

PERSBERICHT

10-12-2014



Landelijk onderzoek velt hard oordeel over drie grootste kredietverstrekkers

Mkb geeft banken dikke onvoldoende

AMSTERDAM – Het Nederlandse midden- en kleinbedrijf (mkb) geeft banken een dikke onvoldoende. Dat blijkt uit onderzoek van adviesbureau Jonker Advies uit Amsterdam in samenwerking met landelijk verschijnend magazine Het Ondernemersbelang. De resultaten van het onderzoek zijn vandaag naar de banken verstuurd.

Het onderzoek, dat in september en oktober onder ongeveer 100.000 duizend lezers van Het Ondernemersbelang werd uitgezet, velt een hard oordeel over de dienstverlening van banken. Met rapportcijfers geven mkb-ondernemers aan zeer ontevreden zijn: ze beoordelen hun bank met een gemiddeld cijfer van 3,9.

De ondernemers werd gevraagd hun oordeel te geven over de drie grootste kredietverstrekkers van het mkb: Rabobank, ING en ABN Amro. Respondenten geven onder meer aan hoe ze contactpersonen beoordelen, wat ze van de communicatie van hun bank vinden, hoe ze de transparantie van het proces rondom hun kredietaanvraag ervaren en hoe ze de voorwaarden met betrekking tot de financiering becijferen.

Rabobank scoort slechtst

Van de beoordeelde banken scoort Rabobank op drie van deze vier criteria met voorsprong het slechtst. Contactpersonen krijgen een 5,3, de communicatie een 4,6, de transparantie een 4,2 en de voorwaarden een 4,5. ABN Amro scoort met respectievelijke rapportcijfers van een 5,7, 4,7 4,4 en 4,3 iets beter, maar nog altijd ver onder de maat. Het best doet ING het met respectievelijk een 6,3, 5,4, 4,8 en 5,5, maar ook daarmee brengt de bank het niet verder dan een gemiddeld cijfer van 5,5.

Jonker Advies noemt de uitkomsten van het onderzoek “schokkend.” Dat ondernemers ontevreden zijn over de dienstverlening van banken, is al langer bekend, zegt Ron van Bergen van Jonker Advies. “Al sinds het begin van de kredietcrisis hoor je het bedrijfsleven klagen over de kredietverlening van banken, maar niet eerder werd de kritiek met cijfers onderbouwd. Dit onderzoek toont aan dat de onvrede inderdaad groot is.”

Sentiment speelt rol

“Natuurlijk speelt sentiment in dit soort onderzoeken een rol”, zegt Van Bergen, “maar kennelijk doen banken volgens mkb-ondernemers echt iets fout. Opmerkelijke uitkomst is namelijk dat ondernemers die van hun bank een krediet ontvingen nauwelijks tevredener zijn dan mkb'ers wiens kredietaanvraag werd geweigerd.

Een ander opvallend resultaat is dat ook ondernemers met een gezond eigen vermogen van boven de 30 procent hun bank met een magere 4,0 becijferen.”

Volgens Van Bergen moet zoveel ontevredenheid bij klanten banken zorgen baren, zegt hij. “Juist omdat het oordeel ook komt van ondernemingen met een gezonde balans. Dat zijn toch klanten die je als bank graag hebt.”

Kuiperbergweg 50
1101 AG Amsterdam
Postbus 22686
1100 DD Amsterdam
T 020 - 6978906
F 020 - 6977961

Postbus 8521
3009 AM Rotterdam
T 020 - 6978906

Postbus 1523
5602 BM Eindhoven
T 040 - 2677110

info@jonker-advies.nl
www.jonker-advies.nl

IBAN NL97 INGB 0671 1909 38
BIC INGBNL2A
Rek. nr. 0671190938

Btw-nr 8063.25.458.B.02
KvK-nr 24277217

Hoewel het onderzoek zich niet richt op de specifieke oorzaken van de ontevredenheid, heeft Van Bergen daar vanuit de praktijk van het adviesbureau wel een mening over. “Banken zijn sinds de financiële malaise veel strenger geworden in hun kredietverstrekking, maar voor veel ondernemers is het volstrekt onduidelijk op welke gronden hun financiering wordt geweigerd. In de communicatie tussen bank en ondernemer gaat op dit vlak erg veel mis.”

Beschuldigend vingertje

Aan de andere kant geldt voor ondernemers dat ze bij een geweigerde financiering niet te snel met het beschuldigende vingertje naar de bank moeten wijzen, zegt Van Bergen. Uit het onderzoek blijkt dat slechts 36 procent van de ondernemers na een rood sein bij zijn bank een aanvraag bij een andere bank indient. De meerderheid van de ondervraagden zocht na de afwijzing ook niet naar een andere financieringsvorm. Van Bergen: “Hoewel sinds de instorting van de financiële markt alternatieve financieringsmogelijkheden zoals crowdfunding opbloeiden en participatiemaatschappijen opnieuw onder de aandacht werden gebracht, geeft slechts 3 procent van de ondervraagden aan ervaring met crowdfunding te hebben. Volgens de media zou crowdfunding hot en happening moeten zijn, maar in de mkb-financieringsmarkt blijkt die mogelijkheid een marginale rol te spelen. Nog steeds is familiekapitaal het meest populaire middel om na een geweigerde bankfinanciering alsnog geld te krijgen, gevolgd door informel investoren, participatiemaatschappijen en ten slotte crowdfunding.”

Daarnaast wijst Van Bergen op de onzorgvuldigheid waarmee een aanmerkelijk aantal mkb-ondernemers zijn financieringsaanvraag bij banken neerlegt. “Het komt nog altijd voor dat men verwacht op basis van een A4-tje vol onduidelijke plannen en zonder concreet financieringsvoorstel krediet van een bank te krijgen. We leven vijf jaar na de instorting van de financiële markt, maar voor veel ondernemers is het nog moeilijk om hun weg te vinden in de nieuwe financieringswerkelijkheid. Wat dat betreft moeten ondernemers ook de hand in eigen boezem steken.”

Evenwel ligt er een duidelijke taakstelling bij banken om hun imago en dienstverlening te verbeteren, zegt Van Bergen. “Ze zullen de markt tenminste duidelijk moeten maken binnen welke kaders een bankfinanciering kans maakt. Zij zijn en blijven immers de experts en de belangrijkste financieringspartner van het mkb. Maar nog altijd staat de klant niet in het centrum van hun dienstverlening, en daarop worden ze nu streng afgerekend.” Als banken de klant als vertrekpunt nemen en zijn verwachtingen professioneel gaan managen, zal de tevredenheid ongetwijfeld terugkeren.”