieringsproces? Alle stappen die u heeft genomen?

Nou eerst kwam ik tot de conclusie dat het fijn is om wat extra zekerheid te hebben voor mijn inkomen. Eigenlijk heb ik niet echt research gedaan omdat ik wist dat ik gewoon rekeningcourant wou. Ik heb een online aanvraag ingediend bij mijn huisbank ING. Ik moest wat gegevens aanleveren. En kreeg een tijd later goedkeuring.

Helemaal duidelijk, waarom wist u dat u een rekening courant krediet wou?

Ik weet wat het inhoudt en heb dat ook voor mijn privérekening.

Heeft u nog mensen moeten betrekken in dit hele proces?

Ik moest bij de boekhouder wat gegevens op vragen, voor de rest eigenlijk niet.

Oke, bent u nog tegen dingen aangelopen die niet gingen zoals gewent?

De goedkeuring duurde lang, voor de rest ben ik content. Ik vond het wel makkelijk dat je het online in kan dienen. Eigenlijk stelde het helemaal niets voor. Maar een groot nadeel vind ik dat als je vragen hebt dat je dan naar zo'n servicedesk moet bellen waar je iemand aan de telefoon krijgt die nog minder weet dan jijzelf.

Ik kan me voorstellen dat het heel vervelend is. Heeft u nog specifieke eisen aan de lening?

Hmm niet per se maar een goede bereikbaarheid/communicatie wel. Maar ik heb me ook niet georiënteerd op andere opties. Ik wou natuurlijk wel een rekeningcourant en geen andere leningsvorm.

Waarom heeft u niet verder georiënteerd?

Omdat ik dacht dat een rekeningcourant een geschikte manier was om het probleem op te lossen.

Ik ben er nu ook heel tevreden mee. Ik gebruik het niet als ik het niet nodig heb, dan heb ik de kosten ook niet dat vind ik ideaal.

Hoe bent u tot de conclusie gekomen bij welke partij u de aanvraag in wou dienen?

Voor rekeningcourant is het makkelijk als het bij dezelfde partij is waar je de lopende rekening hebt. In mijn geval ING. Wat het fijnste vindt is dat ik makkelijk in de app kan via mijn telefoon. Dat is echt ideaal, direct overzicht.

Waarom is het denkt u gelukt om bij de ING een financiering af te sluiten?

Ik heb geen andere schulden waardoor het geen probleem is denk ik.

Heeft u nog een offerte opgevraagd bij een andere bank? Of bij een andere partij vergeleken?

Nee dat heb ik niet gedaan

Zou u dit in het vervolg wel doen?

Misschien wel. Voordeel dat ik nu alles bij dezelfde bank heb. Maar toch vind ik het niet fijn dat als ik vragen heb dat ik moet bellen naar een algemeen nummer waar ik ook nog in de wacht word gezet.

Oke, als u dan opzoek zou gaan naar een andere partij, op welke factoren zou u dan een geschikte partij uitzoeken?

Het belangrijk dat ik serieus word genomen. Dat ik merk dat mijn aanvraag in behandeling wordt genomen en dat ik response krijg op mijn vraag. Het liefste heb ik dan wel een vast aanspreekpunt, maar dit is de afweging die je maakt.

Afweging met wat?

Ik denk dat je redelijk wat geld moet betalen voor een adviseur die persoonlijk bereikbaar is.

Vergelijken met andere bedrijven heb ik natuurlijk een hele kleine financiering.

Denkt u dat een intermediair die bemiddeld in het proces toegevoegde waarde kan leveren in het financieringsproces?

Stel je voor ik ga een dure machine of een pand aanschaffen dan zou ik het wel fijn hebben als ik een adviseur heb die mij meeneemt in het hele financieringsproces.

Ik heb een financiering van €4.000 rekeningcourant. Ik vind het hiervoor niet nodig om een hele poppenkast erbij te hebben want het stelt niet super veel voor

Zo ja: welke toegevoegde waarde, ziet u dit als meerwaarde ten opzichte van de bank?

Iemand waarmee je kan brainstormen over de verschillende opties. Maar ook de kennis die zij hebben waardoor ze kunnen uitleggen wat er allemaal gebeurt en dat je verantwoordten stappen kan nemen.

Ziet u ook voordeel in meerdere beschikbare geldbronnen?

De adviseur kan dan kijken naar de best passende geldbron dit lijkt mij een pluspunt.

Heeft wel eens gehoord van alternatieve geldbronnen?

Nee nog nooit, wat is dit?

Een alternatieve financiering is een financiering die niet van de bank komt. Dit kunnen verschillende vormen zijn. Bijvoorbeeld crowdfunding. Heeft u daar wel eens van gehoord?

Ja ik wel eens gehoord van crowdfunding voor particulieren om geld in te zamelen, maar hoe werkt dit voor bedrijven dan?

Eigenlijk hetzelfde. Investeerders kunnen geld inzetten op een project dat hun aanspreekt, meestal is het bedrag voor eigen keuze. Hier zit een hoger rentepercentage aan als bij de bank. Als het project helemaal vol gefund is gaat het geld naar de ondernemer van het project. Die betaald net als een lening gewoon af met rente en aflossing in de meeste gevallen.

Oke interessant, ik had hier geen idee van!

Er zijn ook andere vormen zoals lease, dat kent u denk ik wel.

Ja lease ken ik zeker.

En factoring?

Nee daar zeg je weer iets waar ik nog nooit van gehoord heb.

Factoring is het verkopen van debiteuren. Het bedrijf waar de debiteuren aan worden verkocht is de factormaatschappij. Zij maken het geld binnen 24 uur meestal naar u over en gaan het geld innen bij jou debiteur. Hierdoor heeft u sneller geld tot uw beschikking.

Oke, zo leer ik nog eens wat.

Een alternatieve financiering wordt vaak aangeboden via een intermediair die wel meer dan 100 verschillende geldbronnen tot hun beschikking hebben. De intermediair heeft nauw contact met de klant zodat de beste financierder kan worden die een grote slagingskans heeft. Als u dit zo hoort, denk u dat de slagingskans voor een financiering groter is als u een alternatieve financiering aan wilt gaan?

Ja opzicht wel want zo te horen maken ze echt een financiering op maat

Op een schaal van 1 tot 10 kan u de service van de bank een cijfer geven?

Een 6. De bank doet zo een aanvraag als ik heb gedaan online, dus er zullen ook wel grotere aanvragen online worden gedaan.

Hoe bedoelt u dit voordeel?

Nou ik denk dat iedereen het fijner vindt als je persoonlijk wordt geholpen in een traject waar je zelf niet veel verstand van hebt. Dit geeft natuurlijk veel meer vertrouwen. Mij lijkt dan ook wel dat de financiering wat sneller wordt geregeld dan als je dit zelf doet zoals ik omdat zij natuurlijk al contacten hebben.

Op een schaal van 1 tot 10 kan u de verwachte service van een intermediair een cijfer geven?

Een 7,5. Ik denk dat deze intermediairs echt wel voordeel kunnen behalen ten opzichte van de bank.

Kan u vertellen welke meerwaarde?

Nou ik heb zelf geen ervaring met een intermediair maar ik denk wel dat het fijn een vast contactpersoon te regelen die alles regelt.

Denkt u dat het indienen van een financieringsaanvraag een grotere slagingskans heeft bij een intermediair/ alternatieve kredietverstrekker dan bij de grootbank?

Dat ligt denk ik ook aan de financiering zelf. Bijvoorbeeld de hoogte of het onderpand.

Dat klopt, maar stel voor dat u ze dezelfde financiering indient bij beide partijen.

Ik durf het niet te zeggen omdat ik verder geen ervaring heb met alternatieve financiering. Maar ik denk dat als een tussenpersoon de aanvraag indient dat je dan al een streepje voor hebt bij de financierder. Die hoeft minder werk te verrichten omdat de aanvraag dan al op goed niveau is en compleet is.

Dus u vindt dat een alternatieve kredietverstrekker meerwaarde kan bieden vergeleken met de bank?

Ja.

Kan u die meerwaarde in steekpunten omschrijven?

- **Betere contacten**
- **Vertrouwen door persoonlijk contact**

Ziet u bestaansrecht in de alternatieve kredietverstrekker als ze deze meerwaarde blijven ontwikkelen?

Bestaansrecht zeker. Ik denk dat toch veel bedrijven naar de bank blijven gaan omdat je daar het laagste tarief krijgt. Dit betaal je immers ook elke maand. Het komt dus echt neer op de keuzes die je maakt denk ik.

Dankjewel voor uw mening. Ik heb nog een aantal stellingen en daarna is heb ik al mijn vragen gesteld.

Wat vindt u belangrijker:

1. Persoonlijke service – **goedkoop geholpen worden**
2. Extra informatie over de financiering – **laag rentepercentage**
3. Aanbieders vergelijken – **streng toetsingsvoorwaarden**
4. **Goed onderhandelen over de voorwaarden** – snel contact

Interview G1.5

Waarom bent u opzoek gegaan naar een financiering?

In de loop van de jaren zijn we flink gegroeid. Ik heb de winkel overgenomen van de vorige eigenaar al bijna 10 jaar geleden. De winkel kon na een aantal jaren, ik denk 3 jaar geleden ongeveer wel een verbouwing gebruiken. We zijn toen een hele week dicht geweest. Alles was vernieuwd. De apparatuur die we nodig hebben kost veel geld, bijvoorbeeld de grote koelcel, maar ook de koelingen in de winkel, het gereedschap om salades te maken en de pinautomaten.

Welke acties heeft u ondernomen om een financiering aan te gaan?

Ik heb contact opgenomen met mijn bank waar ik al een rekening had.

Was dit ook de eerste partij welke in uw hoofd op kwam toen je aan een financiering dacht?

Ja

Heeft u georiënteerd bij andere partijen?

Nee eigenlijk niet

Welke afwegingen zou u maken als u wel bij andere partijen zou oriënteren?

Reviews en de kosten

Wat bedoel je precies met kosten

De rente die je betaalt

Kan u vertellen wat u verwachte van de financiering?

Ik verwachte dat ik de verbouwing kon financieren. De grootste kostenpost was eigenlijk de apparatuur, die heb ik allemaal kunnen financieren.

Kan u het proces omschrijven wat u aan bent gegaan voor het afsluiten van de financiering?

Ik heb eerst wat offertes opgevraagd van de benodigde machines. Ik kwam er door deze bedragen achter dat ik dit niet uit eigen zak kon betalen. Daarna heb ik dus contact opgenomen met mijn huisbank. Die is toen een keer langs geweest en toen hebben we alles doorgesproken. Hij vroeg wat dingen over het bedrijf en over de verbouwing. Na het gesprek moet ik documenten toesturen die hij nodig had voor de aanvraag. De aanvraag werd ingediend en daarna kreeg ik de beschikking over het geld.

Bent u in dit hele proces ook nog tegen dingen aangelopen?

Het was al een tijdje terug dus ik moet even nadenken. Maar ik kon me nog wel herinneren dat het aan het begin van het jaar was, ik had toen nog geen jaarcijfers van afgelopen jaar waardoor de accountant haast moest maken. En.... Het duurde best lang voordat ik antwoord kreeg op de aanvraag.

Oke duidelijk, heeft u vanuit hier specifieke eisen gecreëerd aan een kredietverstrekker?

Pff zeker, duidelijke communicatie. Daar moest ik nu elke keer achteraan, gek toch want ik ben hun klant en niet andersom!

Duidelijk, u vindt communicatie dus het belangrijkste. Wat vindt u van het rentepercentage.

Hoe lager hoe beter natuurlijk maar dit is af te wegen tegenover andere facetten.

Welke facetten bedoelt u dan?

Die communicatie waar we het net al over hadden. Zorgen dat ze tenminste laten zien dat ze mijn vertrouwen waard zijn!

Waarom is het denkt u dat het is gelukt om bij de bank een financiering rond te krijgen?

Uhm ik was al klant dus ze hadden alle gegevens al. Voor de rest draai ik goed dus ik denk dat ik daarom wel een financiering heb gekregen.

Heeft u wel eens van een alternatieve financiering gehoord?

Nee niet echt.

Lease kan ook een alternatieve financiering zijn. Dat kent u denk ik wel.

Ja dat ken ik wel. Ik heb trouwens ook naar gekeken om machines te leasen.

Heeft u die optie bekeken voor of nadat u dacht om bij uw huisbank te financieren.

Tijdens de aanvraag omdat het zo lang duurde. Ik kreeg geloof ik een belletje van een bedrijf die meer machines voor andere franchisevestigingen heeft geleased.

Bent u daar toen op ingegaan?

Ja ik heb wel een offerte op laten maken maar vond het best prijzig. Aangezien ik ook al bezig was met de aanvraag wou ik deze eerst afwachten. Toen kreeg ik vrij snel volgens mij wel reactie weer van de bank dus heb ik hier niets mee gedaan.

Heeft u de offerte vergeleken met het aanbod van de bank?

Ja soort van. Toen ik de lease offerte kreeg heb ik wel berekend wat ik naast de machine om zeg maar betaal.

U bedoelt de rente?

Ja de rente bedoel ik. Die was echt fors hoger dan bij de bank. Daar schrok ik best wel van.

Als ik het goed begrijp heeft u de partijen vergeleken op basis van de tarieven?

Ja klopt

Heeft u ze nog vergeleken op meerdere vlakken?

Nee niet per se omdat ik daarop al afhaakte.

Welke criteria zou u belangrijk vinden naast de gehanteerde tarieven?

Ik vind het fijn als iemand hier even komt kijken. Dan kan er een advies worden gegeven omdat ze mij en mijn onderneming kennen.

Dus u vindt het persoonlijk contact een must.

Ja het persoonlijk contact maar zeker ook het juiste advies, eigenlijk advies op maat.

Heeft u bij de bank geïnventariseerd naar de lease mogelijkheden of misschien andere mogelijkheden?

Nee eigenlijk helemaal niet bij nagedacht nu je het zegt.

Denkt u dat een intermediair/ financieel adviseur meerwaarde kan toevoegen aan het financieringstraject?

Ja het is natuurlijk altijd fijn om een aanspreekpunt te hebben die veel verstand heeft van het onderwerp waar ik zelf geen verstand van heb en eigenlijk ook geen moeite voor wil doen.

Ziet u nog meer meerwaarde in een intermediair? Een intermediair heeft meestal een groter netwerk met financieringsbronnen. Wat vindt u daarvan?

Dat is natuurlijk wel goed want dan kan hij een partij zoeken die het beste bij je past. Meestal betaal je er ook wel flink voor denk ik. Maar als het je weer in rente kan schelen is dat het dik en dubbel waard.

Mag ik hieruit concluderen dat u denkt dat een intermediair toegevoegde waarde kan leveren in het financieringsproces?

Ja denk het wel, maar ik heb er zelf geen ervaring mee

Waarom heeft u zelf niet voor een intermediair gekozen destijds?

Ik was er eigenlijk helemaal niet mee bekend. En ik ben al klant bij de bank dus het was voor mij praktisch om daar de aanvraag in te dienen.

Als u zo nadenkt over de meerwaarde die een intermediair heeft van die financieringen verstrekt, zowel bancaire als alternatieve financieringen zoals crowdfunding en lease, zou u deze meerwaarde missen bij een aanvraag die bij de bank wordt ingediend.

Ik heb toen der tijd deze meerwaarde niet per se gemist.

U gaf wel aan dat u lang moest wachten en dat communicatie een dingetje was.

Ja klopt daar heb je gelijk in. Je zou verwachten dat een intermediair dit wel beter op zou pakken.

Dus wat dat betreft is dat wel een punt waar de bank aan kan werken.

Aan dat punt wil de bank niet meer werken. Denkt u dat als de alternatieve kredietverstrekker hierop inspeelt dat zij dan het gat op kunnen vullen wat de bank achter zich laat?

Ja als je zegt dat de bank dit niet gaat veranderen zeker. Denk dat vooral de kleinere ondernemers behoefte hebben aan de kennis van een adviseur.

Had u voor uw zoektocht al gehoord van alternatieve financiering?

Lease kende ik wel.

Kende u crowdfunding of factoring nog niet?

Crowdfunding kende ik wel omdat een maat van mij dat heeft gedaan voor de opstart van zijn bedrijf.

Maar van factoring heb ik nog nooit gehoord, wat is dat?

Factoring is het verpanden van debiteuren aan een factormaatschappij. Deze maatschappij betaald de debiteuren snel uit, in 24 uur meestal, dit is natuurlijk veel sneller als de debiteur zelf zou doen. Denkt u dat het indienen van een financieringsaanvraag een grotere slagingskans heeft bij een intermediair/ alternatieve kredietverstrekker dan bij de grootbank?

Ja voor kleine bedrijven denk ik wel voor grote bedrijven niet per se.

Kan u dit verder toelichten?

Ja net als bij die vriend van mij, dat was gewoon onmogelijk bij de bank dus in dat geval denk ik wel dat zo'n adviseur jou bij partijen kan introduceren waarbij je veel meer kans maakt.

Oke helemaal duidelijk. Ik heb nog een paar stellingen en dan ben ik door mijn vragen heen!

Persoonlijke service – goedkoop geholpen worden

Extra informatie over de financiering – laag rentepercentage

Aanbieders vergelijken – strenge toetsingsvoorwaarden

Goed onderhandelen over de voorwaarden – snel contact

Interview G2.1

Waarom bent u opzoek gegaan naar een financiering?

Omdat ik het bedrijf over wil nemen waar ik nu werk.

Wat voor een bedrijf is het precies?

Een crossfit box waar mensen komen om te sporten, ik ben hier al een aantal jaren werkzaam. We bieden groepslessen en personal training aan.

Wat leuk! Kan u me vertellen welke acties u heeft ondernomen om een financiering aan te gaan?

De verkoper van het bedrijf heeft mij een adviseur geadviseerd.

En deze adviseur heeft u genomen?

Ja zeker

Heeft u niet verder georiënteerd?

Nee ik had van iemand anders ook goede verhalen over deze adviseur gehoord dus heb mijzelf niet meer verder georiënteerd.

Had u specifieke eisen aan een kredietverstrekker of financiering?

Tijdens het afsluiten van deze financiering is het mij duidelijk geworden hoeveel waarde ik hecht aan het goede contact met de adviseur. Ik kon haar op ieder moment van de dag over van alles bellen. Ze leefde echt helemaal met me mee.

Wat fijn dat u dit zo heeft ervaren. Heeft u mensen in dit proces betrokken die jou hebben ondersteund?

De mensen die ik in dit proces heb betrokken zijn eigenlijk alleen de verkoper, de adviseur en ik.

Wat waren uw verwachtingen van de financiering?

Dat ik de sportschool over zou kunnen nemen. Daarbij hoopte ik natuurlijk inkomsten te kunnen gaan creëren zodat ik de schulden af kon gaan betalen.

Bent u tegen dingen aangelopen tijdens het financieringsproces?

Dat het via een alternatieve wijze moet worden gefinancierd omdat de bank het niet doet. Dit vond ik in het begin best even spannend. Mijn adviseur vertelde mij dit bijna meteen, het ging over een best groot bedrag maar ik wist wel direct waar ik aan toe was.

Waarom vond u het zo spannend?

Omdat we de aanvraag in diende bij Geld voor elkaar. Ik was totaal afhankelijk van andere mensen die iets in het bedrijf zagen zodat het gefund zou worden. En dan heb je natuurlijk ook nog Corona erbij waardoor mensen natuurlijk minder vertrouwen hebben in een sportschool omdat die simpelweg niet open mochten.

Ik snap dat het een spannende periode is geweest. Toen u dacht aan het afsluiten van een financiering welke partij kwam er als eerste in uw gedachte voor?

Toch eigenlijk wel de bank, hier regel je zelf al je geldzaken. Je eigen lopende huishoudrekening maar ook de hypotheek voor je huis.

Dat snap ik. Waarom kwam deze partij als eerst in uw gedachten op?

Ik denk omdat ik geen andere ervaringen heb met het lenen van geld en zoals ik zei regel je hier ook je dagelijkse bankzaken.

Heeft u bij deze partij geïnventariseerd naar de mogelijkheden?

Nee

Waarom niet?

Omdat ik geen vertrouwen heb ik de bank

Waardoor komt dit?

Het gebeuren met die crisis een aantal jaren geleden. De topmannen verdienen grote salarissen en bonussen maar ondertussen komen ze geld te kort.

Kan u in een woord vertellen waarom je geen financiering bij de bank af hebt gesloten?

Vertrouwen

Voor de zekerheid: heeft u de bank niet vergeleken met de intermediair?

Nee zoals ik eerder al aangaf heb ik dat niet gedaan.

Denkt u dat een intermediair toegevoegde waarde kan leveren in het financieringsproces?

100% in mijn geval, ik heb er zelf ervaring mee.

Welke toegevoegde waarde?

Ik heb er een veel beter gevoel bij, het persoonlijke contact en ik denk dat mijn voorkeur er ondertussen gewoon naar uit gaat

Ziet u dit als meerwaarde tegenover de service van de bank?

Ja zeker

Als u een financiering bij de bank af zou sluiten dan mist u deze criteria dus ook?

Ja. Maar het vertrouwen dat ik niet meer heb kunnen ze ook niet zomaar meer goed maken.

Hoe vindt u dat de alternatieve kredietverstrekker het werk kan opvangen wat de bank niet meer doet?

Ja want de alternatieve kredietverstrekker zegt geen nee tegen een aanvraag. Ik denk dat dit vooral komt omdat ze zo goed luisteren naar hun klant en heel veel verschillende partijen hebben waar ze mee samenwerken. Zo is er 9 van de 10 keer wel een passende optie volgens mijn ervaring. Wat ik heb gehoord is dat ze ook echt alleen maar nee zeggen tegen een aanvraag als ze echt denken dat het niet haalbaar zal zijn. Maar wat ik heb gezien zijn de plannen dan ook naar het antwoord.

Duidelijk. Had u voor uw zoektocht al gehoord van alternatieve financiering?

Het was niet echt een zoektocht omdat iemand me het aanraadde. Maar van tevoren had ik er niet echt van gehoord. Ben er ook nooit mee bezig geweest.

Nu u er wel bekend mee bent, denkt u dat het indienen van een financieringsaanvraag een grotere slagingskans heeft bij een intermediair/ alternatieve kredietverstrekker dan bij de grootbank?

Ja vooral voor kleinere bedrijven

Wat bedoelt u met kleinere bedrijven

Ik bedoel eigenlijk niet de grote internationale bedrijven, want die kunnen personeel aannemen om dit soort zaken te regelen.

Ik ben door mijn vragen heen. Ik heb nog een paar stellingen:

Wat vindt u belangrijker:

Persoonlijke service – goedkoop geholpen worden

Extra informatie over de financiering – laag rentepercentage

Aanbieders vergelijken – strenge toetsingsvoorwaarden

Goed onderhandelen over de voorwaarden – snel contact

Interview G2.2

Waarom bent u opzoek gegaan naar een financiering?

Met huis en hypotheek zitten we ook in Veenendaal gevestigd. Ik wou toen ook Credion Veenendaal beginnen maar ons kantoor was hier te klein voor. Er werden al plannen gemaakt om naast ons kantoor nieuwe kantoren te bouwen. Ik vond dit een perfecte locatie voor nog een kantoor in Veenendaal. Dus heb ik geïnformeerd en het pand was nog beschikbaar.

Welke acties heeft u ondernomen om een financiering aan te gaan?

Ja ik wou het pand zo goedkoop mogelijk financieren omdat het om een grote aankoop prijs ging. Ik wist dat de bank het goedkoopst kan financieren. Dus ik heb als eerst zelf een aanvraag daar ingedient. Ik vond het ook interessant om dit te doen omdat het eigenlijk het werk zou zijn wat met Credion juist zouden gaan doen. En natuurlijk verstrekken we veel hypotheek bij huis&hypotheek waardoor ik er wel wat van af wist.

Oke handig die kennis! Kwam de bank als eerst in uw gedachten op toen u nadacht over een financiering voor het pand?

Ja maar ik wist wel dat er ook andere opties waren.

Waarom kwam deze partij als eerst bij u op?

Omdat ik goedkoop wou financieren, bij deze eis past de bank het beste.

Hoe verliep de aanvraag bij de bank?

Ik moest de aanvraag online indienen. Hiervoor moest ik wat vragen beantwoorden en wat documenten aanleveren. Uiteindelijk werd er contact met mij opgenomen en hoorde ik dat de financiering niet door kon gaan.

Waarom werd de aanvraag afgekeurd?

Eigenlijk kwam het erop neer dat ik geen cijfers had en geen zekerheden kon bieden.

Wat verwachtte je van de financiering? Welke opbrengst moest de financiering hebben?

De aanschaf van het bedrijfspand waardoor ik het bedrijf op kon starten.

Oke, ever terug naar het traject, wat vond u ervan?

Ik ben er bekend mee door de hypotheek. Ik wist natuurlijk van tevoren al dat de kans nihil was.

Waarom wist u dit van tevoren al?

Gewoon, ik wou het pand aankopen in het bedrijf van Credion, en daar was ik nog niet heel lang actief mee. De bank vindt dat te veel risico.

Hoe bent u uiteindelijk wel bij een partij terecht gekomen die de financiering waar heeft kunnen maken?

Ik ben eigenlijk gaan kijken in de lijst met partners van Credion naar bedrijven die vastgoed doen financieren. Ik heb daar wat partijen weten te vinden daar heb ik nog even research naar gedaan op Google. Uiteindelijk bel je dan zo'n partij op en vraag je of de aanvraag past. Als dit zo is dan ga je pas echt de aanvraag indienen. Er wordt dan persoonlijk contact met je opgenomen. We hadden de aanvraag bij meerdere partijen ingediend maar niet allemaal konden ze er iets mee. Uiteindelijk hebben we voor de partij gekozen die het laagste rentepercentage aanbood.

Als u zo ging Googlen welke afwegingen maakt u dan om te kijken of een partij geschikt is?

Hm, ten eerste wou ik een financier die gespecialiseerd is in vastgoedfinancieringen, dan het gevoel wat je erbij krijgt en natuurlijk het rentepercentage wat een grote rol speelt.

Oke helemaal duidelijk. Heeft u ook nog andere mensen betrokken in dit proces?

Nee niet echt, onze werknemer van Credion heeft mij natuurlijk geholpen. De rest heb ik eigenlijk allemaal zelf gedaan.

Bent u in dit proces nog tegen dingen aangelopen?

Ja de zoektocht naar een geschikte partij was wel pittig.

Hoe heeft u dit opgelost?

Als we vragen hadden belde we de partijen gewoon op. Ze gaven dan altijd eerlijk antwoord op de vragen die we hadden.

Dat is fijn! En natuurlijk ook belangrijk. Wat deed het met u dat ze uw vragen goed beantwoorde?

Dat creëert toch meteen wel een goede en vertrouwde indruk. Vooral als medewerkers aan de lijn hebt die weten waar ze over praten.

Mag ik zeggen dat u het dus belangrijk vond dat de medewerkers die u heeft gesproken over voldoende kennis beschikten?

Ja

Waarom is het denkt u bij deze partij wel gelukt om een financiering af te sluiten?

Ik kon mijn zekerheden vestigen op mijn andere bedrijf.

Verwacht u dat als u zelf niet over de kennis van financieren had beschikt dat een intermediair dan toegevoegde waarde kan hebben in het financieringsproces?

Daar kan ik als Credion eigenaar natuurlijk geen nee tegen zeggen.

Zou u dit ook verder toe willen lichten?

Ja net als in mijn geval kan een financiering door constructies toch wel. Een intermediair denkt met je verder en gaat de verschillende opties bekijken. Daarnaast spreekt ze deze opties natuurlijk met je door zodat je zelf ook kan beslissen of je deze opties wel wil. Bijvoorbeeld dat je privé garant staat terwijl de financiering in de BV zit bijvoorbeeld. Het is aan de intermediair om dan goed naar de ondernemer en zijn toekomst te kijken en hier een passende financiering bij te maken. Dan wordt het ineens een puzzel en niet zomaar een product wat je gemakkelijk verkoopt.

Als ik het mag samenvatten ziet u dus echt meerwaarde in de kennis van de intermediair.

Ja kennis maar ook out of the box denken.

Oke duidelijk. Alles wat u zojuist op hebt genoemd, miste u dat bij het aanvragen van een financiering bij de bank?

Persoonlijk denk ik niet omdat ik weet hoe de aanvraag verloopt. Maar als ik dan kijk naar ondernemers die verder geen verstand hebben van financieren denk ik wel dat de bank deze mensen misloopt.

Wij zien steeds vaker in ons werk dat een ondernemer bij ons komt omdat hij gewoon een passend advies wil hebben dat hij krijgt van zijn adviseur waar hij persoonlijk contact mee kan hebben.

Dus als u de kennis niet in heeft zou u het persoonlijke passende advies missen?

Ja klopt

Hoe vindt u dat de alternatieve kredietverstrekker het werk op kan vangen wat de bank niet meer doet?

Juist de passende service aan te bieden waarbij persoonlijk contact op nummer 1 blijft staan.

Denkt u dat het indienen van een financieringsaanvraag een grotere slagingskans heeft bij een intermediair/ alternatieve kredietverstrekker dan bij de grootbank?

Afhankelijk van de aanvraag ja.

Dankjewel voor het beantwoorden van de vragen, ik ben er zo goed als doorheen. Ik heb nog een aantal stellingen.

Wat vindt u belangrijker, op persoonlijk gebied

- Persoonlijke service – **goedkoop geholpen worden**
- Extra informatie over de financiering – **laag rentepercentage**
- **Aanbieders vergelijken** – strenge toetsingsvoorwaarden
- **Goed onderhandelen over de voorwaarden** – snel contact

Interview G2.3

Waardoor ontstond uw behoefte voor een financiering.

Op een gegeven moment had ik zoveel geld uitstaan dat ik bijna niet meer in staat was voorraad in te kopen voor mijn bedrijf en het loon te betalen voor mijn werknemers.

Kan u wat meer vertellen over uw bedrijf?

Ja ik heb mijn bedrijf al 15 jaar. Ik werk met vier werknemers en maak ICT-installaties. We doen eigenlijk voornamelijk wifi-installaties zowel bij particulieren als bij bedrijven,

Duidelijk. Welke acties heeft u ondernomen om een financiering aan te gaan?

Ja ik kreeg na een tijdje een overheidsinstelling als klant waar we voor mij doen grote opdrachten voor moest maken. Dat waren echt complete huizen die in moesten worden gericht voor cliënten. We kregen dan de opdracht om wifi en televisies te leveren en te installeren. Maar zoals we de overheid kennen duurt het echt super lang voordat ze betalen en dat is voor mij als zelfstandige echt niet te doen. Ik moet alles uit eigen zak betalen en kan 2 maanden op mijn geld wachten terwijl ik mijn medewerkers wel loon moet betalen.

De overheid is gelukkig wel een betrouwbare klant. Hoe bent u uiteindelijk opzoek gegaan naar een financiering?

Ik heb geïnformeerd bij de bank waar ik ook mijn zakelijke lening had. Die konden me toen wel krediet geven maar dit was te weinig voor mij. Van daar ben ik eigenlijk verder gaan kijken.

Kwam de bank als eerst in uw gedachten voor toen u nadacht over het aanvragen van een financiering?

Ja

Waarom kwam deze partij als eerst naar voren?

Voor geldzaken ga je naar de bank, toch?

Ja, dat denken veel mensen inderdaad. Waarom konden ze u niet meer krediet geven?

Dat deden ze gewoon niet, ik heb verder niet om een reden gevraagd.

Wat zijn de vervolgstappen die u heeft gemaakt nadat u nee hoorde?

Toen ben ik gaan zoeken op google en heb ook wat andere ondernemers gevraagd. Dat is wel het fijne aan mijn werk, ik kom overal. Ik hoorde van zijn klant dat hij zijn financiering geadviseerd heeft gekregen via een onafhankelijke adviseur.

Vanuit daar ben ik gaan Googlen. Toen kwam ik bij de adviseur waar ik uiteindelijk de financiering af heb gesloten uit.

Welke criteria vindt u belangrijk toen u ging zoeken naar een adviseur?

Ik hoorde van die klant van mij vooral dat zijn adviseur echt veel verschillende partijen hadden.

Dus daar heb ik wel echt naar gezocht.

Bent u uitgegaan van de ervaring van uw contact?

Ja klopt.

Kan u me nog meer vertellen over de zoektocht op internet? Wat kwam u tegen?

Ik zag echt veel partijen maar ik zag door de bomen het bos niet meer. Ik vond sommige websites echt vaag, ik snapte niet eens wat er vermeld werd. Toen ging ik opzoek naar een partij die onafhankelijk is en er betrouwbaar uitzag.

Naar welke aspecten lette u dan als u het hebt over betrouwbaarheid?

Eigenlijk de standaarddingen waar iedereen op let.

Welke punten zijn dat dan? Letterlijk?

Contactgegevens, reviews, of er een fysiek kantoor is. Dat is denk ik wel het belangrijkste.

Ohja en ik vind het fijn als het kantoor wel redelijk in de buurt is.

Heeft u in dit zoekproces mensen betrokken?

Ja ik heb natuurlijk bij die klant wel om wat meer informatie gevraagd over.

Nog andere mensen?

Nee

Wat verwachtte je van de financiering?

Meer geld beschikbaar hebben zodat ik mijn medewerkers kan betalen.

In dat hele proces wat u me net vertelde liep tegen het feit aan dat u door de bomen het bos niet meer zag. Ben ook nog tegen andere dingen aangelopen?

Nee toen ik contact had met de juiste adviseur ben ik verder nergens tegenaan gelopen.

Wat voor een soort financiering bent u uiteindelijk aangegaan als ik vragen mag?

Factoring

Had u daar van tevoren al over gehoord?

Nee haha! Nooit

Nadat u dit hele traject hebt afgerond, denk u dat een intermediair of tussenpersoon een meer waarde kan bieden in een financieringstraject?

Door mijn ervaring, weet ik dat een intermediair toegevoegde waarde biedt!

Welke meerwaarde kan zo'n intermediair bieden?

Bij mij nam het heel erg mijn onzekerheid af omdat ik geen idee had wat ik precies moest doen en waar ik zou moeten beginnen. Ik vond het fijn dat de adviseur goed naar me luisterde en de zorgen uit m'n handen nam.

Weegt deze toegevoegde waarde op tegenover de service die u bij de bank krijgt?

Hm als ik het zo vergelijk ga ik toch echt voor de adviseur. Ik betaal liever iets meer dat ik gewoon een goed gevoel krijg en geïnformeerd wordt over het gene wat ik aan ga. Dit miste ik bij de bank wel, daar is het puur aanvraag indienen en voor mij kijken waar het schip strandt.

Is dit ook de reden dat u achteraf opnieuw zou kiezen voor een intermediair?

Ja zeker.

Als u dit traject nog een keer in zou gaan, gaat u dan intermediairs met elkaar vergelijken?

Nee denk het niet

Als u het wel zou doen, op welk gebied?

Hmm wat ik echt belangrijk vind is denk ik: communicatie, vestigingsplaats en dan ruim aanbod geldverstrekkers. Dat was het denk ik.

Wat vindt u ervan dat de alternatieve geldverstrekker goed op pakt, terwijl de grootbank dit laat liggen?

Uitmuntend!! Ik betaal liever voor de service. Als kleine ondernemer is boekhouding en administratie het laatste waar ik mee bezig wil zijn. Dus als een intermediair toch het werk wat ik heb voor de financiering uit handen kan pakken en hier vertrouwelijk mee om gaat betekend dat veel voor mij.

Had u voor uw zoektocht naar deze financiering al gehoord van alternatieve financieringsvormen?

Nee eigenlijk was ik hier echt vrij onbekend mee. Ik was ook serieus om verbaasd toen ik zag welke zoekresultaten ik allemaal kreeg.

Met welke financieringsvormen was u wel bekend?

Hypotheek van de bank, of rekeningcourant.

Denkt u dat het indienen van een financieringsaanvraag een grotere slagingskans heeft bij een intermediair/ alternatieve kredietverstrekker dan bij de grootbank?

Voor bedrijven zoals mij echt wel 100%

Wat bedoelt u daar precies mee?

Banken zijn niet meer uit op kleine financieringen, die willen alleen de grote vissen uit de vijver.

Dus als je dan via een andere weg kan financieren heeft dat echt een enorme meerwaarde.

Ik ben door mijn vragen heen en heb hier nog een aantal stellingen.

Wat vindt u belangrijker:

- **Persoonlijke service** – goedkoop geholpen worden
- **Extra informatie over de financiering** – laag rentepercentage
- **Aanbieders vergelijken** – strenge voorwaarden
- **Goed onderhandelen over de voorwaarden** – meerdere aanspreekpersonen

Interview G2.4

Om welke reden bent u opzoek gegaan naar een financiering?

Onze droom was altijd om nog een tweede winkel te beginnen in Den Bosch. Toen we er klaar voor waren gingen we opzoek naar een financierder.

Welke acties heeft u ondernomen om een financiering aan te gaan?

We hebben ons natuurlijk eerst georiënteerd wat voor een bedrag we nodig hadden. We hadden al het oog op een geschikt pand om te verhuren. Zodoende berekende we wat de verbouwing zou gaan kosten, de voorraad die we moesten kopen en nog een aantal randzaken.

We hebben met onze huisbank om tafel gezeten maar voor hen was de financiering niet rendabel omdat het bedrag te hoog was. Tevens zagen zij ook te veel beren op de weg door de Corona pandemie.

Kwam uw huisbank ook als eerste in uw gedachte op?

Ja

Wat verwachtte u van de financiering?

Tja, dat we onze tweede zaak konden openen en extra inkomsten konden creëren.

Toen u wist dat de bank niets voor jullie kon betekenen, hoe bent u toen verder gaan zoeken naar een andere bron?

We zijn gaan zoeken op internet. Er waren zo veel partijen te vinden, ik snapte van sommige niet eens wat er op hun site stond. Op die manier zijn we eigenlijk na gaan denken over het inschakelen van een intermediair en dat hebben we uiteindelijk gedaan.

Waar liep u tegenaan bij het zoeken naar een geschikte partij?

Ten eerste de hoeveelheid partijen zoals ik net zei. Ten tweede het vinden van een intermediair die betrouwbaar over komt en meerdere geldverstrekkers heeft. We wonen hier vlakbij dus we kende Credion al van naam. Toen hebben we wat meer research opgenomen en uiteindelijk hebben we contact gelegd.

Heeft u behalve de gekozen intermediair nog andere in dit proces betrokken?

Nee niet dat ik zo weet. Trouwens de accountant moest ook wel veel werk doen voor ons.

Heeft u specifieke eisen aan de intermediair?

Ja. Ten eerste dat ze dus meerdere partijen hadden waardoor ze ons het voordeligste aan konden bieden. Ten tweede vonden we het belangrijk dat we gewoon face to face een afspraak op kantoor konden maken. Na een oriëntatie gesprek wouden we beide gewoon een goed gevoel hebben. Dat kwam eigenlijk bij het eerste gesprek al goed dus dat was fijn.

Hoe is deze partij te werk gegaan en wat vond u ervan?

Als eerst hadden we een vrijblijvend oriëntatie gesprek met de adviseur. Hij was erg aardig en vroeg echt naar onze dromen en doelen. We kregen een erg goed gevoel bij de adviseur dus hebben we de opdracht goedgekeurd. De adviseur heeft documenten opgevraagd zoals jaarcijfers, IB-aangifte en het ondernemingsplan om de aanvraag in te kunnen dienen. Dit heeft hij gedaan, ik weet eigenlijk niet of hij meerdere aanvragen heeft gedaan. Uiteindelijk hebben we volgens crowdfunding het bedrag bij elkaar weten te sprokkelen.

Was u daarvoor al bekend met crowdfunding?

Ja ik had het wel op internet gelezen na de afwijzing van de bank. Maar het trok mij nog niet zo aan. De adviseur heeft alles keurig geregeld en binnen enkele minuten was ons project al gesloten. Dat klinkt super! Wat vond u er zelf van?

Wij vonden het wel spannend omdat het wel onzekerheid geeft maar dat het zo snel vol werd gefund gaf ons wel een enorme boost om onze droom achterna te gaan.

Wat goed! Dat kan ik begrijpen.

Nog even voor de duidelijkheid. U heeft de intermediair verder niet vergeleken met andere intermediairs?

Nee klopt, we hadden een goed gevoel en gaan ervanuit dat ze het beste rentepercentage aan ons verkopen.

Mag ik stellen dat u een intermediair beschouwde als toegevoegde waarde in het gehele financieringsproces?

Ja zeker wij waren echt hartstikke blij met onze intermediair.

Kan u omschrijven wat die toegevoegde waarde precies inhoudt.

Iemand die verder kijkt, gericht op de toekomst een passend advies bij ons bedrijf uit kon brengen en die hiervoor over genoeg kennis en kunde beschikt. Wij vonden het fijn dat we veel contact hadden. De financiering was veel sneller dan verwacht vol wat natuurlijk alleen maar een plus punt was.

Miste u dit bij de aanvraag bij de bank?

Dat weet ik niet omdat de aanvraag bij de bank verder niet in werking is gezet.

Als ik vertel dat de bank geen persoonlijk contact heeft over dit soort aanvragen. En de gehele aanvraag online laat verlopen, wat vindt u daar dan van?

Ik als ondernemer vind dat echt hele slechte zaken. Als ondernemer ben je juist niet thuis in dit soort dingen, en daarom roep je specialisme van iemand anders op.

Dus ja dan zou ik het persoonlijke contact wel missen, dat iemand naar je bedrijf komt en naar jouw verhaal en dromen komt luisteren.

Wat vindt u ervan als kredietverstrekkers hierop in gaan spelen en deze service juist wel blijven geven?

Dat vind ik goed want dan word je als ondernemer tenminste nog gehoord.

Hoe denkt u dat een alternatieve kredietverstrekker het beste dit gat tussen hen en de grootbank op kan vullen?

Juist wat ik net al aangaf, zorgen dat een ondernemer zich gehoord voelt.

Had u voor de hele zoektocht naar een financiering al gehoord van alternatieve financiering?

Nee ik was er echt totaal niet bekend mee, wist ook niet dat er zo een grote markt voor was. Om eerlijk te zijn houd ik mezelf daar ook helemaal niet mee bezig.

Had u al van de financieringsvorm lease gehoord?

Ja dat ken ik wel, gewoon voor auto's

En van factoring?

Nee dat ken ik niet?

Dat is weer iets heel anders, het verpanden van debiteuren waardoor je sneller je geld ontvangt.

Nog nooit van gehoord.

Verwacht u dat het indienen van een financieringsaanvraag een grotere slagingskans heeft bij een intermediair/ alternatieve kredietverstrekker dan bij de grootbank?

Ja zeker. Hier zijn wij zelf levend bewijs van.

Ik ben door mijn vragen heen maar heb nog wel een aantal stellingen.

Wat vindt u belangrijker, op persoonlijk gebied

- **Persoonlijke service** – goedkoop geholpen worden
- Extra informatie over de financiering – **laag rentepercentage**
- **Aanbieders vergelijken** – strenge toetsingsvoorwaarden
- Goed onderhandelen over de voorwaarden – **snel contact**

Interview G2.5

Wat was de reden dat u op zoek bent gegaan naar een financiering?

Samen met mijn compagnon hebben we een uitmuntend idee bedacht dat we in werking willen gaan zetten. Beide hadden we al een bedrijf, de beste kennis hiervan halen we naar boven en zo beginnen we samen een nieuw bedrijf.

Welke partij kwam als eerste in uw hoofd op toen u nadacht over een financiering?

Rabobank, daar bankier ik namelijk.

Welke acties heb je ondernomen om opzoek te gaan naar een financiering?

We zijn samen aan tafel gaan zitten om onze wensen door te spreken. Direct wisten wij dat we absoluut geen zekerheden op onze bestaande bedrijven wouden leggen.

Toen u dit wist, hoe bent u gaan zoeken naar een geschikte financiering?

Wij wisten door ervaring en kennis al dat het echt geen zin zou hebben om deze aanvraag bij de bank in te dienen. Zo zijn we opzoek gegaan naar een intermediair die verschillende partijen aanbiedt.

Kan u mij meenemen in die zoektocht naar een intermediair? Hoe heeft u georiënteerd en afwegingen gemaakt?

Ja ik kende iemand in de businessclub waar ik bij zit waarvan ik wist dat zij intermediair zijn. Ik heb hem, Dave, toen benaderd en hij zei dat hij wel potentie in het idee zag. Zodoende zijn in gesprek geraakt.

Heeft u ook nog research gedaan op internet?

Hm ja, maar ik snapte van veel sites van mogelijke financierders niets. En ik zag ook bij vele dat je een trackrecord nodig hebt en die hadden wij toen nog niet.

Begrijpelijk. Bent u ook nog tegen andere dingen aangelopen?

Vooraf dat trackrecord was het probleem en daarom ben ik ook naar Dave gegaan. Volgens mij hebben zij ook wel moeten zoeken naar een passende partij.

Het grootste ding was dus het vinden van een passende partij omdat het trackrecord nog ontbrak.

Ja dat klopt als een bus.

Wie heeft u allemaal betrokken bij deze financieringsaanvraag?

Mijn compagnon en Dave.

U vertelt dat u Dave als intermediair hebt benaderd. Had je van tevoren specifieke eisen aan de financiering of intermediair?

Ja de eisen die ik had waren onder andere zo min mogelijk zekerheden en een zo laag mogelijke rente. Maar ik wist natuurlijk wel dat de rente hoger zou zijn dan de bank.

Hoe wist u dat de rente hoger zou zijn?

Hier had ik me al op voorbereid omdat ik dit op internet had gelezen.

Verwacht u dat een intermediair toegevoegde waarde kan leveren in het financieringsproces?

In mijn geval wel.

Op welke punten dan?

Vooraf op vertrouwen en dat ze werk uit handen nemen.

Kan u dat toelichten?

Ja ik vond het fijn dat ik werk uit handen kan geven aan een intermediair. Niet om de reden dat ik er niet van begrijp maar omdat ik er simpelweg geen tijd voor had.

Een intermediair sluit dagelijks financieringen af waardoor zij natuurlijk ook de juiste contacten hebben.

Had u het financieringsaanbod vergeleken met andere informatie?

Ja ik heb nog wel even gezocht voordat ik met het voorstel akkoord ging. Alles wat ik zag was weer zo onduidelijk haha. Ik ben op goed vertrouwen de financiering aangegaan.

Had u ook voor een intermediair gekozen als u geen contacten had?

Ja alleen dan had ik een intermediair van internet uit moeten zoeken.

Op basis van welke criteria zou u dan zoeken?

Ik denk eentje die vertrouwd over komt via internet en die ook gewoon fysiek naar mij toe wilt komen om een gesprek te voeren.

U vertelde in het begin dat je ook klant bent bij de Rabobank. Miste u de aspecten waar een intermediair aandacht aan geeft zoals dat persoonlijk contact bij de bank?

Ja ik denk het wel. De bank vinkt alleen van het vragenlijstje af of het past, hier worden bijna geen uitzonderingen in gemaakt.

Hoe denkt u dat een alternatieve kredietverstrekker zich nog beter kan situeren in de markt?

Vooraf naar hun klanten te luisteren.

Kan u vertellen wat u hier mee bedoelt?

Ja het luisteren naar de klant en de behoefte achter de vraag te weten komen waardoor ze je goed kunnen helpen.

Had u voor uw zoektocht ook al gehoord van alternatieve financieringen?

Ja ik had er zeker al wel van gehoord maar had er nog geen ervaring mee.

Verwacht u dat het indienen van een financieringsaanvraag een grotere slagingskans heeft bij een intermediair dan bij de grootbank?

Ja daar ben ik heilig van overtuigd.

Ik ben door mijn vragen heen en heb nog een paar stellingen.

Wat vindt u belangrijker:

- **Persoonlijke service** – goedkoop geholpen worden
- Extra informatie over de financiering – **laag rentepercentage**
- Aanbieders vergelijken – **strengere toetsingsvoorwaarden**
- Goed onderhandelen over de voorwaarden – **snel contact**

Bijlage II: gecodeerde interviews

G1.1 tot en met G1.5 (geel): mkb ondernemer zonder alternatieve financiering.

G2.1 tot en met G2.5 (groen: mkb ondernemer met alternatieve financiering.

Wat is de reden dat u overwoog een financiering af te sluiten?

Priority Initiative: all quotations about the triggering events that set the decision process in motion

The buyer's words (quotations)	Participant	Key insight (label)
Mijn eerste financiering was voor mijn eerste vrachtwagen	G1.1	Start-up
Ik wou naast mijn eigen restaurant een restaurant overnemen	G1.2	Overnamefinanciering
Wij hebben eigenlijk alleen een rekening courant voor als we het nodig hebben.	G1.3	Rekening courant
We hebben werkkapitaal nodig omdat onze klanten achteraf betalen. Maar de lonen en de huur moeten natuurlijk wel	G1.3	Werkkapitaal
Als ik grote klussen heb moet ik grote inkopen doen. Het duurt even voordat ik dit geld terug heb. Ik moet het dus voors	G1.4	Voorraadfinanciering
De winkel kon na een aantal jaren, ik denk 3 jaar geleden ongeveer wel een verbouwing gebruiken. We zijn toen een he	G1.5	Verbouwing
The buyer's words (quotations)	Participant	Key insight (label)
Omdat ik het bedrijf over wil nemen waar ik nu werk.	G2.1	Overnamefinanciering
Ik wou toen ook Credion Veenendaal beginnen maar ons kantoor was hier te klein voor. Er werden al plannen gemaakt om naast or	G2.2	Aanschaf bedrijfspand
Op een gegeven moment had ik zoveel geld uitstaan dat ik bijna niet meer in staat was voorraad in te kopen voor mijn bedrijf en he	G2.3	Werkkapitaal
Onze droom was altijd om nog een tweede winkel te beginnen in Den Bosch.	G2.4	Scale up
Samen met mijn compagnon hebben we een uitmuntend idee bedacht dat we in werking willen gaan zetten. Beide hadden we al ee	G2.5	Start-up

Welke resultaten verwacht u van de financiering?

Success Factors: all quotations about what buyers believe will change after they complete the purchase

The buyer's words (quotations)	Participant	Key insight (label)
Dat ik kon starten met het rijden met mijn eigen vrachtauto. Ik wou nu met mijn eigen auto inkomsten gaan creëren i.p.v. met alleen mijn rijbewijs.	G1.1	Inkomsten creëren
Wat ik verwachtte? Dat ik geld kreeg om de overname te kunnen doen en dat ze hierbij ook kijken naar of ik de maandlasten kan dragen.	G1.2	Expertise
Het bedrijfspand kon ik niet betalen, midden in de stad... Hiervoor ben ik dus een financiering aangegaan bij de ING	G1.2	Financiering bedrijfspand
Onze achterstanden weg te werken, vooral in de start fase van de onderneming.	G1.3	Achterstanden wegwerken
Als ik grote bedragen voor moet schieten dat ik niet zonder inkomsten zit.	G1.4	Inkomsten creëren
Ik verwachtte dat ik de verbouwing kon financieren. De grootste kostenpost was eigenlijk de apparatuur, die heb ik allemaal kunnen financieren.	G1.5	Apparatuur aanschaffen
The buyer's words (quotations)	Participant	Key insight (label)
Dat ik de sportschool over zou kunnen nemen.	G2.1	Overname
Daarbij hoopte ik natuurlijk inkomsten te kunnen gaan creëren zodat ik de schulden af kon gaan betalen.	G2.1	Inkomsten creëren
De aanschaf van het bedrijfspand	G2.2	Financiering bedrijfspand
waardoor ik het bedrijf op kon starten.	G2.2	Start-up
Meer geld beschikbaar hebben zodat ik mijn medewerkers kan betalen	G2.3	Werkkapitaal
Dat we onze tweede zaak konden openen en extra inkomsten konden creëren.	G2.4	Inkomsten creëren
Opstart goedlopend bedrijf	G2.5	Start up

Welke belemmeringen zag u in de (bancaire/alternatieve) financiering?

Perceived Barriers: all quotations about how the buyer eliminated solutions from consideration

The buyer's words (quotations)	Participant	Key insight (label)
Toen ik startende was zag ik het eigen geld wat ik nodig had wel als een belemmering.	G1.1	Eigen geld
Het bedrijfspand kon ik niet betalen, midden in de stad...	G1.2	Bedrijfspand
Tja, ik gaf net al aan dat ik heel veel partijen zag dus daarvoor moest ik wel degelijk onderzoek doen.	G1.3	Verschillende partijen
Daarnaast liep ik vooral tegen de lange wachttijden bij de bank en merkte dat andere partijen veel sneller reageerde.	G1.3	Wachttijden
Het duurde best lang voordat de aanvraag in behandeling werd genomen	G1.3	Wachttijden
Toen het eenmaal zo ver was moest ik telkens nieuwe documenten aanleveren waardoor het ook weer langer duurde	G1.3	Aanleveren documentatie
De goedkeuring duurde lang	G1.4	Aanvraag indienen
groot nadeel vind ik dat als je vragen hebt dat je dan naar zo'n servicedesk moet bellen waar je iemand aan de telefoon krijgt die nog	G1.4	Contact
Ik kwam er door deze bedragen achter dat ik dit niet uit eigen zak kon betalen.	G1.5	Eigen geld
ik had toen nog geen jaarcijfers van afgelopen jaar waardoor de accountant haast moest maken	G1.5	Jaarcijfers
The buyer's words (quotations)	Participant	Key insight (label)
Ik liep er tegenaan dat het via een alternatieve wijze moest worden gefinancierd omdat de bank het niet doet.	G2.1	Alternatieve financiering
En dan heb je natuurlijk ook nog Corona erbij waardoor mensen natuurlijk minder vertrouwen hebben in een sportschool omdat di	G2.1	Corona
Eigenlijk kwam het erop neer dat ik geen cijfers had en geen zekerheden kon bieden.	G2.2	Zekerheden
Ja de zoektocht naar een geschikte partij was wel pittig.	G2.2	Verschillende partijen
Ik zag echt veel partijen maar ik zag door de bomen het bos niet meer	G2.3	Verschillender partijen
Ik vond sommige websites echt vaag, ik snapte niet eens wat er vermeld werd	G2.3	Kennis
toen ik contact had met de juiste adviseur ben ik verder nergens tegenaan gelopen.	G2.3	Intermediair
ik geen idee had wat ik precies moest doen en waar ik zou moeten beginnen	G2.3	Kennis
We hebben met onze huisbank om tafel gezeten maar voor hen was de financiering niet rendabel omdat het bedrag te hoog was	G2.4	Financieringskosten
Tevens zagen zij ook te veel beren op de weg door de Corona pandemie.	G2.4	Corona
Er waren zo veel partijen te vinden, ik snapte van sommige niet eens wat er op hun site stond.	G2.4	Verschillende partijen
Ten tweede het vinden van een intermediair die betrouwbaar over komt en meerdere geldverstrekkers heeft	G2.4	Betrouwbaarheid
Wij vonden het wel spannend omdat het wel onzekerheid geeft maar dat het zo snel vol werd gefund gaf ons wel een enorme boost c	G2.4	Alternatieve financiering
Hm ja, maar ik snapte van veel sites van mogelijke financiers niets.	G2.5	Kennis
En ik zag ook bij vele dat je een trackrecord nodig hebt en die hadden wij toen nog niet.	G2.5	Track record

Welke acties heeft u ondernomen om te oriënteren, afwegingen te maken en wie heeft u daarbij betrokken? Hoe verloopt het aankoopproces?

Buyer Journey: all quotations about who was involved in the decision process and what actions taken to evaluate options		
The buyer's words (quotations)	Participant	Key insight (label)
Ik ben al jaren vaste klant bij de Scania. Eigenlijk koop ik hier al mijn auto's, ondertussen heb ik ook twee Iveco's. Dit heb ik g	G1.1	Risicospreiding
Laatst heb ik wel even zitten internetten om te kijken het ergens anders goedkoper kan. Maar ik kwam zelf niet helemaal uit	G1.1	Orientatie
Ik vertrouw Scania ook dat ik de beste voorwaarden van hen krijg omdat ik de auto daar ook al heb gekocht.	G1.1	Vertrouwen
Ja ik vind het fijn als ze mee denken en dat ik merk dat ze mij de beste prijs kunnen geven. Hierdoor krijg ik vertrouwen.	G1.1	Vertrouwen
het prettigste vind ik als ze daadwerkelijk ook echt hier over de vloer komen. Ze krijgen een feeling bij mijn bedrijf en wat ik h	G1.1	Contact geldverstrekker
Ik heb contact gehad met de accountmanager	G1.2	Contact geldverstrekker
Ik heb wel even op internet zitten zoeken naar rentepercentages maar dit leek allemaal goed te zijn.	G1.2	Orientatie
Ja de enige die ik nog kan bedenken zijn de accountant en de notaris.	G1.2	Contact
We wouden een aantrekkelijk tarief en hebben hiervoor research gedaan op internet.	G1.3	Orientatie
We hebben op de website gekeken en gezocht naar informatie over het rentepercentage, betrouwbaarheid in de look van w	G1.3	Onderzoek
. Ik heb het allemaal zelf gedaan omdat ik niet veel te besteden had. Ik had op dat moment nog geen jaarcijfers dus de acco	G1.3	Contact
Eigenlijk heb ik niet echt research gedaan omdat ik wist dat ik gewoon rekeningcourant wou	G1.4	Onderzoek
Ik heb een online aanvraag ingediend bij mijn huisbank ING	G1.4	Aanvraag indienen
Ik moest bij de boekhouder wat gegevens op vragen	G1.4	Contact
Ik heb eerst wat offertes opgevraagd van de benodigde machines.	G1.5	Onderzoek
Daarna heb ik dus contact opgenomen met mijn huisbank. Die is toen een keer langs geweest en toen hebben we alles door	G1.5	Contact
Ik kreeg geloof ik een belletje van een bedrijf die meer machines voor andere franchisevestigingen heeft geleased.	G1.5	Contact
Ja ik heb wel een offerte op laten maken maar vond het best prijzig.	G1.5	Offerte
Toen ik de lease offerte kreeg heb ik wel berekend en vergeleken wat ik naast de machine om zeg maar betaal.	G1.5	Vergelijken
The buyer's words (quotations)	Participant	Key insight (label)
De verkoper van het bedrijf heeft mij een adviseur geadviseerd.	G2.1	Orientatie
De mensen die ik in dit proces heb betrokken zijn eigenlijk alleen de verkoper, de adviseur en ik.	G2.1	Contact
Ja ik wou het pand zo goedkoop mogelijk financieren omdat het om een grote aankoopprijs ging. Ik wist dat de bank het goedkoopst k	G2.2	Orientatie
Dus ik heb als eerst zelf een aanvraag daar ingedient.	G2.2	Aanvraag indienen
Ik moest de aanvraag online indienen. Hiervoor moest ik wat vragen beantwoorden en wat documenten aanleveren.	G2.2	Online aanvraag indienen
Ik ben eigenlijk gaan kijken in de lijst met partners van Credion naar bedrijven die vastgoed doen financieren	G2.2	Onderzoek
Ik heb daar wat partijen weten te vinden daar heb ik nog even research naar gedaan op Google.	G2.2	Onderzoek
onze werknemer van Credion heeft mij natuurlijk geholpen. De rest heb ik eigenlijk allemaal zelf gedaan	G2.2	Contact
Ik heb geïnformeerd bij de bank waar ik ook mijn zakelijke lening had. Die konden me toen wel krediet geven maar dit was te weinig voor	G2.3	Orientatie
Toen ben ik gaan zoeken op google en heb ook wat andere ondernemers gevraagd	G2.3	Onderzoek
Ik hoorde van zijn klant dat hij zijn financiering geadviseerd heeft gekregen via een onafhankelijke adviseur.	G2.3	Onderzoek
Vanuit daar ben ik gaan Googlen. Toen kwam ik bij de adviseur waar ik uiteindelijk de financiering af heb gesloten uit.	G2.3	Intermediair
Ja ik heb natuurlijk bij die klant wel om wat meer informatie gevraagd over.	G2.3	Contact
We hebben ons natuurlijk eerst georiënteerd wat voor een bedrag we nodig hadden	G2.4	Orientatie
berekende we wat de verbouwing zou gaan kosten, de voorraad die we moesten kopen en nog een aantal randzaken.	G2.4	Onderzoek
We hebben met onze huisbank om tafel gezeten maar voor hen was de financiering niet rendabel omdat het bedrag te hoog was.	G2.4	Bank?
We zijn gaan zoeken op internet.	G2.4	Onderzoek
Op die manier zijn we eigenlijk na gaan denken over het inschakelen van een intermediair en dat hebben we uiteindelijk gedaan	G2.4	Intermediair
Trouwens de accountant moest ook wel veel werk doen voor ons.	G2.4	Contact
We zijn samen aan tafel gaan zitten om onze wensen door te spreken.	G2.5	Orientatie
Wij wisten door ervaring en kennis al dat het echt geen zin zou hebben om deze aanvraag bij de bank in te dienen.	G2.5	Kennis
Zo zijn we opzoek gegaan naar een intermediair die verschillende partijen aanbiedt.	G2.5	Onderzoek
Ja ik kende iemand in de businessclub waar ik bij zit waarvan ik wist dat zij intermediair zijn. Ik heb hem, Dave, toen benaderd en hij zei	G2.5	Contact
Ja ik heb nog wel even gezocht voordat ik met het voorstel akkoord ging.	G2.5	Onderzoek

Welke beslissingscriteria gebruik u voor het opstellen van een shortlist?

Decision Criteria: all quotations about specific features or capabilities of the product that were most important to the buyer

The buyer's words (quotations)	Participant	Key insight (label)
vertrouwen	G1.1	vertrouwen
persoonlijk contact	G1.1	persoonlijk contact
overdraagbare kennis	G1.1	kennis
goede voorwaarden	G1.1	voorwaarden
1 aanspreekpunt	G1.1	persoonlijk contact
laag rentepercentage	G1.1	Rente
vergelijken aanbieders	G1.1	aanbieders
onderhandelen over voorwaarden	G1.1	onderhandelen
Rentetariefschappelijk	G1.2	Rente
Vertrouwen is in elke relatie belangrijk	G1.2	Vertrouwen
1 vaste accountmanager	G1.2	Persoonlijk contact
Snel contact	G1.2	Communicatie
Streng toetsingsvoorwaarden	G1.2	Toetsingsvoorwaarden
Laag rentepercentage	G1.3	Rente
Meerwaarde intermediair	G1.3	Aanbieders
Vast aanspreekpunt	G1.3	Persoonlijk contact
Goedkoop geholpen worden	G1.3	Prijs
Onderhandelen over de voorwaarden	G1.3	Onderhandelen
Ik vond het wel makkelijk dat je het online in kan dienen	G1.4	Online aanvraag
Hmm niet per se maar een goede bereikbaarheid/communicatie wel.	G1.4	Communicatie
Dat ik merk dat mijn aanvraag in behandeling wordt genomen en dat ik response krijg op mijn vraag.	G1.4	Response
Het liefste heb ik dan wel een vast aanspreekpunt, maar dit is de afweging die je maakt.	G1.4	Persoonlijk contact
Nou ik denk dat iedereen het fijner vindt als je persoonlijk wordt geholpen in een traject waar je zelf niet veel verstand van	G1.4	Persoonlijk contact
Goedkoop geholpen worden	G1.4	Prijs
Laag rentepercentage	G1.4	Rente
Goed kunnen onderhandelen over de voorwaarden	G1.4	Onderhandelen
Pff zeker, duidelijke communicatie. Daar moest ik nu elke keer achteraan, gek toch want ik ben hun klant en niet andersom	G1.5	Communicatie
Hoe lager hoe beter natuurlijk maar dit is af te wegen tegenover andere facetten.	G1.5	Rente
Zorgen dat ze tenminste laten zien dat ze mijn vertrouwen waard zijn!	G1.5	Vertrouwen
Ja het persoonlijk contact maar zeker ook het juiste advies, eigenlijk advies op maat.	G1.5	Persoonlijk contact
Extra informatie over de financiering	G1.5	Kennis
Aanbieders vergelijken en onderhandelen over voorwaarden	G1.5	Onderhandelen

The buyer's words (quotations)	Participant	Key insight (label)
Tijdens het afsluiten van deze financiering is het mij duidelijk geworden hoeveel waarde ik hecht aan het goede contact met de adv	G2.1	Persoonlijk contact
Omdat ik geen vertrouwen heb ik de bank	G2.1	Vertrouwen
Ik heb een veel beter gevoel bij een intermediair, het persoonlijke contact en ik denk dat mijn voorkeur er ondertussen gewoon naar	G2.1	Intermediair
Extra informatie over de financiering	G2.1	Kennis
Aanbieders vergelijken en goed overhandelen over de voorwaarden	G2.1	Onderhandelen
financier die gespecialiseerd is in vastgoedfinancieringen	G2.2	Kennis
Uiteindelijk hebben we voor de partij gekozen die het laagste rentepercentage aanbod.	G2.2	Rente
Een intermediair denkt met je verder en gaat de verschillende opties bekijken	G2.2	Intermediair
Goedkoop geholpen worden en laag rentepercentage	G2.2	Rente
Aanbieders vergelijken en onderhandelen over de voorwaarden	G2.2	Onderhandelen
Ik hoorde van die klant van mij vooral dat zijn adviseur echt veel verschillende partijen hadden. Dus daar heb ik wel echt naar gezocht	G2.3	Meerdere partijen
Door mijn ervaring denk ik dat een intermediair zeker toegevoegde waarde kan bieden	G2.3	Intermediair
Ik betaal liever voor de service van een intermediair	G2.3	Kosten
Extra informatie over de financiering	G2.3	Kennis
Aanbieders vergelijken en goed overhandelen over de voorwaarden	G2.3	Onderhandelen
Ten eerste dat ze dus meerdere partijen hadden waardoor ze ons het voordeligste aan konden bieden.	G2.4	Kosten
Ten tweede vonden we het belangrijk dat we gewoon face to face een afspraak op kantoor konden maken	G2.4	Persoonlijk contact
Iemand die verder kijkt, gericht op de toekomst een passend advies bij ons bedrijf uit kon brengen en die hiervoor over genoeg kennis	G2.4	Kennis
Aanbieders vergelijken	G2.4	Onderhandelen
min mogelijk zekerheden	G2.5	Zekerheden
zo laag mogelijk rente	G2.5	Rente
ik vond het fijn dat ik werk uit handen kan geven aan een intermediair	G2.5	Intermediair
Ik ben op goed vertrouwen de financiering aangegaan.	G2.5	Vertrouwen
Vooraf naar hun klanten te luisteren.	G2.5	Persoonlijk contact
Snel contact	G2.5	Contact
streng toetsingsvoorwaarden	G2.5	Toetsingsvoorwaarden