

# ONDERNEMERS KREDIET DESK NL

Initiatiefnemers:



## **Achtergrond**

MKB-Nederland, VNO-NCW, Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en het Ministerie van Economische Zaken hebben in 2009 het initiatief genomen om ondernemers te ondersteunen op het gebied van financiering. In november 2009 is daarvoor de Ondernemerskredietdesk (OKD) opgericht.

Het doel van de OKD is:

- Ondernemers informeren op het gebied van bancaire financiering en andere vormen van financiering.
- De kans van slagen bij het verkrijgen van bedrijfsfinanciering middels informatievoorziening en ondersteuning te vergroten.

Daarnaast voorziet de OKD in een gezamenlijk digitaal loket voor ondernemers om op basis van een ervaring bij zijn bank een klacht te registreren ingeval geen nieuw krediet of herfinanciering van zijn bank kan worden verkregen. Tevens kunnen ondernemers hierbij, indien gewenst, gebruik maken van een 2nd opinion bij de bank als zij het gevoel hebben, ondanks een initiële afwijzing van de kredietaanvraag door de bank, toch in aanmerking te komen voor een bancaire financiering.

De OKD is operationeel belegd bij de MKB Servicedesk, het (online) ondernemersplatform van MKB-Nederland, en wordt actueel gehouden in samenwerking met de partners.

## **Informatieverstrekking**

### Online informatie en tools

De informatie op de OKD wordt op een interactieve wijze en met betrokkenheid van de partners onder de aandacht gebracht bij ondernemers. Dit gebeurt op diverse manieren, bijvoorbeeld middels informatieve interviews en webinars (online seminars), whitepapers (beknopte praktische overzichten van regelingen en financieringsmogelijkheden), het boek "eerste hulp bij financiering" en de interactieve financieringswijzer / zelfscan. Deze middelen worden ingezet om ondernemers concreet verder te helpen bij hun financieringsaanvragen.

In 2012 heeft de OKD bereikt:

- Aantal unieke bezoekers: 31.474
- Aantal paginavertoningen: 125.356
- Aantal deelnames Financieringswijzer / zelfscan: 1.006
- Fysieke uitgiftes van het boek Eerste hulp bij Financiering: 5.000
- Aantal downloads E-book en 4 whitepapers: 3.503

Daarnaast zijn er in 2011 en 2012 vanuit de OKD ook bijeenkomsten georganiseerd voor ondernemers over de diverse thema's die relevant zijn voor de doelgroep.

### Bijeenkomsten 2012

Tijdens in totaal 13 interactieve bijeenkomsten, die zijn georganiseerd tijdens de Week van de Ondernemer en Regionale Ondernemerscongressen zijn ondernemers op verschillende manieren van informatie voorzien. Zo:

- Waren er tafelgesprekken onder leiding van verschillende financiële aanbieders, o.a. de banken, participatiemaatschappijen, leasemaatschappijen en AgentschapNL, waar

ondernemers onderling konden discussiëren over het thema en vanuit de praktijk hun eigen visie hierop konden geven.

- was er een spreker namens het ministerie van EZ over de actuele ontwikkelingen in de politiek met betrekking tot bedrijfskrediet en de overheidsregelingen voor ondernemers
- was er een ondernemer en informal investor adviseerde en inspireerde ondernemers vanuit zijn eigen ervaringen

Door de bijeenkomsten te organiseren tijdens grote evenementen is het mogelijk geweest om de boodschap van de Ondernemerskredietdesk breed te verspreiden.

- 800.000 ondernemers hebben een uitnodiging voor de congressen ontvangen, met daarin ook informatie over de OKD-bijeenkomst;
- in 2012 heeft dat geleid tot 1354 aanmeldingen voor de sessies;
- daarnaast hebben meer dan 5.000 ondernemers de stand op de beursvloer bezocht.

Van de 1354 deelnemers voor de sessies was 87% directeur/directeur-eigenaar en had 81% vijf medewerkers of meer. MKB-Nederland trad op als gastheer van de bijeenkomsten.

### Werkwijze en resultaten OKD

De medewerkers van de afdeling Klantsupport van Ondernemerskredietdesk (MKB Servicedesk) fungeren als eerste klantcontact als er een bericht binnenkomt via de diverse kanalen (telefoon / chat / formulieren). Medewerkers nemen na een bericht op de website altijd contact met de ondernemer op om de vraag / opmerking / klacht te bespreken en waar nodig extra informatie te vragen.

De ondernemer wordt direct geholpen met de nodige eerstelijns informatie. Via een verwijzing op de website of een persoonlijke e-mail, wordt daarbij ook doorverwezen naar informatie van banken of wordt geholpen bij het contact met een passende organisatie binnen een professioneel netwerk van partners voor het ondersteunen bij een financieringsaanvraag, een tweedelijns advies of een eventuele second opinion bij de bank of ondersteunende partij (intermediair) binnen het netwerk. Ondernemers kunnen in dit kader ook op basis van een ervaring via het klachtenregistratieformulier een klacht registreren en daarbij wordt de ondernemer op laagdrempelige wijze de mogelijkheid geboden om de aard van de melding te beschrijven.

50% van de ondernemers die een klacht heeft ingediend geeft aan dat de bank geen krediet wilde verlenen. 27% van de klachten heeft betrekking op een wijziging in de leenvoorwaarden.

Ondernemers zoeken met name financiering bij de bank voor het vergroten van het werkkapitaal (38%). Ook worden investeringen en uitbreiding veel genoemd (27%).

Van de ondernemers zoekt 53% een financiering tot €50.000, 16% zoekt tussen de €50.000 en de €100.000 en 24% zoekt tussen de €100.000 en €500.000. De meldingen komen vooral uit sectoren die het economisch moeilijk hebben zoals (detail)handel, bouw, horeca en zakelijke dienstverlening. Circa 50% is afkomstig van ondernemingen tot 5 personeelsleden, een kwart is afkomstig van ZZP'ers.

De ondernemers die via een van de kanalen de OKD benaderen worden zodoende zo goed als mogelijk verder geholpen. Tot op heden zijn er 2.100 ondernemers door de afdeling Klantsupport geholpen. MKB-Nederland, VNO-NCW en de NVB houden aan de hand van deze registratie een beeld van eventuele knelpunten waarmee kredietverleningsproces in algemene zin kan worden verbeterd. Wat opvalt is dat het met name kleine ondernemingen betreft met een relatief kleine kredietbehoefte uit sectoren die het economisch moeilijk hebben. Ook is uit de beantwoording op te maken dat ondernemers hulp kunnen gebruiken bij het formuleren van hun financieringsaanvraag. Ondernemers zijn daarom geholpen met

laagdrempelige informatie over het kredietverleningsproces en uitleg over het nut van de door banken gevraagde informatie. Voorts lijkt een inpassing van overheidsinstrumentarium (Qredits Microfinanciering, Borgstelling MKB) bij het realiseren van financiering van belang.

*Van klacht naar informatieverzoek*

De meeste aanvragen hebben het karakter van een informatieverzoek. Ten aanzien van de ervaren klachten moet worden opgemerkt dat deze veelal ook middels een doorverwijzing naar informatie kunnen worden ingevuld. Daarom is de informatie op de OKD doorlopend aangepast om in de behoefte van de ondernemer te voorzien. Door het invullen van scan kan een ondernemer voor zichzelf bepalen of hij/zij klaar is voor de stap naar de bank. Ook is het proces van kredietverlening uitvoerig beschreven.