

Whitepaper Pop-Up Research

De Rol van Banken

Hogeschool Inholland, 23 april 2023

Nahied Rezwani
Luc Salemans
Hans Bossert



De Rol van Banken

Auteurs	Nahied Rezwani, Hans Bossert en Luc Salemans
Lectoraten	Finance & Accountancy spin off: PURé
Soort object	Whitepaper Pop-Up Research
Datum	23 april 2023

Afbeelding omslag: Paul Fiedler, Unsplash.com
Toegankelijkheid van het recht van Hogeschool
Inholland is in licentie gegeven volgens een
Creative Commons Naamsvermelding-
GelijkDelen 4.0 Internationaal-licentie
2021 Hogeschool Inholland

Inhoudsopgave

1. Introductie	4
1.1 Achtergronden en uitgangspunten	4
1.2 Twee brainstormsessies	5
2. VERKENNING VAN ONDERZOEKSVELDEN	7
2.1 Onderzoek naar businessconcepten van banken	7
2.2 Onderzoek naar het diensten- en productenpakket	9
2.3 Onderzoek naar wet- en regelgeving	11
2.4 Onderzoek naar alternatieve modellen	12
3. FOCUS EN ONDERZOEKSVRAGEN	13
4. ONDERZOEKSMETHODEN	15
4.1 Geselecteerde onderzoeksmethoden	15
4.2 BMC als ontwerpmethode	16
5. ONTWERP VAN EEN NIEUWE BANK	18
5.1 Kamervoorstel voor een nieuwe mkb-bank	18
5.2 Benchmark met BBB	18
5.3 Business Model Canvas voor nieuwe mkb-bank	20
5.4 Vervolgstappen	21

1. Introductie

De rol van banken is actueel (zie Betlem, 2023; Homar et. al, 2013; Roosenboom, 2021; Spierdijk & Scholtens, 2018), omdat zij een belangrijke rol spelen in de economie en het financiële systeem. Banken zijn verantwoordelijk voor het verstrekken van leningen aan bedrijven en particulieren. Ze beheren spaargelden, faciliteren betalingen en hebben een poortwachtersfunctie om criminaliteit tegen te gaan. Dit maakt banken essentieel voor het functioneren van de economie. Daarnaast zijn banken in de afgelopen jaren onderwerp en oorzaak geweest van verschillende financiële crises, zoals de kredietcrisis in 2008. Deze crises hebben geleid tot een grotere aandacht voor de rol van banken en de noodzaak om het financiële systeem beter te reguleren. Bovendien zijn er andere ontwikkelingen gaande die de rol van banken verder beïnvloeden. Denk bijvoorbeeld aan digitalisering, de opkomst van fintechbedrijven, veranderingen in economische structuur (onder meer door de energietransitie) en veranderende wet- en regelgeving. Dit alles maakt de rol van banken een actueel en relevant onderwerp voor onderzoek en discussie.

Door nu onderzoek te doen naar deze ontwikkelingen en de impact ervan op de rol van banken, kunnen we bijdragen aan een beter begrip van de veranderende rol van banken in de huidige economie.

Een whitepaper over de rol van banken kan verschillende doelen hebben. Met dit paper willen we oplossingen bieden voor uitdagingen in het bankwezen. We willen helpen om de kennis, geloofwaardigheid en innovatie binnen het bankwezen te vergroten zodat het kan bijdragen aan het oplossen van maatschappelijke problemen. Dit whitepaper is een werkdocument waarmee we een eerste stap willen zetten.

1.1 Achtergronden en uitgangspunten

Macro-economische rol van banken

Enkele belangrijke functies die banken in de Nederlandse economie vervullen:

- **Financiering van investeringen:** banken verstrekken leningen aan bedrijven en huishoudens om hun investeringen te financieren. Dit kan variëren van kleine leningen aan individuen tot grote leningen aan bedrijven voor investeringen in productiecapaciteit, innovatie en onderzoek.
- **Geldcreatie:** banken kunnen geld scheppen door leningen te verstrekken en deposito's aan te nemen. Wanneer banken leningen verstrekken, creëren zij nieuwe geldhoeveelheden die in omloop komen in de economie. Dit proces staat bekend als 'geldcreatie' van banken en is van groot belang voor de economie.
- **Betalingsverkeer:** banken zorgen voor het betalingsverkeer in en met de Nederlandse economie. Dit doen ze onder andere door betalingen tussen bedrijven en individuen te verwerken, betaalpassen en creditcards te verstrekken en online transacties te faciliteren.
- **Risicobeheer:** banken spelen een belangrijke rol om risico's in de economie te beheersen. Zij beoordelen de kredietwaardigheid van potentiële leners en beheren risico's op de financiële markten. Dit draagt bij aan de stabiliteit van de financiële sector en de economie als geheel.

Banken spelen een belangrijke rol in de Nederlandse economie als financiële intermediairs en als facilitators van economische activiteit. Er is (recente) wet- en regelgeving die van invloed is op de bankensector in Nederland. Enkele voorbeelden:

- **Basel III:** dit is een internationaal akkoord dat banken verplicht om hun kapitaalbuffers te vergroten en strengere eisen stelt aan de kwaliteit van het kapitaal. Het doel hiervan is om de stabiliteit van de financiële sector te vergroten en het risico op een nieuwe financiële crisis te verminderen. Dit akkoord is in Nederland geïmplementeerd via de Capital Requirements Regulation (CRR) en de Capital Requirements Directive (CRD).
- **Europese bankenunie:** dit is een systeem van toezicht, resolutie en garantie voor banken in de Eurozone. Het doel is, in lijn met Basel III, om de stabiliteit van de financiële sector te vergroten en het risico op een nieuwe financiële crisis te verminderen. In Nederland is de bankenunie geïmplementeerd via de Bank Recovery

and Resolution Directive (BRRD) en de Single Resolution Mechanism Regulation (SRMR).

- Anti-witwasregelgeving: dit zijn wetten en regels om financiële criminaliteit te voorkomen, zoals witwassen en terrorismefinanciering. In Nederland is de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) van kracht. Deze wet verplicht banken om klanten te identificeren en te screenen op mogelijke risico's.
- Open Banking: dit is een concept waarbij klanten toestemming kunnen geven aan derde partijen om hun financiële gegevens te gebruiken, bijvoorbeeld om budgetplanningen te maken of financiële producten te vergelijken. In Nederland is de Payment Service Directive 2 (PSD2) regelgeving van kracht. Die verplicht banken om hun klantgegevens te delen met derde partijen als de klant daarvoor toestemming geeft.

Wet- en regelgeving versus financieringsrol

De bankensector in Nederland heeft te maken met een groot aantal recente wet- en regelgevingen. Die zijn bedoeld om de stabiliteit van de financiële sector te vergroten, financiële criminaliteit te voorkomen en de rechten van klanten te beschermen. Regelgeving kan de financieringsrol van banken op verschillende manieren beknotten. Hieronder staan enkele voorbeelden:

- Hogere kapitaaleisen: regulering kan de eisen verhogen voor de hoeveelheid kapitaal die banken moeten aanhouden. Dit kan de beschikbaarheid van krediet beperken, omdat banken minder leningen kunnen verstrekken als zij meer kapitaal moeten aanhouden.
- Strikter kredietbeoordelingsproces: regulering kan banken verplichten om strengere kredietbeoordelingen uit te voeren voordat zij leningen verstrekken. Dit kan de kredietverlening vertragen of beperken, vooral voor kleinere bedrijven of individuen met een beperkt kredietverleden.
- Hogere kosten voor naleving van de regelgeving: regulering kan hogere kosten met zich meebrengen voor banken om aan de regelgeving te voldoen. Zo moeten ze mogelijk extra personeel aannemen en nieuwe IT-systemen implementeren. Deze kosten kunnen de winstgevendheid van banken verminderen en hun vermogen om leningen te verstrekken beperken.
- Beperkingen op bepaalde soorten leningen: regulering kan bepaalde soorten leningen beperken, zoals hypotheekleningen met een hoge loan-to-value-ratio. Dit kan de beschikbaarheid van leningen voor sommige groepen beperken en de toegang tot financiering belemmeren.
- Striktere regels voor risicobeheer: regulering kan banken verplichten om striktere regels voor risicobeheer te volgen. Zo moeten ze mogelijk hogere reserves aanhouden voor bepaalde soorten leningen of vermijden ze bepaalde risicovolle activiteiten. Dit kan leiden tot lagere winstmarges voor banken en het kan de beschikbaarheid van leningen beperken.

1.2 Twee brainstormsessies

Met deelnemers uit de praktijk (banken, ondernemers), het onderzoek en het onderwijs hebben we twee brainstormsessies gehouden. Tijdens de brainstormsessies hebben we de deelnemers gevraagd na te denken over mogelijke onderzoeksgebieden en onderzoeksmethoden om een gedegen opzet te ontwikkelen voor een onderzoek naar de rol van banken in de economie. De sessies leverden de volgende aandachtspunten op:



1 Brainstormsessie over mogelijke onderzoeksgebieden:

- Invloed van regulering op de financieringsrol van banken;
- De rol van banken bij duurzame financiering en het beïnvloeden van bedrijfspraktijken;
- De impact van digitale innovatie op de rol van banken in de economie;
- De relatie tussen de financieringsrol van banken en economische groei;
- De rol van banken bij het beheren van risico's in de economie;
- De relatie tussen de financieringsrol van banken en inkomensongelijkheid;
- De rol van banken bij het verstrekken van financiering aan start-ups en scale-ups;
- De impact van fintechs op de rol van traditionele banken.

2 Brainstormsessie over mogelijke onderzoeksmethoden:

- Literatuurstudie: een uitgebreide analyse van bestaande literatuur over de gekozen onderzoeksgebieden;
- Casestudies: diepgaande onderzoeken naar de financieringsrol van banken in specifieke sectoren of regio's;
- Enquêtes: het uitvoeren van enquêtes onder banken, bedrijven of particulieren om inzicht te krijgen in hun perceptie van de financieringsrol van banken;
- Data-analyse: analyse van beschikbare data om inzicht te krijgen in de relatie tussen de financieringsrol van banken en andere economische variabelen;
- Interviews: interviews met experts in de bankensector, wetenschappers, beleidsmakers en andere belanghebbenden om inzicht te krijgen in hun visie op de financieringsrol van banken;
- Experimenten: het uitvoeren van experimenten om de impact van verschillende factoren op de financieringsrol van banken te meten;
- Focusgroepen: het organiseren van focusgroepen om inzicht te krijgen in de perceptie van verschillende stakeholders over de rol van banken in de economie;
- Vergelijkende studies: een vergelijkende analyse van de financieringsrol van banken in verschillende landen of regio's om inzicht te krijgen in de factoren die deze rol bepalen.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 van dit whitepaper laten we zien wat de onderzoeksvelden zijn die in de brainstormsessies in beeld kwamen. In hoofdstuk 3 lichten we de onderzoeksvragen toe die we de komende tijd verder zullen invullen. In hoofdstuk 4 bespreken we de te hanteren onderzoeksmethoden. In hoofdstuk 5 gaan we in op het wetsvoorstel voor een nieuwe bank voor de financiering van het mkb. Het wetsvoorstel lijkt op de British Business Bank (BBB) voor het mkb. Daarom zullen we een analyse maken van BBB om te zien of BBB een geschikte oplossing kan zijn voor de mkb-problemen in Nederland.

2. VERKENNING VAN ONDERZOEKSVELDEN

2.1 Onderzoek naar businessconcepten van banken

Zorgplicht als nutsvoorziening

De zorgplicht van banken is een actueel en complex onderwerp in de financiële sector. Het gaat om de verantwoordelijkheid van banken om hun klanten te beschermen tegen financiële risico's en om te zorgen voor een integere bedrijfsvoering. Dit onderzoeksveld richt zich op de vraag in hoeverre je de zorgplicht van banken als nutsvoorziening kunt beschouwen en welke gevolgen dit heeft voor de regulering van de financiële sector. Met het onderzoek kunnen we bijdragen aan een beter begrip van de rol van banken in de maatschappij en aan de ontwikkeling van effectief beleid voor de bescherming van consumentenbelangen.

Noodzaak om te denken in risicomodellen

Het onderzoeksveld 'Noodzaak om te denken in risicomodellen' richt zich op het ontwikkelen van effectievere risicomodellen die rekening houden met onverwachte gebeurtenissen en extreme scenario's. Traditionele risicomodellen houden vaak alleen rekening met bekende risico's en kunnen dus tekortschieten in het detecteren van nieuwe en onverwachte risico's. Met het onderzoek kunnen we bijdragen aan een beter begrip van de complexiteit van risicomodellering en de ontwikkeling van meer robuuste en betrouwbare modellen. Daardoor kun je de financiële stabiliteit en veerkracht verbeteren en de impact van crises verminderen.

Nutsfunctie in relatie tot het investeringsklimaat

Het onderzoeksveld 'Nutsfunctie in relatie tot het investeringsklimaat' richt zich op de vraag in hoeverre financiële instellingen een nutsfunctie hebben en wat de impact daarvan is op het investeringsklimaat. Hierbij kijken we naar de maatschappelijke verantwoordelijkheid van financiële instellingen en hun bijdrage aan duurzame economische groei. Met het onderzoek kunnen we bijdragen aan een beter begrip van de relatie tussen de nutsfunctie en het investeringsklimaat. Daarnaast kan het helpen om effectief beleid voor een duurzame en stabiele financiële sector te ontwikkelen, wat bijdraagt aan het algemeen belang en aan een gezonde economische ontwikkeling.

Relaties tussen grote banken, kleine banken, investors en angels

Het onderzoeksveld 'Relaties tussen grote banken, kleine banken, investors (zowel private als coöperatieve) en angels' richt zich op de dynamiek tussen verschillende spelers in de financieringsmarkt. Hierbij kijken we naar de rol van grote en kleine banken als financieringsbron voor ondernemingen en de opkomst van alternatieve financieringsbronnen, zoals investors en angels. Met het onderzoek kunnen we bijdragen aan een beter begrip van de financieringsmarkt en de onderlinge verhoudingen tussen de verschillende spelers. Hierdoor kun je meer inzicht krijgen in de kansen en uitdagingen voor ondernemingen om financiering te verkrijgen. Ook kun je mogelijkheden vinden om de financieringsmarkt te verbeteren en te verduurzamen.

Toegankelijkheid van het betalingsverkeer

Het onderzoeksveld 'Toegankelijkheid van het betalingsverkeer' richt zich op de vraag in hoeverre het betalingsverkeer voor iedereen toegankelijk en bereikbaar is. Hierbij kijken we naar de impact van technologische ontwikkelingen op het betalingsverkeer en de mogelijke barrières die kunnen ontstaan voor bepaalde groepen gebruikers, zoals ouderen, laaggeletterden of mensen met een beperking. Met het onderzoek kunnen we bijdragen aan een beter begrip van de toegankelijkheid van het betalingsverkeer en aan de ontwikkeling van beleid dat zorgt voor een inclusieve en toegankelijke financiële sector. Hierdoor kun je de maatschappelijke functie van het betalingsverkeer versterken en financiële uitsluiting voorkomen.

Andere regels en modellen

Het onderzoeksveld 'Andere regels en modellen' richt zich op onderzoek naar alternatieve regelgeving en modellen voor de financiële sector. Hierbij kijken we naar mogelijke nieuwe regels en wetgeving die de financiële sector kunnen versterken en/of verbeteren. Ook kijken we naar alternatieve financieringsmodellen en nieuwe manieren van investeren en lenen, zoals crowdfunding, factoring en microkredieten. Met het onderzoek kunnen we niet alleen bijdragen aan een beter begrip van de verschillende mogelijkheden en uitdagingen van deze alternatieve regels en modellen. Maar we stimuleren mogelijk ook de ontwikkeling van effectief beleid voor een duurzame en stabiele financiële sector, die zowel bijdraagt aan het algemeen belang als aan een gezonde economische ontwikkeling.

Zekerheden al weggegeven

Het onderzoeksveld 'Zekerheden al weggegeven' richt zich op onderzoek naar de situatie waarin bedrijven of particulieren al zekerheden hebben gegeven aan een bank of financieringsmaatschappij en daarom niet meer in aanmerking komen voor andere vormen van financiering. Hierbij kijken we naar de gevolgen van deze situatie voor ondernemers en particulieren en de mogelijkheden om deze situatie te veranderen. Met het onderzoek kunnen we bijdragen aan een beter begrip van de problemen die zich voordoen in deze situatie. Mogelijk dragen we ook bij aan de ontwikkeling van oplossingen om ondernemers en particulieren te helpen bij het verkrijgen van alternatieve financiering, zonder dat ze daarbij beperkt worden door al verstrekte zekerheden.

Start-ups en scale-ups

Het onderzoeksveld 'Start-ups en scale-ups' richt zich op onderzoek naar de financieringsmogelijkheden voor start-ups en scale-ups en de uitdagingen die zij ondervinden om financiering te verkrijgen. Hierbij kijken we naar de verschillende financieringsbronnen, zoals venture capital, bankfinanciering, crowdfunding en overheidsfinanciering, en de voor- en nadelen van deze financieringsbronnen. Ook kijken we naar de rol van de overheid bij het faciliteren van financiering voor start-ups en scale-ups. Met het onderzoek kunnen we bijdragen aan een beter begrip van de financieringsbehoeften van start-ups en scale-ups en aan de ontwikkeling van beleid dat deze groepen ondernemers ondersteunt en stimuleert om bij te dragen aan innovatie en economische groei.

Bank als onderneming

Het onderzoeksveld 'Bank als onderneming' richt zich op onderzoek naar de manier waarop banken functioneren als bedrijven en de uitdagingen die zij daarbij ondervinden. Hierbij kijken we naar de bedrijfsstrategieën van banken, de manier waarop zij omgaan met risico's en compliance, en hun verdienmodellen. Ook kijken we naar de maatschappelijke verantwoordelijkheid van banken en hun rol in de economie en samenleving. Met het onderzoek kunnen we bijdragen aan een beter begrip van de uitdagingen en kansen voor banken als ondernemingen. Daarnaast kunnen we de ontwikkeling stimuleren van effectief beleid dat bijdraagt aan een duurzame en stabiele financiële sector, wat goed is voor het algemeen belang en voor een gezonde economische ontwikkeling.

Banken als aantrekkelijke werkgever

Het onderzoeksveld 'Banken als aantrekkelijke werkgever' richt zich op onderzoek naar de factoren die van invloed zijn op de aantrekkelijkheid van banken als werkgever. Hierbij kijken we naar zowel de interne als externe factoren, zoals arbeidsvoorwaarden, carrièremogelijkheden, werksfeer, diversiteit en inclusiviteit, en reputatie van de bank. Ook kijken we naar de manier waarop banken hun employer brand opbouwen en hoe zij zich kunnen onderscheiden op de arbeidsmarkt. Met het onderzoek kunnen we bijdragen aan een beter begrip van de behoeften en verwachtingen van werknemers in de financiële sector en aan de ontwikkeling van effectief HR-beleid, waarmee banken talentvolle medewerkers aantrekken en behouden, en wat ze helpt duurzaam te groeien.

2.2 Onderzoek naar het diensten- en productenpakket

KYC

Het onderzoeksveld 'KYC' (Know Your Customer) richt zich op onderzoek naar de manier waarop banken voldoen aan de regelgeving voor het kennen van hun klanten. Hierbij kijken we naar de processen en procedures die banken hanteren om de identiteit van hun klanten vast te stellen en hun financiële transacties te monitoren op mogelijke risico's op het gebied van fraude, witwassen en financiering van terrorisme. Ook kijken we naar de uitdagingen die banken hierbij ondervinden. Hoe vinden ze bijvoorbeeld een balans tussen risicobeheersing en klanttevredenheid? Met het onderzoek kunnen we bijdragen aan een beter begrip van de effectiviteit van KYC-processen en aan de ontwikkeling van innovatieve oplossingen. Daarmee kunnen banken voldoen aan de regelgeving en de klanttevredenheid verbeteren.

Behoeften van het mkb

Het onderzoeksveld 'Behoeften van het mkb' richt zich op onderzoek naar de specifieke behoeften van het mkb (midden- en kleinbedrijf) op het gebied van financiële dienstverlening. Hierbij kijken we naar de verschillende soorten financiële producten en diensten die aansluiten op de behoeften van mkb-bedrijven, zoals kredietverlening, cashmanagement, verzekeringen en advies. Ook kijken we naar de manier waarop banken kunnen inspelen op de veranderende behoeften van het mkb. Denk bijvoorbeeld aan hun groeiende behoefte aan digitalisering en duurzaamheid. Met het onderzoek kunnen we bijdragen aan een beter begrip van de behoeften en uitdagingen van mkb-bedrijven en aan de ontwikkeling van effectieve financiële producten en diensten die bijdragen aan de groei en ontwikkeling van het mkb.

Banken te streng?

Het onderzoeksveld 'Banken te streng?' richt zich op onderzoek naar de mate waarin banken hun kredietverlening aan bedrijven beperken door te strenge risicobeoordelingen en -normen. Hierbij kijken we naar de redenen achter de vermeende terughoudendheid van banken om krediet te verstrekken. Spelen bijvoorbeeld de toegenomen regeldruk, risicobeheersing en de impact van de kredietcrisis een rol? Ook kijken we naar de mogelijke gevolgen van deze terughoudendheid, zoals beperkte groei en innovatie binnen het bedrijfsleven en mogelijke alternatieven voor bankfinanciering. Met het onderzoek kunnen we bijdragen aan een beter begrip van de balans tussen risicobeheersing en kredietverlening door banken en aan de ontwikkeling van oplossingen die bijdragen aan een gezonde en duurzame kredietverlening.

Vraag naar financiering

Het onderzoeksveld 'Vraag naar financiering' richt zich op onderzoek naar de factoren die de vraag naar financiering bij bedrijven beïnvloeden. Denk aan factoren zoals de economische situatie, de behoeften van bedrijven en de beschikbaarheid van financieringsopties. Hierbij kijken we naar verschillende soorten bedrijven, zoals start-ups, scale-ups en mkb-bedrijven, en de verschillende vormen van financiering, zoals bankfinanciering, crowdfunding en venture capital. Ook kijken we naar de rol van de overheid, banken en andere financiële instellingen in het faciliteren van financiering voor bedrijven en het stimuleren van groei en innovatie. Met het onderzoek kunnen we bijdragen aan een beter begrip van de vraag naar financiering en aanbevelingen geven om financieringsmogelijkheden voor bedrijven te verbeteren.

Klantcontact

Het onderzoeksveld 'Klantcontact' richt zich op onderzoek naar de manier waarop banken en financiële instellingen communiceren en omgaan met hun (zakelijke en particuliere) klanten. Hierbij kijken we naar verschillende vormen van klantcontact, zoals persoonlijk contact, telefonisch contact, online contact en chatbots, maar ook naar het productaanbod en de mate waarin zij de toelichting op financiële producten helder communiceren. Ook

kijken we naar de kwaliteit van de klantenservice en hoe je deze kunt verbeteren om aan de behoeften van klanten te voldoen. Met het onderzoek kunnen we bijdragen aan een beter begrip van de behoeften en verwachtingen van klanten en aanbevelingen geven om de klantenservice en het opbouwen van klantrelaties te verbeteren.

Concurrentie tussen banken

Het onderzoeksveld 'Concurrentie tussen banken' richt zich op onderzoek naar de dynamiek van de concurrentie tussen banken en financiële instellingen. Hierbij kijken we naar verschillende aspecten, zoals de marktstructuur, marktconcentratie, toetredingsbarrières, innovatie, productdifferentiatie en prijsbeleid. Ook kijken we naar de effecten van concurrentie op de prestaties van banken en de gevolgen daarvan voor klanten, aandeelhouders en de bredere economie. Met het onderzoek kunnen we bijdragen aan een beter begrip van de concurrentiedynamiek in de bankensector en aanbevelingen geven voor beleidsmakers om een gezonde concurrentieomgeving te bevorderen en de belangen van consumenten te beschermen.

Risicobereidheid van banken

Het onderzoeksveld 'Risicobereidheid van banken' richt zich op onderzoek naar de mate waarin banken bereid zijn risico's te nemen in hun bedrijfsvoering en welke factoren deze bereidheid beïnvloeden. Hierbij kijken we naar verschillende aspecten, zoals risicomanagementprocessen, de cultuur binnen de bank, de externe omgeving en regelgeving. Ook kijken we naar de effecten van risicobereidheid op de prestaties van banken en de gevolgen daarvan voor klanten, aandeelhouders en de bredere economie. Met het onderzoek kunnen we bijdragen aan een beter begrip van de risicobereidheid van banken en aanbevelingen geven voor beleidsmakers om een gezonde en stabiele financiële sector te bevorderen.

Servicelevel van banken

Het onderzoeksveld 'Servicelevel van banken' richt zich op onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening van banken aan hun klanten en de factoren die deze kwaliteit beïnvloeden. Hierbij kijken we naar aspecten zoals de snelheid en efficiëntie van transacties en de klantenservice, de toegankelijkheid van bankdiensten en de mate van personalisatie en maatwerk die banken bieden. Ook kijken we naar de impact van digitalisering en technologische ontwikkelingen op de servicelevel van banken en de tevredenheid van klanten. Met het onderzoek kunnen we bijdragen aan een beter begrip van de behoeften van klanten en aanbevelingen geven voor banken om hun dienstverlening te verbeteren.

Financieringsbereidheid voor het mkb

Het onderzoeksveld 'Financieringsbereidheid voor het mkb' richt zich op onderzoek naar de mate waarin banken bereid zijn om financiering te verstrekken aan het mkb en de factoren die hierop van invloed zijn. Hierbij kijken we naar zowel de kredietwaardigheid van de onderneming als de persoonlijke omstandigheden van de ondernemer. Ook kijken we naar de invloed van economische omstandigheden, regelgeving en overheidsbeleid op de financieringsbereidheid van banken voor het mkb. Met het onderzoek kunnen we bijdragen aan een beter begrip van de financieringsbehoefte van mkb-bedrijven en aanbevelingen geven voor banken en beleidsmakers om deze te ondersteunen.

2.3 Onderzoek naar wet- en regelgeving

Nut van regelgeving als maatregel tegen risico

Het onderzoeksveld 'Nut van regelgeving als maatregel tegen risico' richt zich op de rol van regelgeving om risico's in de bankensector te verminderen. Regelgeving, zoals bijvoorbeeld Basel III, kan als maatregel dienen om het risico van banken te beperken en daarmee de stabiliteit van het financiële systeem te waarborgen. Het onderzoek richt zich op de vraag of deze regelgeving ook daadwerkelijk het beoogde effect heeft en in hoeverre het nuttig is als maatregel tegen risico. Daarnaast kijken we naar mogelijke alternatieven voor regelgeving als maatregel tegen risico in de bankensector.

Regelgeving leidt tot voorzieningen

Het onderzoeksveld 'Regelgeving leidt tot voorzieningen' richt zich op de vraag in hoeverre regelgeving bijdraagt aan het creëren van voorzieningen die de financiële stabiliteit en bescherming van klanten bevorderen. Hierbij kun je denken aan de ontwikkeling van kapitaalbuffers en risicomodellen, maar ook aan klantbescherming en transparantievereisten. Met het onderzoek kunnen we ons richten op de effectiviteit van deze voorzieningen, de kosten en baten van regelgeving en de mogelijk onbedoelde neveneffecten van regelgeving op bijvoorbeeld concurrentie en innovatie in de financiële sector.

Toegankelijkheid van het betalingsverkeer

Het onderzoeksveld 'Toegankelijkheid van het betalingsverkeer' richt zich op de vraag in hoeverre het betalingsverkeer toegankelijk is voor verschillende groepen gebruikers. Hierbij kun je denken aan consumenten, bedrijven en instanties, maar ook aan mensen met een beperking of beperkte digitale vaardigheden. Met het onderzoek kunnen we ons richten op factoren die de toegankelijkheid beïnvloeden, zoals technologische ontwikkelingen, regelgeving en kosten. Ook kunnen we kijken naar oplossingen om de toegankelijkheid te vergroten. Denk bijvoorbeeld aan oplossingen om nieuwe betaalmethoden te ontwikkelen of om gebruikerservaringen te verbeteren. Dit onderzoeksveld is met name relevant in een tijd waarin steeds meer betalingen digitaal plaatsvinden en toegankelijkheid een belangrijk maatschappelijk vraagstuk is.

Rol van de overheid

Het onderzoeksveld 'Rol van de overheid' richt zich op de vraag hoe de overheid de financiële sector kan reguleren en monitoren om financiële stabiliteit te waarborgen en consumenten te beschermen. Daarnaast gaat het om de vraag in hoeverre de overheid een rol moet spelen in het stimuleren van de kredietverlening en financiering van ondernemers en innovatie. Ook kunnen we onderzoek doen naar de invloed van overheidsbeleid op de concurrentiepositie van banken en andere financiële instellingen. Het onderzoeken van de rol van de overheid in de financiële sector is belangrijk om inzicht te krijgen in hoe de overheid kan bijdragen aan een gezonde en stabiele financiële sector en economie.

Zorgplicht bij fintechs

Het onderzoeksveld 'Zorgplicht bij fintechs' richt zich op de verantwoordelijkheden en verplichtingen van fintechbedrijven om de belangen van consumenten te beschermen. Fintechs bieden nieuwe financiële producten en diensten die niet onder het traditionele toezicht van de financiële sector vallen. Het is belangrijk om te onderzoeken in hoeverre fintechs voldoen aan de wettelijke vereisten voor zorgplicht en welke uitdagingen er zijn om de bescherming van consumenten te waarborgen. Met dit onderzoek kunnen we bijdragen aan het verbeteren van de consumentenbescherming en het regelgevingskader voor fintechs.

Rol van belangrijke wetten zoals Wwft en Wft

Het onderzoeksveld 'Rol van belangrijke wetten zoals de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en de Wet op het financieel toezicht (Wft)' richt zich op de impact van deze wetten op de werkwijze van banken en andere financiële instellingen. Het onderzoekt de effectiviteit van deze wetten om witwassen en terrorismefinanciering te voorkomen, en hoe deze wetten van invloed zijn op de bedrijfsvoering en klantrelaties van financiële instellingen. Daarnaast kunnen we ons met het onderzoek richten op de vraag hoe deze wetten aangepast kunnen worden aan de snel veranderende digitale en technologische ontwikkelingen in de financiële sector.

2.4 Onderzoek naar alternatieve modellen

Alternatieve mkb-bank (zoals de British Business Bank)

Het onderzoeksveld 'Alternatieve mkb-bank (zoals de British Business Bank)' richt zich op onderzoek naar de mogelijkheden en uitdagingen om een alternatieve mkb-bank in Nederland op te zetten, vergelijkbaar met de British Business Bank in het Verenigd Koninkrijk. Hierbij kijken we naar de financieringsbehoeften van het mkb, de huidige financiële infrastructuur en de mogelijkheden om alternatieve financieringsbronnen aan te boren. Ook kijken we naar de rol van de overheid en private investeerders bij het opzetten van een dergelijke bank. Met het onderzoek kunnen we bijdragen aan de ontwikkeling van een meer diverse en veerkrachtige financiële sector in Nederland en helpen we het mkb in hun financieringsbehoefte.

Financiering buiten banken om

Het onderzoeksveld 'Financiering buiten banken om' richt zich op alternatieve financieringsvormen voor ondernemers. Zij kunnen daarbij financiering krijgen zonder afhankelijk te zijn van traditionele banken. Voorbeelden van deze financieringsvormen zijn crowdfunding, factoring, leasing en private equity. Met het onderzoek richten wij ons op de voordelen en nadelen van deze alternatieve financieringsvormen en op de vraag of deze financieringsvormen de traditionele bancaire financiering kunnen vervangen of aanvullen. Daarnaast kijken we naar de rol van de overheid en wet- en regelgeving om deze alternatieve financieringsvormen te stimuleren.

Is er een transitie?

Het onderzoeksveld 'Is er een transitie?' gaat over de veranderingen die plaatsvinden in de bankensector en de rol van banken in de economie. Hierbij kun je denken aan de verschuiving naar digitaal bankieren, de toenemende rol van fintech en de veranderende behoeften van klanten en investeerders, en de effecten van de Europese Green Deal. Met het onderzoek kunnen we deze transitie in kaart brengen en de effecten hiervan op de bankensector en de economie. Ook kunnen we kijken naar de mogelijkheden en uitdagingen die deze transitie met zich meebrengt voor banken en andere spelers in de financiële sector.

Non-bancaire financiering

Non-bancaire financiering is een opkomende trend in de financiële sector. Bedrijven krijgen daarbij financiering van alternatieve financiële instellingen, zoals peer-to-peer leenplatforms, crowdfunding websites, factoringbedrijven en private equity-firma's in plaats van traditionele banken. Het onderzoeksveld richt zich op de toegankelijkheid, efficiëntie en kosten van non-bancaire financiering voor bedrijven. Ook kijken we naar de mogelijke risico's en regelgeving in verband met non-bancaire financiering. Met het onderzoek dragen we bij aan het begrip van de rol van non-bancaire financiering in het huidige financieringslandschap en bieden we inzichten voor bedrijven en beleidsmakers.

3. FOCUS EN ONDERZOEKSVRAGEN

DE ONDERZOEKSGROEP FINANCE VAN HOGESCHOOL INHOLLAND PLEIT ERVOOR OM DE ROL VAN DE BANKEN OOK VANUIT MACRO-ECONOMISCH PERSPECTIEF TE ONDERZOEKEN. NAAST HET PRAKTIJKONDERZOEK DAT WE IN DIT WHITEPAPER VOORSTELLEN, BIEDT DIT PERSPECTIEF ZICHT OP DE EFFECTIVITEIT VAN DE MAATREGELEN DIE DE COMMISSIE WIJFFELS (COMMISSIE STRUCTUUR NEDERLANDSE BANKEN (CSNB), 2013) HEEFT VOORGESTELD.

Aanbevelingen Commissie Wijffels

De bankencrisis van 2007-2008 heeft de financiële en economische wereld opgeschrikt. Zowel op Europees als landelijk niveau beraadden overheden zich op maatregelen om herhaling te voorkomen. In Nederland deed de Commissie Wijffels daartoe een aantal aanbevelingen¹. Het accent ligt daarbij op maatregelen om de dienstverlening van de banken te vergroten en de stabiliteit van het bankwezen te waarborgen.

Marco-economisch onderzoek naar effect aanbevelingen

De onderzoeksgroep Finance wil samen met betrokken partijen onderzoeken in hoeverre deze maatregelen doeltreffend zijn geweest, zowel door middel van macro-economisch als praktijkgericht onderzoek. Uit de diverse gesprekken met de betrokken partijen zijn enkele kritische vragen naar voren gekomen. Dragen banken daadwerkelijk bij aan het versterken van de economische kracht van Nederland? Is de BV Nederland financieel stabiel geworden? Vinden investeringen op een gezonde manier plaats? Is de dienstverlening inderdaad verbeterd? Doen banken wel wat ze zeggen? Wat is feit en wat is fabel?

Dienstverlening echt verbeterd?

Banken zijn grotendeels uit het straatbeeld verdwenen. Vond je vroeger in elk (winkel)centrum minimaal een of twee filialen, tegenwoordig staan die panden leeg. Een eerste vraag die daarom opkomt is hoe banken hun dienstverlening kunnen verbeteren als ze nauwelijks zichtbaar zijn voor hun klanten. Bankieren doen we tegenwoordig vooral online. De digitalisering van het bankwezen was nodig en heeft de efficiëntie verhoogd. Maar wat betekent dat voor burgers die niet digitaal vaardig zijn en geen gebruik kunnen maken van de online dienstverlening van de banken? Hebben zij geen recht op hulp van de bank? Ook hypotheekverlening is een bancaire taak. Maar als je niet regelmatig contact met je klanten onderhoudt, weet je als bank niet goed waar zij behoefte aan hebben. Als klant moet je zelf het initiatief nemen, maar heb je geen vaste contactpersoon meer. Dat leidt eerder tot minder dienstverlening dan tot meer.

De eerste indruk is dat de dienstverlening niet is verbeterd. Er is vooral geïnvesteerd in en aandacht geschonken aan de controlefunctie van de banken. Was dat nou de bedoeling van de Commissie Wijffels? Hoort dat bij het verbeteren van de dienstverlening? *Niet dat het niet nodig is, maar je kunt er wel vraagtekens bij zetten.* Heeft de extreme controlefunctie van het bankwezen ertoe geleid dat het witwassen is verminderd? Recent kwam in het nieuws dat medewerkers van ABN AMRO werden verdacht van witwassen. Dat was niet vóór maar ná de bankencrisis. Het is ook iets om verder uit te zoeken.

Focus onderzoek: dienstverlening aan mkb-bedrijven

De effecten van de maatregelen op de verbetering van de dienstverlening van de banken en de stabiliteit hebben een enorme reikwijdte. Ze zijn als onderzoeksvraag te veelomvattend. Daarom maakt de onderzoeksgroep een keuze. We kiezen om de effecten van de overheidsmaatregelen op de mkb-bedrijven te onderzoeken.

Maar krijgen mkb-bedrijven voldoende middelen om te kunnen investeren om daarmee te kunnen innoveren? Uit gesprekken met het mkb lijkt het erop dat de maatregelen er niet toe hebben geleid dat deze sector makkelijker aan geld kan komen. Een veelgehoorde klacht is

¹ Commissie Structuur Nederlandse Banken (CSNB), Naar een dienstbaar en stabiel bankwezen, juni 2013.

dat banken moeilijk doen met het investeren in mkb-bedrijven. Is dat werkelijkheid of fictie? Mkb-bedrijven lijken minder eenvoudig aan financiering te komen dan grote bedrijven. Dat grote bedrijven wel makkelijk krediet kunnen krijgen, is daarvan ook een signaal.

Innovatiekracht mkb-bedrijven

Mkb-bedrijven zijn voor de BV Nederland heel belangrijk. In tegenstelling tot wat vaak gedacht wordt, komen innovaties meestal niet van de grote internationale concerns, maar juist van de mkb-sector. Deze innovaties versterken de economische positie van Nederland.

Onder meer op de volgende manieren kan het mkb invloed uitoefenen:

1. Leveranciers en partnerschap: mkb-bedrijven kunnen dienen als leveranciers van grote bedrijven, waardoor ze nieuwe technologieën, producten of diensten introduceren. Grote bedrijven kunnen profiteren van de flexibiliteit, wendbaarheid en niche-expertise van mkb-bedrijven om innovatieve oplossingen te ontwikkelen.
2. Onderzoek en ontwikkeling (R&D): mkb-bedrijven kunnen betrokken zijn bij onderzoek en ontwikkeling, zowel onafhankelijk als in samenwerking met grote bedrijven. Ze kunnen nieuwe ideeën en technologieën genereren, die grote bedrijven vervolgens kunnen overnemen of aanpassen om hun eigen innovatie-inspanningen te stimuleren.
3. Concurrentiedruk: het mkb kan een stimulans vormen voor grote bedrijven om te innoveren door middel van concurrentiedruk. Als mkb-bedrijven met innovatieve producten of diensten op de markt komen, kan dit grote bedrijven dwingen om hun eigen aanbod te verbeteren of te vernieuwen om concurrerend te blijven.
4. Toegang tot nieuwe markten: mkb-bedrijven hebben vaak een betere toegang tot lokale of nichemarkten. Door samen te werken met het mkb kunnen grote bedrijven profiteren van deze marktkennis en van de toegang tot nieuwe klantsegmenten, waardoor ze hun innovatie-inspanningen kunnen richten op specifieke behoeften en trends.

Het is belangrijk op te merken dat de interactie tussen mkb-bedrijven en grote bedrijven sterk afhankelijk is van de specifieke industrie, de regionale context en andere factoren. Niet alle grote bedrijven hebben dezelfde mate van interactie met het mkb, maar over het algemeen kan het mkb een waardevolle bijdrage leveren aan de innovatiekracht van grote bedrijven.

Onderzoeksvragen

De onderzoeksgroep wil antwoorden vinden op de vraag welke effecten de maatregelen van de overheid hebben gehad op de financiering van de mkb-bedrijven. Natuurlijk zijn ook andere vragen interessant, maar deze onderzoeksvraag is essentieel. Omdat het mkb onmisbaar is voor economische groei en vaak een belangrijke rol speelt bij het bevorderen van de innovatiekracht van grote bedrijven.

Het onderzoek is gericht op beantwoording van de volgende onderzoeksvragen:

1. **Wat voor effect hebben de overheidsmaatregelen naar aanleiding van de financiële crisis gehad op de mkb-bedrijven?** Profiteert het mkb van verbeterde zichtbaarheid en dienstverlening van de bankensector? Wat is het effect van de aanbevelingen van de Commissie Wijffels voor het mkb?
2. **In het Verenigd Koninkrijk kunnen mkb-bedrijven terecht bij een alternatieve mkb-bank: de British Business Bank. Zou dit systeem ook voor het mkb in Nederland een gepaste financieringsvorm kunnen zijn?**

De onderzoeksgroep voert bij de eerste vraag een wetenschappelijk onderzoek uit en bij de tweede vraag een praktijkgericht onderzoek.

4. ONDERZOEKSMETHODEN

4.1 Geselecteerde onderzoeksmethoden

Scrums (theorie en praktijk)

De methode van scrums kunnen banken toepassen om innovatie en verandering te stimuleren. Het houdt in dat een multidisciplinair team samenwerkt in sprints om een bepaald doel te bereiken. Het team bestaat uit experts uit verschillende afdelingen, zoals IT, marketing en business. Tijdens de sprints plant het team regelmatig overlegmomenten, waarbij het de voortgang bespreekt en eventueel bijstuurt. Banken kunnen deze methode bijvoorbeeld gebruiken om nieuwe producten of diensten te ontwikkelen of om processen te optimaliseren. Ze kunnen het ook inzetten om nieuwe regelgeving te implementeren of de klantbeleving te verbeteren. Door de samenwerking tussen experts uit verschillende disciplines kunnen er innovatieve oplossingen ontstaan die anders niet mogelijk waren geweest. De methode is flexibel en kun je aanpassen aan de specifieke behoeften van de bank en het doel van het project.

Literatuurstudie

Naast de scrummethode kun je via regulier documentonderzoek bestaande literatuur en theoretische modellen in kaart brengen.

Customer journey

Banken kunnen de customer journey als onderzoeksmethode gebruiken om het pad te volgen dat een klant aflegt als die een financiële transactie aangaat of interacteert met de bank. Deze methode kan helpen om de behoeften, pijnpunten en verbetermogelijkheden van de klant tijdens het proces te identificeren. Door inzicht te krijgen in de gehele customer journey, vanaf het moment dat de klant geïnteresseerd raakt in een product of dienst tot aan de uiteindelijke afhandeling, kan de bank de klantgerichtheid verbeteren en de klantervaring optimaliseren. Om een customer journey-analyse uit te voeren gebruik je verschillende methoden, waaronder observatie, interviews en enquêtes. Het kan ook nuttig zijn om gebruik te maken van specifieke tools en technologieën, zoals heatmaps en customer journey mapping software. Hiermee visualiseer en analyseer je het proces. Door deze methode toe te passen kunnen banken de klantervaring verbeteren en de klanttevredenheid verhogen.

Praktijkonderzoek en casestudies

Bij banken kun je goed praktijkonderzoek en casestudies toepassen. Met deze methode onderzoek je concrete situaties of casussen binnen de bank. De focus ligt op het verkrijgen van diepgaande kennis over een specifiek onderwerp of probleem. Je kunt bijvoorbeeld klantcases, processen of producten onderzoeken. Door deze casussen te analyseren kun je patronen en problemen identificeren, wat kan leiden tot verbetering van processen of producten. Ook kan het bijdragen aan het identificeren van best practices die mogelijk ook andere afdelingen of banken kunnen toepassen. Deze methode kun je onder andere uitvoeren door betrokkenen te interviewen, data te verzamelen en processen te observeren.

Mixed methods

Op de eerste onderzoeksvraag passen we een mixed methodeonderzoek toe. We gebruiken hierbij zowel kwantitatieve als kwalitatieve methoden. De reden hiervoor is dat mensen soms een andere beleving hebben dan de feitelijke situaties.

Tijdens de brainstormsessie kwam naar voren dat mkb-bedrijven sterk het gevoel hebben dat banken minder leningen ter beschikking stellen aan hen en dat het leningsproces lang duurt, met strenge eisen vanuit de banken. Om dit gevoel en de redenen daarachter goed in beeld te krijgen, maken we gebruik van kwalitatief onderzoek door middel van enquêtes en interviews bij mkb-bedrijven. Voor enquêtes gebruiken we gestandaardiseerde vragenlijsten om informatie te verzamelen van een steekproef van respondenten. We zetten hiervoor online formulieren in om de kans op een groter aantal respondenten te vergroten. Bij

interviews stellen we gerichte vragen aan individuen of groepen om diepgaande informatie te verzamelen. We kiezen hier voor een ongestructureerde methode, waarbij de vragen meer open zijn en de respondent de mogelijkheid heeft om uitgebreide antwoorden te geven.

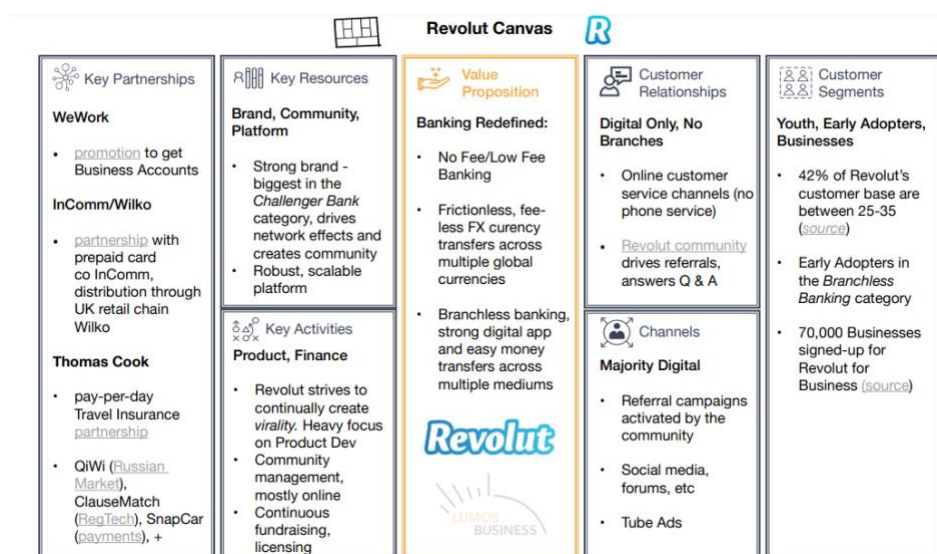
Daarnaast gebruiken we kwantitatief onderzoek om feitelijke informatie te verkrijgen en de beleving van het mkb te kunnen toetsen. Hiervoor maken we gebruik van beschikbare data en doen we deskresearch. Voor de data-analyse zijn we afhankelijk van de samenwerking met het Centraal Planbureau (CPB), banken en de Nederlandse Vereniging van Banken. Met deze mixed methodeaanpak streven we ernaar een breed en diepgaand inzicht te krijgen in zowel de beleving als de feitelijke situatie met betrekking tot de effecten van de strengere maatregelen van de banken voor mkb-bedrijven.

Kortcyclisch onderzoek

Kortcyclisch onderzoek is een onderzoeksmethode die zich goed leent om specifieke vraagstukken binnen banken te onderzoeken. Met deze methode verzamel je data gedurende korte tijdspannen, bijvoorbeeld door middel van enquêtes of interviews met medewerkers of klanten. De data analyseer je vervolgens en kan snel leiden tot acties en verbeteringen. Kortcyclisch onderzoek kun je ook gebruiken om de effectiviteit van nieuwe producten, diensten of strategieën te meten en bij te sturen waar nodig. Banken kunnen deze methode inzetten om snel inzicht te krijgen in bijvoorbeeld klantbehoeften, medewerkerstevredenheid of de impact van nieuwe regelgeving. Kortcyclisch onderzoek kan je ook helpen om veranderingen of verbeteringen op kleine schaal uit te testen voordat je ze op grotere schaal uitrolt.

4.2 BMC als ontwerpmethode

Het Business Model Canvas (BMC) is een ontwerpmethode die je kunt gebruiken om een nieuw bedrijfsmodel te creëren voor een Nederlandse bank. Het BMC bestaat uit negen bouwstenen die je kunt gebruiken om de belangrijkste aspecten van het bedrijfsmodel te beschrijven, waaronder de waardepropositie, klantsegmenten, kanalen, klantrelaties, inkomstenstromen, key partners, key activiteiten, key resources en kostenstructuur. Door deze bouwstenen in kaart te brengen en te analyseren, kan een nieuwe bank zich richten op de juiste doelgroepen en waarde creëren die klanten en investeerders aantrekt. Het BMC kun je gebruiken om het bedrijfsmodel te ontwerpen, te testen, aan te passen en te optimaliseren om de beste kansen op succes te bieden. Het is daarom een waardevolle tool om te gebruiken bij het opzetten van een nieuwe Nederlandse bank.



Voorbeeld Revolut

Revolut (figuur 1) is een voorbeeld van een bedrijf dat het BMC-model heeft gebruikt om zijn businessmodel te ontwikkelen en te optimaliseren. Het BMC-model van Revolut richt zich op de volgende negen bouwstenen:

1. Klantsegmenten: Revolut richt zich op millennials en digitale nomaden die behoefte hebben aan goedkopere, snellere en gemakkelijkere manieren om hun financiën te beheren.
2. Waardepropositie: Revolut biedt een gemakkelijke, mobiele app voor het beheren van financiën, onder meer om transacties in verschillende valuta's uit te voeren tegen voordelige wisselkoersen.
3. Kanalen: Revolut maakt gebruik van digitale kanalen, zoals de mobiele app, om klanten te bereiken en te bedienen.
4. Klantrelaties: Revolut bouwt relaties op met klanten door middel van gepersonaliseerde communicatie en interactie via digitale kanalen.
5. Inkomstenstromen: Revolut genereert inkomsten uit transactiekosten en abonnementskosten voor premiumfuncties.
6. Key resources: Revolut heeft een sterke IT-infrastructuur en werkt samen met verschillende banken om transacties te verwerken.
7. Key activities: Revolut richt zich op het verbeteren van de klantbeleving en het optimaliseren van de IT-infrastructuur.
8. Key partners: Revolut werkt samen met verschillende banken en fintechbedrijven om zijn diensten te leveren.
9. Kostenstructuur: Revolut heeft voornamelijk vaste kosten voor IT-infrastructuur en personeel, en variabele kosten voor transactiekosten en klantacquisitie.

Door gebruik te maken van het BMC-model kan een nieuwe Nederlandse bank haar businessmodel ontwikkelen en optimaliseren op basis van de negen bouwstenen. Hierdoor kan de bank zich beter positioneren in de markt en inspelen op de behoeften van haar klanten.

5. ONTWERP VAN EEN NIEUWE BANK

5.1 Kamervoorstel voor een nieuwe mkb-bank

In de afgelopen jaren is er veel discussie geweest over de toegankelijkheid van financiering voor mkb-bedrijven in Nederland. Veel ondernemers klagen dat zij moeilijk financiering kunnen krijgen van banken, terwijl banken aangeven dat zij minder geneigd zijn om risicovolle leningen te verstrekken vanwege de toegenomen regelgeving. Als gevolg hiervan hebben verschillende partijen gepleit voor de oprichting van een nieuwe mkb-bank in Nederland. In dit voorstel beschrijven we de belangrijkste elementen van een Tweede Kamervoorstel voor de oprichting van een nieuwe mkb-bank. De nieuwe mkb-bank zal een publiek-private onderneming zijn met de Nederlandse overheid als grootste aandeelhouder. Het doel van de bank is om de financiering van het mkb te vergemakkelijken door te zorgen voor meer toegang tot krediet en betere voorwaarden. Om dit doel te bereiken, zal de nieuwe bank nauw samenwerken met bestaande financiële instellingen en de overheid.

Drie belangrijke pijlers

Om de financiering van mkb-bedrijven te verbeteren, zal de nieuwe bank zich richten op drie belangrijke pijlers:

1. Toegang tot financiering: de bank zal de financieringsmogelijkheden voor mkb-bedrijven verbeteren door nieuwe financieringsvormen aan te bieden, zoals achtergestelde leningen, participatiemaatschappijen en crowdfunding. Bovendien zal de bank de samenwerking tussen verschillende financiële instellingen bevorderen om de toegang tot financiering voor het mkb te verbeteren.
2. Kennisdeling: de nieuwe bank zal een kenniscentrum worden voor mkb-bedrijven. Dit betekent dat ondernemers bij de bank terecht kunnen voor informatie over financiering en andere zakelijke onderwerpen. Ook zal de bank trainingen en workshops organiseren om ondernemers te ondersteunen bij hun zakelijke activiteiten.
3. Netwerk: de nieuwe bank zal fungeren als een verbindende factor tussen verschillende partijen, zoals ondernemers, financiële instellingen, investeerders en overheden. Hierdoor kan de bank bijdragen aan de ontwikkeling van nieuwe financieringsinstrumenten en betere financieringsvoorwaarden.

Samenwerking als sleutel

Om de financiering van mkb-bedrijven te verbeteren, zal de nieuwe bank nauw samenwerken met bestaande financiële instellingen. Dit betekent dat de bank zich zal richten op het faciliteren van financiering in plaats van het zelf verstrekken van leningen. Door de samenwerking met bestaande financiële instellingen kan de bank ook gebruikmaken van hun expertise en kennis op het gebied van financiering. Naast de samenwerking met bestaande financiële instellingen, zal de nieuwe bank nauw samenwerken met de overheid. De overheid zal de nieuwe bank steunen door kapitaal te verstrekken en door garanties voor leningen te bieden aan het mkb. Dit zal de nieuwe bank in staat stellen om meer risicovolle leningen te verstrekken en de financieringsmogelijkheden voor mkb-bedrijven te vergroten.

5.2 Benchmark met BBB

British Business Bank (BBB)

De British Business Bank (BBB) is een ontwikkelingsbank in handen van de overheid. BBB is in 2014 opgericht om de groei van mkb-bedrijven in het Verenigd Koninkrijk te ondersteunen. Zij opereert als een onafhankelijk orgaan van het Department for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS) en heeft als taak de financieringsmarkten voor het mkb effectiever te laten functioneren. De missie van BBB is om het aanbod van financiering voor mkb-bedrijven te vergroten, een meer diverse en levendige financieringsmarkt te creëren en

steun te verlenen aan kleinere bedrijven in het hele Verenigd Koninkrijk. BBB bereikt deze doelstellingen door middel van een reeks programma's en initiatieven, waaronder:

- Het verstrekken van financiering aan kredietverstrekkers: BBB werkt samen met een reeks commerciële kredietverstrekkers, waaronder banken, om hun aanbod van financiering aan het mkb te vergroten. Zij voorziet deze kredietverleners van financiering via diverse regelingen, waaronder de Enterprise Finance Guarantee (EFG), het British Business Investments-programma en het ENABLE-garantieprogramma.
- Investeren in fondsen: BBB investeert ook in fondsen die leningen verstrekken aan mkb-bedrijven en verstrekt kapitaal om deze fondsen te helpen groeien en meer leningen te verstrekken aan kleinere bedrijven. Dit omvat investeringen in risicokapitaalfondsen, regionale fondsen en andere soorten financieringsfondsen voor het mkb.
- Ondersteuning van alternatieve financieringsaanbieders: BBB ondersteunt een reeks alternatieve financieringsaanbieders, zoals peer-to-peer kredietverstrekkers en crowdfundingplatforms, om hun aanbod van financiering aan mkb-bedrijven te vergroten. Zij doet dit via haar programma's Help to Grow en ENABLE Funding, die garanties en andere vormen van steun verlenen aan deze aanbieders.
- Advies en begeleiding: BBB geeft advies en begeleiding aan mkb-bedrijven via haar online middelen en via samenwerkingsverbanden met andere organisaties. Dit omvat advies over financieringsopties, bedrijfsplanning en andere aspecten van het runnen van een klein bedrijf.

Sinds de oprichting is BBB een belangrijke speler geworden op de Britse markt voor mkb-financiering, die ondersteuning biedt aan een groot aantal bedrijven in het hele land. Dankzij haar programma's en initiatieven is het aanbod van financiering voor het mkb toegenomen. Verder is er een meer diverse en concurrerende financieringsmarkt ontstaan en hebben kleinere bedrijven de broodnodige steun gekregen. BBB heeft echter ook kritiek gekregen. Volgens sommigen zijn haar programma's en initiatieven niet ver genoeg gegaan om de structurele problemen op de Britse mkb-financieringsmarkt aan te pakken, zoals het gebrek aan geduldig langetermijncapitaal en de concentratie van leningen bij een klein aantal banken. Anderen hebben erop aangedrongen dat BBB meer bevoegdheden en middelen krijgt om deze problemen aan te pakken en mkb-bedrijven beter te ondersteunen. In het algemeen staat BBB voor een innovatieve en belangrijke benadering van de ondersteuning van het mkb in het Verenigd Koninkrijk. Haar succes bij het vergroten van het financieringsaanbod voor kleinere bedrijven toont aan dat ontwikkelingsbanken marktfaalen kunnen aanpakken en economische groei kunnen bevorderen.

Goede benchmark

BBB zou een goede benchmark kunnen zijn voor Nederland. Allereerst is het belangrijk om te benadrukken dat het mkb in het Verenigd Koninkrijk en Nederland op veel manieren vergelijkbaar zijn. Beide landen hebben een bloeiende mkb-sector die een belangrijke rol speelt in de economie. In het Verenigd Koninkrijk zijn er ongeveer 5,9 miljoen mkb-bedrijven, die goed zijn voor 60% van de werkgelegenheid in de private sector. In Nederland zijn er ongeveer 1,7 miljoen mkb-bedrijven, die goed zijn voor 70% van de werkgelegenheid in de private sector. Bovendien hebben beide landen te maken met vergelijkbare uitdagingen, zoals het beperken van de kredietverlening door traditionele banken aan het mkb en het ondersteunen van de groei van start-ups en scale-ups.

Een belangrijk kenmerk van BBB is dat het een 'slimme bank' is. Dit betekent dat het zich richt op het stimuleren van de financiering van het mkb via een verscheidenheid aan financieringsinstrumenten, in plaats van alleen traditionele bankleningen. BBB geeft bijvoorbeeld garanties aan financiële instellingen die leningen verstrekken aan mkb-bedrijven, creëert fondsen die investeren in mkb-bedrijven en verschaft adviesdiensten. Dit is vergelijkbaar met de benadering van Nederlandse non-bancaire financieringsplatforms, zoals crowdfunding en factoring. Door deze diverse financieringsmogelijkheden aan te bieden heeft BBB bijgedragen aan een bredere financieringsbasis voor mkb-bedrijven in het Verenigd Koninkrijk. BBB heeft een sterke focus op het creëren van partnerships en netwerken om de kansen voor het mkb te vergroten. BBB werkt samen met een breed scala

aan financiële instellingen, adviesdiensten, overheden en andere partners om mkb-bedrijven te ondersteunen. Dit heeft bijgedragen aan de ontwikkeling van een sterk ecosysteem voor het mkb in het Verenigd Koninkrijk. Ook in Nederland worden er in toenemende mate partnerships gesloten tussen financiële instellingen, overheden en andere partijen om het mkb te ondersteunen. Door deze samenwerkingen kan er meer gebruikgemaakt worden van de expertise van verschillende partijen en kan er een sterker ecosysteem worden ontwikkeld.

5.3 Business Model Canvas voor nieuwe mkb-bank

Het Business Model Canvas (BMC) is een model dat wordt gebruikt om de belangrijkste elementen van een bedrijfsmodel te beschrijven en te analyseren (zie paragraaf 4.2). Het model bestaat uit negen bouwstenen die samen het geheel van het bedrijfsmodel vormen. In dit geval zullen we het BMC toepassen op de BBB om een duidelijk beeld te krijgen van het businessmodel van deze organisatie. Gecombineerd met de ervaringen vanuit de onderzoeksprojecten kunnen we zo kennis vergaren om invulling te geven aan verwachtingen of vereisten voor een nieuwe mkb-bank

1. Klantsegmenten: BBB richt zich op verschillende klantsegmenten, waaronder kleine en middelgrote bedrijven, start-ups en scale-ups. Daarnaast werkt de bank samen met verschillende financiële instellingen om de toegang tot financiering voor deze klantsegmenten te vergemakkelijken.

Deelvraag: welke klantsegmenten zijn van toepassing voor een nieuwe mkb-bank?

2. Waardepropositie: BBB biedt verschillende waardeproposities aan haar klanten. Een van de belangrijkste daarvan is toegang tot financiering en financiële producten voor mkb-bedrijven die anders moeite zouden hebben om deze financiering te krijgen. Daarnaast biedt de bank advies en begeleiding aan ondernemers en financiële instellingen om hen te helpen succesvol te zijn.

Deelvraag: welke waardepropositie is het meest geëigend voor een nieuwe mkb-bank?

3. Kanalen: BBB maakt gebruik van verschillende kanalen om haar waardeproposities aan te bieden aan haar klanten. De bank werkt met financiële instellingen om hun klanten toegang te bieden tot financiering en geeft advies en begeleiding via verschillende kanalen, zoals online portals en persoonlijke consultatie.

Deelvraag: via welke kanalen kan een nieuwe mkb-bank haar klanten benaderen?

4. Klantrelaties: de klantrelaties van BBB zijn voornamelijk gebaseerd op vertrouwen en samenwerking. De bank werkt nauw samen met financiële instellingen en ondernemers om hen te helpen financiering te verkrijgen en een succesvol bedrijf op te bouwen. Daarnaast werkt de bank samen met andere instellingen en overheden om haar klanten te ondersteunen.

Deelvraag: wat betekent de customer journey voor de klantrelatie van een nieuwe mkb-bank?

5. Inkomstenstromen: de belangrijkste inkomstenstroom van BBB komt voort uit de rente en kosten die de bank heft op de financiële producten en diensten die ze haar klanten biedt. Daarnaast kan de bank inkomsten genereren uit subsidies en andere inkomstenbronnen die verband houden met haar activiteiten.

Deelvraag: welke inkomstenstromen kan een nieuwe mkb-bank genereren?

6. Key resources: de belangrijkste resources van BBB zijn haar personeel, financiële middelen en technologie. De bank beschikt over een team van deskundigen op het gebied van financiën en ondernemerschap, en over de financiële middelen om financiering te verstrekken en te beheren. Daarnaast maakt de bank gebruik van technologie om haar processen te stroomlijnen en efficiënter te maken.

Deelvraag: wat zijn de belangrijkste key resources voor een nieuwe mkb-bank?

7. Key activities: BBB is actief op diverse gebieden. De bank verstrekt onder meer leningen en garanties, investeert in durfkapitaal en geeft advies en begeleiding aan ondernemers. Daarnaast ontwikkelt de bank nieuwe financieringsinstrumenten en voert ze onderzoek uit naar de behoeften van het mkb.

Deelvraag: wat zijn de belangrijkste key activities voor een nieuwe mkb-bank?

8. Key partners (belangrijkste partners): de bank werkt samen met diverse partners om haar diensten aan te bieden, zoals andere financiële instellingen, overheidsinstanties en brancheverenigingen. Ook zijn er samenwerkingsverbanden met investeringsfondsen en durfkapitaalmaatschappijen.

Deelvraag: wie zijn de belangrijkste key partners voor een nieuwe mkb-bank?

9. Kostenstructuur: de kostenstructuur van BBB omvat operationele kosten, salarissen, IT-infrastructuur, marketing en promotie en investeringskosten.

Deelvraag: hoe ziet de kostenstructuur voor een nieuwe mkb-bank eruit?

5.4 Vervolgstappen

We gaan een nieuwe Nederlandse mkb-bank ontwerpen met als uitgangspunt het Tweede Kamervoorstel en de BBB als benchmark. We gebruiken het BMC als ontwerpmethod. Per bouwsteen gaan we een onderzoek uitzetten in de domeinen onderwijs, onderzoek en werkveld.

BIJLAGE – BIBLIOGRAFIE

- Betlem, R. & Rotteveel, M. (2023). Het mkb is nog altijd veel te afhankelijk van de banken. *Het Financieele Dagblad*, 20230506
- Commissie Structuur Nederlandse Banken (CSNB) (in opdracht van het ministerie van Financiën) (2013). *Naar dienstbaar en stabiel bankwezen*.
- Dialogic (in opdracht van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat) (2021). *Beleidsopties voor het MKB-financieringslandschap*. Utrecht. Gedownload op 20230602 <https://www.dialogic.nl/wp-content/uploads/2021/04/Dialogic-en-RSM-Eindrapport-Beleidsopties-voor-het-mkb-financieringslandschap.pdf>
- Homar, T., van der Kwaak, C., & van Wijnbergen, S. (2013). Herkapitalisatie banken schept ruimte voor stimulering. *Economisch-Statistische Berichten*, 98(4664/4665), 422-425. <http://www.economie.nl/artikel/herkapitalisatie-banken-schept-ruimte-voor-stimulering>
- Roosenboom, P (2021). Het veranderende financieringslandschap. *Maandblad voor Accountancy en Bedrijfseconomie* 95(9/10): 283-285. <https://doi.org/10.5117/mab.95.75906>
- Spierdijk, L., & Scholtens, B. (2018). We krijgen de banken die we verdienen. *Economisch Statistische Berichten*, 103(4766S), 94-94.
- Tweede Kamer der Staten-Generaal (2023) *Bedrijfslevenbeleid: Financiering en digitalisering mkb*. Gedownload op 20230602.