

EVALUATIE QREDITS

EINDRAPPORT

seo • economisch onderzoek

AUTEURS

WARD ROUGOOR, TOM SMITS, THOMAS ONGENAE, DEBBIE KEIJSER, MAARTJE DE GROOT, MARILOU VLAANDEREN EN MICHIEL BIJLSMA

IN OPDRACHT VAN

MINISTERIE VAN ECONOMISCHE ZAKEN EN KLIMAAT

Managementsamenvatting

Qredits is sinds de laatste evaluatie in 2016 in alle opzichten gegroeid. Hiermee bevordert Qredits de toegang tot financiering voor starters en kleine ondernemers. De verstrekte kredieten hebben bovendien een positief effect op de omzet, winst en werkgelegenheid van ondernemers.

Inleiding

Qredits verstrekt relatief kleine (tot 250 duizend euro) kredieten aan (startende) ondernemers met een goed ondernemingsplan die niet in aanmerking komen voor het reguliere aanbod van financiering door bijvoorbeeld banken. Qredits is in 2009 opgericht met steun van de ministerie van EZ, SZW en drie grootbanken. De rol van de overheid bij het helpen verstrekken van microkrediet komt voort uit de constatering dat er sprake is van marktfalen bij de financiering van het mkb. Dit marktfalen speelt primair bij de kleinere (micro) kredieten en komt voort uit een combinatie van informatie-asymmetrie en transactiekosten. Het is relatief duur om de kredietwaardigheid van kleine (startende) bedrijven in te schatten. De geringe omvang van de gevraagde kredieten maakt het vervolgens lastig om deze kosten door te berekenen in de prijs van het krediet. Het gevolg is dat kredietverstrekking niet tot stand komt, of enkel tegen zeer hoge kosten.

Stichting Qredits is een uitvloeisel van het microfinancieringsbeleid van het ministerie van EZK. Qredits is een beleidsinstrument bedoeld om het bovengenoemde marktfalen te ondervangen. Het ministerie van EZK is een belangrijke financier van Qredits. Qredits wordt zodoende elke vijf jaar geëvalueerd. SEO heeft Qredits en het microfinancieringsbeleid eerder geëvalueerd in 2016. Deze evaluatie bouwt daarop voort.

Qredits

Qredits is sinds de laatste evaluatie in 2016 in alle opzichten gegroeid. Zowel het aantal verstrekte kredieten als het aantal medewerkers is meer dan verdubbeld en het productaanbod is verbreed door toevoeging van extra financieringsproducten en stroomlijning van het aanbod van coaching- en trainingen. Ook heeft Qredits haar activiteiten uitgebreid naar Caribisch deel van Nederland en Caribisch deel van het Koninkrijk.

Onder de motorkap heeft Qredits een duidelijke professionaliseringsslag geslagen. De directie is verbreed met een financieel- en commercieel directeur en de afdelingen coaching en training en marketing zijn in de breedte versterkt en hebben eigen aansturing gekregen. Er is meer in-house kennis aanwezig. Qredits maakt ook vaker keuzes over wat ze zelf doet en wat beter uitbesteed kan worden. Zo koopt Qredits in toenemende mate kredietinformatie in om de kredietwaardigheid van aanvragers beter in te kunnen schatten.

Als gevolg van haar groei neemt Qredits steeds duidelijker een positie in het financieringslandschap in. Qredits bevindt zich in feite 'tussen' het bankwezen en de alternatieve financiers in. Dit doet Qredits door (startende) micro-ondernemers te bedienen die bij de bank niet terecht kunnen en bij alternatieve financiers een aanzienlijk hogere rente zouden moeten betalen. Op deze manier ondervangt Qredits voor haar klanten het marktfalen en biedt Qredits ondernemers met beperkte toegang tot financiering meer mogelijkheden te investeren in hun bedrijf. Tegelijkertijd ontstaat hierdoor ook het risico dat Qredits de ontwikkelmogelijkheden van de (veelal recent toegetreden) alternatieve financiers schaadt, met name waar het gaat om het bedienen van bestaande ondernemers. Voor de starterdoelgroep bestaat dit risico veel minder. De meeste alternatieve financiers bedienen namelijk geen echte starters.

Op basis van een analyse van de niet-gevulde financieringsbehoefte van ondernemers in Nederland en de aanvragen die Qredits jaarlijks ontvangt ontstaat het beeld dat de doelgroep Qredits goed weet te vinden. Dit rijmt met de (mede als gevolg van Covid-19 steunmaatregelen) toegenomen naamsbekendheid van Qredits. In september 2020 kende 39 procent van de bestaande ondernemers en 25 procent van de oriënterende starters Qredits.

Aanbeveling:

- *Waak ervoor dat Qredits niet onbedoeld concurreert met het aanbod van toegetreden alternatieve financiers. Dit vraagt om een afweging van belangen van ondernemers op korte termijn enerzijds (beschikbaarheid betaalbare financiering) en de ontwikkelmogelijkheden van de toegetreden alternatieve financiers en (toekomstige) ondernemers op de lange termijn anderzijds.*

Bijdrage aan ondernemerschap

Uit onze kwantitatieve schattingen blijkt dat een (micro)financiering van Qredits een positief effect heeft op de omzet, winst en werkgelegenheid van ondernemers. Een startende Qredits klant heeft vier jaar na de kredietverstrekking 72 duizend euro meer omzet, 12 duizend euro hogere winst en 0,33 extra fte in dienst vergeleken met een vergelijkbare ondernemer die geen Qredits aanvraag deed. In de analyse waarin startende Qredits klanten zijn vergeleken met afgewezen startende Qredits klanten zijn deze effecten iets kleiner, maar nog steeds positief en significant. Ook voor bestaande bedrijven die een financiering krijgen van Qredits zijn de gevonden effecten positief, maar over de hele linie kleiner en bovendien vooral zichtbaar in de eerste twee jaar na kredietverstrekking. Deze resultaten duiden erop dat de grootste meerwaarde van Qredits ligt bij het financieren van startende ondernemers.

Ruim 10 procent van het huidige klantenbestand bestaat uit klanten die voor de tweede of derde keer door Qredits zijn gefinancierd. Van deze groep zou gesteld kunnen worden dat Qredits op een meer structurele/doorlopende wijze belemmeringen bij het verkrijgen van financiering wegneemt. Een nog wenselijkere uitkomst zou echter zijn dat klanten na hun Qredits financiering bij andere (reguliere) financiers terecht kunnen en dus niet langer afhankelijk zijn van Qredits.

Van de groep Qredits klanten die lang genoeg gevolgd kunnen worden heeft 28 procent in latere jaren vervolffinanciering verkregen bij andere financiers. Dit percentage ligt logischerwijs hoger (35 procent) voor oudere cohorten en lager voor jongere cohorten. Ten opzichte van de controlegroep verkrijgen Qredits klanten in de jaren na toekenning bijna twee maal zo vaak vervolffinanciering dan bedrijven in de controlegroep. De oorspronkelijke Qredits financiering telt hierbij niet mee.

Zo lijkt een aanzienlijke groep Qredits klanten (38%) er dus in te slagen ofwel bij Qredits ofwel bij andere financiers vervolffinanciering te verkrijgen. Dit laat zien dat het gaat om actieve bedrijven waar financiers (formeel of informeel) voldoende vertrouwen in hebben om er geld aan toe te vertrouwen. Dat is een indicatie dat klanten gedurende- of na afloop van de Qredits kredietovereenkomst in voldoende mate track record hebben opgebouwd.

Naast financiering biedt Qredits diverse vormen van extra ondersteuning aan ter bevordering van het ondernemerssucces van haar klanten. Het brede en diverse karakter van deze coaching (maatwerk) en trainingen (thematisch) maakt het moeilijk om doelstellingen en resultaten formeel en integraal te meten. Desondanks houdt Qredits op allerlei (laagdrempelige) manieren en op gezette tijden een vinger aan de pols. Ook verbindt Qredits conclusies aan onderzoeksresultaten en voert veranderingen door waar wenselijk. Op het vlak van dataverzameling valt nog wel wat te winnen in uniformiteit en consistentie. Ook blijft het belangrijk zowel vooraf- als gedurende coaching en training steeds goed in kaart te hebben welke exacte behoefte er bestaat bij een ondernemer. Klanten zijn over het

algemeen tevreden over de aangeboden coaching- en trainingsdiensten, daar waar dat minder het geval is kan dit vaak worden teruggeleid naar afwijkende verwachtingen.

Aanbevelingen:

- *Qredits maakt met name voor starters het verschil. Door starters verder centraal te stellen kan Qredits (en daarmee het microfinancieringsbeleid) haar effectiviteit vergroten.*
- *Ga bij het al dan niet financieren bestaande bedrijven, en met name bij herfinanciering van bestaande klanten na of dit bedrijf op basis van diens track record wellicht niet ook bij banken of alternatieve financiers terecht zou kunnen.*
- *De training- en coachingsorganisatie toont lerend vermogen. Dit kan nog verder worden vergroot door op een meer consistente en uniforme manier feedback van klanten te verzamelen en zo vraag en aanbod beter op elkaar af te stemmen.*

Doelgroep en klanttevredenheid

Qredits heeft in de afgelopen jaren 'op onderbuikgevoel' overwegend logische en efficiënte marketingkeuzes gemaakt. In combinatie met een sterk toegenomen marketingbudget heeft Qredits zo haar naamsbekendheid en aantal websitebezoeken verhoogd. De overheidscommunicatie rondom de corona maatregelen waaronder de corona overbruggingskredieten heeft daarnaast een positief effect gehad op de naamsbekendheid van Qredits. Er is nog winst te behalen op het vlak van het nader onderbouwen van de keuzes en het inzetten van data gedreven media-planningstools, meten van effectiviteit van mediacampagnes en het meer specifiek definiëren en bereiken van (sub)doelgroepen. Qredits heeft hiervoor in-house inmiddels meer expertise voor handen en besteedt ook in toenemende mate werk uit.

Klanten zijn zeer tevreden over Qredits. In de reviews benoemen klanten de snelheid, de transparantie en het meedenkend vermogen waarmee Qredits de klanten bedient. Klanttevredenheid meten via Trustpilot is een waardevolle en bovendien publiek inzichtelijke manier van feedback verzamelen. Qredits maakt ook actief gebruik van de mogelijkheid te reageren op de via dit kanaal ontvangen feedback. Desalniettemin kan Qredits hier het net nog breder uitgooien. Op dit moment worden alleen klanten wiens kredietaanvraag recent is goedgekeurd actief benaderd om een review te schrijven, ongeveer de helft van de achtergelaten reviews wordt zo 'op uitnodiging' geschreven. Door ook aanvragers wiens aanvraag is afgewezen of klanten die al enkele jaren klant zijn van Qredits actief te wijzen op de mogelijkheid een Trustpilot review te schrijven kan meer informatie worden opgehaald over de klanttevredenheid in verschillende fasen van het klant zijn.

Aanbevelingen:

- *De effectiviteit van marketingcampagnes kan verder worden vergroot door gebruik te maken van meer data gedreven methoden om marketingkeuzes te maken en onderbouwen. Qredits is deze weg reeds ingeslagen.*
- *Moedig ook klanten wiens aanvraag is afgewezen of die al enkele jaren klant zijn bij Qredits aan feedback (via Trustpilot) te leveren.*

Doelmatig en economisch duurzaam

Middels Qredits wordt op een efficiënte manier (micro)financiering verstrekt. In vergelijking met buitenlandse peers maakt Qredits relatief weinig operationele kosten. Wat hierbij helpt is dat Qredits inmiddels is uitgegroeid tot een relatief grote microfinancier. Qredits slaagt erin slechte risico's te weren en hoeft zodoende minder dan voorheen af te schrijven op haar kredietportefeuille. Onderaan de streep resulteert de afgelopen boekjaren een positief resultaat.

Anders dan veel buitenlandse microfinanciers is Qredits maar in zeer beperkte mate afhankelijk van directe subsidies van overheden. De EIF garantstellingen beperken kredietverliezen van Qredits en is een belangrijk onderdeel van de Qredits business case. Dit betreft regulier Europees instrumentarium om MKB-financiering te stimuleren waar ook reguliere banken gebruik van maken.

Qredits is wel in belangrijke mate afhankelijk van de (achtergestelde en voorlopig renteloze) lening van het ministerie van EZK en de door de staat verstrekte borgstellingen op financiering van derden. Zonder deze (indirecte) steun had Qredits ondernemers niet op de huidige schaal kunnen bedienen. In het theoretische geval dat deze steun nu weg zou vallen zou Qredits niet in staat zijn zijn alternatieve financiering aan te trekken of de daarbij horende marktconforme rentelasten te kunnen dragen.

Deze situatie is niet aan de orde. Qredits gaat vanaf 2025 onder voorwaarden 1 procent rente betalen over de achtergestelde lening van EZK. Aflossen begint op zijn vroegst in 2045. Qredits kan gegeven het huidige niveau van overheidssteun haar huidige activiteiten voortzetten door geld dat wordt terugbetaald door ondernemers opnieuw uit te lenen. In de meest recente financieringsronde heeft Qredits haar financiers bovendien bereid gevonden zonder aanvullende borgstelling door de Staat financiering te verstrekken. Qredits geeft aan ook voor komende financieringsrondes te verwachten dat geen borgstelling meer nodig is.

Desalniettemin blijven EZK en Qredits op basis van de huidige leningsovereenkomst in elk geval nog tot 2045 aan elkaar verbonden. Qredits is zelfstandige stichting en beleidsinstrument in één. Om te zorgen dat beide gedaanten van Qredits de komende jaren (decennia) met elkaar in balans blijven lijkt het raadzaam dat Qredits en EZK periodiek een expliciete gezamenlijke visie ontwikkelen over de onderlinge (veranderende) verhoudingen en bijvoorbeeld (groei)ambities en de bijhorende organisatie- en financieringsstructuur.

Aanbevelingen:

- *Evalueer periodiek de onderlinge afhankelijkheden en verwachtingen van Qredits en het ministerie van EZK en expliciteer gezamenlijke ambities en werkafspraken voor de toekomst.*

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	i
1	1
1.1	1
1.2	2
2	3
2.1	3
2.2	4
2.3	9
3	15
3.1	15
3.2	19
3.3	30
4	37
4.1	37
4.2	41
4.3	45
5	49
5.1	49
5.2	55
Referenties	61
Bijlage A	63
A.1	63
A.2	68
A.3	88
A.4	94
Bijlage B	97

1 Introductie

Het ministerie van EZK ondersteunt Qredits microfinanciering financieel bij het verstrekken van kredieten die niet- of in onvoldoende mate door de reguliere financieeringsmarkt worden verstrekt. Deze evaluatie onderzoekt de doeltreffendheid en doelmatigheid van het microfinancieringsbeleid via Qredits.

1.1 Achtergrond evaluatie Qredits

Qredits Microfinanciering is in 2009 opgericht en werd als pilot financieel gesteund door de ministeries van Economische Zaken (EZ) en Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en Rabobank, ING, ABN-AMRO en Fortis. Het oorspronkelijke doel van de stichting werd in de als volgt geformuleerd:¹

“Het verstrekken van microkredieten in Nederland tot 35.000 euro en het uitvoeren van daarmee samenhangende activiteiten zoals het uitvoeren van de screening van ondernemersplannen en beheer van leningen. Deze stichting richt zich daarmee op kredieten die niet of in onvoldoende mate door banken (kunnen) worden verstrekt.”

Microfinanciering werd zodoende gepositioneerd als aanvulling op het reguliere aanbod van financiering door banken. De rol van de overheid bij het helpen verstrekken van microkrediet komt voort uit de constatering dat sprake is van marktfalen bij de financiering van het mkb. Dit marktfalen speelt primair bij de kleinere (micro) kredieten en komt voort uit een combinatie van informatie-asymmetrie en transactiekosten. Het is relatief duur om de kredietwaardigheid van kleine (startende) bedrijven in te schatten. De geringe omvang van de gevraagde kredieten maakt het vervolgens lastig om deze kosten door te berekenen in de prijs van het krediet. Het gevolg is dat kredietverstrekking niet tot stand komt, of enkel tegen zeer hoge kosten.²

De ministeries van EZ(K) en SZW hebben Qredits direct na oprichting gerichte subsidies verstrekt voor het dekken van de exploitatiekosten voor het verstrekken van microfinanciering en het aanbieden van coaching. Het ministerie van EZK is daarnaast een belangrijke financier Qredits. In 2009 en 2013 stelde het ministerie respectievelijk 15 en 30 miljoen euro aan langlopende leningen beschikbaar. Deze lening kan bovendien worden achtergesteld aan financieringen door derden.³ Dit ‘garantievermogen’ is van groot belang voor Qredits omdat op basis van achterstelling van deze lening, en in combinatie met verdere borgstellingen door EZK, aanvullende leningen van (semi)marktpartijen kunnen worden aangetrokken tegen een lagere rente. Ook voor de uitvoering van steunmaatregelen als onderdeel van de Covid-19 pandemie zijn door EZK subsidies en leningen verstrekt.⁴

De betrokkenheid van het ministerie van EZK als (achtergestelde) financier maakt Qredits naast een op zichzelf staande stichting ook een beleidsinstrument bedoeld om het bovengenoemd marktfalen te ondervangen. Qredits

¹ Kamerbrief 31311 nr. 80.

² Zie voor een meer uitgebreide beschouwing hierop Kerste et al (2016) het daarin aangehaalde SER-rapport: Verbreding en versterking financiering MKB. advies aan de ministers van Economische Zaken en Financiën, oktober 2014. Meer recent besteden ook Bongers et (2019) aandacht aan marktfalen op de mkb-financieringsmarkt.

³ In dit rapport verwijzen we daarom ook wel naar deze lening als de achtergestelde lening.

⁴ Deze activiteiten vallen buiten het bestek van deze evaluatie.

wordt zodoende elke vijf jaar geëvalueerd. SEO heeft Qredits eerder geëvalueerd in 2016.⁵ Deze evaluatie kijkt daarom primair naar de jaren 2016-2020, maar blikt waar nodig en wenselijk verder terug.

1.2 Onderzoeksvragen en aanpak

De evaluatie is vormgegeven langs 8 hypothesen/onderzoeksvragen:

1. Microfinanciering (tot €50.000,-) en mkb kredieten (tot €250.000,-) via Qredits hebben de belemmeringen die (aspirant) ondernemers ondervinden t.a.v. verkrijgen kapitaal (grotendeels) weggenomen.
2. Het huidige aantal klanten vormt een goede afspiegeling van het aantal potentiële klanten behorend bij de doelgroep (kleine en startende ondernemers) waarvoor Qredits opgericht is. De doelgroep wordt door Qredits voldoende bediend.
3. Microfinanciering en mkb kredieten dragen bij (op middellange termijn) aan de kwantiteit en kwaliteit van het (succesvol) ondernemerschap op basis van een vergelijking tussen gebruikers en een relevante controlegroep van niet-gebruikers.
4. De manier waarop microfinanciering en mkb kredieten (via Qredits) worden aangeboden is doelmatig (efficiënt).
5. De doelgroep voor microfinanciering en mkb kredieten worden voldoende bereikt door Qredits middels de huidige communicatie-inspanningen.
6. Qredits formuleert coaching doelstellingen en meet resultaten. De coachingdiensten als onderdeel van de gehele Qredits aanpak (screenen-verstrekken-beheren van krediet) sluiten aan bij de behoefte van de doelgroep en ondernemers zien de meerwaarde van een vorm van begeleiding/coaching.
7. Qredits meet klanttevredenheid structureel, hieruit blijkt dat klanten tevreden zijn.
8. In welke mate blijft overheidssteun (nationaal en Europees) nodig voor een economisch duurzaam business-model.

Leeswijzer

Hoofdstuk 2 beschrijft Qredits en haar klanten in meer detail, gaat in op de professionaliseringslag die in de afgelopen jaren gemaakt is en beschrijft de positie van Qredits in het Nederlandse financieringslandschap. Hoofdstuk 3 gaat over (succesvol) ondernemerschap en stelt hypothesen 1, 3 en 6 aan de orde. Hoofdstuk 4 gaat over de Qredits doelgroep en klanttevredenheid (hypothesen 5 en 7) en hoofdstuk 5 ziet op de doelmatigheid en toekomstbestendigheid van de Qredits business case (hypothese 2 en 8).

⁵ Kerste et al (2016) Evaluatie Microfinanciering. SEO-rapport nr. 2016-30

2 Qredits

Qredits heeft de afgelopen jaren een professionaliseringslag doorgemaakt. Als gevolg van schaal- en scopeverbreding is Qredits in staat een grotere groep ondernemers te bedienen met verschillende producten en diensten. Qredits heeft een unieke positie in het Nederlandse financieringslandschap.

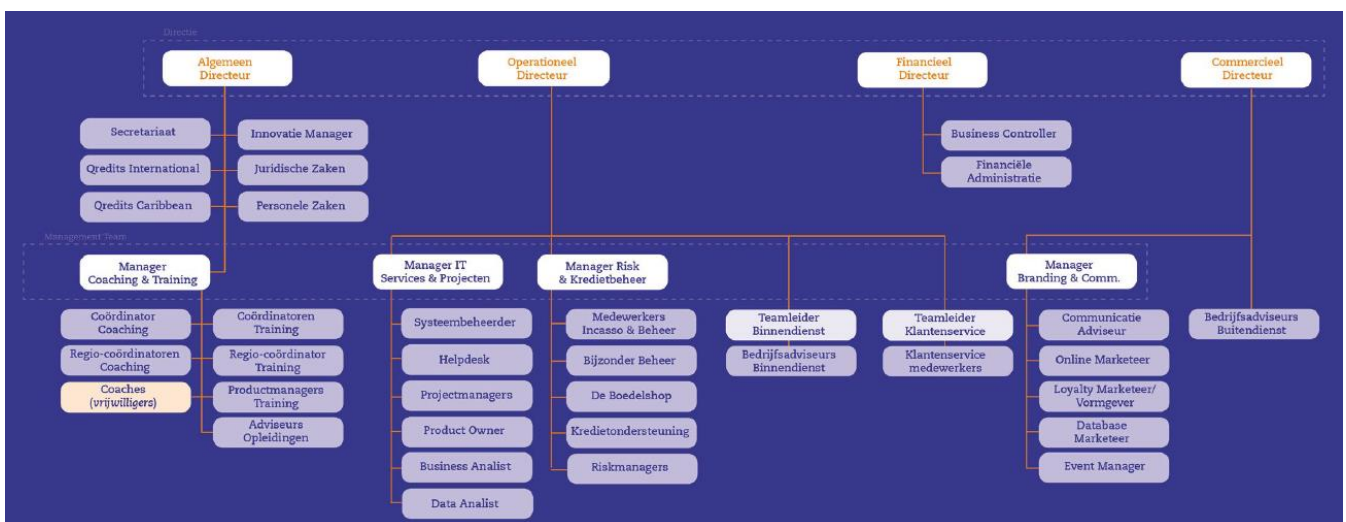
2.1 Organisatie en productaanbod

Organisatie en dienstverlening

Qredits is de afgelopen jaren snel gegroeid. Inmiddels heeft Qredits 115 medewerkers. In 2016 waren dit er 52. In 2011 had Qredits 28 medewerkers. In de kern biedt Qredits nog steeds dezelfde dienstverlening: krediet en diensten gericht op het verbeteren van ondernemersvaardigheden. Wel is het aanbod aan producten en diensten binnen deze twee categorieën met de jaren toegenomen. Qredits begon in 2009 met microkredieten tot maximaal 35 duizend euro. Dit is later opgerekt tot maximaal 50 duizend euro. In 2015 zijn daar MKB-kredieten tot 250 duizend euro aan toegevoegd en weer later heeft Qredits flexibele kredieten (rekening courant), een leaseproduct en een bedrijfshypotheekproduct geïntroduceerd.

Ook het aanbod diensten ter verbetering van ondernemersvaardigheden is met de tijd verbreed. Dit bestond oorspronkelijk uit coaching gekoppeld aan het verkregen krediet. Later is deze koppeling los gelaten en nu kunnen ook ondernemers ook zonder krediet tegen een vergoeding een coachtraject volgen. Qredits beschikt over ruim 600 vrijwillige coaches die gezamenlijk 600-900 coachtrajecten per jaar bieden. Naast diverse e-learnings (ondernemersplan schrijven, debiteurenbeheer e.d.) biedt de *Qredits Academy* inmiddels tien verschillende trainingen aan variërend van marketing en verkoop tot belastingen, boekhouden of sociale media. De trainingsduur varieert van een tot drie dagdelen. Daarnaast biedt Qredits diverse lesprogramma's bestaande uit zes tot tien lessen. Tot slot heeft Qredits onder het label Eigenbaas onderwijsprogramma's ontwikkeld voor vmbo, havo/vwo, mbo en hbo.

Figuur 2.1 Organogram Qredits



Bron: Qredits Jaarplan 2021

Sinds 2015 heeft Qredits een vestiging op Bonaire, later gevolgd door Aruba, Sint-Maarten, St. Eustatius en Saba (2017) en Curaçao (2018). Net als in Nederland biedt Qredits in de Cariben zowel krediet als diensten ter verbetering van ondernemersvaardigheden aan. Het productaanbod verschilt per eiland en is iets minder breed dan hetgeen in Nederland beschikbaar is.

Professionalisering

Met de groei van Qredits ontstaat er ruimte en behoefte aan verdere professionalisering en formalisering van processen. De professionalisering uit zich in de interne bedrijfsvoering, kredietverleningsprocessen en marketing en communicatie. De directie is in 2018 uitgebreid met een financieel directeur en een commercieel directeur, naast de al bestaande directieleden. In de managementlaag daaronder is bijvoorbeeld een manager Coaching & Training aangesteld en zijn vijf betaalde regio-coördinatoren toegevoegd om de vrijwillige coaches beter in stelling te kunnen brengen.⁶ Ook is de marketing en communicatie afdeling gegroeid en valt niet langer onder de algemeen directeur maar onder een manager Branding en communicatie.

Het financieringsbeleid van Qredits is goed gedocumenteerd en bevat een duidelijk overzicht van het kredietacceptatiekader, de relevante bevoegdheden en overlegstructuren en werkwijze (vier-ogen principe). Qredits financiert geen ondernemingen die zich bezig houden met seks, drugs, wapens, gokken of crypto, noch bedrijven met een buitenlandse rechtsvorm, een lopende schuldsanering of bedrijven die gebruik maken van schadelijke belastingregimes of -regelingen. Voor handelsbedrijven (import/export), pandjeshuizen, tabak en geldwisselkantoren is een extra toelichting van de bedrijfsadviseur nodig alvorens krediet kan worden verstrekt.

Na initiële screening bezoeken Qredits bedrijfsadviseurs de potentiële klant bij hem of haar thuis of op het bedrijf. De bedrijfsadviseur gaat samen met de ondernemer in detail in op de betreffende financieringsaanvraag, de ondernemerscompetenties van de aspirant-ondernemer en de kredietbehoefte. Naast deze persoonlijke benadering toetst Qredits kredietnemers, partners en/of borg staande bij verschillende externe instanties. Ook hierin is een professionaliseringslag gemaakt. Qredits koopt in toenemende mate kredietinformatie in om de kredietwaardigheid van aanvragers beter in te kunnen schatten. Naast een toets bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) vraagt Qredits als onderdeel van het kredietacceptatieproces geautomatiseerd informatie op bij commerciële partijen omtrent het betaalgedrag en de kredietwaardigheid van bedrijven. Ook worden checks uitgevoerd op (identiteits-)fraude en witwassen en toetst Qredits in toenemende mate op internet- en social media gedrag. De kosten voor data-inkoop zijn tussen 2015 en 2020 verzesvoudigd. Daar staat tegenover dat Qredits niet- of minder zelf kredietwaardigheidsindicatoren hoeft te formuleren en op bruikbaarheid te toetsen. Op vergelijkbare wijze besteedt Qredits inmiddels een deel van de marketing- en communicatie activiteiten uit aan daarvoor gespecialiseerde bureaus. Zie ook paragraaf 4.1.

2.2 Klanten en aanvragers

Als onderdeel van deze evaluatie heeft Qredits haar klanten- en aanvragersbestand gedeeld (geanonimiseerd en conform AVG). Tussen 2009 en medio 2021 ontving Qredits ruim 145 duizend financieringsaanvragen. Figuur 2.2 geeft een overzicht van de goedgekeurde aanvragen per jaar. Tot 2015 verstrekte Qredits ieder jaar zo'n duizend (micro)financieringen. Vanaf 2016 is een duidelijke toename zichtbaar, het aantal microkredieten groeit naar bijna drieduizend in 2019 en daarnaast verstrekt Qredits in dat jaar nog een kleine 15 honderd MKB-kredieten, flexibele

⁶ Regio-coördinatoren waren voorheen zelf ook vrijwilligers

kredieten en microkredieten op de Antillen. In 2020 verstrekt Qredits over de gehele linie minder reguliere kredieten maar juist wel veel coronaoverbruggingskredieten.

Bron: Rapportage van Qredits aan RVO. *Covid19 producten in Nederland en BES zijn voor kosten en risico van de staat. Covid-19 producten niet-BES voor eigen rekening van Qredits.

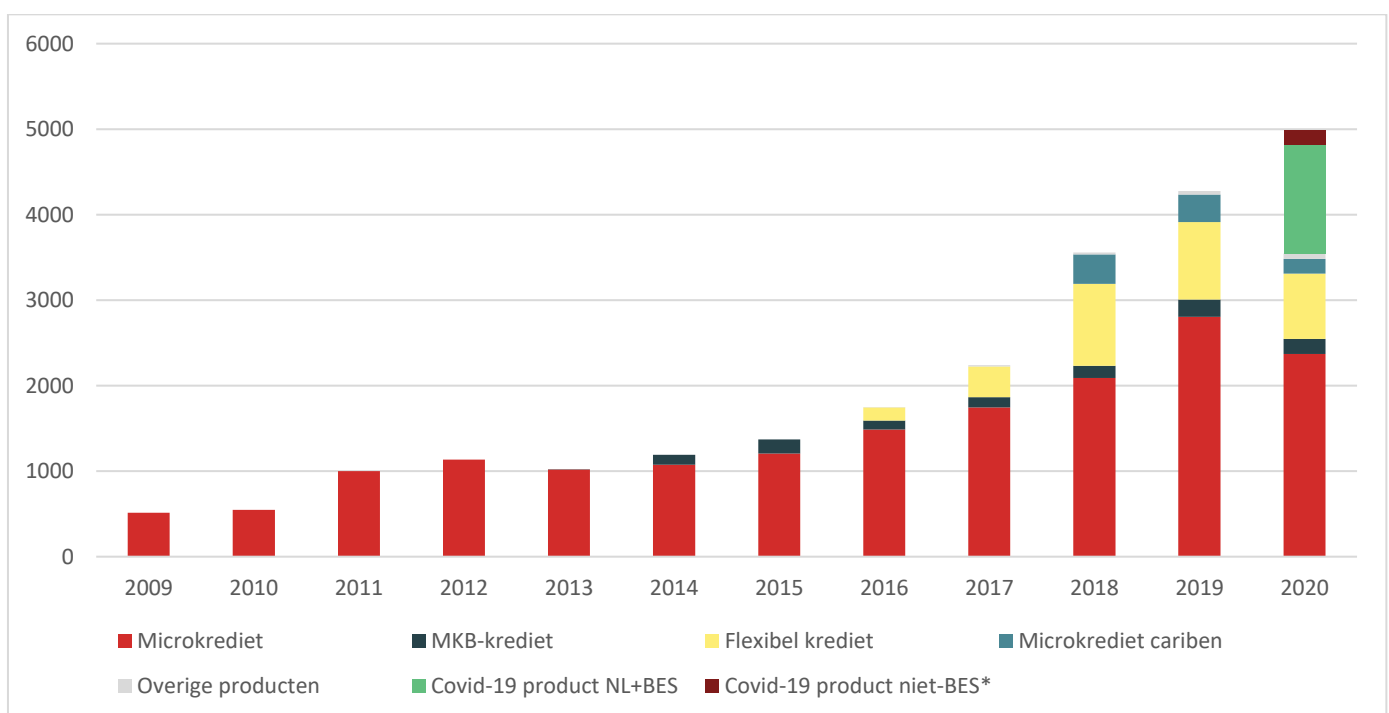
Bron: SEO op basis van Qredits klanten- en aanvragersbestand.

Figuur 2.4 laat zien dat Qredits aanvragers uit het hele land komen, met concentraties (ook gecorrigeerd voor bevolkingsdichtheid) rond Amsterdam-Almere, Rotterdam-Den Haag en Arnhem-Nijmegen.

Figuur 2.3 laat het goedkeuringspercentage zien voor de vier meest aangevraagde kredieten. Qredits keurt in eerste instantie ongeveer een op de zes microkredietaanvragen goed, vanaf 2015 neemt dit toe naar een op de vier. Hier speelt onder andere mee dat het economisch tij vanaf 2015 gunstiger werd. De cijfers voor het jaar 2020 zijn vertekend als gevolg van de Covid-19 pandemie. Voor veel lopende aanvragen gold na het uitbreken van de pandemie een veranderde financieringsbehoefte en Qredits kreeg nieuwe mogelijkheden om door de pandemie geraakte ondernemers te steunen. Deze Covid-19 gerelateerde activiteiten vallen echter buiten het bestek van deze evaluatie.

Het percentage goedgekeurde MKB-kredieten ligt over de gehele linie lager. Dit komt omdat Qredits voor deze kredieten een afwijzing van een bank vereist. Dit betekent dat Qredits in praktijk alleen aanvragen krijgt waar een bank al een keer naar gekeken heeft. In slechts vijf- tot tien procent van de gevallen besluit Qredits financiering te verstrekken. De flexibele kredieten zitten qua goedkeuringspercentage tussen de microkredieten en de mkb-kredieten in. Opvallend is dat de microkredieten op de Antillen een veel hoger goedkeuringspercentage kennen. Dit komt omdat het aanvraagproces daar anders werkt. Aanvragers zijn in de regel al diverse keren bij Qredits in de vestiging geweest alvorens zij een (formele) aanvraag doen. In Nederland kan zonder contact vooraf een aanvraag worden ingediend via de website waardoor er ook aanvragen binnenkomen die weinig kans van slagen hebben.

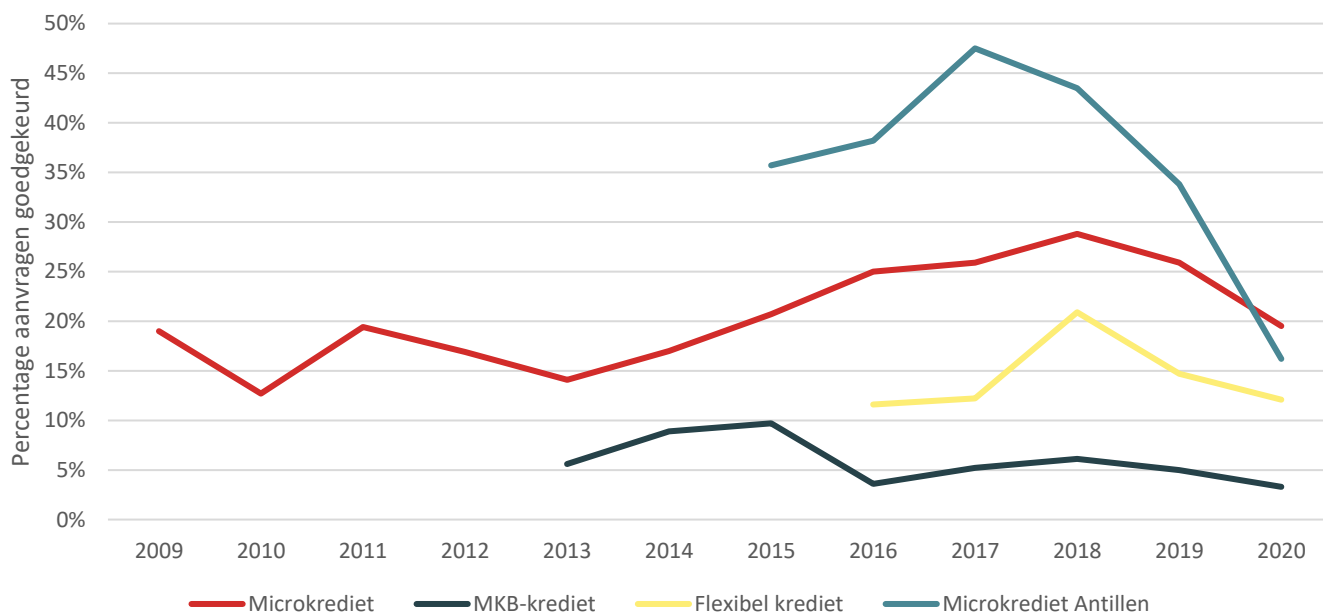
Figuur 2.2 Naast microkrediet biedt Qredits MKB-krediet, flexibel krediet en in mindere mate lease en hypotheek-producten



Bron: Rapportage van Qredits aan RVO. *Covid19 producten in Nederland en BES zijn voor kosten en risico van de staat. Covid-19 producten niet-BES voor eigen rekening van Qredits.
 Bron: SEO op basis van Qredits klanten- en aanvragersbestand.

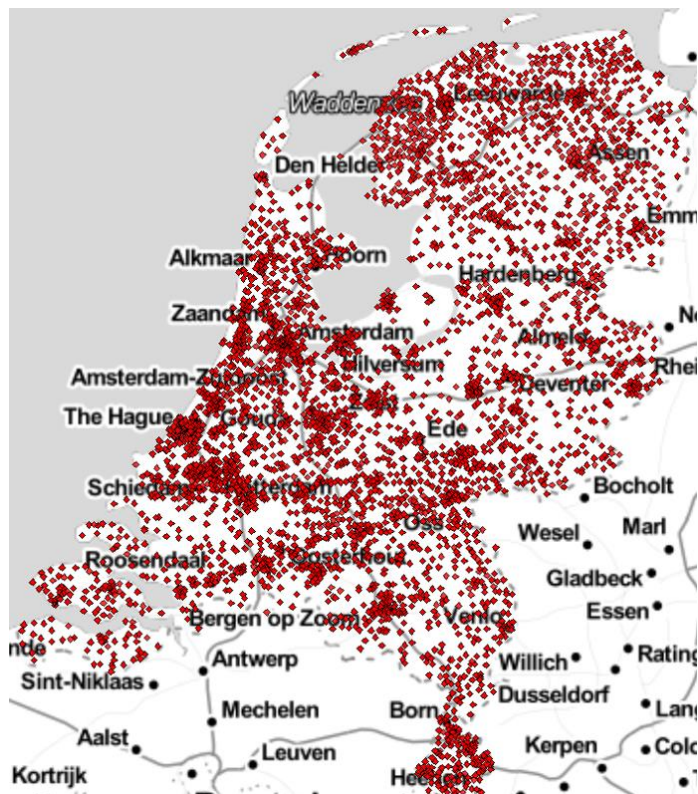
Figuur 2.4 laat zien dat Qredits aanvragers uit het hele land komen, met concentraties (ook gecorrigeerd voor bevolkingsdichtheid) rond Amsterdam-Almere, Rotterdam-Den Haag en Arnhem-Nijmegen.

Figuur 2.3 Het goedkeuringspercentage verschilt per type product



Bron: SEO op basis van Qredits klanten- en aanvragersbestand.

Figuur 2.4 Qredits aanvragers komen uit het hele land



© OpenStreetMap-bijdragers. De gegevens zijn beschikbaar onder de Open Database License.⁷

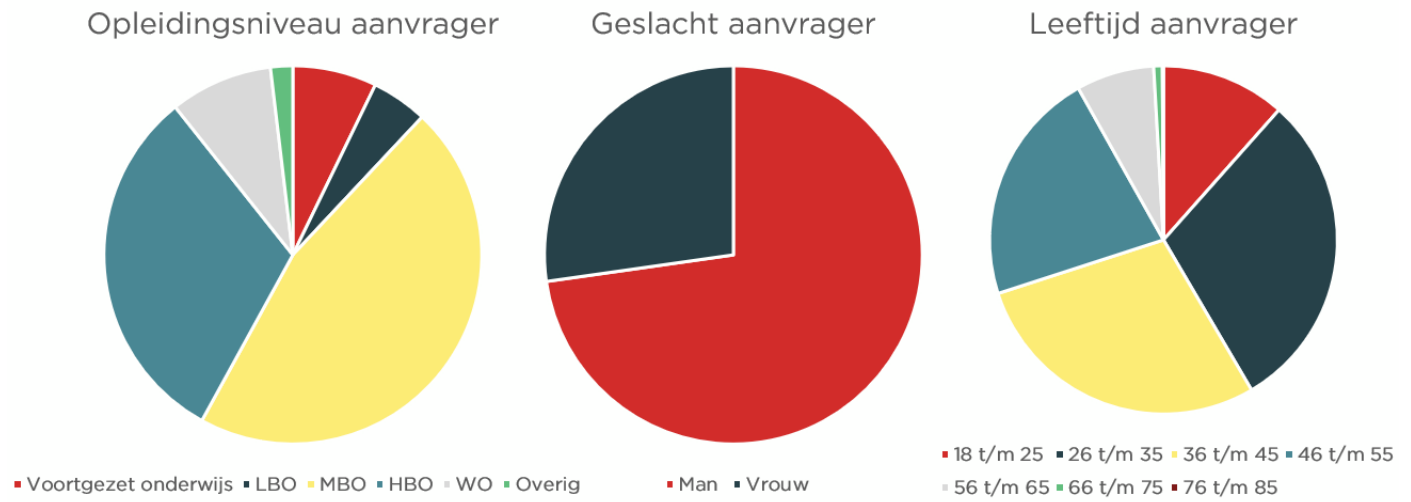
De Qredits-aanvrager is overwegend man (bijna driekwart) en heeft meestal een MBO- of HBO opleiding gevolgd. De grootste groep aanvragers is tussen de 26 en 35 jaar oud, gevolgd door 36-45 en 46 tot 55 jarigen. Qredits aanvragers zijn relatief vaak actief in de bouw, detailhandel, zorg, zakelijke dienstverlening of horeca.

Qredits houdt ook bij hoe aanvragers bij Qredits terecht zijn gekomen. Zie Figuur 2.7. In veertig procent van de gevallen geven aanvragers aan Qredits gevonden te hebben via zoekmachines, sociale media of internet in algemene zin. In 2010 was dit nog slechts in twintig procent van de gevallen zo. Het belang van internet is dus toegenomen. Het aandeel klanten dat aangeeft te zijn doorverwezen door banken is juist vrij stabiel over de tijd. Een op de vier á vijf klanten komt bij Qredits via een bank. In absolute zin is het aantal doorverwijzingen door banken tussen 2009 en 2020 meer dan vertienvoudigd. Qredits geeft aan in samenwerking met diverse banken te werken aan een meer automatische inregeling van doorverwijzing om te voorkomen dat de doorverwijspraktijk leidt onder personele wisselingen bij banken zoals in de afgelopen jaren meermaals voorkwam.

Meer dan de helft van de aanvragers vindt Qredits dus via internet of bank. De overige helft komt bij Qredits via accountant of boekhouders, familie of vrienden, centrale overheden (belastingdienst, KvK, UWV) of gemeenten (in het kader van het Bbz). Slechts een gering percentage noemt radio/tv/krant of tijdschrift.

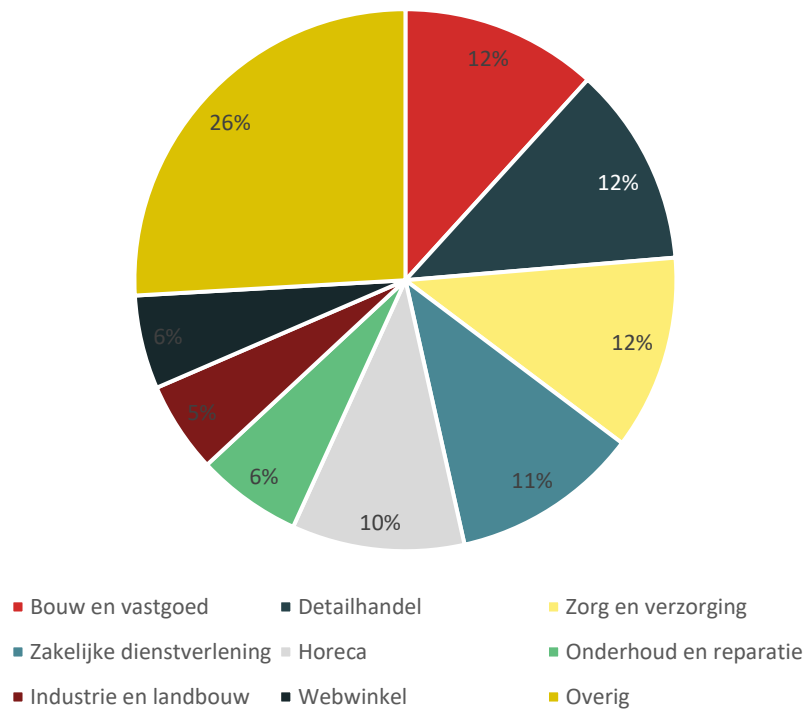
⁷ <https://www.openstreetmap.org/copyright>.

Figuur 2.5 De gemiddelde Qredits aanvrager (2009-2020) is man, MBO/HBO opgeleid en tussen de 26 en 55 jaar.



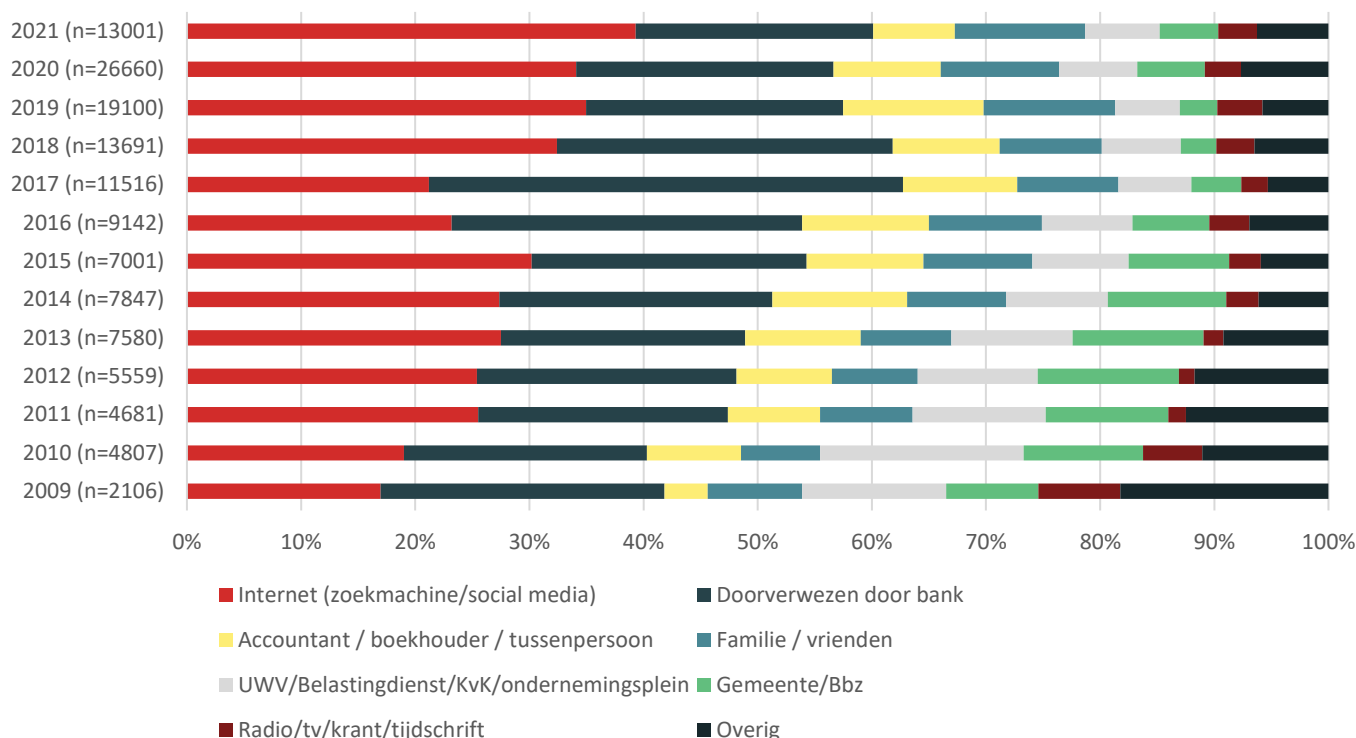
Bron: SEO op basis van Qredits klanten- en aanvragersbestand.

Figuur 2.6 Qredits klanten (2009-2020) zitten relatief vaak in de bouw, detailhandel, zorg of horeca



Bron: SEO op basis van Qredits klanten- en aanvragersbestand.

Figuur 2.7 Het belang van internet is de afgelopen tien jaar toegenomen. Ook doorverwijzen door banken een belangrijk kanaal.



Bron: SEO op basis van Qredits klanten- en aanvragersbestand.

2.3 Positie in het financieringslandschap

Banken

Qredits werd oorspronkelijk gepositioneerd als alternatief voor bankfinanciering. De gedachte was dat Qredits klanten zou kunnen bedienen die banken niet konden of wilden financieren. De rente die Qredits vraagt (7,75-8,75 procent per jaar) is hoger dan wat banken rekenen. Voor ondernemers die wél bij de bank terecht kunnen is het daardoor niet aantrekkelijk is om zich via Qredits te financieren. De rente die een ondernemer betaalt bij de bank is in belangrijke mate afhankelijk van de risicocategorie waarin de bank de ondernemer plaatst.⁸ Qredits past slechts in beperkte mate tariefdifferentiatie toe.⁹

Een een-op-een vergelijk tussen de rente de Qredits rekent en de rente die de bank in een vergelijkbaar geval zou maken is niet te maken. Daarvoor verschillen de Qredits ondernemers teveel van ondernemers met bankfinanciering. Qredits ondernemers zijn kleiner, financieren kleinere bedragen en zijn vaker starter. Illustratief is dat (micro)ondernemers in de financieringsmonitor rapporteren een rentepercentage tussen de 3 en 4 procent te betalen.¹⁰ Dit zijn echter geen starters en voor een belangrijk deel zullen dit ook ondernemingen zijn die gewoon in het

⁸ Rabobank noemt bijvoorbeeld een rente van tussen de 2 en 10 procent voor een zakelijk krediet. <https://www.rabobank.nl/bedrijven/zakelijk-financieren/tarieven/zakelijke-lening>

⁹ Voor sociale ondernemers geldt een lager rentetarief van 5,75%. In geval van een verhoogd risico rekent Qredits voor MKB-kredieten geen 7,75% maar 8,75%, een bedrijfshypotheek is 6,75%. Een microkrediet kost altijd 8,75%.

¹⁰ Microbedrijven hebben 2-9 werkzame personen, iets groter dan de gemiddelde Qredits ondernemer.

reguliere circuit terecht kunnen voor financiering. DNB laat verder zien dat de rente op bancair krediet voor kredieten tot 250 duizend euro tussen 2011 en 2020 is gedaald van ongeveer 4,5 procent naar ongeveer 3 procent.¹¹ Ook Qredits heeft haar rente in deze periode met een procentpunt verlaagd.

Ten opzichte van bankfinanciering is Qredits dus relatief duur. Dit hangt in belangrijke mate samen met het meer risicovolle segment ondernemers dat Qredits bedient en de kleinere schaal waarop Qredits opereert. Qredits maatwerk aanpak met bedrijfsadviseurs die bij de klant langsgaan om de financieringsaanvraag en het ondernemersplan door te nemen is kostbaarder dan de geautomatiseerde risicobeoordelingen die banken uitvoeren op basis van online aanvragen. Daarnaast heeft Qredits hogere financieringskosten, een kleinere schaal en een hoger percentage afschrijvingen op kredieten die door de ondernemer niet terugbetaald kunnen worden. Er zijn geen aanwijzingen dat de door Qredits gevraagde hogere rente voortkomt uit inefficiëntie of leidt tot hoge winsten. Zie ook paragrafen 5.1 en 5.2.

Alternatieve financiers

De afgelopen jaren zijn diverse nieuwe (fintech) financiers toegetreden op de markt voor mkb-financiering. Dit zijn veelal online financiers die op basis van een zo efficiënt mogelijk aanvraagproces krediet verstrekken. Tabel 2.1 geeft een overzicht van aanbieders met een productaanbod dat vergelijkbaar is met Qredits micro- of MKB-krediet.¹²

Ten opzichte van de alternatieve financiers valt op dat Qredits een lagere rente rekent. Dit geldt met name voor het aanbod van kredieten tot 50 duizend euro. Alternatieve financiers verstrekken meestal kortlopende kredieten met een maximale looptijd van drie jaar en rekenen all-in rentetarieven per maand¹³. Op jaarbasis zijn zij in de regel minstens twee keer zo duur als Qredits. Bij grotere MKB-kredieten van ongeveer 250 duizend euro zijn de rentever verschillen minder groot maar blijft gelden dat alternatieve financiers meestal een kortere maximale looptijd bieden. Financiers die grotere kredieten bieden (tot maximaal 5 miljoen euro) rekenen aanmerkelijk lagere rentetarieven, bieden langere looptijden maar stellen wel aanvullende eisen aan de omzet of leeftijd van de kredietaanvrager. In praktijk selecteren zij zo op een minder risicovol segment van goedlopende bedrijven.

Ten opzichte van het bankwezen is het risico op marktverstoring door Qredits gering. Banken zijn als financier betrokken geweest bij de oprichting van Qredits en bedienen zelf het segment microkrediet niet of nauwelijks. Voor MKB-kredieten toetst Qredits of een aanvrager een afwijzing heeft van een bank. Ten opzichte van alternatieve financiers bestaat het risico op marktverstoring wel. Qredits is naast stichting ook een van overheidswege gesteund beleidsinstrument. Zie paragraaf 5.2 voor een overzicht van door Qredits genoten overheidssteun. Het is dan ook niet verwonderlijk dat Qredits ten opzichte van andere alternatieve financiers een aantrekkelijker aanbod heeft. Qredits is additioneel ten opzichte van het reguliere bankwezen maar het risico bestaat dat Qredits concurreert met nieuw toegetreden alternatieve financiers, met name waar het gaat om het bedienen van bestaande ondernemers. Alternatieve financiers bedienen namelijk in de regel geen echte starters, maar stellen bijvoorbeeld een minimale omzet of bedrijfsleeftijd als eis. Zie Tabel 2.1.

Qredits bevindt zich in feite 'tussen' het bankwezen en de alternatieve financiers in. Het beleidsdoel dat ten grondslag ligt aan Qredits is het wegnemen van belemmeringen van ondernemers die ondernemers ondervinden bij het aantrekken van financiering. Dit doet Qredits door (startende) micro-ondernemers te bedienen die bij de bank niet

¹¹ DNB (2021). Deposito's en leningen van MFI's aan niet-financiële bedrijven, rentepercentages.

¹² Veel van de in de tabel opgenomen financiers zijn door de Stichting MKB financiering aangemerkt als Erkend MKB Financier. <https://www.stichtingmkbfinanciering.nl/keurmerk-erkend-mkb-financier/>

¹³ All-in wil zeggen dat er geen aanvullende kosten of provisies zijn.

terecht kunnen en bij alternatieve financiers een aanzienlijk hogere rente zouden moeten betalen. Dat neemt niet weg dat Qredits een vrij verregaande vorm van overheidsingrijpen is in de markt voor MKB-financiering. Dit vraagt zodoende om een doorlopende afweging van belangen van ondernemers enerzijds (beschikbaarheid betaalbare financiering) en de ontwikkelmogelijkheden van alternatieve financiers die mogelijk concurrentie ondervinden van Qredits anderzijds.

Tabel 2.1 Ten opzichte van alternatieve financiers is Qredits relatief goedkoop

	Kreditsom	Rente	Provisie	Looptijd	Starters-propositie?
Qredits microkrediet	Tot €50.000	8,75%	1,65% (max €750)	Tot 10 jaar	Ja
EMF Finance Pin Voorschot	Tot €50.000	~23-34% (1,75-2,5% p.m.)	Inbegrepen	Tot 1 jaar	Nee, reeds bestaande pinomzet vereist
Yeaz!	Tot €50.000	~19,5-32,5% (1,5-2,38% p.m.)	Inbegrepen	Tot 3 jaar	Nee, bedrijf bestaat minimaal 1 jaar
Qeld	Tot €200.000	Vanaf 16,75%	Inbegrepen	Tot 1,5 jaar	Ja, maar bedrijf moet al wel zijn opgericht
Qredits MKB-krediet	Tot €250.000	6,75% / 7,75%	1,5% (max €2.500)	Tot 10 jaar	Ja
Bridgefund	Tot €250.000	~16,75-51% (1,3-3,5% p.m.)	Inbegrepen	Tot 2 jaar	Nee, minimale omzet €50.000
CapitalBox	Tot €350.000	~6,25-51% (0,5-3,5% p.m.)	Max 2,95%	Tot 3 jaar	Nee, minimale omzet €48.000
Voordegroei	> €250.000	3,5-8%	1,50%	?	Nee, bedrijf bestaat minimaal 2 jaar
Swishfund	Tot €1.000.000	~8,75-31% (0,7-2,3% p.m.)	2% (min €650)	Tot 2 jaar	Nee, bedrijf bestaat minimaal 1 jaar en minimale omzet €50.000
FundIQ	€500.000-2.000.000	?	Ja	3-6 jaar	Nee, tenminste €2.000.000 omzet
October	Tot €3.500.000	2-9,9%	3-4%	Tot 7 jaar	Nee, tenminste €250.000 omzet
Caple	€500.000-5.000.000	5-11%	1,15%	5-8 jaar	Nee, Verstrekt krediet bovenop hetgeen de bank verstrekt

Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van websites van aanbieders eind 2021.

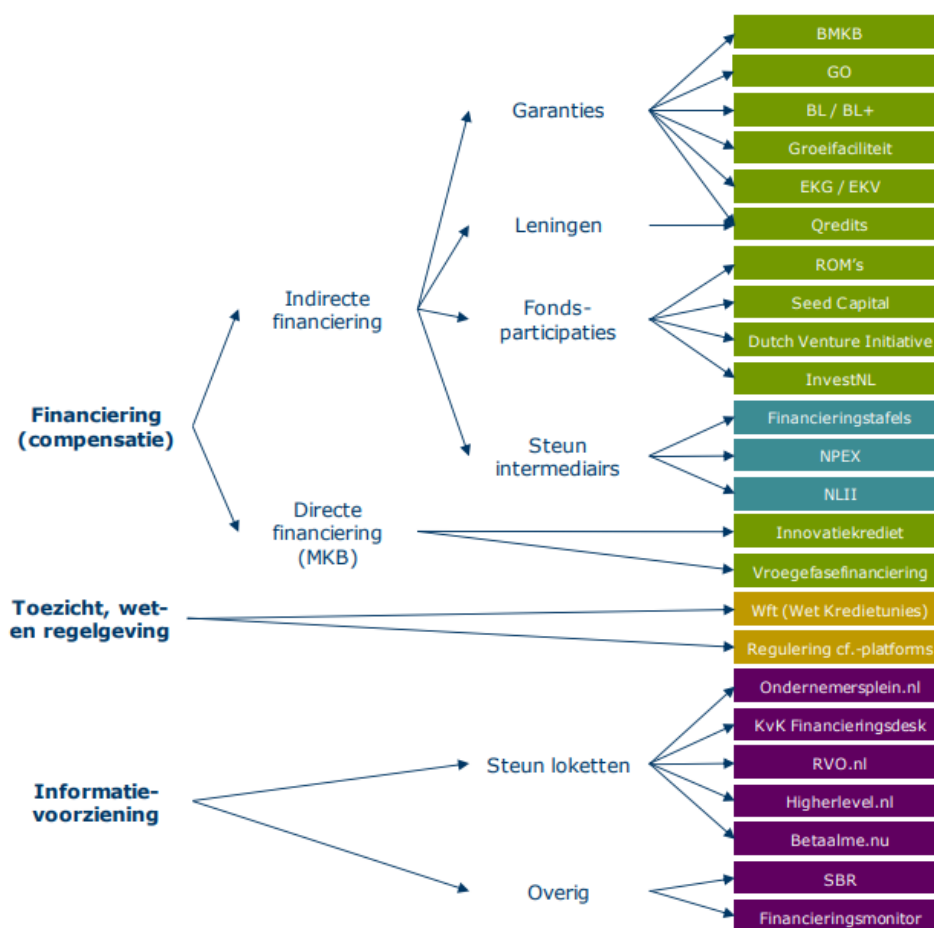
Overheidsinitiatieven

Naast Qredits bestaan er diverse andere overheidsinitiatieven gericht op het bevorderen van MKB-financiering. Dit is eerder uitgebreid in kaart gebracht door Dialogic (Bongers et al, 2019), zie Figuur 2.8. De meeste van deze (financierings-)initiatieven richten zich op een ander segment van veelal grotere bedrijven, op specifieke sectoren of regio's of op afgebakende doelgroepen van exporterende, snelgroeiende of innovatieve bedrijven. Er is dan ook maar weinig overlap tussen Qredits en het overige instrumentarium.¹⁴ Het rijksoverheidsinitiatief dat het meest dichtbij staat is de Borgstelling MKB-kredieten (BMKB). Door garant te staan voor een deel van de financiering

¹⁴ Voor initiatieven gericht op informatievoorziening geldt natuurlijk wel dat ondernemers ook van het bestaan van Qredits op de hoogte worden gebracht.

verhoogt de BMKB het onderpand en daarmee de financierbaarheid van de ondernemer. BMKB is beschikbaar voor kredieten tot 1,5 miljoen euro en Qredits is een geaccrediteerde financier. Hierdoor is de BMKB te combineren met Qredits MKB-krediet.¹⁵ Qredits verstrekt echter veel meer microkredieten dan MKB-kredieten (zie Figuur 2.2) en kan bovendien geen kredieten verstrekken boven de 250 duizend euro.

Figuur 2.8 Qredits als onderdeel van de beleidsmix MKB-financieringsmarkt



Bron: Bongers et al (2019).

Op gemeentelijk niveau kunnen ondernemers onder voorwaarden gebruik maken van het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz). Het Bbz kent drie verschillende doelgroepen:

- startende ondernemers die vanuit de bijstand een bedrijf willen starten
- gevestigde zelfstandigen in tijdelijke financiële problemen of zelfstandigen die hun bedrijf willen beëindigen
- oudere zelfstandigen (geboren voor 1 januari 1960) met een niet-levensvatbaar bedrijf

Het Bbz biedt inkomensondersteuning op het moment dat ondernemers onder de bijstandsnorm dreigen te raken. Ook kunnen ondernemers op grond van het Bbz een krediet krijgen om te investeren in hun onderneming. Voor de doelgroep startende ondernemers bestaat enige overlap tussen Qredits en het Bbz, met als belangrijkste verschil dat het Bbz als voorwaarde hanteert dat de desbetreffende starter een bijstands- of WW-uitkering heeft. Bij Qredits

¹⁵ <https://www.rvo.nl/subsidie-en-financieringswijzer/borgstelling-mkb-kredieten-bmkb/deelnemen-als-financier>

is dit geen eis, wel registreert Qredits of aanvragers een uitkering ontvangen, dit is in ongeveer 15 procent van de gevallen zo.¹⁶ Dit gaat in meer dan de helft van de gevallen om een WW-uitkering. Ongeveer drie procent van de Qredits aanvragers ontvangt een bijstandsuitkering. Qredits geeft aan regelmatig met gemeenten te schakelen over Bbz-aanvragers, of zelfs in combinatie met het Bbz inkomenssteun te financieren. De gemeenten zijn (mede als uitvoerders van het Bbz) ook een van de partijen die doorverwijzen naar Qredits, zie ook Figuur 2.7.

¹⁶ Op basis van het aanvragenbestand van Qredits sinds 2009.

3 Succesvol ondernemerschap

Qredits draagt bij aan succesvol ondernemerschap. Qredits klanten presteren beter dan een controlegroep van vergelijkbare bedrijven. Een aanzienlijke groep Qredits klanten slaagt er bovendien in bij andere financiers vervolgfianciering te krijgen.

Qredits biedt krediet, coaching en training voor ondernemers aan met als belangrijkste doel om ondernemerschap te bevorderen. De onderliggende premisse is dat ondernemers er (zonder Qredits) niet voldoende in slagen financiering te vinden en ondernemersvaardigheden op te doen. Zij ervaren belemmeringen en Qredits probeert deze weg te nemen. Dit hoofdstuk gaat over de vraag in hoeverre Qredits daarin slaagt.

De volgende paragraaf onderzoekt allereerst of Qredits de (financiële) belemmeringen die ondernemers ervaren (blijvend) weg neemt. Paragraaf 3.2 probeert vervolgens om het effect van een Qredits krediet aan succesvol ondernemerschap te kwantificeren door Qredits klanten te vergelijken met een controlegroep van niet-klanten. Paragraaf 3.3 ziet tot slot op de vraag of de door Qredits aangeboden coaching en training voldoet aan de behoeften die ondernemers hebben.

3.1 Neemt Qredits belemmeringen weg?

Hypothese 1: Microfinanciering (tot €50.000,-) en mkb-kredieten (tot €250.000,-) via Qredits hebben de belemmeringen die (aspirant) ondernemers ondervinden t.a.v. verkrijgen kapitaal (grotendeels) weggenomen.

Qredits kan belemmeringen die (aspirant) ondernemers ervaren ten aanzien van het verkrijgen van financiering wegnemen door hen zelf te financieren. Qredits groeit en neemt op die manier steeds meer van deze belemmeringen weg. Uit hoofdstuk 2 kwam al naar voren dat Qredits relatief veel doorverwijzingen ontvangt van banken (reguliere circuit) en een lagere rente rekent dan alternatieve financiers. Qredits heeft zo sinds oprichting ruim 500 miljoen euro aan kredieten verstrekt, en aan financieringsbelemmeringen weggenomen.¹⁷

Een interessante vraag is vervolgens in hoeverre Qredits haar klanten ook op een meer structurele wijze helpt bij eventuele financieringsbelemmeringen. Na een aantal jaren ondernemen is de initiële Qredits financiering als het goed is afgelost. Dan ontstaat er bij een ondernemer wellicht een nieuwe financieringsbehoefte, bijvoorbeeld om groei of uitbreiding te financieren of ten behoeve van het vervangen van inmiddels afgeschreven kapitaalgoederen. De volgende paragraaf kijkt naar vervolgfiancieringen van Qredits klanten. Doen zij nogmaals een beroep op Qredits of weten zij elders financiering te verkrijgen?

3.1.1 Vervolgfianciering

Qredits houdt niet bij of haar klanten gedurende of na aflopen van de kredietovereenkomst bij Qredits bij andere financiers krediet hebben gekregen. Wel is voor deze bedrijven via de Microdata-omgeving van het CBS de ontwikkeling van het vreemd vermogen (schuld) beschikbaar. Het gaat daarbij op het totaal uitstaande schulden, niet nader gespecificeerd naar kredietverstrekker. Het is betreft dus een relatief grove indicator voor vervolgfianciering. Desalniettemin kan door de ontwikkeling van de vreemd vermogenspositie te analyseren een schatting worden

¹⁷ Er van uitgaande dat deze groep ondernemers in elk geval in het reguliere bancaire circuit niet terecht konden.

gegeven van het aantal Qredits klanten dat er op een later moment in slaagt elders krediet te verkrijgen. Dit mag vervolgens geïnterpreteerd worden als een teken dat Qredits belemmeringen om krediet te verkrijgen heeft weggenomen.

Vervolgfinanciering bij Qredits

Na koppeling met de Microdata zijn er 10.382 bedrijven te onderscheiden die een krediet hebben gekregen van Qredits in de periode 2012 t/m 2019. Van deze 10.382 bedrijven zijn er 1121 die na hun eerste Qredits krediet nogmaals met succes een krediet hebben aangevraagd bij Qredits. Anders gesteld: ruim tien procent van de Qredits klanten is terugkerende klant. Dit percentage is waarschijnlijk een onderschatting omdat de kans op een nieuwe succesvolle financieringsaanvraag voor de (relatief grote) cohorten 2018-2019 beperkt is gegeven het feit dat zij nog maar kort geleden door Qredits zijn gefinancierd. Voor enkele van de oudere cohorten geldt dat meer dan 15 procent een tweede of in een enkel geval zelfs derde financiering bij Qredits heeft afgesloten.

Vervolgfinanciering via andere financiers

Van de 9261 Qredits klanten die niet opnieuw door Qredits zijn gefinancierd kunnen er 3220 lang genoeg worden gevolgd om een uitspraak te doen over vervolgfianciering bij andere financiers. Voor overige bedrijven kan deze vraag niet worden beantwoord. Dit zijn hoofdzakelijk bedrijven die in 2018 of 2019 door Qredits zijn gefinancierd (te kort geleden), of bedrijven waarvoor het vreemd vermogen niet in alle jaren bekend was.¹⁸

Van deze 3220 bedrijven is gekeken of zij vervolgfianciering via andere financiers hebben ontvangen. Qredits registreert dit niet. Als maatstaf voor vervolgfianciering via andere financiers is daarom de groei van het vreemd vermogen in de jaren na Qredits-verstrekking gebruikt. Daarbij zijn steeds 'sprongen' in de vreemd vermogenspositie van jaar op jaar geanalyseerd. Om niet te veel ruis op te pikken definieert de analyse een vervolgfianciering als een sprong in het vreemd vermogen ter grote van minimaal de helft van het initieel door Qredits verstrekte bedrag. Daarnaast maakt de analyse onderscheid naar vervolgfianciering minimaal ter grote van het door Qredits verstrekte bedrag en minimaal twee maal zoveel als het oorspronkelijke door Qredits verstrekte bedrag.

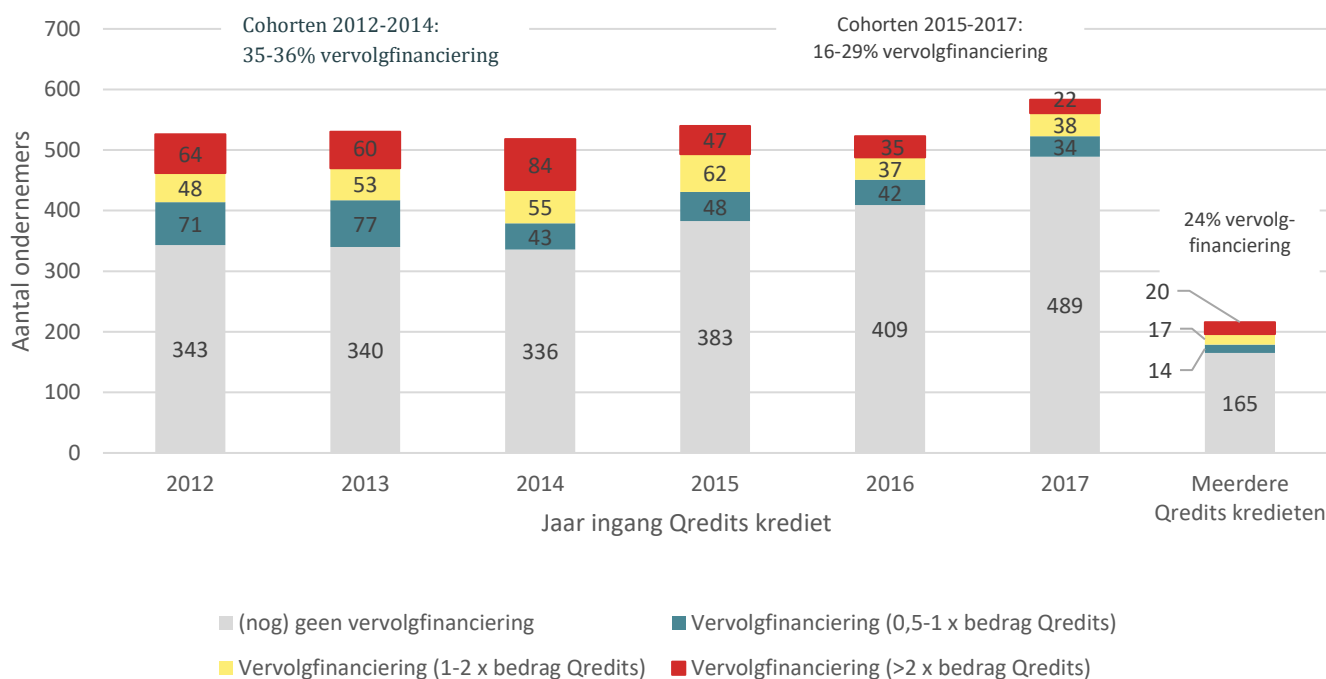
Ter illustratie: neem een bedrijf dat in 2015 een krediet van 10.000 euro van Qredits ontvangt. Uit de Microdata blijkt dat het vreemd vermogen van dit bedrijf in 2017 (ten opzichte van 2016) met 6.000 euro toenam. Dit bedrag is groter dan de helft van de door Qredits verstrekte 10.000 euro en wordt dus aangemerkt als vervolgfianciering in 2017.

Figuur 3.1 laat per cohort van de Qredits klanten zien of zij in latere jaren elders financiering verkregen. Gemiddeld blijkt dit voor 28 procent van de Qredits klanten het geval. Logischerwijs komt dit vaker (ruim 35 procent) voor bij oudere cohorten dan bij het meest recente geanalyseerde cohort 2017 (16 procent). De meest rechterkolom in de figuur geeft de groep van bedrijven weer die meermaals door Qredits werden gefinancierd.¹⁹ 24 procent van hen heeft naast de vervolgfianciering bij Qredits ook elders vervolgfianciering gevonden.

¹⁸ Vanwege bedrijfsbeëindiging of ontbrekende gegevens.

¹⁹ Van de 1121 bedrijven in deze groep (financieringen uit 2012-2019) kon de betreffende analyse voor 216 bedrijven worden uitgevoerd.

Figuur 3.1 Oudere cohorten Qredits klanten (2012-2014) hebben in ruim een derde van de gevallen elders vervolfinanciering gevonden



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van Qredits klantenbestand en CBS Microdata

Vervolfinanciering: vergelijking met een controlegroep

Het al dan niet verkrijgen van vervolfinanciering laat zich niet eenvoudig vergelijken met een controlegroep die geen Qredits financiering heeft ontvangen. Er is immers geen centrale registratie van financieringen die andere aanbieders hebben verstrekt aan controlebedrijven. Mede daardoor is het niet eenvoudig het concept 'vervolfinanciering' af te bakenen voor een groep controlebedrijven. Het is immers niet bekend of-, wanneer en door wie zij zijn gefinancierd en dus ook niet waartegen eventuele vervolfinanciering moet worden afgezet.

Om toch een indicatie te kunnen geven is gebruik gemaakt van de *matching* die is uitgevoerd ten behoeve van de econometrische analyse verderop in het hoofdstuk. Met behulp van deze matching is een controlegroep samengesteld die lijkt op de Qredits klanten, maar die geen aanvraag heeft gedaan bij Qredits.²⁰ Hierbij wordt aan deze bedrijven ook een (hypothetisch) aanvraagjaar toegewezen aan de bedrijven in de controlegroep. Dit is hetzelfde jaar als het jaar waarin de gematchte Qredits klant een aanvraag deed bij Qredits.

Omdat de controlegroep geen Qredits financiering heeft ontvangen, wordt de definitie van vervolfinanciering anders dan hierboven niet geïkt aan het bedrag dat via Qredits is verstrekt, maar aan vaste bandbreedtes van 10 tot 20 duizend-, 20 tot 40 duizend- en meer dan 40 duizend euro.²¹ Net als hierboven wordt de omvang van de verkregen financiering afgeleid uit de vreemd vermogenspositie van de ondernemer in de CBS microdata. Het is niet bekend wie de financier is of welke voorwaarden er aan de financiering zijn verbonden.

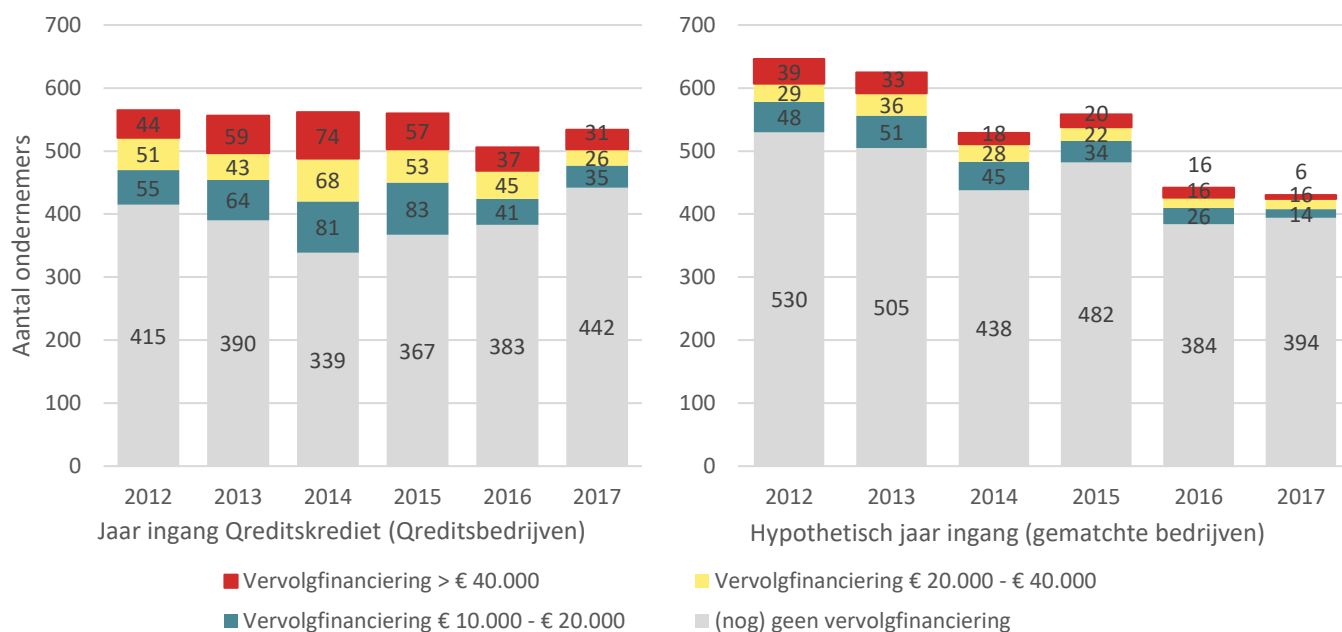
Figuur 3.2 laat zien dat Qredits klanten in de jaren na hun initiële financiering door Qredits relatief vaker financiering aantrekken dan de bedrijven in de controlegroep. De oorspronkelijke Qredits financiering telt hierbij niet mee.

²⁰ De samengestelde controlegroep staat in meer detail beschreven in paragraaf 3.2.1

²¹ Qredits verstrekt gemiddeld ongeveer 20 duizend euro per klant.

Qredits klanten weten afhankelijk van het cohort in 17 tot 40 procent (gemiddeld 29 procent) van de gevallen minstens 10 duizend euro vervolfinanciering aan te trekken in de jaren na toekenning. Voor controle bedrijven is dit 8 tot 19 procent (gemiddeld 15 procent) van de gevallen.

Figuur 3.2 Qredits klanten zijn in de jaren na kredietverstrekking relatief vaker in staat financiering aan trekken dan vergelijkbare bedrijven in de controlegroep.



3.1.2 Conclusies

Qredits kan belemmeringen die (aspirant) ondernemers ervaren ten aanzien van het verkrijgen van financiering wegnemen door hen zelf te financieren. Qredits groeit en neemt op die manier automatisch ook steeds meer van deze belemmeringen weg.

Ruim 10 procent van het huidige klantenbestand bestaat uit klanten die voor de tweede of derde keer door Qredits zijn gefinancierd. Van deze groep zou gesteld kunnen worden dat Qredits op een meer structurele/doorlopende wijze belemmeringen bij het verkrijgen van financiering wegneemt. Een nog wenselijkere uitkomst zou echter zijn dat klanten na hun Qredits financiering bij andere (reguliere) financiers terecht kunnen en dus niet langer afhankelijk zijn van Qredits.

Van de groep Qredits klanten die lang genoeg gevolgd kunnen worden én van wie de vreemd vermogenspositie uit de Microdata te halen heeft 28 procent in latere jaren vervolfinanciering verkregen bij andere financiers. Dit percentage ligt logischerwijs hoger (35 procent) voor oudere cohorten en lager voor jongere cohorten. De koppeling van deze statistiek met de vraag of Qredits belemmeringen ten aanzien van het verkrijgen van kapitaal structureel wegneemt is niet eenvoudig. Uit de data is niet te ontlenuen hoeveel van de Qredits klanten een aanvullende financieringsbehoefte hebben of elders een aanvraag hebben ingediend. Ook kan niet worden geobserveerd waarom of waardoor de vreemd vermogenspositie in de Microdata wijzigt.

Ten opzichte van de controlegroep verkrijgen Qredits klanten in de jaren na toekenning bijna twee maal zo vaak vervolfinanciering dan bedrijven in de controlegroep. De oorspronkelijke Qredits financiering telt hierbij niet mee.

Zo lijkt een aanzienlijke groep Qredits klanten er dus te slagen ofwel bij Qredits ofwel bij andere financiers vervolgfianciering te verkrijgen. Dit laat zien dat het gaat om actieve bedrijven waar financiers (formeel of informeel) voldoende vertrouwen in hebben om er geld aan toe te vertrouwen. Dat is een indicatie dat klanten gedurende- of na afloop van de Qredits kredietovereenkomst in voldoende mate track record hebben opgebouwd.

3.2 Draagt Qredits bij aan ondernemerschap?

Hypothese 3: Microfinanciering en mkb-kredieten dragen bij (op middellange termijn) aan de kwantiteit en kwaliteit van het (succesvol) ondernemerschap op basis van een vergelijking tussen gebruikers en een relevante controlegroep van niet-gebruikers.

Zijn Qredits klanten succesvollere ondernemers dan verder vergelijkbare ondernemers die *geen* klant zijn bij Qredits? Hoe ontwikkelt de gerealiseerde omzet, winst en werkgelegenheid van en bij Qredits klanten zich in de jaren nadat zij een Qredits krediet toegekend hebben gekregen? Wijkt deze ontwikkeling (in positieve zin) af van de groei die niet-Qredits klanten doormaken?

De volgende paragraaf beschrijft allereerst de onderzoeksmethode en de controlegroep(en). De analyse maakt vervolgens onderscheid tussen uitkomsten voor starters en voor reeds bestaande bedrijven.

3.2.1 Methode en controlegroep

Data

Qredits heeft als onderdeel van deze evaluatie KvK-nummers van haar klanten- en aanvragers gedeeld. Deze ondernemingen en de bijhorende ondernemers zijn vervolgens gekoppeld met CBS-Microdata. Op deze manier kunnen aanvullende kenmerken van Qredits klanten worden geanalyseerd. Dit geldt voor het jaar van aanvraag maar ook voor de jaren daarvoor (in geval van reeds bestaande bedrijven) en in de jaren na kredietverstrekking. Bedrijven kunnen dus worden gevolgd door de tijd heen.

Door verschillende CBS-Microdata bestanden te koppelen is het bovendien mogelijk om zowel kenmerken van ondernemingen (bijvoorbeeld winst) als kenmerken van de ondernemer zelf (bijvoorbeeld opleidingsniveau) te gebruiken in de analyse. Dit is van belang om een controlegroep te construeren die zoveel mogelijk 'lijkt' op de groep Qredits klanten.

De beschikbare CBS-Microdata ziet op de periode 2012 t/m 2019.²² Dit betekent dat aanvraagjaren 2013 t/m 2018 kunnen worden geanalyseerd. Op die manier is voor (reeds bestaande ondernemingen) tenminste één jaar aan data beschikbaar voorafgaand aan de aanvraag en kan voor het cohort 2018 ook tenminste één jaar na kredietverstrekking worden geanalyseerd wat het effect van het verkregen krediet was.

Twee controlegroepen

Om tot een econometrische effectmeting te komen in lijn met de aanbevelingen uit *Durf te meten*²³ is een behandelde groep en een controlegroep nodig. De behandelgroep heeft een Qredits krediet gekregen, de

²² 2020 is nog niet beschikbaar in de CBS-Microdata omgeving .

²³ <https://www.seo.nl/publicaties/durf-te-meten/>

controlegroep niet. Door de twee groepen met elkaar te vergelijken, kunnen uitspraken gedaan worden over de effectiviteit van het 'instrument' Qredits.

De ondernemers die een aanvraag doen bij Qredits en deze vervolgens goedgekeurd zien, vormen geen willekeurige steekproef van de totale populatie van ondernemers. Het zijn bijvoorbeeld ondernemers die niet makkelijk ergens anders krediet krijgen. Er is dus sprake van selectie. Een goede controlegroep 'lijkt' zoveel mogelijk op deze selectie, met uitzondering van het ontvangen krediet.

Een eerste mogelijkheid is om de groep Qredits aanvragers wiens kredietaanvraag is afgewezen te gebruiken als controlegroep. Zij lijken waarschijnlijk in veel opzichten op Qredits klanten die wél krediet hebben verkregen. Zij hebben een financieringsbehoefte in lijn met het productaanbod van Qredits, zijn dus waarschijnlijk kleine of startende ondernemers en kunnen niet gemakkelijk terecht in het reguliere circuit.²⁴ Een belangrijk nadeel aan het gebruik van deze groep als controlegroep is dat zij niet zonder reden zijn afgewezen.²⁵ Qredits wijst niet willekeurig financieringen toe of af. De groep afgewezen aanvragers bestaat uit ondernemers waarvan Qredits het risico op het niet kunnen terugbetalen van de lening (te) hoog inschat.

Een alternatief is om op basis van CBS-microdata zelf een controlegroep samen te stellen. Deze controlegroep bestaat uit ondernemingen die zoveel mogelijk lijken op Qredits klanten, maar die niet door Qredits zijn gefinancierd en zelfs geen aanvraag hebben gedaan bij Qredits. Bij elke Qredits klant zoek je in de CBS-microdata een zo vergelijkbaar mogelijk evenknie. Dit heet *matching* en komt in de volgende alinea nader aan de orde. Het belangrijkste nadeel van de controlegroep die op deze manier wordt samengesteld is dat alleen gematcht kan worden op bij het CBS bekende (administratieve) kenmerken. Dit zijn kenmerken van de ondernemer (leeftijd, geslacht, inkomen en vermogen). Als gevoeligheidsanalyse zijn ook kenmerken van de onderneming (omzet en winst vóór kredietverstrekking) meegewogen. Het belangrijkste kenmerk dat *niet* in de CBS-microdata is opgenomen is de actuele *financieringsbehoefte* van een onderneming. Dit betekent dat de zelf samengestelde controlegroep voor een deel zal bestaan uit ondernemingen die geen financieringsbehoefte hebben. Het 'instrument' Qredits ziet voornamelijk op het invullen van een (niet-gevulde) financieringsbehoefte. Dit is dus een belangrijk kenmerk en daarom een gemis.

Geen van beide hierboven beschreven controlegroepen zijn dus perfect. In zekere zin vullen ze elkaar echter wel aan. Van de zelf samengestelde controlegroep is de financieringsbehoefte niet bekend, van de groep afgewezen Qredits aanvragers is het juist zeer aannemelijk dat zij een (niet-gevulde) financieringsbehoefte hebben. De analyse vergelijkt Qredits klanten daarom met beide groepen, waarbij steeds in het achterhoofd gehouden dient te worden wat de tekortkomingen zijn van elk van de twee controlegroepen.

Matching

Om een controlegroep van vergelijkbare ondernemers te selecteren op basis van CBS-Microdata, moet een selectie gemaakt worden uit de totale groep van ondernemers. Dit gebeurt middels matching. Matching methoden proberen om op basis van een aantal geobserveerde karakteristieken tot een selectie te komen van een controlegroep waarin voor selectie-effecten gecorrigeerd wordt. Daarvoor is het nodig een maatstaf voor 'nabijheid' te definiëren die bepaalt hoe ver twee observaties van elkaar verwijderd zijn. Vervolgens kan op basis van die maat een selectie gemaakt worden uit de groep niet-behandelde ondernemers. Als die groep voldoende lijkt op de behandelde groep, kan kunnen die twee groepen op een relevante uitkomstmaat met elkaar vergeleken worden.

²⁴ Als zij dat wel zouden kunnen zouden ze immers eerder geneigd zijn om tegen een lagere rente in het regulier circuit een financiering af te sluiten.

²⁵ Een zogenoemd Regression Discontinuity Design (RDD) is ook niet mogelijk omdat geen uniforme grenswaarde aan te wijzen is waarboven/onder aanvragers wel/geen toekenning krijgen.

Deze evaluatie maakt gebruik van propensity score matching. Op basis van leeftijd, geslacht, huishoudinkomen en huishoudvermogen wordt een controlegroep te gecreëerd die lijkt op de groep die een Qredits krediet heeft gekregen. Deze methode creëert voor elke ondernemer met een Qredits krediet een 'tweeling' uit de set ondernemers die geen aanvraag hebben gedaan, die gemiddeld genomen zo min mogelijk afwijkt van de Qredits ondernemer op de bovengenoemde ondernemerskenmerken. De verzameling van tweelingen vormt dan de controlegroep. Voor bestaande bedrijven (niet-starters) is het verder nog mogelijk om naast ondernemerskenmerken ook bedrijfsprestaties vóór Qredits aanvraag mee te wegen in de matching. Via een gevoeligheidsanalyse (paragraaf 3.2.4) is onderzocht of dit andere resultaten oplevert.

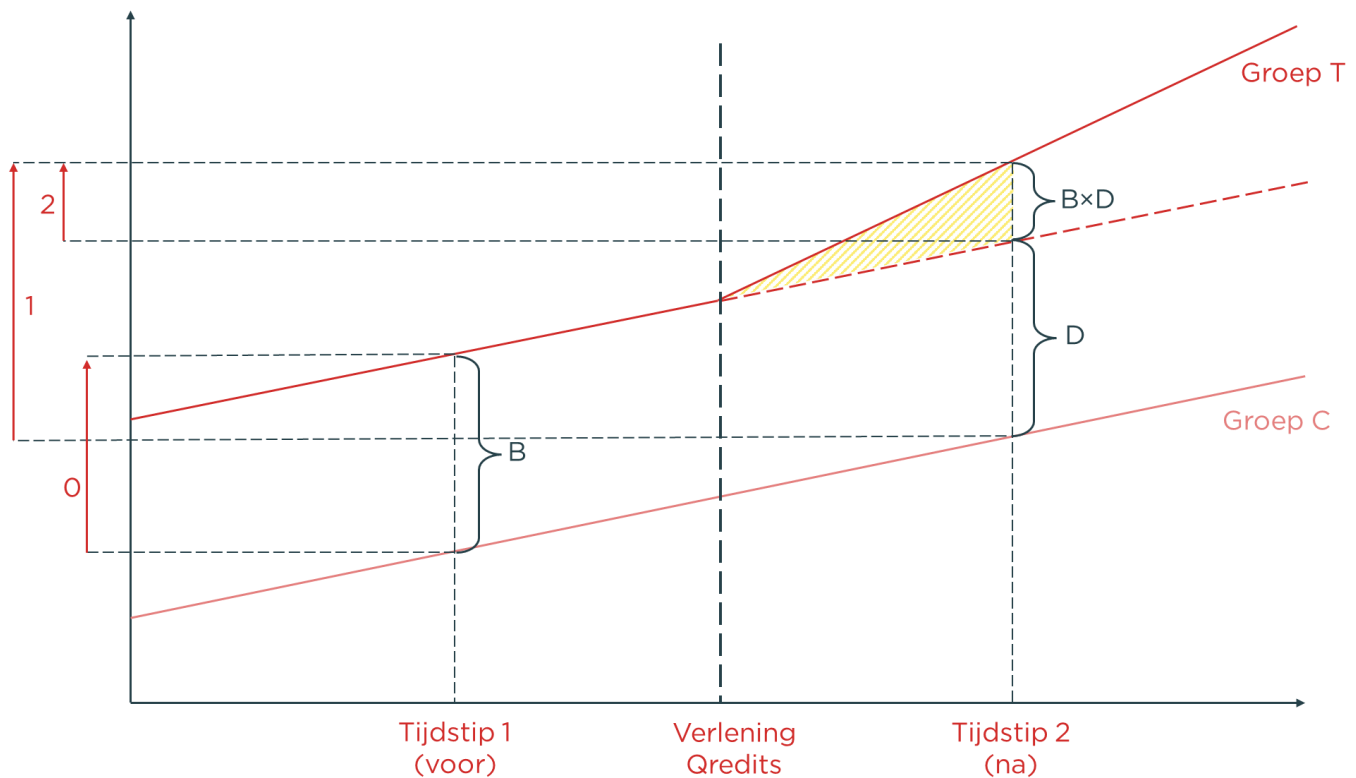
Difference in difference analyse

In een 'difference-in-difference'-regressie worden (constante) verschillen tussen behandelde en niet-behandelde groepen expliciet gemodelleerd, om zo verschillen tussen deze groepen 'uit' het échte effect te 'filteren'. Figuur 3.3 illustreert hoe dit in zijn werk gaat.

De uitkomstmaat (bijvoorbeeld omzet) voor de controlegroep (in de figuur Groep C) maakt een bepaalde trendmatige ontwikkeling door die niet kan worden veroorzaakt door de interventie; deze groep krijgt immers geen krediet van Qredits. De uitkomstmaat voor de behandelgroep (Groep T) beweegt op dezelfde manier (er is een zogeheten 'common trend'), maar stijgt na de kredietverlening mogelijk harder. De figuur laat ook zien dat in de nulmeting al sprake was van een verschil tussen de interventie- en controlegroep (pijl 0). Het zou daarom onterecht zijn het verschil tussen de interventiegroep en de controlegroep in de effect-meting (pijl 1) als effect te beschouwen.

Een difference-in-difference analyse vergelijkt de ontwikkeling in de behandelgroep met de ontwikkeling in de controlegroep. Het verschil tussen de twee (pijl 2), gecorrigeerd voor relevante samenstellingseffecten, kan als het effect van de interventie op de uitkomstmaat worden beschouwd.

Figuur 3.3 Difference-in-difference analyse in geval van reeds bestaande bedrijven



In het geval van starters die pas na verkrijgen van de Qredits lening beginnen met ondernemen kan geen 'common trend' worden vastgesteld. Voorafgaand aan het verkrijgen van de financiering was er immers nog geen onderneming. Voor de analyse van starters is daarom alleen de rechterkant van de figuur van toepassing waarbij dus de vraag is of Qredits starters een meer voortvarende (steilere curve) start beleven dan niet-Qredits starters.

3.2.2 Resultaten starters

De effectmeting van Qredits maakt onderscheid tussen uitkomsten voor starters en voor reeds bestaande bedrijven. Voor bestaande bedrijven is het mogelijk de bedrijven met een Qredits krediet al vóór kredietverstrekking te vergelijken met de controlegroep, maar voor starters niet. Wel kan worden geanalyseerd hoe starters zich, na aanvraag van het Qredits krediet, ontwikkelen in termen van omzet, werkgelegenheid (fte) en winst. De volgende vergelijking wordt hiervoor geschat:

$$y = \text{jaar} + \text{sector} + \text{Qredits klant} + (t_1 + t_2 + t_3 + t_4 + t_5 + t_6) + \text{Qredits klant} * (t_0 + t_1 + t_2 + t_3 + t_4 + t_5 + t_6)$$

In de vergelijking wordt gecontroleerd voor het jaar en voor de sector waarin het bedrijf actief is, en vervolgens een difference-in-difference analyse uitgevoerd met meerdere nametingen: de variabele Qredits klant geeft weer of het bedrijf een Qredits krediet heeft ontvangen, de variabelen t_1 t/m t_6 het aantal jaar sinds verstrekking van het Qredits krediet, waarbij de referentie t_0 is: het moment waarop het bedrijf start en een Qreditskrediet ontvangt. Het laatste deel van de vergelijking (op de tweede regel van de vergelijking) is een kruising van de termen Qredits klant en de termen t_1 t/m t_6 . Dit gedeelte schat de effecten van Qredits.

Tabel 3.1 laat zien dat de omzet voor startende Qredits bedrijven in de eerste vijf jaar na aanvraag € 37.000 (een jaar na aanvraag) tot €78.000 (vijf jaar na aanvraag) hoger is dan bij zo goed mogelijk vergelijkbare bedrijven die zonder Qredits krediet zijn gestart. De modelvariant op basis van $\log(\text{Omzet})$ in de vierde kolom meet relatieve omzetverschillen (in procenten). Uit deze specificatie volgt een 50 tot 63 procent hogere in de eerste vijf jaar, voor startende Qredits bedrijven.

In het zesde jaar zijn de gevonden effecten lager, maar nog steeds significant. Voor effecten op de langere termijn zijn steeds minder waarnemingen beschikbaar: omdat 2019 het laatste jaar met beschikbare data is, zijn alleen voor bedrijven met een kredietverstrekking in 2013 effecten tot zes jaar na aanvraag waarneembaar.

Tabel 3.1 Startende bedrijven met een toekenning vergeleken met vergelijkbare bedrijven die geen aanvraag hebben gedaan (gematchte bedrijven)

Variabele	Omzet	fte	Winst	$\log(\text{Omzet})$	$\log(\text{fte})$
1 jaar na aanvraag	36.610***	0,118***	5.278***	0,501***	0,061***
2 jaar na aanvraag	49.154***	0,168***	9.514***	0,551***	0,079***
3 jaar na aanvraag	61.421***	0,242***	11.110***	0,520***	0,108***
4 jaar na aanvraag	72.249***	0,333***	12.261***	0,629***	0,137***
5 jaar na aanvraag	77.899***	0,358***	14.065***	0,609***	0,151***
6 jaar na aanvraag	54.724**	0,335**	12.905***	0,346***	0,115***
N	14242	17847	14242	13740	17847
R2	0,107	0,081	0,129	0,196	0,131
adjusted R2	0,105	0,079	0,127	0,195	0,13
AIC	183246	40922	138267	46687	3524

Significantieniveaus²⁶: *** = 0.1%, ** = 1%, * = 5%.

Ook de effecten op werkgelegenheid en winst zijn positief. Qredits zorgt voor 0,12 fte (1 jaar na aanvraag) tot 0,36 fte (5 jaar na aanvraag) extra werkgelegenheid ten opzichte van vergelijkbare startende bedrijven zonder Qredits. Het model dat procentuele effecten schat ($\log \text{ fte}$) vindt effecten van 5 tot 15 procent extra werkgelegenheid. De winst is € 5.000 tot € 15.000 hoger door Qredits ten opzichte van vergelijkbare startende bedrijven zonder Qredits.

Tabel 3.2 vergelijkt startende bedrijven met een toegekend Qredits krediet met startende bedrijven die door Qredits zijn afgewezen. Dit is dus een andere controlegroep. Bij deze vergelijking zijn de effecten op omzet kleiner, namelijk tussen de € 11.000 en de € 30.000, en niet significant in het zesde jaar na aanvraag (waarin alleen bedrijven met een aanvraag uit 2013 waarneembaar zijn). De $\log(\text{Omzet})$ specificatie schat dat Qredits een positief effect op omzet heeft van 26 tot 40 procent ten opzichte van bedrijven met een afwijzing.

²⁶ Statistische significantie is de aannemelijkheid dat een gevonden verband in de statistiek niet op toeval berust maar een werkelijk verband is. In het geval van significantieniveaus 0.1%, 1%, 5% is voor respectievelijk 99,9%, 99% en 95% zeker dat er inderdaad sprake is van een positief of negatief verband.

Tabel 3.2 Startende bedrijven met een toekenning vergeleken met starters met een afgewezen aanvraag

Variabele	Omzet	fte	Winst	log(Omzet)	log(fte)
1 jaar na aanvraag	11.141*	0,011	2.791**	0,262***	0,016
2 jaar na aanvraag	15.207**	0,05	4.818***	0,310***	0,028**
3 jaar na aanvraag	27.863***	0,056	8.016***	0,354***	0,036**
4 jaar na aanvraag	29.999***	0,083	7.608***	0,390***	0,038**
5 jaar na aanvraag	25.998*	0,036	8.176***	0,402***	0,027
6 jaar na aanvraag	13.345	0,033	12.114***	0,270**	0,004
N	15704	20183	15704	14976	20183
R2	0,081	0,074	0,132	0,143	0,107
adjusted R2	0,079	0,072	0,13	0,141	0,105
AIC	205361	56397	153262	51672	13741

Significantieniveaus: *** = 0.1%, ** = 1%, * = 5%.

Voor de werkgelegenheid vindt het model bij een vergelijking met afgewezen bedrijven geen significante effecten. Het model dat procentuele effecten schat (log fte) vindt echter wel enkele significante effecten (3 à 4 procent extra werkgelegenheid) in de periode van een tot drie jaar naar aanvraag. Het effect op de winst bedraagt tussen de € 3.000 tot € 12.000 en is daarmee vergelijkbaar met de schattingen in Tabel 3.1.

3.2.3 Resultaten bestaande bedrijven

Voor bestaande bedrijven is het mogelijk de bedrijven met een Qredits krediet al vóór kredietverstrekking te vergelijken met de controlegroep. De effectmeting start dan op het jaar van aanvraag en toont het verschil tussen Qredits klanten en de controlegroep, gecorrigeerd voor het verschil vóór kredietverstrekking (zie paragraaf 3.2.1). De volgende vergelijking wordt hiervoor geschat:

$$y = \text{jaar} + \text{sector} + \text{Qreditsbedrijf} + (t_0 + t_1 + t_2 + t_3 + t_4 + t_5 + t_6) + \text{Qreditsbedrijf} * (t_0 + t_1 + t_2 + t_3 + t_4 + t_5 + t_6)$$

In de vergelijking wordt gecontroleerd voor het jaar en voor de sector waarin het bedrijf actief is, en vervolgens een difference-in-difference analyse uitgevoerd met meerdere nametingen: de variabele Qreditsbedrijf geeft weer of het bedrijf een Qreditskrediet heeft ontvangen, de variabelen t_0 t/m t_6 het aantal jaar sinds verstrekking van het Qreditskrediet. Deze variabelen worden gemeten ten opzichte van de periode vóór verstrekking van het krediet. Het laatste deel van de vergelijking (op de tweede regel van de vergelijking) is een kruising van de termen Qreditsbedrijf en de termen t_1 t/m t_6 . Dit gedeelte schat de effecten van Qredits.

Tabel 3.3 geeft de resultaten van deze analyse weer. Tabel 3.2 Tabel 3.2 Qredits zorgt 1 jaar na aanvraag voor € 22.000- en in jaar 2 voor € 29.000 extra omzet. Uitgedrukt in procenten is de omzet een jaar na aanvraag 22 procent hoger dan in de controlegroep, en twee jaar na aanvraag 20 procent. In de jaren daarna is het effect ook positief maar niet meer significant, met uitzondering van jaar 5 in het model van absolute omzet en jaar 3 wanneer naar relatieve omzet wordt gekeken.

Ook op de werkgelegenheid worden in de eerste jaren na aanvraag positieve effecten gevonden, ongeveer 0,1 extra fte in jaar 2 na aanvraag. Een belangrijke kanttekening hierbij is dat de Qredits klanten ook in het jaar van aanvraag als 0,06 fte extra hadden in vergelijking met de gematchte controle groep. Vanaf jaar 3 is geen significant effect meer meetbaar. De winst is in het jaar van aanvraag € 7.000 lager dan bij niet-aanvragers, en in het jaar daarop € 6.000 minder dan bij niet-aanvragers. In de jaren daarna is het effect niet meer significant. Dit duidt mogelijk op een inhaaleffect.

Tabel 3.3 Bestaande bedrijven met een toekenning vergeleken met vergelijkbare bedrijven die geen aanvraag hebben gedaan (gematchte bedrijven)

Variabele	Omzet	fte	Winst	log(Omzet)	log(fte)
jaar van aanvraag	4.221	0,062**	-7.368***	0,081	0,028**
1 jaar na aanvraag	21.985***	0,085**	-5.940***	0,215***	0,046***
2 jaar na aanvraag	29.149***	0,092**	-2.951	0,198***	0,039**
3 jaar na aanvraag	5.740	0,058	-4.588	0,142*	0,024
4 jaar na aanvraag	14.752	0,026	-1.917	0,129	0,014
5 jaar na aanvraag	27.337**	0,080	2.418	0,110	0,029
6 jaar na aanvraag	29.811	0,052	-1.578	0,013	-0,001
N	18640	22100	18640	18174	22100
R2	0,082	0,062	0,054	0,145	0,086
adjusted R2	0,08	0,06	0,052	0,143	0,085
AIC	243346	56505	190403	59784	13037

Significantieniveaus: *** = 0.1%, ** = 1%, * = 5%.

Tabel 3.4 Bestaande bedrijven met een toekenning vergeleken met bestaande bedrijven met een afwijzing

Variabele	Omzet	fte	Winst	log(Omzet)	log(fte)
jaar van aanvraag	3.068	0,020	-1.633	0,118***	0,016
1 jaar na aanvraag	13.649**	0,062*	-1.873*	0,248***	0,044***
2 jaar na aanvraag	20.698**	0,079*	-2.189	0,278***	0,050***
3 jaar na aanvraag	10.314	0,037	-0.223	0,272***	0,039**
4 jaar na aanvraag	8.980	0,088	-1.612	0,205***	0,051**
5 jaar na aanvraag	7.993	0,114	2.438	0,290***	0,070**
6 jaar na aanvraag	6.987	0,093	1.289	0,096	0,046
N	40037	48013	40037	39190	48013
R2	0,065	0,046	0,059	0,087	0,072
adjusted R2	0,064	0,045	0,058	0,086	0,072
AIC	531125	157439	393537	127013	51815

Significantieniveaus: *** = 0.1%, ** = 1%, * = 5%.

Tabel 3.4 vergelijkt bestaande bedrijven met een toegekend Qredits krediet met bestaande bedrijven die door Qredits zijn afgewezen. De effecten op omzet zijn vergelijkbaar met die in Tabel 3.3. Hetzelfde geldt voor de werkgelegenheidseffecten. Modellen met (log)Omzet en log (fte) laten nu ook voor een langere periode effecten zien. Mogelijk spelen hier samenstellingseffecten van grotere en kleinere bedrijven een rol. Outliers krijgen in het lineaire model een relatief zwaar gewicht, en zorgen daarmee ook voor grotere standaardfouten. In een log-specificatie worden outliers minder belangrijk: grotere en kleinere bedrijven kunnen dit model onderling beter worden vergeleken. Ook speelt hier dat niet alle bedrijven even lang kunnen worden gevolgd in de dataset.²⁷

3.2.4 Gevoeligheidsanalyses

Om de robuustheid van bovenstaande resultaten te toetsen, zijn diverse gevoeligheidsanalyses uitgevoerd. De schattingsresultaten van deze gevoeligheidsanalyses zijn opgenomen in bijlage A.2.

Andere matchingmethodiek bij niet-starters

De matching in de hoofdanalyse is uitgevoerd op basis van kenmerken van de ondernemer (geslacht, leeftijd, huishoudinkomen en huishoudenvermogen). In enkele gevoeligheidsanalyses is gekeken of er ook gematcht kan worden op omzet en winst vóór kredietverstrekking. Dit kan alleen voor de analyse die gaat over bestaande bedrijven, waarbij bedrijven al vóór aanvraag kunnen worden gevolgd. Er zijn drie alternatieve controlegroepen gecreëerd:

1. de controlegroep is gematcht op de ondernemerskenmerken en op omzet en winst.
2. de controlegroep is gematcht op de ondernemerskenmerken en op omzet en winst, met verzwaarde (x4) weighing voor omzet en winst
3. de controlegroep is gematcht op alleen de omzet vóór kredietverstrekking.

De schattingsresultaten staan weergegeven in tabel A.5 t/m A.7 van de bijlage. Vergeleken met de schattingsresultaten van de hoofdanalyse (Tabel 3.3Tabel 3.2Tabel 3.2 / A.3) zorgen de eerste twee alternatieve controlegroepen er niet voor dat de omzet vóór kredietverstrekking beter vergelijkbaar wordt met de groep Qredits klanten. De derde controlegroep, waarin alleen op omzet vóór kredietverstrekking wordt gematcht (en niet op andere ondernemerskenmerken) komt wat betreft de uitkomstmaat gemiddeld wel beter overeen met de controlegroep. Bijlage A.3 laat echter zien dat in dit geval de ondernemerskenmerken van de groepen verder uit elkaar lopen.

De schattingsresultaten van de gevoeligheidsanalyses zijn vergelijkbaar met de hoofdanalyse. Voor controlegroep 1 worden kleinere effecten gevonden dan in de hoofdanalyse, en bij controlegroep 2 en 3 iets grotere effecten. In elk van de drie controlegroepen zijn de effecten op de omzet positief (met vooral significante effecten in controlegroep 2 en 3) in met name de eerste jaren na kredietverstrekking: tussen de circa € 10.000 en de € 35.000 (afhankelijk van de controlegroep).

Ook voor de werkgelegenheid en de winst lijken de uitkomsten op die in de hoofdanalyse, en worden in de eerste jaren na aanvraag effecten gevonden: negatieve effecten op de winst en positieve effecten op de werkgelegenheid. De schattingen van de procentuele ontwikkelingen van omzet en werkgelegenheid laten over een langere periode effecten laat zien, net als in de hoofdanalyse waarbij bestaande bedrijven met een toekenning worden vergeleken met bestaande bedrijven met een afwijzing (Tabel 3.4 / A.4).

²⁷ Een Qredits klant met een krediet uit 2017 kan maar twee jaar worden gevolgd (tot 2019) terwijl een oudere Qredits klant met een krediet uit 2013 wel de volledige zes jaar te volgen is.

Missende waarden en bedrijfsbeëindigingen

Om de gevolgen te onderzoeken van bedrijven die op enig moment niet in de data voorkomen, is een gevoeligheidsanalyse uitgevoerd voor alle vier de hoofdanalyses (dus zowel de starters als de bestaande bedrijven) waarin alle missende waarden op nul zijn gezet. Bedrijven die dus in recente jaren niet meer in de data voorkomen worden daarmee in deze analyse wél meegenomen, maar dan met 0 omzet of 0 fte. Winst wordt in deze analyses buiten beschouwing gelaten.

Bijlage A.3 laat zien dat er geen grote verschillen bestaan tussen bedrijven met en zonder een Qredits krediet in termen van bedrijfsbeëindigingen: bij de gematchte controlegroep is het percentage bedrijven waarvoor de gegevens niet t/m 2019 beschikbaar zijn ongeveer gelijk aan dat van Qredits klanten. Dit is een indicatie dat Qredits klanten ongeveer even vaak stoppen als bedrijven in de controlegroep. Voor bedrijven met een afwijzing is het beeld wisselend: starters met een afwijzing stoppen vaker dan starters met een toewijzing, terwijl bestaande bedrijven met een afwijzing minder vaak stoppen dan bestaande bedrijven met een toewijzing.

De gevoeligheidsanalyses laten dan ook zien dat de effecten op omzet weliswaar lager zijn dan in de hoofdanalyses, maar wel nog in alle vier de analyses significant positief. Dit betekent dat het de resultaten van de hoofd analyses robuust zijn tegen het wel of niet rekening houden met bedrijven die stoppen. Wel zorgt het toevoegen van nullen aan de analyse ervoor dat de effecten minder sterk worden ingeschat. Dat is terug te zien in de resultaten van de gevoeligheidsanalyse.

Coaching

Als aanvulling op de hoofdanalyses zijn ook analyses uitgevoerd waarin het effect van coaching als additionele variabele is opgenomen. Dat wil zeggen dat gekeken is naar wat het effect is van Qredits krediet met coaching is ten opzichte van Qredits krediet zonder coaching. De effecten van kredietverlening zijn vergelijkbaar met de hoofdanalyses, terwijl effecten op coaching doorgaans niet significant zijn. Er zijn voor starters geen effecten gevonden, en voor bestaande bedrijven alleen effecten op de omzet. Bij deze effecten is er bovendien een discrepantie tussen effecten voor relatieve- en absolute omzet. Een verklaring voor het vinden van geen of tegenstrijdige effecten kan zijn dat het aantal bedrijven dat coaching heeft gehad relatief klein is, waardoor effecten niet empirisch aan te tonen zijn.

Placebo-analyses

Als placebo-analyses zijn schattingen uitgevoerd van de 2 hoofdanalyses voor bestaande bedrijven, maar dan met een extra effect voor t-1 (dus in het jaar vóór aanvraag). Een placebo-analyse toetst of de effecten in het jaar vóór aanvraag significant zijn, met als hypothese dat dit niet het geval is omdat het Qredits pas vanaf het moment van aanvraag effect kan hebben. De schattingen laten zien dat dit inderdaad niet het geval is, behalve voor het model dat naar procentuele omzetverschillen kijkt tussen bedrijven met toewijzing en bedrijven met een afwijzing, waar een licht significant positief effect zichtbaar is. Dit kan erop wijzen dat de effecten die zijn gevonden voor procentuele omzetverschillen een overschatting zijn. Deze zijn overigens ook hoog zijn in vergelijking met de gevonden effecten voor de absolute omzet.

3.2.5 Conclusies

Qredits heeft een positief effect op de omzet en werkgelegenheid van ondernemers. Voor bestaande bedrijven zijn de positieve effecten op omzet en werkgelegenheid vooral zichtbaar in de eerste jaren na aanvraag. De winst is in eerste jaren juist lager dan bij bedrijven die geen aanvraag hebben gedaan of een afwijzing hebben gekregen. Een

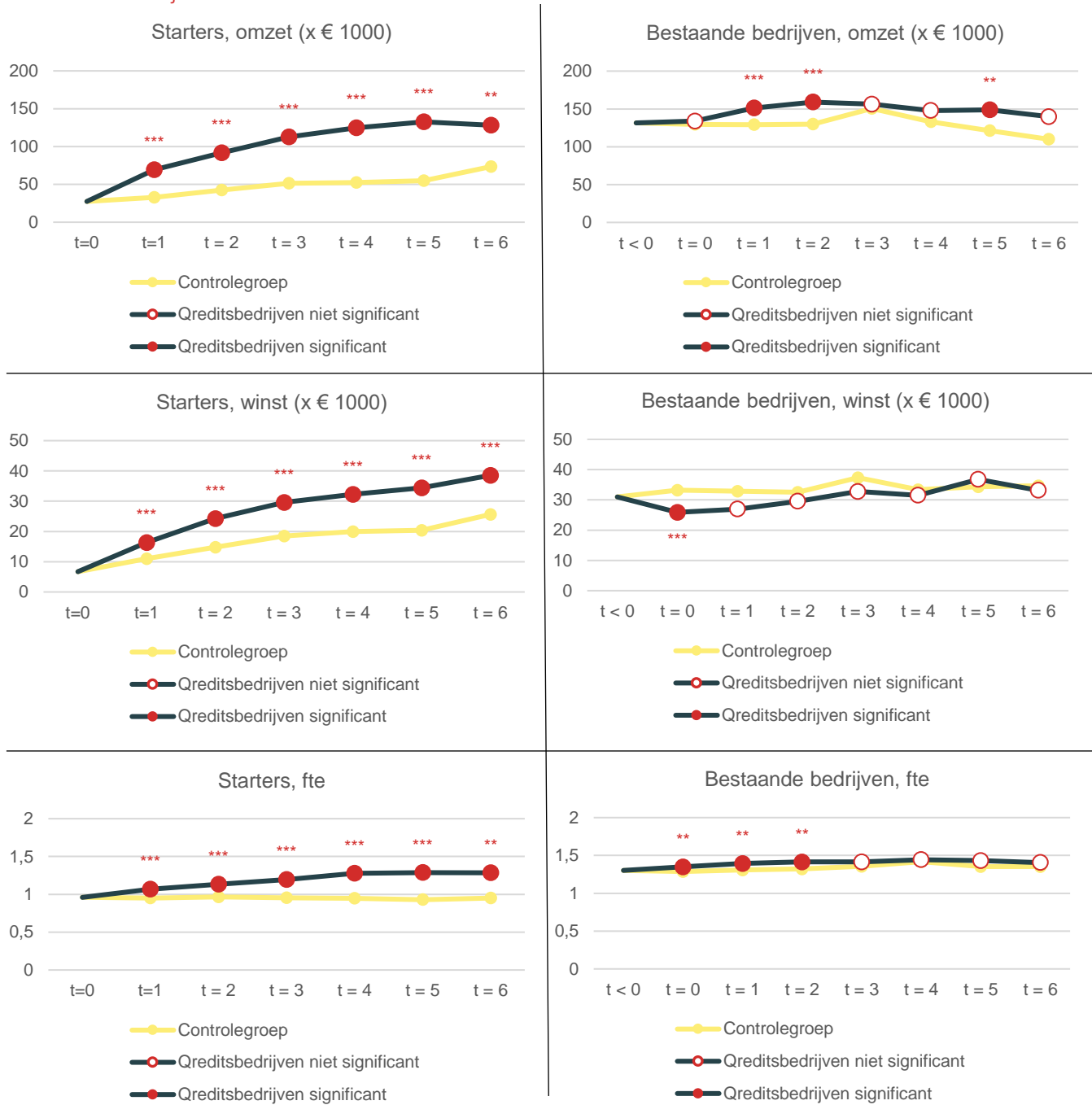
mogelijke verklaring voor hogere omzet in combinatie met lagere winst is dat met het verkregen krediet een investering wordt gedaan voor uitbreiding van de onderneming, waarbij omzetgroei vooruitloopt op de winst.

Bij starters zijn de gevonden effecten van Qredits financiering over de gehele linie groter en bovendien ook op de middellange termijn ook nog zichtbaar. Voor deze groep zijn naast positieve effecten op de omzet en werkgelegenheid ook positieve effecten op de winst zichtbaar. Een startende Qredits klant heeft vier jaar na de kredietverstrekking 72 duizend euro meer omzet, 12 duizend euro hogere winst en 0,33 extra fte in dienst vergeleken met een vergelijkbare ondernemer die geen Qredits aanvraag deed. In de analyse waarin startende Qredits klanten zijn vergeleken met afgewezen Qredits klanten zijn deze effecten kleiner, maar nog steeds positief en significant.

Figuur 3.4 geeft het bovenstaande nogmaals visueel weer in zes panelen met links de analyses voor starters voor wat betreft omzet, winst en fte en rechts de analyses voor bestaande bedrijven voor diezelfde drie dimensies.

De gevoeligheidsanalyses laten zien dat de hoofdanalyses robuust zijn: bij andere modelkeuzes blijven de resultaten van de hoofdanalyses overeind. Doordat bedrijven tot en met 2019 te volgen zijn geldt in zijn algemeenheid wel dat effecten op de langere termijn alleen maar kunnen worden geschat voor bedrijven met een aanvraag aan het begin van de beschouwde periode van aanvragen (2013-2018).

Figuur 3.4 De effecten van Qredits financiering op omzet, fte en is bij starters groter dan bij bestaande bedrijven



3.3 Sluit coaching en training aan bij de behoefte?

Hypothese 6: Qredits formuleert coaching doelstellingen en meet resultaten. De coaching diensten als onderdeel van de gehele Qredits aanpak (screenen-verstrekken-beheren van krediet) sluiten aan bij de behoefte van de doelgroep en ondernemers zien de meerwaarde van een vorm van begeleiding/coaching.

Naast krediet biedt Qredits ook coaching trajecten, training en onderwijsprogramma's aan. Het coachtraject bestaat uit een intakegesprek tussen de coach en gecoachte en 3-6 persoonlijke gesprekken gedurende een aantal maanden. Het aantal gesprekken en de tijdsspanne verschillen tussen coaching met- en zonder krediet. De afgelopen jaren heeft Qredits jaarlijks zo'n zeshonderd ondernemers gecoacht. De totale poule van vrijwillige coaches bestaat uit ruim vijfhonderd ervaren ondernemers en young professionals.

Verder biedt Qredits haar kredietklanten gratis eendaagse trainingen aan gericht op de verschillende facetten van ondernemen. Zo zijn er trainingen over klantengroei, marketing, boekhouding, belasting en personeel. Iedere training is tevens toegankelijk voor externen (tegen betaling) en heeft maximaal 20-25 deelnemers. In 2019 heeft Qredits op het gebied van 10 verschillende onderwerpen trainingen aangeboden voor 430 deelnemers, een jaar later hebben 555 mensen deelgenomen.

Naast trainingen zijn er langer lopende onderwijsprogramma's. De *Ondernemersschool* laat ondernemers in spe te kennismaken met het ondernemerschap en helpt hen bij het schrijven van hun ondernemingsplan. Deelnemers volgen 10 wekelijkse (gast)lessen van experts op verschillende gebieden zoals persoonlijke effectiviteit, marktonderzoek en financiering. De Ondernemersschool start op verschillende momenten gedurende het jaar op diverse locaties in Nederland. Het onderwijsprogramma *Toekomstgericht Ondernemen* is een lesprogramma van 6 weken waarin startende en bestaande ondernemers in een groep van maximaal 15 deelnemers werken aan een duurzaam business model onder begeleiding van een hoofddocent en vier experts of gastdocenten. Na deze 6 weken biedt Qredits extra ondersteuning bij de implementatie van het (nieuwe) business model in de vorm van een groepstraject van 100 dagen of een individueel coachtraject van 3 maanden.

Deze paragraaf gaat in op de vraag welke meerwaarde coaching- en training ondernemers biedt, en in hoeverre Qredits erin slaagt deze meerwaarde te meten. De analyse is gebaseerd op klanttevredenheidsdata aangereikt door Qredits, de jaarplannen en diverse door- of in opdracht van Qredits uitgevoerde onderzoeken.

3.3.1 Doelstellingen en het meten van resultaten

Qredits heeft in algemene zin geformuleerd welke doelstellingen zij nastreeft met coaching en training. Qredits wil ondernemerschap bevorderen. Meer concreet noemt Qredits als doelstelling van coaching: *"Het hebben van een klankbordfunctie richting de Cliënt, het beantwoorden van vragen van de Cliënt met betrekking tot diverse aspecten van zijn onderneming alsmede de vooraf gestelde doelen te realiseren."*

Dit impliceert dat Qredits coaches met individuele gecoachte ondernemers persoonlijke doelstellingen formuleren voor de duur van het coaching traject. Overkoepelend formuleert Qredits jaarlijks doelstellingen voor het aantal trainings- en coachtrajecten, alsmede de verwachte aantallen coaches, gecoachte ondernemers, trainers en deelnemers. Dit komt echter vooral voort uit de noodzaak om een begroting op te stellen voor het volgende jaar en gaat bovendien enkel over de schaal van de activiteiten, niet om hetgeen ermee bewerkstelligd wordt.

Ondernemerschap laat zich niet eenvoudig meten, laat staan dat het individuele effect van een aantal sessies met een coach of een eendaagse training te identificeren is. Ook deze evaluatie slaagt er niet in het 'effect' van coaching hard te maken, zie paragraaf 3.2.

Desalniettemin probeert Qredits aan de hand van klantonderzoeken, ad hoc evaluaties en scriptieonderzoeken grip te krijgen op de materie en te leren. Hiervoor is het niet noodzakelijk om causale effecten vast te stellen. Ook het peilen van de behoeften van coaches of het in kaart brengen van wat deelnemers vonden van een training kan van meerwaarde zijn. Het materiaal beschikbaar voor deze evaluatie heeft een wat gefragmenteerd karakter. De vraagstelling in klanttevredenheidsenquêtes van de ene training sluit bijvoorbeeld niet aan op die van de andere training. Bovendien is er geen centrale administratie (database) waarin klanttevredenheidsgegevens worden opgeslagen. Hier is nog winst te behalen, geeft ook Qredits zelf aan. De volgende paragrafen gaan in op het beeld dat ontstaat uit het beschikbare materiaal.

3.3.2 Coaching

Qredits heeft in 2015 en 2018 scriptieonderzoek laten doen naar (het effect van) coaching. Uit de scriptie uit 2015²⁸ kwam allereerst naar voren dat ondernemers die coaching ontvingen minder succesvol waren (lagere overlevingskans) dan ondernemers die niet werden gecoacht. Hier is waarschijnlijk sprake van een selectie-effect. Juist de minder ervaren ondernemers kiezen voor een coach, of worden daartoe aangemoedigd. Een tweede interessante bevinding uit dit onderzoek is dat niet elke ondernemer hetzelfde is of dezelfde behoeften heeft op het vlak van coaching. Concreet onderscheidt de studie lager opgeleide ondernemers met voornamelijk de behoefte aan functionele coaching en ondernemers met hogere opleiding die met name waarde hechten aan psychosociale coaching. Ook het startpunt, de definitie van succes en de vaardigheden en mechanismen waarop coaching zich dient te richten verschillen tussen beide archetypen. Een van de aanbevelingen uit deze scriptie betreft het beter inrichten van het matchingsproces tussen coach en gecoachte zodat invulling kan worden gegeven aan deze verschillende behoeften.

Het scriptieonderzoek uit 2018 richt zich primair op de vrijwillige Qredits coaches zelf²⁹. Dit onderzoek brengt in kaart wat Qredits kan doen om de betrokkenheid van coaches en regio coördinatoren te vergroten. De trainingen die Qredits aanbiedt aan coaches vergroten de betrokkenheid van de coaches. Bovendien blijkt dat coaches behoefte hebben aan meer persoonlijk contact en ondersteuning, met name bij de start van een coaching traject. De tijd die Regiocoördinatoren nodig hebben om nieuwe coaches te selecteren staat op gespannen voet met het contact onderhouden met de al bestaande coaches. Deze resultaten leiden tot de aanbeveling om regio coördinatoren te gaan betalen zodat zij meer persoonlijke ondersteuning en verwachtingsmanagement kunnen bieden tijdens het matchingsproces (dat voorheen vooral in een digitale omgeving tot stand kwam).

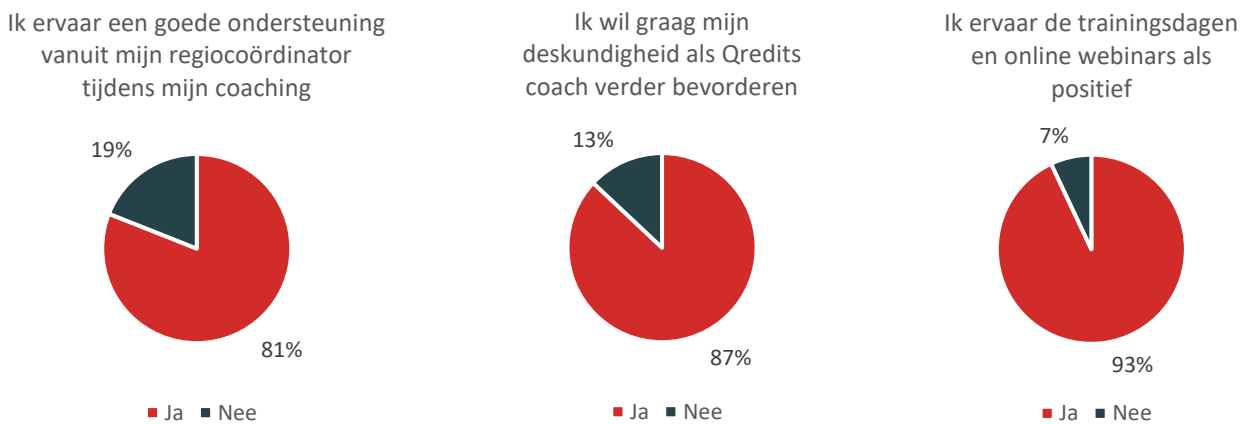
Qredits heeft de aanbevelingen uit de scripties ter harte genomen. Regiocoördinatoren krijgen vanaf 2018 betaald en zijn sinds 2019 zelfs in loondienst bij Qredits. Iedere regiocoördinator is sindsdien verantwoordelijk voor de poule van coaches in één van de vijf landelijke regio's. De coördinatoren onderhouden de contacten met de coaches en leggen de link tussen Qredits en haar vrijwilligers. Verder zijn zij verantwoordelijk voor de matching tussen klant en coach, verduidelijken zij de rol van de coach richting de klant, en zorgen ze voor de monitoring van de coachtrajecten. Zowel bij de start als gedurende het traject heeft de regio coördinator contact met de klant en de coach.

²⁸ Nijssen, A.R.J. (2015). *De invloed van coaching op ondernemerssucces. Sociology*. <http://hdl.handle.net/2105/33144>

²⁹ Groenevelt, R.S. (2018). *De Qreditscoach: Bewust Betrokken*. Toegepaste Psychologie, NTI Leiden.

Deze aanpassingen lijken succesvol te zijn geweest. Uit een enquête onder coaches van mei 2021 blijkt dat coaches in vrijwel alle gevallen weten wie hun regiocoördinator en in ruim tachtig procent van de gevallen aangeven dat de regio coördinator hen goed ondersteund. Ook zijn zij gemotiveerd om zich verder te ontwikkelen als coach en waarderen zij de door Qredits georganiseerde trainingdagen.

Figuur 3.5 Coaches hebben goede ervaringen met de regiocoördinatoren alsmede de trainingen en online webinars. Daarnaast wil een aanzienlijk deel van hen zijn/haar deskundigheid verder bevorderen.



Bron: SEO Economisch Onderzoek, op basis van Qredits data. N = 218

Regio coördinatoren voeren ook zelf onderzoek uit gericht op het maken van een betere match tussen coach en gecoachte ondernemer en het in kaart brengen van de coaching behoefte.³⁰ Hier lijkt nog ruimte voor verbetering te bestaan. Uit een recente klantenquête (n=64) komt naar voren dat ruim driekwart van de klanten het contact met de regio coördinator bij het begin van een coachtraject waardeert maar ook dat ruim een derde van de gecoachte ondernemers aangeeft dat de coaching niet voldeed aan de verwachtingen en/of geen waarde heeft toegevoegd om succesvol(ler) te kunnen ondernemen. Gecoachte ondernemers rapporteren in dit onderzoek wel relatief vaak meer zelfvertrouwen of nuttige contacten te hebben overgehouden aan de coaching. Een andere bevinding is dat klanten die al langer klant zijn van Qredits aandacht missen, en zich bovendien vaak niet realiseren dat zijn ook op een later moment (dus niet enkel bij de start van een financiering) een gebruik kunnen maken van een coach.

Na 5 maanden wordt elk coachtraject geëvalueerd door de Regiocoördinator, die dan contact zoekt met de coach en de gecoachte ondernemer. Hiervan wordt dan een gespreksverslag opgesteld. Uit het overgrote merendeel van deze gespreksverslagen komt naar voren dat het traject zowel door coach als gecoachte ondernemer als positief is ervaren. Daar waar dit niet het geval is speelt meestal een verschil in behoefte over bijvoorbeeld de duur van het traject, een verschil in verwachtingen of een mismatch met betrekking tot (bijvoorbeeld) sector kennis. Tot slot komt het voor dat een coach (grote) moeite heeft een gematchte ondernemer te bereiken.

3.3.3 Training en onderwijsprogramma's

Klanten zijn over het algemeen zeer te spreken over de aangeboden trainingen, zie Tabel 3.5. Wel valt op dat de tevredenheid over het jaar 2020 iets lager ligt dan over 2019. Dit is mogelijk terug te voeren op het feit dat veel trainingen in 2020 noodgedwongen online werden gegeven. Respondenten geven aan een voorkeur te hebben

³⁰ De resultaten hiervan zijn echter nog niet beschikbaar.

voor klassikale les. Gevraagd naar wat er nog beter kan geven respondenten aan dat het tempo soms te laag ligt mede doordat het niveau van de deelnemers te zeer uiteen loopt.

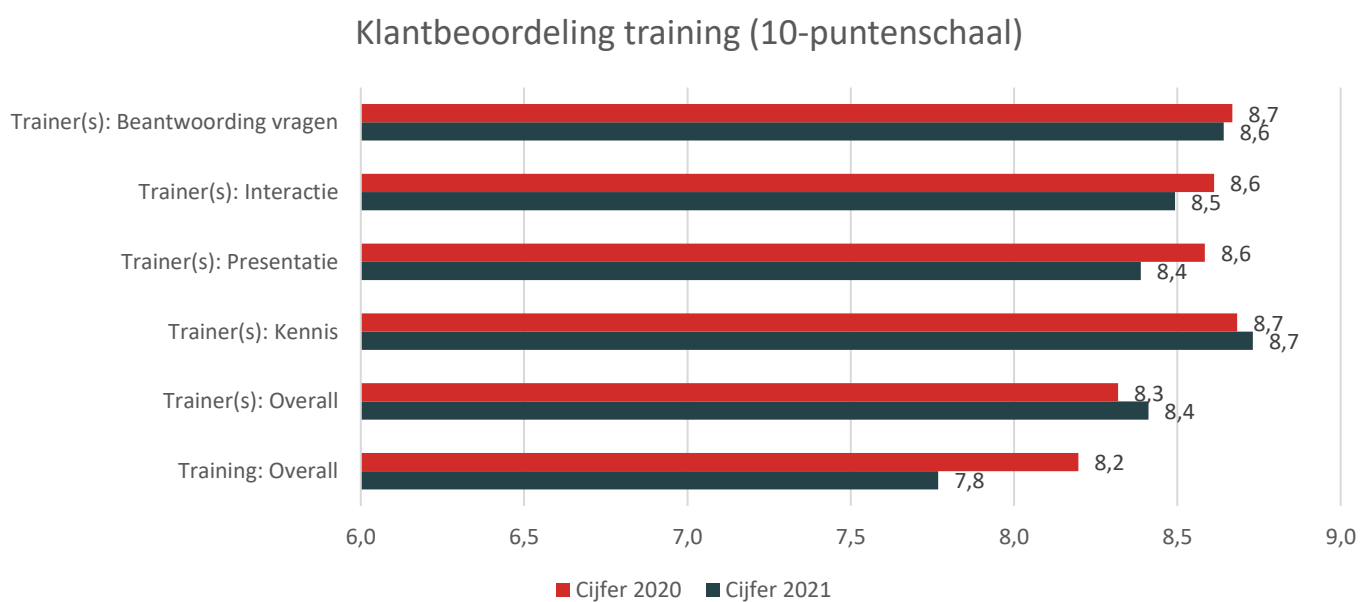
Tabel 3.5 Gemiddelde waardering iets gedaald in 2020 ten opzichte van 2019.

Gemiddelde cijfers per training		
Training	2019	2020
Personeel & Leidinggeven	8,9	8,4
Boekhouden	8,3	7,6
Focus & Klantengroei	8,4	8,5
Marketing & Verkoop	8,4	8
Social Media	7,7	7,5
Presenteren en Pitchen	n.v.t.	9,6
Online Marketing	n.v.t.	7,7

Bron: SEO Economisch Onderzoek, op basis van Qredits jaarplannen.

Klanten waarderen de kennis, presentatie en interactie met de trainers met ruim een 8,5. Figuur 3.6 geeft een gedetailleerd overzicht van de klantbeoordelingen van verschillende trainingsonderdelen.

Figuur 3.6 Qredits trainer(s) worden overwegend positief beoordeeld door klanten.



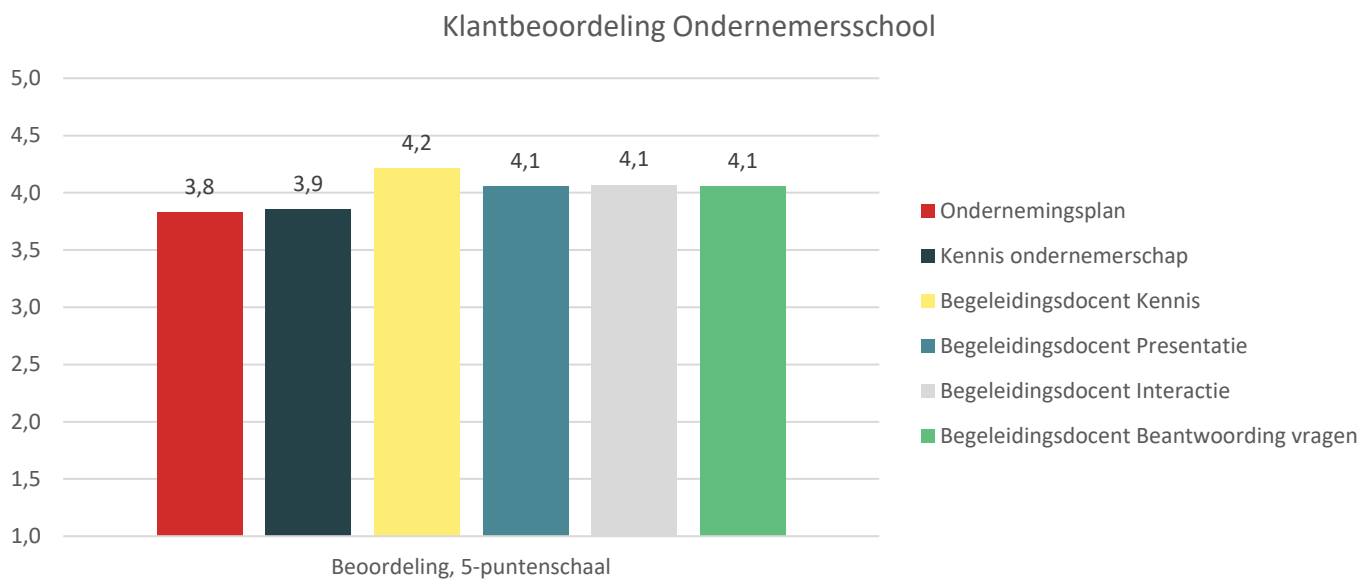
Bron: SEO Economisch Onderzoek, op basis van Qredits data (2020: N = 89, 2021: N = 67).

Tot slot zijn klantwaardingen beschikbaar voor de aangeboden onderwijsprogramma's Ondernemersschool en Toekomstgericht Ondernemen. De Ondernemersschool is ontwikkeld om ondernemers in spe te laten kennismaken met het ondernemerschap en het schrijven van een ondernemingsplan in 10 wekelijkse sessies. Het Toekomstgericht Ondernemen programma is gericht op het ondersteunen van startende en bestaande ondernemers in de uitwerking van een duurzaam business model. De Ondernemersschool is door 56 deelnemers volledig beoordeeld, bij Toekomstgericht Ondernemen hebben 18 deelnemers hun feedback gegeven. Vanwege het geringe aantal

deelnemers van het programma toekomstgericht ondernemer gaan we hieronder enkel in de op de ondernemersschool, zie Figuur 3.7.³¹ Respondenten zijn in belangrijke mate tevreden over het ondernemingsplan dat ze hebben opgesteld en de opgedane kennis van ondernemerschap. De begeleidingsdocent wordt zelf nog iets hoger gewaardeerd.

Een aantal respondenten geeft aan dat er meer aandacht zou mogen zijn voor de haalbaarheid van het ondernemingsplan dat tijdens het onderwijsprogramma wordt ontwikkeld. Bovendien geven deelnemers aan eerder in het programma meer aandacht te willen voor het financiële plan als onderdeel van het geheel. Er zijn ook klanten die aangeven behoefte te hebben aan meer praktische tips als het gaat om bijvoorbeeld het zoeken en vinden van bedrijfsruimte, het aantrekken van werknemers of het aantrekken van financiering.

Figuur 3.7 De begeleidingsdocent wordt erg goed beoordeeld (4 van de 5), net als de bijdrage van de OS aan het ondernemingsplan en de kennis over ondernemerschap van deelnemers (3,9 en 3,8).



Bron: SEO Economisch Onderzoek, op basis van Qredits data (N = 56).

3.3.4 Conclusies

Naast financiering biedt Qredits diverse vormen van extra ondersteuning aan ter bevordering van het ondernemerssucces van haar klanten. Het brede en diverse karakter van deze extra ondersteuning voor Qredits klanten maakt het moeilijk om doelstellingen en resultaten formeel en integraal te meten. Qredits kan nog wel stappen zetten op het vlak van het uniformiseren (voor alle trainingen dezelfde vragen stellen) en het centraal bijeen brengen van de opgehaalde klantenwaarderingen.

Desondanks houdt Qredits op allerlei (laagdrempelige) manieren en op gezette tijden een vinger aan de pols. Ook verbindt Qredits conclusies aan onderzoeksresultaten en voert veranderingen door waar wenselijk. Zo is de rol van de regio coördinator verstevigd om een betere basis te kunnen bieden voor vrijwillige coaches en gecoachte ondernemer.

³¹ Het programma Toekomstgericht Ondernemen krijgt gemiddeld een goede beoordeling (8,0).

Tot slot, en wellicht meest belangrijk zijn klanten zijn over het algemeen tevreden over de aangeboden coaching- en trainingsdiensten. Daar waar zij mogelijkheden zien voor verbetering geven zij dit aan in klanttevredenheidsonderzoek en stellen Qredits in staat de dienstverlening verder toe te spitsen op de behoeften van ondernemers.

4 Doelgroep en klanttevredenheid

Qredits geniet steeds meer bekendheid onder (potentiële) ondernemers. De doelgroep weet Qredits daardoor goed te vinden. Qredits klanten zijn bovendien zeer tevreden.

Qredits is in 2009 opgericht en heeft zeker in de eerste jaren moeten werk aan haar bekendheid.³² Om haar doelgroep en doelstellingen te kunnen bereiken moeten ondernemers Qredits weten te vinden, kredietaanvragen doen, trainingen afnemen en coaching trajecten aanvragen. Qredits beschrijft haar doelgroep als volgt³³:

“Qredits biedt coaching, Microkrediet en MKB-krediet aan (startende) ondernemers in het midden- en kleinbedrijf, die geen toegang hebben tot verschillende (financiële) diensten via het reguliere circuit, zodat zij economische, financiële en sociale onafhankelijkheid kunnen verkrijgen. Hiermee wil Qredits ondernemerschap bevorderen. Qredits doet dat door een combinatie van tools, coaching en kredietoplossingen voor (startende) ondernemers aan te bieden.”

Daaruit volgt dat Qredits er in principe is voor (startende) ondernemers die in het reguliere financiering circuit geen financiering kunnen krijgen. Dit wordt door Qredits echter niet getoetst. Alle startende ondernemers kunnen een aanvraag doen voor krediet, een afwijzing van bijvoorbeeld een bank is niet nodig.³⁴ Paragraaf 4.1 onderzoekt in hoeverre Qredits haar doelgroep weet te bereiken middels communicatie- en marketing inspanningen. Paragraaf 4.2 gaat in op de vraag hoe het aantal klanten en aanvragers zich verhoudt tot de totale doelgroep. Paragraaf 4.3 behandelt de klanttevredenheid van Qredits klanten.

4.1 Bereikt Qredits haar doelgroep?

Hypothese 5: De doelgroep voor microfinanciering en mkb kredieten worden voldoende bereikt door Qredits middels de huidige communicatie-inspanningen.

Mediabureau mBuy heeft als onderdeel van deze evaluatie een second opinion uitgevoerd van de marketingstrategie van Qredits. Naast diverse gesprekken met marketingprofessionals van Qredits heeft mBuy de marketingplannen, doelstellingen en gekozen mediamix geanalyseerd.

4.1.1 Marketingstrategie

Doelstellingen en doelgroep

De marketingstrategie van Qredits is erop gericht om de naamsbekendheid van Qredits te vergroten, om op die manier meer potentiële ondernemers te bereiken en hen vertrouwd te maken met het merk Qredits. Dat moet vervolgens leiden tot meer websitebezoeken en uiteindelijk meer kredietaanvragen. Qredits heeft ervoor gekozen zich te richten op een brede doelgroep van 25 tot 49 jarigen. De gedachte is dat (potentiële) ondernemers zich in alle lagen van de bevolking bevinden. Hierbij speelt mee dat starters voor Qredits een belangrijke doelgroep zijn. Tot het moment dat zij daadwerkelijk starten zijn zij echter nog geen ondernemers (met bijvoorbeeld een KvK-nummer)

³² Kerste et al (2016) Evaluatie Microfinanciering. SEO-rapport nr. 2016-30

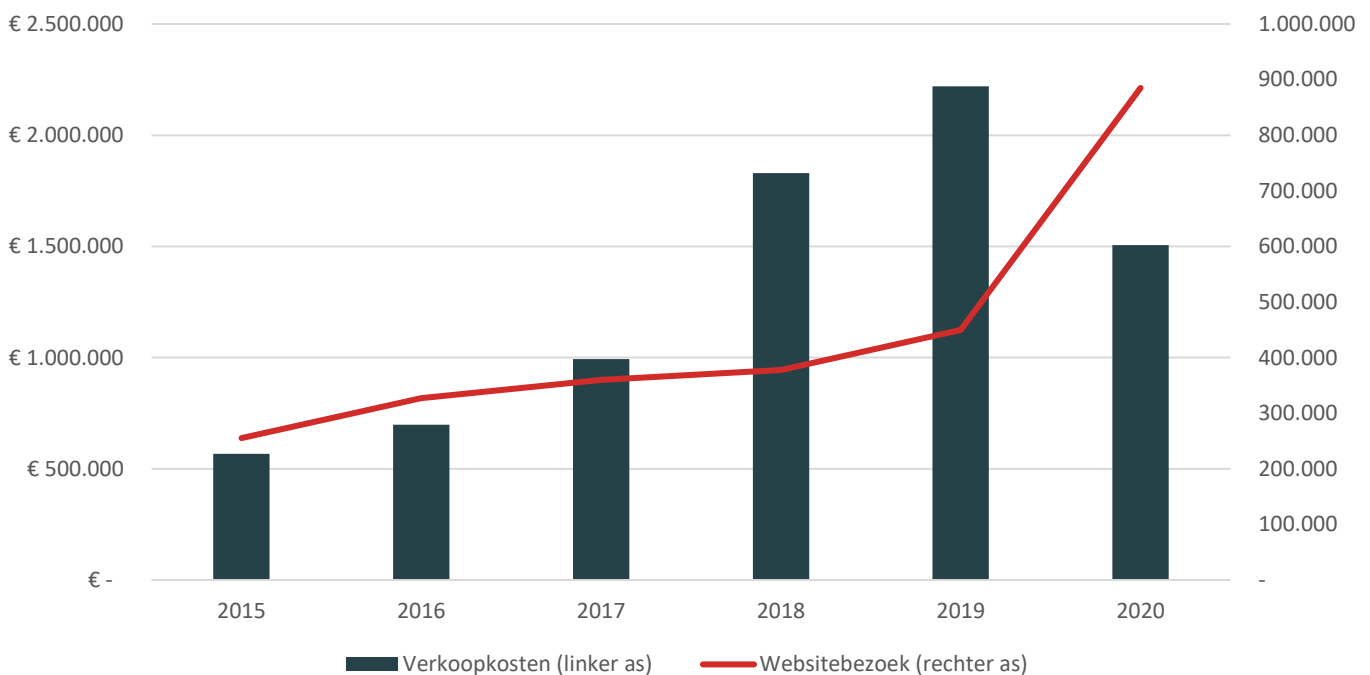
³³ <https://qredits.nl/over-qredits/wie-is-qredits/>

³⁴ Allen voor MKB-krediet vraagt Qredits om een afwijzing van tenminste een bank.

en dus ook niet als zodanig te benaderen. Aansluitend bij deze brede doelgroep gooit Qredits het net breed uit: offline radio/tv en snelwegmastreclame gecombineerd met online campagnes.

De omvang van de campagnes is in de afgelopen jaren steeds verder toegenomen. De verkoopkosten zijn tussen 2015 en 2019 verviervoudigd. Het websitebezoek is gedurende deze periode bijna verdubbeld. Extra bestedingen vertalen zich dus niet één op één in extra bezoekers en de marginale kosten van een extra bezoeker naar de website krijgen lopen dus op. Het aantal verstrekte kredieten is overigens meer dan verdrievoudigd tussen 2015 en 2019, zie Figuur 2.2.³⁵ Afgezet als percentage van de omzet besteedt Qredits in de beffende jaren tussen de 6 en 12 procent aan verkoopkosten.³⁶

Figuur 4.1 Qredits gebruikt websitebezoek als primaire indicator voor het succes van mediacampagnes



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van Qredits jaarverslagen en jaarplannen

Figuur 4.1 laat ook zien dat niet alleen het geïnvesteerde marketingbudget van invloed is op het websitebezoek. Begin 2020 heeft Qredits haar tv-campagnes stilgezet in het kader van de COVID-19-pandemie. Daardoor is aanmerkelijk minder mediabudget besteed dan was begroot. Tegelijkertijd heeft de rol die Qredits speelt bij het verstrekken van overbruggingskredieten gezorgd voor veel gratis publiciteit. Qredits is meermalen genoemd in veelbekeken persconferenties en kamerbrieven betreffende de overheidssteun voor ondernemers. Het websitebezoek laat in de periode daarna een duidelijke sprong zien. Ten opzichte van 2019 verdubbelt het websitebezoek, terwijl Qredits dus juist minder marketing inkocht. Uit naamsbekendheidsonderzoek uitgevoerd in september 2020 volgt dat 39 procent van de bestaande ondernemers en 25 procent van de oriënterende starters Qredits kent. De zogenoemde 'geholpen naambekendheid' onder starters is zelfs 59 procent. Ten opzichte van het voorgaande naamsbekendheidsonderzoek uit 2018 is een duidelijke toename zichtbaar. Toen kende 20 procent van de bestaande

³⁵ Waarbij meespeelt dat Qredits een breder palet aan financieringsproducten (MKB-krediet, flexibel krediet) is gaan aanbieden en bovendien ook buiten Nederland (op de Antillen) actief is geworden.

³⁶ Dit is in lijn met andere financiële dienstverleners. Zie bijvoorbeeld de jaarlijkse enquête van Gartner over dit onderwerp: <https://www.gartner.com/en/marketing/research/annual-cmo-spend-survey-research>

ondernemers en 19 procent van de starters Qredits. Dit onderzoek werd echter uitgevoerd door een ander onderzoeksbureau. Meer in het algemeen was het raadzaam geweest om de naamsbekendheid op een meer structurele wijze te meten, zodat inzicht ontstaat in hoe de bestedingen zich over tijd vertalen in naamsbekendheid.

Activiteiten en positionering 2015-2020

Qredits' marketing bestaat uit een mix van offline en online activiteiten. In 2015 en 2016 zet Qredits meerdere massa mediale campagnes op bestaande uit periodes met radio- en billboards langs snelwegen, gecombineerd met evenementen en online advertenties, zoals display banners, video pre-rolls, en Google Ads. Qredits licht hierin bijvoorbeeld verhalen van echte ondernemers uit. De offline en online middelen zijn qua timing goed op elkaar afgestemd. De offline campagnes zijn een belangrijke aanjager geweest voor extra bezoek aan de website van Qredits.

Nadat er 'engagement' (clicks, likes, shares, comments etc.) is geweest met de doelgroep wordt deze opnieuw benaderd met display banners. Dit heet retargeting. Met retargeting laat je de advertenties zien aan personen die al een keer de website van Qredits bezocht hebben. Dit is een goede manier om de kosteneffectiviteit te verhogen. Qredits heeft waar mogelijk gebruik gemaakt van het charitatieve advertentietarief. Via Google heeft Qredits gratis advertentiebudget verkregen op basis van haar status als non-profit kredietverstrekker.³⁷ Op deze manier vergroot Qredits haar marketingeffectiviteit per gependeerde euro.

Qredits zet deze strategie voort in 2017 met een iets andere boodschap. Qredits positioneert zich als meer dan alleen kredietverstrekker en brengt in toenemende mate haar bredere aanbod van training- en coaching producten onder de aandacht. Ook start Qredits in 2017 met het uitwerken van zogenoemde *customer journeys*. Hiermee kan Qredits beter bepalen waar en wanneer het juiste moment is om contact te leggen met de potentiële klant. In 2018 en 2019 zet Qredits voor het eerst ook tv reclame in met daarin wederom aandacht voor de breedte van het productaanbod van Qredits en het onderscheidende karakter van Qredits als sociale kredietverstrekker. Daarnaast zet Qredits in op het aantrekken van klanten via haar eigen kanalen. Zie bijvoorbeeld ook Figuur 2.7. In 2020 staakt Qredits al snel haar geplande mediastrategie, maar profiteert wel van de toegenomen naamsbekendheid als gevolg van de COVID-19 overbruggingskredieten en de communicatie van het kabinet daarover.

4.1.2 Professionalisering

Het effect van de inzet van massa mediale campagnes is merkbaar. De aanvragen stijgen gemiddeld met 30% tijdens de campagnes op radio, tv, billboards en online kanalen. De exacte bijdrage van alle middelen in de mediamix in relatie tot het aantal kredietaanvragen is echter nog onvoldoende inzichtelijk. Tot 2020 maakt Qredits onvoldoende gebruik van professionele mediaplanningstools en mediaonderzoek om het gecombineerde bereik van ingezette kanalen te becijferen of specifieke zenders te selecteren die aansluiten bij de doelgroep. mBuy noemt in haar second opinion als voorbeeld de inzet van marketing op Radio 1. Deze zender past niet goed bij de doelgroep van Qredits (25-49 jaar, starters) maar heeft juist een ouder (45-65 jaar) publiek en is mede daardoor meer geschikt voor het aanprijzen van bijvoorbeeld *business to business* dienstverlening. Ook de keuze voor de precieze hoeveelheid mediadruk op radio en tv voor een optimaal bereik van de doelgroep is niet altijd voldoende onderbouwd.

Qredits laat zich in toenemende mate bijstaan door gespecialiseerde media-adviesbureaus die op basis van een data gedreven aanpak mediatypen en zenderkeuzes onderbouwen en (achteraf) de effectiviteit daarvan meten.

Dit is een verstandige keuze en komt ook de kosteneffectiviteit van de marketingstrategie ten goede.³⁸ In 2020 is Qredits hiervoor een samenwerking aangegaan met een nieuw (en goed aangeschreven) mediabureau. Qredits maakt inmiddels ook gebruik van een continue brand tracker. Een brand tracker meet belangrijke marketing KPI's zoals merkbekendheid, overweging en voorkeur. Het geeft ook inzicht in hoe ondernemers Qredits waarderen ten opzichte van andere financiers en waar kansen liggen om het merk Qredits te versterken.

mBuy merkt tot slot op dat Qredits, ondanks de soms beperkte onderbouwing van haar keuzes, op 'onderbuikgevoel en gezond verstand' al met al gekomen is tot een inzet van mediakanalen die goed aansluit bij de beoogde doelgroep. Met name het gebruik van radio is een kosteneffectieve keuze om een hoog bereik te genereren, zeker in combinatie met online campagnes om mensen naar de website van Qredits te krijgen.

4.1.3 Optimalisatie

mBuy ziet op een aantal vlakken ruimte voor optimalisatie. De naamsbekendheid werd tussen 2015 en 2020 niet structureel jaarlijks (of vaker) gemeten. Dit is wel raadzaam, zeker wanneer het vergroten van de naamsbekendheid de belangrijkste doelstelling van de marketinginspanning vormt. Qredits geeft het grootste deel van haar marketingbudget uit aan massa mediale campagnes op tv, radio en billboards. Dit past bij de doelstelling de naamsbekendheid te vergroten, maar is tegelijkertijd een relatief kostbare manier van het bereiken van de toch specifieke doelgroep van (potentiële) ondernemers. Hier past een meer data gedreven aanpak bij waarbij scherp wordt gekeken naar het mediagebruik van specifieke doelgroepen (dus niet enkel 25-49 jarigen) en waarbij onderbouwde keuzes worden gemaakt ten aanzien van de budgetten per medium/doelgroep. Met name online bestaan mogelijkheden om op specifieke doelgroepen te segmenteren, bijvoorbeeld via Google Ads. Overigens nemen als gevolg van toegenomen concurrentie op de markt voor zakelijke financiering ook de kosten van dit type adverteren toe.

Tot slot ziet mBuy ruimte om de ingekochte advertentieruimte beter te benutten. Bij snelwegmastreclame noemt mBuy als voorbeeld dat een telefoonnummer vermelden weinig meerwaarde heeft, omdat weggebruikers het billboard maar vluchtig zien. Dit betekent dat meer nadruk leggen op branding (een groter logo) en een kort maar krachtige boodschap effectiever is. Ook radioreclames kunnen soms korter, zeker wanneer gebruik wordt gemaakt van een zogenoemde *tag-on* waarbij enkele spots later nog een keer wordt teruggegrepen op de hoofdspot. Op YouTube en sociale media adviseert mBuy kortere spots (15 seconden in plaats van 30). Dit is goedkoper en heeft een hogere attentiewaarde. Ook is het gebruik van non-skippable advertenties aan te raden omdat kijkers anders snel wegglikken.

4.1.4 Conclusies

Qredits heeft in de afgelopen jaren 'op onderbuikgevoel' overwegend logische en efficiënte marketingkeuzes gemaakt. De strategie gericht op het (eerst) verhogen van de naamsbekendheid middels een combinatie van massa mediale campagnes en meer gerichte onlinemarketing past bij de geselecteerde doelgroep. In combinatie met een sterk toegenomen marketingbudget heeft Qredits zo haar naamsbekendheid en aantal websitebezoeken verhoogd. De gratis publiciteit die gepaard ging met de rol die Qredits speelt bij het verstrekken van corona-overbruggingskredieten moet ook niet worden onderschat.

³⁸ Al kost het inschakelen van professionele partijen natuurlijk geld.

Qredits kan haar media keuzes nog beter onderbouwen, meer data gedreven mediaplanningstools inzetten, nauwgezet de effectiviteit van campagnes meten en het meer specifiek definiëren wel (sub)doelgroepen zij wil bereiken. Qredits heeft hiervoor in-house inmiddels meer expertise voor handen en besteedt ook in toenemende mate werk uit aan gespecialiseerde mediabureaus. Deze professionaliseringslag is Qredits-breed zichtbaar en past bij de groei die de organisatie de afgelopen jaren heeft doorgemaakt.

4.2 Bedient Qredits haar doelgroep?

Hypothese 2: *Het huidige aantal klanten vormt een goede afspiegeling van het aantal potentiële klanten behorend bij de doelgroep (kleine en startende ondernemers) waarvoor Qredits opgericht is. De doelgroep wordt door Qredits voldoende bediend*

In haar statuten definieert Qredits haar doelgroep als: *"ondernemers of mensen met latent ondernemerschap, die in onvoldoende mate worden bediend door de markt met (financiële) dienstverlening ter ondersteuning van het ondernemerschap"*

Deze doelgroep laat zich niet eenvoudig afbakenen en is voortdurend in beweging. Ondernemingen groeien en krijgen (aanvullende) behoefte aan krediet, mensen besluiten hun baan op te zeggen en voor zichzelf te beginnen. Het is daarom intuïtief om hier te kijken naar het aantal ondernemers dat per jaar behoefte heeft aan externe financiering en dit af te zetten tegen het aantal kredietaanvragen dat Qredits in een jaar ontvangt. Om deze potentiële klanten vervolgens echt te kunnen bedienen moet de gedane kredietaanvraag vervolgens ook worden goedgekeurd. Tegelijkertijd zijn ondernemers met een onvoldoende uitgewerkt ondernemersplan of onvoldoende zekerheden op de lange termijn ook niet bediend met een krediet. Dit is dus een separate afweging die Qredits bij elke kredietaanvraag moet maken.

4.2.1 Omvang Qredits doelgroep

De Financieringsmonitor van het CBS (2021) analyseert de Nederlandse markt voor externe financiering voor bedrijven in het midden- en kleinbedrijf (mkb). De 2020 editie van de financieringsmonitor heeft betrekking op de periode die loopt van 1 juli 2019 tot 1 juli 2020 en baseert de resultaten op de enquêteantwoorden van 5.100 mkb respondenten uit de business economy.³⁹

Op basis van de enquêteresultaten berekend het CBS welk percentage van het mkb behoefte heeft aan financiering. Ook het oriëntatie- en aanvraagproces zijn onderdeel van de monitor. Op basis van de door Qredits gedefinieerde doelgroep zijn ondernemers (per jaar) uit de groepen micro- en klein- en middenbedrijf met een financieringsbehoefte, die een financieringsaanvraag deden én wiens financieringsaanvraag werd afgewezen relevant. Voor het microbedrijf gaat het dan naar schatting om 2 procent van de totale populatie. Voor het kleinbedrijf en middenbedrijf gaat het om 3 en 2,3 procent respectievelijk, zie Tabel 4.1.

³⁹ 'De business economy is een onderdeel van de totale economie. Het bestaat uit bedrijfstakken B-N en 95, exclusief K (Financiële dienstverlening) van de Standaard Bedrijfsindeling (SBI)', Financieringsmonitor 2020, p.10

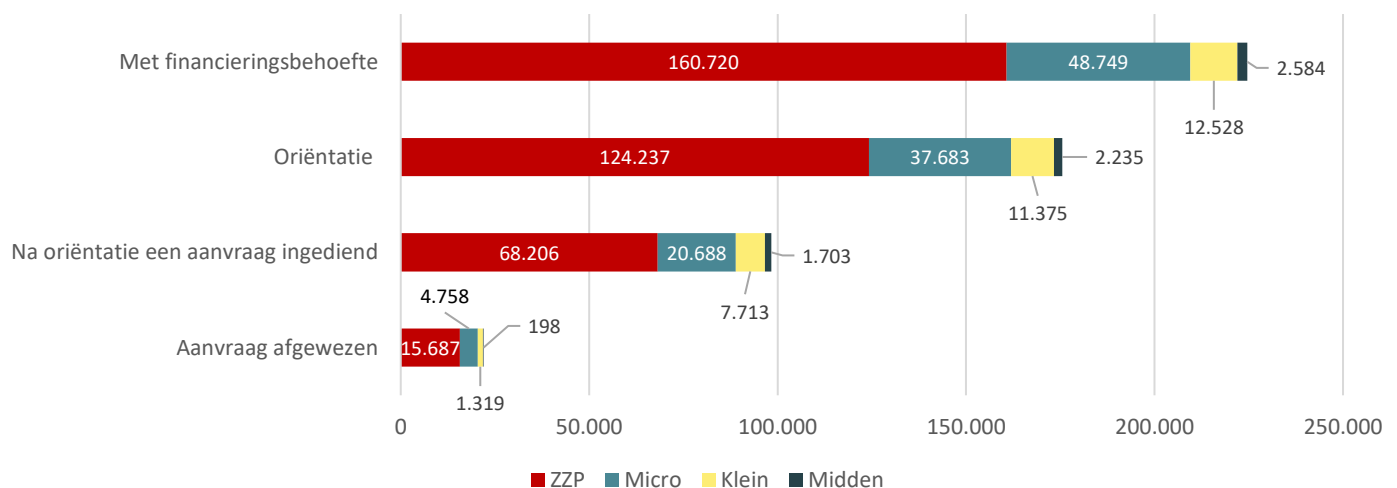
Tabel 4.1 Ongeveer 1,5 procent van de ondernemers (per jaar) valt binnen de definitie van de Qredits doelgroep

	ZZP'ers	Micro	Klein	Midden	Totaal
Totaal aantal bedrijven	1,148 miljoen ⁴⁰	237.800	43.500	8.700	1,438 miljoen
Met financieringsbehoefte	14,0%	20,5%	28,8%	29,7%	224.581
Oriëntatie	77,3%	77,3%	90,8%	86,5%	175.530
Na oriëntatie een aanvraag ingediend	54,9%	54,9%	67,8%	76,2%	98.309
Na aanvraag niet verkregen ⁴¹	23,0%	23,0%	17,1%	11,6%	21.962
Indicatieve doelgroep in %	1,37%	2,0%	3,0%	2,3%	1,53%
Indicatieve doelgroep in #bedrijven	15.687	4.758	1.319	198	21.962

Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van CBS (2021), en KvK en HU (2015, 2020).

Zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers) zijn geen onderdeel van de financieringsmonitor terwijl dit voor Qredits wel een belangrijke doelgroep is. Deze zijn daarop op basis van andere bronnen aan Tabel 4.1 toegevoegd. Het aantal ZZP'ers in 2020 is bekend. Voor hun financieringsbehoefte baseren we ons op onderzoek van de KvK en HU (2015, 2020). Volgens dit onderzoek had 14 procent van de zzp'ers een investerings- en/of financieringsbehoefte tussen december 2017 en december 2018 (tegenover 21 procent in 2015). Dit is de meest recente inschatting beschikbaar. Voor het percentage ZZP'ers dat zich oriënteert of een aanvraag indient biedt het onderzoek van KvK en HU geen schattingen. Hier maakt Tabel 4.1 daarom de aanname dat ZZP'ers lijken op microbedrijven. Op basis van deze gegevens, komt de geschatte doelgroep van Qredits onder zzp'ers uit op 1,37 procent van de totale populatie zzp'ers. Het gaat dus om ruim 15 duizend ZZP'ers, zie ook Figuur 4.2.

Figuur 4.2 ZZP'ers maken waarschijnlijk een aanzienlijk deel uit van de doelgroep van Qredits



⁴⁰ [Dossier ZZP \(cbs.nl\)](https://dossier.zzp.cbs.nl)

⁴¹ Dit zijn voornamelijk afgewezen aanvragen maar bevat ook een klein deel zelf ingetrokken of nog in behandeling zijnde aanvragen.

Op basis van het bovenstaande bestaat de potentiële Qredits doelgroep uit zo'n 22 duizend bedrijven, per jaar. Dit blijft echter een (onderbouwde) inschatting waar ook kanttekeningen bij te plaatsen zijn. Allereerst zal een aanzienlijk deel van de groep ondernemers met een reden zijn afgewezen. Wellicht beschikken zij niet over een goed onderbouwd ondernemingsplan, ondernemersvaardigheden of de benodigde zekerheden. Idealiter weet deze groep Qredits wel te vinden. Dan kan Qredits deze ondernemers wellicht helpen met het schrijven van een beter ondernemingsplan of hen een coach aanbieden. Desalniettemin wijst ook Qredits een aanzienlijk deel van de aanvragen af, zie paragraaf 2.2. Kortom, niet alle ondernemers met een afgewezen financieringsaanvraag passen bij Qredits.

Aan de andere kant valt op dat een aanzienlijk deel van de micro-, klein- en middenbedrijf met een financieringsbehoefte na oriëntatie géén aanvraag doet. Zij zijn mogelijk (ten onrechte) afgeschrikt of denken geen kans te maken. Uit de financieringsmonitor komt naar voren dat 13 procent van de ondernemers geen aanvraag doet omdat men niet de verwachting heeft dat deze aanvraag zou worden goedgekeurd. Een deel van hen kan mogelijk wel bij Qredits terecht. Ondanks het feit dat zij geen aanvraag deden en dus ook geen afwijzing hebben behoren zij dan mogelijk wel tot de doelgroep van Qredits.

4.2.2 Qredits aanvragen als percentage van de doelgroep

Een vergelijking van de Qredits doelgroep met het aantal Qredits aanvragers in 2020 geeft inzage in het doelgroepbereik van Qredits. In 2020 deden 13.704 unieke aanvragers een aanvraag voor een Qredits microkrediet of MKB-krediet.⁴²

Afgezet tegen de naar schatting ruim 98 duizend zzp'ers, micro-, klein- en middenbedrijven die in 2020 een financieringsaanvraag deden zou dit betekenen dat Qredits ongeveer 14 procent 'marktaandeel' in aanvragen had. Afgezet tegen de geïdentificeerde groep van 22 duizend ondernemers met een financieringsbehoefte, die een financieringsaanvraag deden én wiens financieringsaanvraag werd afgewezen maken de bijna 14 duizend Qredits aanvragers zelfs ruim 60 procent uit. Deze vergelijking gaat echter niet op. Het is namelijk niet reëel te veronderstellen dat alle Qredits aanvragen afkomstig zijn van ondernemers die elders zijn afgewezen.

De bovenstaande berekening moet als indicatief moet worden beschouwd en overschat waarschijnlijk het aandeel van Qredits in het totaal aantal aanvragen. Dit komt omdat de Financieringsmonitor is uitgezet onder bestaande ondernemers. Qredits ontvangt echter relatief veel aanvragen van starters die nog niet geregistreerd staan als ondernemer (zie paragraaf 3.2). De grootte van deze groep is onbekend en zij zijn ook niet vertegenwoordigd in de Financieringsmonitor. De werkelijke potentiële doelgroep met een financieringsbehoefte is daarom waarschijnlijk groter, en het aandeel van Qredits hierin kleiner. De berekening weegt ook niet mee dat er tal van soorten van financiering mogelijk zijn en er niet noodzakelijk een match bestaat tussen het productaanbod van Qredits en hetgeen een specifieke ondernemer zoekt. De Financieringsmonitor bevat wel informatie over de financieringsvormen waarop de ondernemer zich heeft georiënteerd, maar niet welke vorm uiteindelijk is aangevraagd. Tot slot bestaat de mogelijkheid dat ondernemers meerdere aanvragen hebben ingediend bij verschillende aanbieders, ook dat zou het 'marktaandeel' van Qredits verkleinen.⁴³

Desalniettemin blijkt uit bovenstaand dat ondernemers met een financieringsbehoefte Qredits goed weten te vinden om een aanvraag in te dienen. In hoeverre dit altijd gaat om ondernemers die *'geen toegang hebben tot het reguliere circuit'* kan op basis van deze analyses niet worden vastgesteld. Ook Qredits zelf heeft hier geen inzicht in.

⁴² In totaal ging het om 14.965 aanvragen, maar sommige aanvragers deden meerdere aanvragen. Dit betreft alleen reguliere microkrediet- en MKB-krediet aanvragen (bv. COVID krediet wordt buiten beschouwing gelaten).

⁴³ De Financieringsmonitor vraagt ondernemers enkel naar hun meest recente oriëntatie.

Wel blijft gelden dat de rente die Qredits rekent aan de hoge kant is voor ondernemers die bijvoorbeeld bij hun (huis)bank terecht kunnen. Micro-ondernemers in de Financieringsmonitor rapporteren een mediaan rentetarief van tussen de 3 en 4 procent.

4.2.3 Non-bancaire financiering

Naast reguliere bancaire financiering kunnen ondernemers ook gebruik maken van non-bancaire financiering. Non-bancaire financiering wordt gedefinieerd als financiering die niet door banken wordt verstrekt en omvat onder andere: Crowdfunding, Kredietunies, Direct Lending, MKB beurs, Lease en Factoring. De Stichting MKB financiering (2021) doet jaarlijks onderzoek naar non-bancaire financieringen van het mkb.

Qredits speelt een belangrijke rol in de markt voor alternatieve financiering. Micro- en MKB-krediet verstrekt door Qredits valt onder de categorie direct lending in de rapportage van de stichting MKB financiering (2021).⁴⁴ In 2019 verstrekte alternatieve financiers gezamenlijk 230,5 miljoen euro aan direct lening. Uit de data die Qredits ten behoeve van deze evaluatie aanleverde blijkt dat Qredits in dat jaar ruim 66 miljoen euro aan micro- en MKB-kredieten. Qredits is daarmee verantwoordelijk voor ongeveer een kwart van de door de stichting MKB financiering in kaart gebrachte markt voor direct lending.

4.2.4 Conclusies

Het is niet eenvoudig de doelgroep van Qredits af te bakenen en te becijferen hoeveel ondernemers (per jaar) behoefte hebben aan krediet én niet bij reguliere financiers terecht kunnen. Zo is weinig informatie voorhanden over de financieringsbehoefte van aspirant ondernemers (starters). Zij zijn niet opgenomen in de CBS financieringsmonitor, maar zijn wel een voor Qredits belangrijke doelgroep. Ook geldt dat niet elke 'financieringsbehoefte' in te vullen is met het productaanbod van Qredits en speelt bovendien dat Qredits het merendeel van de kredietaanvragen afwijst.

Desalniettemin ontstaat uit vergelijkingen tussen het aantal aanvragers bij Qredits en de financieringsbehoefte die naar voren komt uit de CBS Financieringsmonitor het beeld dat de doelgroep Qredits goed weet te vinden. Dit rijmt met de toegenomen marketinginspanningen (zie paragraaf 4.1) en de notie dat een aanzienlijk deel van de aanvragers van Qredits aangeeft te zijn doorverwezen door de bank (zie paragraaf 2.2). In de markt voor alternatieve (niet-bancaire) financiering is Qredits zelfs een van de grootste partijen.

⁴⁴ Qredits heeft ook gegevens aangeleverd voor de rapportage van de Stichting MKB financiering.

4.3 Zijn klanten tevreden?

Hypothese 2: *Qredits meet klanttevredenheid structureel, hieruit blijkt dat klanten tevreden zijn.*

Sinds mei 2020 maakt Qredits gebruik van Trustpilot, een online reviewplatform. Anderhalf jaar later zijn meer dan 1600 reviews verschenen. In deze paragraaf analyseren we de tevredenheid van klanten aan de hand van deze reviews. Zolang een review betrekking heeft op de diensten van Qredits achten we deze relevant voor deze analyse. Dit is ongeacht de status van de kredietaanvraag. Daar waar we spreken over klanttevredenheid, betreft dit ook de ervaringen van ondernemers met een afgekeurde kredietaanvraag.

4.3.1 Klanttevredenheidsmetingen

Trustpilot is een open platform. Een ieder met ervaringen met Qredits kan deze delen met andere (potentiële) klanten. Een review bestaat uit een beoordeling van één ster ('Zeer slecht') tot vijf sterren ('Uitstekend') met een korte, toelichtende tekst. Qredits kan reageren op reviews, maar niet bepalen wie de reviews schrijft of welke reviews worden gepubliceerd.

Qredits voorziet vrijwel alle reviews van een reactie, en doet dit doorgaans binnen 24 uur nadat een review is gepubliceerd op Trustpilot. Reviews die misstanden suggereren worden voorzien van een inhoudelijke reactie of een uitnodiging tot nader inhoudelijk contact. Qredits geeft in de reacties aan te willen leren van feedback, en bereid te zijn om op basis van de feedback de processen aan te passen.

Wie schrijven de reviews?

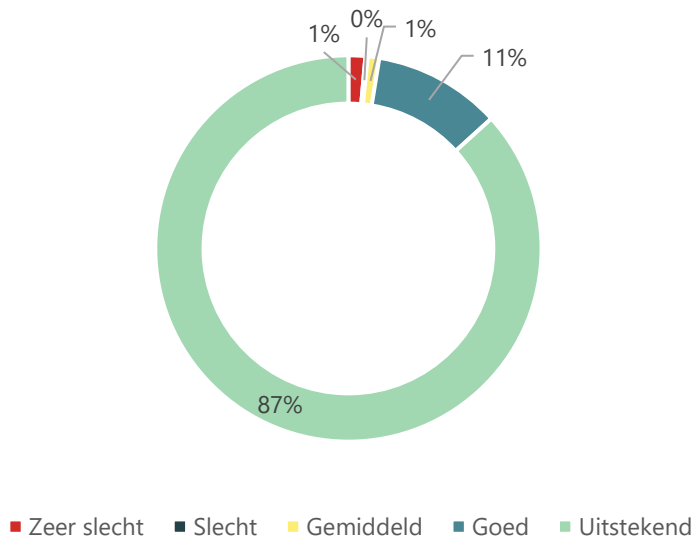
Een groot deel van de reviews zijn afkomstig van klanten wiens kredietaanvraag recent is goedgekeurd. Dit is ook de enige groep ondernemers die actief worden uitgenodigd om een review te plaatsen. Een week nadat een kredietaanvraag is goedgekeurd, ontvangen klanten van Qredits een geautomatiseerd verzoek vanuit Trustpilot om een review te schrijven. Iets minder dan de helft van de Trustpilot reviews worden op uitnodiging geschreven. Deze reviews hebben daarmee betrekking op de fase rondom de kredietverstrekking, waaronder het aanvraagproces.

Ook onder de reviews die niet op uitnodiging zijn geschreven, bevinden zich veel ondernemers die Qredits als haar klanten beschouwt: ondernemers met een goedgekeurde kredietaanvraag. Daarnaast zijn een aantal reviews afkomstig van ondernemers wiens kredietaanvraag is afgekeurd. Deze groep is sterk vertegenwoordigd in de reviews met een laag aantal sterren.

4.3.2 Algemene tevredenheid

Klanten zijn over het algemeen (zeer) tevreden over Qredits. Ruim 6 op 7 klanten bekroont Qredits met het maximale aantal sterren ('Uitstekend' in Figuur 4.3). Nog eens ruim tien procent van de klanten beoordeeld Qredits als Goed. Van de overige twee procent vallen bijna alle reviews in de categorie met drie sterren ('Gemiddeld') of één ster ('Zeer slecht'). Slechts drie van de bijna 1600 reviews geeft Qredits twee sterren.

Figuur 4.3 Zes op zeven klanten beoordeelt Qredits als uitstekend.

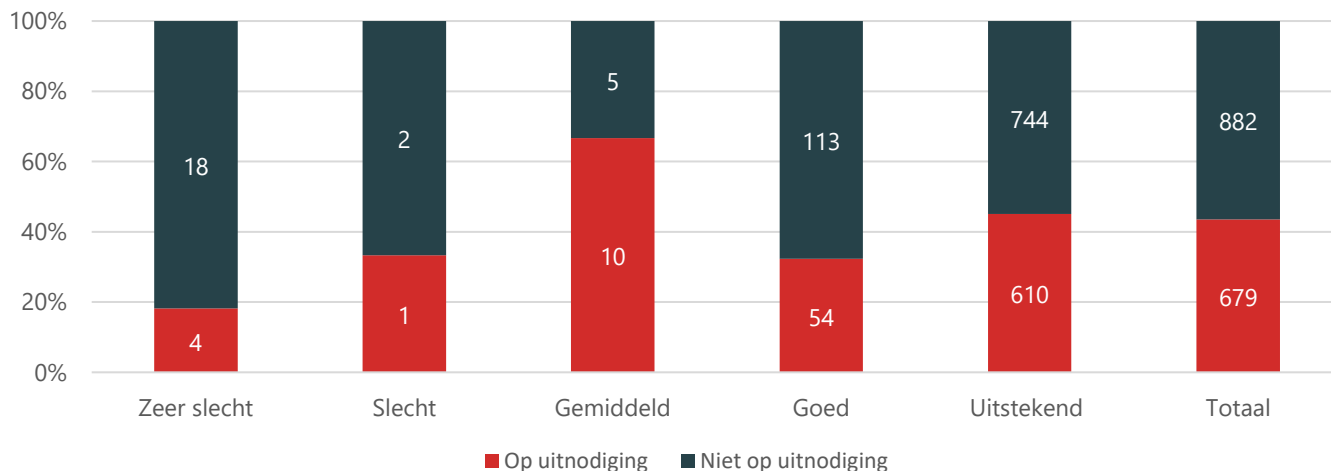


Bron: SEO Economisch Onderzoek.

Klanten die Qredits als (zeer) slecht beoordelen, schrijven vaker op eigen initiatief een beoordeling. Dit laat zien dat dat de uitnodiging tot het schrijven van een beoordeling samenhangt met de status van de kredietaanvraag. Zestig procent van de klanten die Qredits als (zeer) slecht beoordelen, beschrijven in de reviews dat de aanvraag is afgekeurd. Alleen klanten met een goedgekeurde kredietaanvraag ontvangen een geautomatiseerde uitnodiging via Trustpilot.

Klanten met een afgekeurde kredietaanvraag zijn kortom doorgaans minder tevreden, en ontvangen daarnaast geen uitnodiging om een review te schrijven. Dit kan ertoe leiden dat zij minder vaak reviews achterlaten dan (zeer) tevreden klanten wiens aanvraag recent is goedgekeurd. Een onevenredige vertegenwoordiging van tevreden versus ontevreden klanten in de reviews levert dan een vertekend beeld van de algemene tevredenheid over Qredits.

Figuur 4.4 Klanten die Qredits als (zeer) slecht beoordelen, doen dit relatief vaker op eigen initiatief.



Bron: SEO Economisch Onderzoek.

Toch lijken eventuele effecten van selectie vooralsnog beperkt. Ook bij de klanten die op eigen initiatief reviews achterlaten is het merendeel (zeer) tevreden. 84 procent beoordeelt Qredits als 'Uitstekend' en 13 procent beoordeelt Qredits als 'Goed'. Slechts drie procent geeft Qredits drie of minder sterren.

4.3.3 Waar zijn klanten (on-)tevreden over?

Dat klanten over het algemeen (zeer) tevreden zijn over Qredits, blijkt ook Figuur 4.5. De figuur geeft zicht op de meest terugkomende termen in de bijna 1600 reviews, waarbij de grootst gedrukte termen het vaakst voorkomen. Vrijwel alle termen zijn positief van aard: goed, duidelijk, super, snel en tevreden.

Een aantal termen geeft daarnaast een indruk van hetgeen de klant precies tevreden over is. Ten eerste komt de snelheid en vlotheid van de dienstverlening sterk naar voren. Daarnaast wordt ook de behulpzaamheid, het meedenkend karakter, vriendelijkheid, het persoonlijk karakter, het begrip en de flexibiliteit in de dienstverlening benoemd. Ten derde weerspiegelen termen zoals eerlijk, duidelijk, open en helder de transparantie in de dienstverlening.

Figuur 4.5 Klanten zijn tevreden over de snelheid, professionaliteit en het meedenkend vermogen waarmee Qredits klanten bedient.



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van Qredits Trustpilot reviews (N=1561).

Wanneer we eenzelfde figuur genereren op basis van enkel de lagere beoordelingen en de passages waarin klanten verbeterpunten noemen (in verder positieve reviews) krijgen we Figuur 4.6. Ondernemers verwijzen regelmatig naar Corona in de context van een afgewezen kredietaanvraag, bijvoorbeeld om de noodzaak van de financiering te onderstrepen.

Figuur 4.6 De negatieve reviews refereren aan de kosten, rente en informatieverstrekking van en vanuit Qredits.



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van Qredits Trustpilot reviews tot en met vier sterren (N=84)⁴⁵.

Verder valt op dat ontevreden klanten veel financiële termen zoals bedrag, geld en rente noemen. Diverse klanten uiten hun verbazing en onvrede over de hoogte van het rente. Termen zoals helaas, jammer en afwijzing komen veelal voort uit reviews van klanten met een afgewezen kredietaanvraag. Tot slot noemen ontevreden klanten regelmatig de in hun ogen beperkte transparantie en snelheid in de processen. Een aantal klanten geeft aan onvoldoende toegelicht te hebben gekregen waarom de kredietaanvraag is afgekeurd. Bij een deel van de klanten heeft dit ertoe geleid dat zij zich niet serieus voelen genomen in hun kredietaanvraag.

4.3.4 Conclusies

Klanten zijn zeer tevreden over Qredits. In de reviews benoemen klanten de snelheid, de transparantie en het meedenkend vermogen waarmee Qredits de klanten bedient. Slechts twee procent van de klanten is (zeer) ontevreden over Qredits. Deze klanten zijn kritisch op de kosten van krediet en de transparantie van het aanvraagproces. In tenminste zestig procent van de negatieve reviews is sprake van een afgewezen kredietaanvraag.

Bijna de helft van de achtergelaten reviews was uitnodiging van Trustpilot. Dit zijn klanten wiens kredietaanvraag recent is goedgekeurd. Doordat de gemiddelde tevredenheid hoger ligt onder klanten met een goedgekeurde kredietaanvraag, kan een oververtegenwoordiging van deze klanten een vertekend beeld geven van de daadwerkelijke tevredenheid onder klanten. Dit lijkt in praktijk overigens mee te vallen. Ook niet-uitgenodigde klanten zijn overwegend positief.

Desalniettemin kan Qredits 'het net breder gooien'. Qredits kan ook lessen trekken uit de ervaringen van klanten met een afgewezen kredietaanvraag. Ook zij hebben immers ervaring opgedaan met de diensten en processen van Qredits. Specifiek kan het geautomatiseerde verzoek om een review te plaatsen naar alle aanvragers worden gestuurd, ongeacht of het krediet wel of niet wordt toegekend. Aanvullend kunnen ook klanten met een (bijna) afgelost krediet worden uitgenodigd om een review te schrijven. Samengenomen kan het benaderen van verschillende groepen klanten bijdragen aan een meer compleet en representatief beeld van de tevredenheid onder de klanten van Qredits.

⁴⁵ De figuur heeft betrekking op de passages in reviews tot en met vier sterren waarin klanten één of meer negatieve aspecten van de dienstverlening benoemen. De passages waarin klanten (enkel) positieve aspecten benoemen, laten we voor deze figuur buiten beschouwing.

5 Efficiënt, doelmatig en duurzaam

Qredits biedt op een doelmatige manier financiering aan. In vergelijking met buitenlandse peers opereert Qredits op een efficiënte wijze. Ondanks recente groei en professionalisering zou Qredits haar huidige dienstverlening niet kunnen bieden zonder overheidssteun.

In dit hoofdstuk staat de financiële positie van Qredits zelf centraal. De centrale evaluatievraag is of Qredits op een doelmatige en efficiënte manier opereert. Omdat doelmatigheid een relatieve maatstaf is zet paragraaf 5.1 Qredits af tegen een aantal vergelijkbare initiatieven uit het buitenland. Daarbij komt aan de orde dat veel van deze initiatieven direct of indirect worden gesteund door overheden. Dat geldt ook voor Qredits. Daarom komt als vervolgvraag in paragraaf 5.2 aan de orde in hoeverre Qredits nu en in de toekomst afhankelijk blijft van deze (nationale en Europese) overheidssteun en in hoeverre er zonder deze steun sprake is van een duurzaam economisch business model.

5.1 Is Qredits doelmatig?

Hypothese 4: *De manier waarop microfinanciering en mkb-kredieten (via Qredits) wordt aangeboden is doelmatig (efficiënt).*

Doelmatigheid betreft de relatie tussen de effecten en de kosten. De te toetsen hypothese is dus of de uitvoeringskosten van Qredits gezien de bereikte resultaten redelijk zijn, mede met het oog op het voorkomen van staatssteun in de vorm van het subsidiëren van onnodig hoge kosten. Eventuele onnodig hoge kosten zijn echter niet eenvoudig te identificeren zonder vergelijkingsmateriaal. In Nederland bestaan geen initiatieven die op eenzelfde schaal opereren en in voldoende mate vergelijkbaar zijn met Qredits. Het ligt daarom voor de hand Qredits te vergelijken met internationale initiatieven.

5.1.1 Benchmark van internationale peers

Uit een long-list van 13 internationale microfinanciers zijn er 6 gekozen voor deze vergelijking (zie Bijlage A). De geselecteerde instellingen zijn als groep zo goed mogelijk vergelijkbaar met Qredits. Zij bedienen bijvoorbeeld een vergelijkbare doelgroep, opereren op een vergelijkbare schaal, bieden vergelijkbare financierings-, coaching- en trainingsproducten aan en ontvangen in veel gevallen externe (overheids-) steun. Geen van allen is op alle dimensies gelijk aan Qredits. Het doel van de benchmarkanalyse is dan ook niet om Qredits af te zetten tegen individuele microfinanciers uit het buitenland maar om inzage te verkrijgen waar Qredits zich bevindt op het spectrum van in het buitenland opererende microfinanciers.

Tabel 5.1 geeft een overzicht van de algemene karakteristieken van de gekozen microfinanciers. Tabel 5.2 geeft het productaanbod van elk van de microfinanciers weer. De selecteerde microfinanciers verstrekken leningen tegen verschillende voorwaarden en bieden allen een vorm van coaching en/of opleiding aan. Met een maximale lening van € 250.000 verstrekt Qredits het hoogste krediet. De rentetarieven van de meeste microfinanciers liggen tussen de 7 en 9 procent. MicroBank en Grameen America rekenen hogere rentetarieven.

Tabel 5.1 De microfinanciers zijn opgericht in verschillende landen en jaren. Wel ontvangen ze allen (overheids-)steun en bedienen ze een vergelijkbare doelgroep.

Microfinancier	Land	Opgericht	(Overheids-)steun	Doelgroep	Uitstaand krediet 2019 (miljoenen)
Qredits	Nederland	2009	Overheidsgaranties en -subsidies	Kleine (startende) ondernemers*	€ 193
Adie	Frankrijk	2003	Overheidsgaranties en -subsidies	Bedrijven* en individuen	€183
MicroBank	Spanje	2007	Overheidsgaranties en gebruik van Caixa infrastructuur	Bedrijven en individuen	€ 1.497
Microfinance Ireland	Ierland	2012	Financiering vanuit een overheidsfonds en garanties	Bedrijven*	€6,8
Grameen America	VS	2008	Contributies van partners (m.n. banken)	Vrouwelijke ondernemers onder de armoede grens	\$108,3 (~€92,3)
Futurpreneur	Canada	1995	Overheidssubsidies en contributies van partners	Jonge (<39 jaar) ondernemers*	\$24,3 (~€16,2)
MicroStart	België	2011	Overheidsgaranties en -subsidies	Bedrijven/ondernemers*	€ 11,5

* Die geen/bepaalde toegang hebben tot financiering van de traditionele banksector.

Tabel 5.2 De microfinanciers bieden allemaal een soort van coaching/opleiding aan en Qredits biedt de hoogste financiering aan.

Microfinancier	Max. lening	Rente	Coaching/opleiding
Qredits	€ 250.000	8,75% (microkrediet) ⁴⁶ Vanaf 7,75% (mkb-krediet) 5,75% (sociaal krediet)	Qredits Academy tools en trainingen, coaching
Adie	€ 10.000	7,45% ⁴⁷	e-Learning, persoonlijke coaching, opleiding
MicroBank	€ 50.000	9,90% ⁴⁸	Online tutorials
Microfinance Ireland	€ 25.000	7,8% ⁴⁹	Mentoring support via partners
Grameen America	Onbekend ⁵⁰	15%-18% ⁵¹	Training en financieel onderwijs
Futurpreneur	\$20.000 (~€13.500)	CIBC's prime rate ⁵² + 3,75%	Mentoring
MicroStart	€ 25.000	Vanaf 7,95% ⁵³	Coaching en groepsopleiding

⁴⁶ Microkrediet nodig? Aangevraagd binnen 2 minuten | Qredits

⁴⁷ <https://www.adie.org/pour-creer-ou-developper-mon-entreprise/>

⁴⁸ ANEJO1_CSF_0133_20212.pdf (microbank.com)

⁴⁹ <https://microfinanceireland.ie/loan-calculator>

⁵⁰ Minimum is \$2.000 en de gemiddelde lening is \$4,500 ([Annual+Report+2020_HerResilience.pdf \(squarespace.com\)](#))

⁵¹ FAQ – Grameen America

⁵² 2,45% in Oktober 2021

⁵³ Kredieten - microStart

Tabel 5.3 geeft de doelmatigheidsindicatoren weer voor de geselecteerde microfinanciers. De tabel gaat uit van boekjaar 2019 omdat boekjaar 2020 vanwege de Covid-19 pandemie niet als een representatief jaar kan worden beschouwd.

Tabel 5.3 Doelmatigheidsindicatoren voor microfinancieringsinstellingen, 2019

Ratio	Qredits	Adie	MicroBank	Microfinance Ireland	Grameen America	Futurpreneur	MicroStart
Uitstaand krediet (in miljoenen)	€ 193	€183	€ 1.497	€6,8	\$108,3 (~€92,3)	\$24,3 (~€16,2)	€ 11,5
Subsidies of giften / Totale inkomsten	1,25%	57,41%	0,00%*	0,00%**	59,47%	72,27%	60%
Rente lasten / Uitstaande leningen	1,08%	0,53%	0,55%	2,82%	2,59%	Onbekend	1,61%
Afschrijvingen / Uitstaand krediet	1,48%	0,65%	3,99%	-1,99%***	0,65%	6,72%	1,34%
Operationele uitgaven / Uitstaand krediet	5,93%	25,47%	2,20%	25,71%	18,89%	46,92%	19,84%
Operationele uitgaven / Totale inkomsten	60,52%	96,67%	23,40%	272,12%**	43,67%	85,30%	128%
Inkomen uit portfolio / Uitstaand krediet	9,50%	9,99%	9,35%	9,45%	14,06%	12,03%	9,97%
Resultaat / Activa	0,95%	0,31%	3,24%	-12,19%	15,37%	0,92%	-5,90%

* MicroBank maakt wel gebruik van infrastructuur (bv. kantoren) van het moederbedrijf Caixa Bank maar ontvangt geen directe financiële steun.

** Microfinance Ireland wordt volledig gefinancierd via een overheidsfonds (Microenterprise Loan Fund) maar dit wordt niet op de W&V rekening weergegeven als inkomsten.

*** In 2019 ontving Microfinance Ireland meer vergoedingen voor de afgeschreven leningen dan er daadwerkelijk werd afgeschreven in datzelfde jaar.

Elk van de financiële ratio's belicht een ander aspect van doelmatigheid:

- De variabele *uitstaand krediet* zegt iets over de schaal waarop de microfinancier opereert. Grote financiers kunnen efficiënter opereren omdat deze vaste kosten kunnen spreiden over een grotere kredietportfolio.
- *Subsidies of giften/Totale inkomsten* geeft weer voor welk deel van de inkomsten de microfinancier afhankelijk is subsidies of giften. Een kanttekening daarbij is dat niet alle subsidies of giften ook meetellen als inkomsten, in sommige gevallen leidt de ontvangen steun tot lagere kosten.
- *Rentelasten/Uitstaande lening* is een indicator voor de financieringskosten van de microfinancier. Qredits heeft mede als gevolg van een renteloze lening van EZK relatief lage financieringskosten. Een financier met lagere financieringskosten kan ook tegen een lagere rente geld uitlenen, of een hoger resultaat behalen.
- *Afschrijvingen/Uitstaand krediet* is een proxy voor de mate waarin een microfinancier erin slaagt om vooraf slechte risico's uit te sluiten. Hoe beter een financier van tevoren inschat of een ondernemer in staat is de lening terug te betalen hoe minder afschrijvingen op de kredietportefeuille deze financier hoeft te doen.
- *Operationele uitgaven/uitstaand krediet* en *Operationele uitgaven/Totale inkomsten* zien op de verhouding tussen het totaal van operationele kosten (personeel, huisvesting, afschrijving, verkoop- en kantoorkosten) en de kredietportefeuille of de inkomsten die daaruit voortkomen. Lagere operationele kosten is relatie tot de (omvang of het inkomen uit) de kredietportefeuille zijn een belangrijke maatstaf voor efficiëntie.

- *Inkomen uit portfolio/Uitstaand krediet* geeft weer hoeveel inkomsten een microfinancier genereert per uitgeleende euro. Dit zegt iets over de rente en provisie die een financier rekent.
- *Resultaat/Activa* geeft weer of een microfinancier er onder aan de streep in slaagt een positief resultaat (inkomsten minus kosten) te realiseren, afgezet tegen de totaal ingezette activa.

5.1.2 Schaal, steun en financieringskosten

Qredits is een van de grotere microfinanciers in de benchmark. Alleen MicroBank is aanmerkelijk groter. Het uitstaande krediet van Adie is vergelijkbaar met dat van Qredits. De portfolio van Grameen America is de helft van de Qredits portfolio en de overige microfinanciers hebben aanzienlijk kleinere portfolio's. Bij verder gelijke activiteiten mag van een financier met een grotere schaal een hogere efficiëntie (lagere kosten per uitgeleende euro) worden verwacht.

Alle microfinanciers ontvangen direct of indirect subsidies of giften van derden. Dit kunnen overheden zijn, het bedrijfsleven of particulieren. De microfinanciers richten zich op een doelgroep die extra aandacht nodig heeft of zijn (zoals Qredits) opgericht om ondernemers die niet bij reguliere financiers terecht kunnen te bedienen. Het is dus niet vreemd dat dit voor een deel op basis van subsidies of giften wordt bekostigd. De aard en omvang van de subsidies en giften verschilt per microfinancier.

Grameen, Adie, Futurpreneur en Microstart zijn voor meer dan de helft van hun inkomsten afhankelijk van subsidies of giften (zie Tabel 5.3). Adie en Microstart zijn vooral afhankelijk van subsidies en giften van de overheid. Grameen en Futurpreneur ontvangen vooral giften van bedrijven en organisaties. In het geval van Grameen zijn de donoren voornamelijk banken en goede doelen. De twee grootste donoren van Futurpreneur zijn RBC (een Canadese commerciële bank) en *Innovation, Science and Economic Development Canada*, het departement van de Canadese regering dat tot taak heeft de Canadese economie te bevorderen.⁵⁴ Grameen en Futurpreneur maken ook relatief veel kosten fondsenwerving en hebben zo meer weg van goed doelen dan een commerciële microfinancier.

De overige microfinanciers ontvangen aanzienlijk minder directe subsidies en giften, maar ontvangen wel op andere manieren steun. MicroBank ontvangt op basis van de jaarrekening geen directe subsidie maar maakt wel gebruik van de infrastructuur van het moederbedrijf Caixa Bank. Microbank heeft hierdoor lage financierings- en operationele kosten. De jaarverslaglegging laat niet toe gedeelde kosten toe te wijzen aan Microbank. Het is echter duidelijk dat Microbank niet de volledige kosten voor haar activiteiten hoeft te dragen. Ook dit is een vorm van steun. Microfinance Ireland wordt volledig gefinancierd via een overheidsfonds (Microenterprise Loan Fund). Na afloop van elk jaar kunnen geleden verliezen worden verevend met dit fonds. In 2019 maakte Microfinance Ireland 1,2 miljoen euro verlies (op een kredietportefeuille van 6,8 miljoen). Dit verlies wordt gecompenseerd door het fonds. Qredits ontvangt gerichte subsidies voor bijvoorbeeld het aanbieden van coaching of het uitbreiden van de activiteiten in de Cariben. In 2019 ging het om 1,25 procent van de inkomsten. Dit is veel minder dan bij veel andere microfinanciers. Daar staat tegenover dat Qredits in 2019 profiteert van een achtergestelde en renteloze lening van 45 miljoen euro van het ministerie van EZK.⁵⁵ Deze achtergestelde lening aangevuld met diverse garantstellingen door het ministerie maken dat Qredits relatief goedkoop geld leent. In 2019 betaalde Qredits gemiddeld 1,08% rente over het totaal van uitstaande leningen. Alleen Adie en MicroBank hebben lagere financieringskosten.

⁵⁴ [Funding and In-Kind Partners](#)Partenaires financiers et non financiers - Futurpreneur Canada

⁵⁵ Als gevolg van de Covid-19 pandemie zijn in 2020 aanvullende leningen en giften verstrekt.

5.1.3 Kwaliteit van de portfolio

Wanneer een klant niet in staat is de lening terug te betalen moet op het krediet worden afgeschreven. De microfinancier ontvangt dan niet de gehele lening terug en mist bovendien rente inkomsten. Indien een microfinancier structureel grote bedragen moet afboeken kan dit een indicatie zijn van een niet goed functionerende risico-afweging vooraf. De vorige evaluatie van Qredits beschreef de leercurve die Qredits op dit vlak heeft doorgemaakt. Kredieten verstrekt in de jaren 2009 tot en met 2011 moesten (te) vaak worden afgeboekt.⁵⁶ Geringe afschrijvingen houden verband met het risico dat een financier bereid is te nemen en de (sociale) doelstellingen die daarmee gediend zijn. Een hele strenge risicoselectie vooraf kan helpen afschrijvingen achter te beperken maar betekent ook dat een groep ondernemers wordt uitgesloten. Het te makkelijk verstrekken van krediet geeft weliswaar iedereen een kans maar kan ook betekenen dat ondernemers die niet in staat zijn terug te betalen uiteindelijk slechter af op het moment dat blijkt dat zij de lening niet kunnen terugbetalen. De uitdaging is dus hier een balans in te vinden waarbij enerzijds de doelgroep met een goed ondernemingsplan wordt bediend en tegelijkertijd sprake is van een houdbaar businessmodel voor de microfinancier. Deze indicator kan dus het best in samenhang met resultaat worden beschouwd. Daarnaast speelt mee dat een microfinancier die kan rekenen op subsidies of giften van derden grotere risico's kan nemen dan microfinanciers die primair afhankelijk zijn van hun kredietportfolio om inkomsten te genereren, zoals Qredits.

In 2019 boekte Qredits 1,48 procent van de totale waarde van de kredietportfolio en bevindt zich daarmee midden in de range van peer microfinanciers. Microstart heeft een soortgelijke afschrijving. Adie en Grameen scoren met een afschrijving van 0,65 procent van het uitstaand krediet nog iets beter. Futurpreneur en Microbank schreven juist aanzienlijk meer af. Europese microfinanciers kunnen microkredietgaranties aanvragen bij het Europees Investeringsfonds (EIF)⁵⁷. EIF dekt dan een deel van de afschrijvingen. Met deze garanties worden eerder gedane afschrijvingen gedeeltelijk gecompenseerd door het EIF. Microfinance Ireland ontving in 2019 meer vergoedingen voor de afschrijvingen dan er daadwerkelijk afschreven werd, vermoedelijk omdat ook vergoedingen uit eerdere jaren werden uitbetaald. Hierdoor was het afschrijvingspercentage in 2019 negatief. Zonder EIF garantstelling zou Qredits in 2019 2,25 procent (in plaats van 1,48) van de kredietportefeuille hebben moeten afboeken. Microbank rapporteert dat het afschrijvingspercentage zou stijgen naar 5,38 procent zonder EIF garanties.⁵⁸ Adie zou zonder EIF 3,75 procent hebben moeten afschrijven.

5.1.4 Efficiëntie en productiviteit

Alleen MicroBank heeft lagere relatieve operationele kosten dan Qredits. Door de operationele uitgaven af te zetten tegen het totale uitstaande krediet en de totale activa ontstaat een beeld van de kostenefficiëntie waarmee de verschillende instellingen hun kredietverlening uitvoeren. Qredits maakt ongeveer zes cent kosten voor elke euro die het heeft uitgeleend. MicroBank maakt met 2,2 cent per uitgeleende euro aanzienlijk minder kosten dan Qredits. Dit is mogelijk deels terug te voeren op de grotere schaal waarop MicroBank opereert. Belangrijker is waarschijnlijk dat MicroBank gebruik maakt van de infrastructuur (bv. Kantoren en medewerkers) van het moederbedrijf Caixa Bank, deze kosten worden in het jaarverslag van Microbank niet (volledig) aan de Microfinancier toegerekend waardoor deze (op papier) zeer efficiënt opereert. Het is op basis van de jaarverslaggeving niet mogelijk een dit beeld te corrigeren middels een betere toekenning van kosten.

⁵⁶ Kerste et al (2016) Evaluatie Microfinanciering. SEO-rapport nr. 2016-30

⁵⁷ De Progress-microfinancieringsfaciliteit - Werkgelegenheid, sociale zaken en inclusie - Europese Commissie (europa.eu)

⁵⁸ MicroBank annual report 2019, p.73

De overige microfinanciers maken aanzienlijk hogere kosten als percentage van het uitstaande krediet en/of de inkomsten. Hier spelen verschillende dingen. De meeste van deze microfinanciers opereren op een kleinere schaal en zijn daardoor minder efficiënt. Wat echter vooral van belang is dat deze microfinanciers relatief veel giften en subsidies ontvangen en ook relatief meer geld uitgeven aan activiteiten die niet noodzakelijk rendabel, maar mogelijk wel sociaal wenselijk zijn. Futurpreneur, Grameen en Adie geven relatief veel geld uit aan fundraising (om giften te genereren), ondernemersprogramma's en sociale doelstellingen. Dit zorgt voor hogere operationele kosten in vergelijking met het uitstaand krediet, maar niet noodzakelijk ook ten opzichte van de inkomsten. Grameen genereert bijvoorbeeld dusdanig veel giften met haar fundraising activiteiten dat een aanzienlijke 'winst' resulteert. Qredits is in vergelijking meer gericht op het verstrekken van financiering als hoofdactiviteit. Training en coaching zijn kostenefficiënt vormgegeven (vrijwilligers) en drukken daarom niet erg op de operationele kosten. De opvallend hoge kostenratio van Microfinance Ireland komt door de combinatie van lage inkomsten (waarbij compensatie van verliezen door het overheidsfonds achteraf niet worden meegeteld) en hoge operationele kosten.

5.1.5 Winstgevendheid

De meeste microfinanciers halen in 2019 een positief resultaat. Qredits scoort goed op deze indicator. MicroBank en met name Grameen hadden een hoger resultaat afgezet tegen totale activa. MicroBank heeft dit resultaat te danken aan de lage operationele kosten als dochter van Caixa Bank. Grameen genereert een aanzienlijk deel van haar inkomsten uit contributies en giften, en niet met rente-inkomsten uit de kredietportefeuille. Als gevolg hiervan komt het resultaat afgezet tegen de totale activa uit op ruim 15 procent. Dit is echter vooral een uiting van verschillen in activiteiten tussen Qredits en Grameen en niet zozeer een verschil in efficiëntie als microfinancier. Grameen is vooral een erg goede fondsenwerver. Microfinance Ireland en MicroStart maakten verlies in 2019. Adie en Futurpreneur scoren vergelijkbaar met Qredits.

5.1.6 Conclusie

Qredits verstrekt op een efficiënte manier financiering. In vergelijking met buitenlandse peers maakt Qredits relatief weinig operationele kosten. Wat hierbij helpt is dat Qredits inmiddels is uitgegroeid tot een relatief grote microfinancier. Qredits slaagt erin slechte risico's te weren en hoeft zodoende minder dat voorheen af te schrijven op haar kredietportefeuille. Onderaan de streep resulteert de afgelopen boekjaren een positief resultaat, iets dat ook niet voor alle microfinanciers opgaat.

De vergelijking met andere microfinanciers wordt bemoeilijkt door het feit dat zij allen (op verschillende manieren) subsidies ontvangen. Qredits ontvangt weliswaar niet of nauwelijks directe subsidies maar profiteert wel van een aanzienlijke achtergestelde en renteloze lening. Dit stelt Qredits in staat om meer dan sommige buitenlandse initiatieven te focussen op het verlenen van krediet, in plaats van op het aantrekken van giften en subsidies.

5.2 Is het Qredits businessmodel economisch duurzaam?

Hypothese 8: In welke mate blijft overheidssteun (nationaal en Europees) nodig voor een economisch duurzaam businessmodel.

Qredits is in 2008 opgericht met steun van de ministeries van EZ en SZW. Het ministerie van EZ verstrekt een subsidie van 900 duizend euro voor de initiële exploitatiekosten. Het ministerie van SZW verstrekt een lening van 2,5 miljoen euro waartegen (tot 2012) niet terugbetaalde leningen mochten worden weggestreept. Het ministerie van EZK heeft daarnaast in 2009 en 2013 renteloze en achtergestelde leningen verstrekt van in totaal 45 miljoen euro ten behoeve van de kredietverlening.⁵⁹ In 2020 wordt door EZK 25 miljoen euro aan achtergestelde financiering voor de verstrekking van de COVID-19 overbruggingskredieten beschikbaar gesteld, dit is in 2021 opgehoogd tot 55 miljoen euro.⁶⁰

Verder zijn tussen 2010 en 2012 door het ministerie van EZ subsidies verstrekt voor het aanbieden van coaching⁶¹ en kreeg Qredits vanaf 2017 van de overheden van Aruba, Sint Maarten en Curaçao subsidie om de opstartkosten die gepaard gaan met kredietverstrekking in het Caribisch gebied te dekken. Tot slot mag Qredits gebruik maken van de garantiefaciliteit van het Europese Investeringsfonds (EIF) waarbij het fonds gedeeltelijke garant staat voor eventuele kredietverliezen.⁶²

Qredits ontvangt dus via verschillende kanalen overheidssteun van nationale en Europese overheden. Deze paragraaf gaat in op de vraag in hoeverre Qredits nog steeds afhankelijk is van deze steun en in hoeverre Qredits nu of in de toekomst ook zonder deze steun zou kunnen voortbestaan.

5.2.1 Huidige mate van overheidssteun

Deze paragraaf zet op een rij via welke kanalen Qredits overheidssteun ontvangt en in welke mate Qredits hiervan afhankelijk is.

Financieringslasten

Veruit de belangrijkste vorm van overheidssteun die Qredits ontvangt is de rol die het ministerie van EZK speelt bij het minimaliseren van de financieringslasten. Om geld te kunnen uitlenen moet Qredits eerst zelf geld lenen. Qredits heeft per eind 2020 in totaal 178 miljoen euro aan schulden uit staan bij een syndicaat van (Nederlandse) banken en verzekeraars, de Bank Nederlandse Gemeenten (BNG), de European Investment Bank (EIB), BNP Paribas en The Council of Europe Bank (CEB).⁶³

De Staat heeft de meeste van deze financieringen borgstellingen verstrekt. Dat betekent kort gezegd dat de betreffende financiers het grootste gedeelte (tot 80 procent) van hun geld terug krijgen van de Staat, mocht Qredits zelf niet in staat zijn de lening terug te betalen. Dit verlaagt het risico voor deze partijen en maakt mede dat zij überhaupt

⁵⁹ Ook hier mochten tot de zomer van 2010 niet terugbetaalde kredieten tegen worden afgeschreven.

⁶⁰ Deze activiteiten vallen echter buiten scope van deze evaluatie.

⁶¹ Aan de stichting EigenBaas die later fuseerde met Qredits.

⁶² Deze faciliteit is beschikbaar voor financiële instellingen die kredieten verstrekken aan mkb-bedrijven. Ook reguliere financiers (banken) maken hier gebruik van. <https://www.rvo.nl/onderwerpen/internationaal-ondernemen/netwerken-en-contacts/internationale-organisaties/welke-organisaties/europese-investeringsbank>

⁶³ Qredits jaarverslag 2020.

bereid zijn om Qredits te financieren. Omdat het risico dat financiers lopen lager is nemen zij genoegen met een lagere rentevergoeding. Voor de meest recente financieringen is de borgstelling van de Staat verlaagd naar 50 procent, onder vermelding van het (goede) track record dat Qredits inmiddels heeft opgebouwd:

“De afgelopen jaren heeft de Staat aan de Bank Nederlandse Gemeenten (BNG), Europese Investeringsbank (EIB) en de Council of Europe Bank (CEB) borgstellingen van 80% verstrekt. Nu Qredits na 10 jaar een track record heeft, positieve resultaten haalt en het eigen vermogen komend jaar niet meer negatief is, kunnen de garantiepercentages van de Staat bij de verlengingen van de externe leningen worden verlaagd.”⁶⁴

Behalve borgsteller is de Staat (EZK) zelf ook financier van Qredits. Per eind 2020 heeft Qredits 68,2 miljoen euro schuld aan de Staat.⁶⁵ Daarvan is 23,6 miljoen verstrekt in het kader van COVID-19 overbruggingskredieten.⁶⁶ De overige 44,6 miljoen wordt op zijn vroegst vanaf 2045 afgelost en is tot 2025 renteloos en achtergesteld aan de andere langlopende schulden. Vanaf 2025 gaat Qredits 1 procent rente betalen over deze lening.

Onder aan de streep betaalt Qredits in 2020 2,45 miljoen euro rente op een totaal van 246 miljoen euro uitstaande schuld. Gemiddeld betaalt Qredits dus 1 procent rente. Dit is vergelijkbaar met de rentelasten in 2019 (1,1 procent) en 2018 (1 procent). Dit is aanmerkelijk minder dan marktconform, gegeven het vrij risicovolle segment klanten dat Qredits bedient.

Garantstelling voor kredietverliezen

Qredits maakt gebruik van de garantie-faciliteit van het EIF. Kredietverliezen die Qredits maakt doordat klanten hun lening niet kunnen terugbetalen worden gedeeltelijk vergoed door EIF. De afgelopen vijf boekjaren (2016-2020) kreeg Qredits op deze manier gemiddeld ongeveer een miljoen euro per jaar vergoed. In 2020 zelf ging het om bijna 1,5 miljoen euro. Zonder garantstelling door EIF had Qredits dit bedrag moeten afschrijven en in mindering moeten brengen op het resultaat, dat daarmee zou zijn gehalveerd.

Subsidies

Qredits ontving over de afgelopen vijf boekjaren gemiddeld ongeveer 300 duizend euro subsidie.⁶⁷ Het grootste gedeelte hiervan was afkomstig van de overheden van Aruba, Sint-Maarten en Curaçao voor het verstrekken van microkredieten op deze eilanden. Daarnaast ontving Qredits subsidie van Youth Business International waarmee Qredits een deel van haar coaching activiteiten bekostigt. Youth Business International is echter geen overheid en daarom in de context van hypothese 8 minder relevant. Qredits is voor het uitvoeren van haar kernactiviteiten niet afhankelijk van subsidies.

⁶⁴ Bijlage bij kamerbrief: Toetsingskader risicoregelingen: Garantie EZK aan BNG en CEB ten behoeve van leningen aan Qredits. 9 juli 2019.

⁶⁵ Qredits jaarverslag 2020.

⁶⁶ Deze activiteiten vallen echter buiten scope van deze evaluatie.

⁶⁷ Exclusies subsidie als onderdeel van het verstrekken van COVID-19 overbruggingskredieten

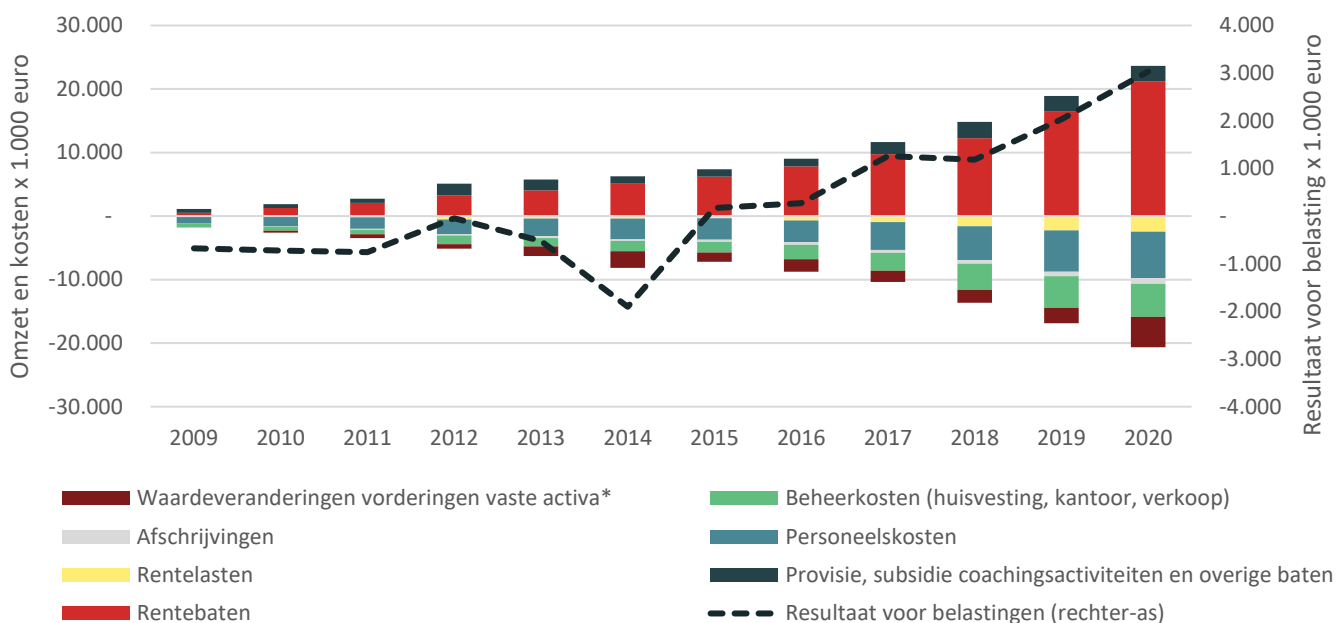
5.2.2 Blijft overheidssteun nodig?

Financieel resultaat van Qredits 2009-2020

Figuur 5.1 geeft de belangrijkste kosten- en inkomsten van Qredits weer. De staafdiagram geeft boven de horizontale as de inkomsten (rente baten, provisies en subsidies) weer. Onder de horizontale as staan de kosten (Beheer, personeel, rentelasten en afschrijving). De lijn geeft het resultaat voor belasting (inkomsten-kosten) weer.

Door de groei van Qredits nemen zowel inkomsten als kosten toe. Rentebaten vormen de belangrijkste inkomensbron. Personeel- en beheerskosten vormen de belangrijkste kosten, gevolgd door afschrijvingen op de kredietportefolio (waardeveranderingen vorderingen vaste activa) en rentelasten.

Figuur 5.1 Qredits heeft sinds 2015 een positief resultaat



Bron: Qredits jaarverslagen 2009-2020. Bewerking door SEO Economisch Onderzoek. *Waardeveranderingen vorderingen vaste activa zijn hier samengenomen met kredietontvangsten reeds voorzien.

Vanaf 2015 resulteert jaarlijks onderaan de streep een positief resultaat. Het resultaat wordt toegevoegd aan het eigen vermogen van Qredits. Door eerdere verliezen tijdens de opstart jaren was dit eigen vermogen lang negatief. 2019 was het eerste jaar dat Qredits afsloot met een positief eigen vermogen (1,4 miljoen). In 2020 werd 2,3 miljoen euro toegevoegd aan het eigen vermogen zodat nu een totaal eigen vermogen van 3,7 miljoen resulteert.

Qredits had zonder de verstrekte beleidsmiddelen niet kunnen uitgroeien tot de kredietverstrekker die het nu is. De achtergestelde lening van EZK van initieel 15 miljoen euro (later opgehoogd tot 45 miljoen) was nodig om überhaupt te kunnen starten met het uitlenen van geld. Zonder deze achtergestelde lening (en in aanvulling daarop 80 procent borgstelling) had Qredits bovendien geen financiers bereid gevonden om de groei van Qredits in latere jaren te financieren. Financiers vragen in de regel een minimale solvabiliteit van 20 procent.⁶⁸ Dat wil zeggen dat tegenover elke euro geleend geld minimaal twintig cent eigen vermogen dient te staan. Omdat Qredits lange tijd

⁶⁸ Zie bijvoorbeeld: <https://www.kvk.nl/advies-en-informatie/financiering/slim-rekenen-met-solvabiliteit/>

een negatief eigen vermogen had was het enige vermogen waartegen geleend kon worden de door EZK verstrekte achtergestelde lening.

Deze situatie geldt in feite nog steeds. Qredits eigen vermogen is nu weliswaar positief (3,7 miljoen euro) maar bij lange na niet voldoende om te voldoen aan de 20% solvabiliteitseis die financiers minimaal hanteren ten aanzien van de tot en met 2020 aangegane schulden (178 miljoen euro), laat staan om vervolgfianciering aan te trekken. Dat hoeft gelukkig ook niet, de achtergestelde lening van EZK hoeft op zijn vroegst pas in 2045 terugbetaald te worden en kan dus tot die tijd dienen als garantievermogen.

Gedachte experiment: Qredits op eigen benen?

Stel dat het Qredits van 2020 *wel*/geheel op eigen benen zou staan, dus zonder steun van (Nationale of Europese) overheden. Hoe zou dat er dan uit zien? Dit is geen realistisch scenario en moet daarom enkel als gedachte-experiment worden beschouwd:

- Qredits is maar in beperkte mate afhankelijk van directe subsidies. Als de huidige overheidssubsidies worden weggedacht heeft dat enkel impact op de activiteiten van Qredits in de Cariben.⁶⁹ In 2020 ging het om ruim drie honderd duizend euro subsidie afkomstig van de overheden van Aruba, Sint Maarten en Curaçao. Qredits zou er in dat scenario voor kunnen kiezen dit bedrag zelf te financieren. Dat zou dan ten koste gaan van het resultaat dat Qredits boekt. Het alternatief zou zijn dat Qredits haar activiteiten buiten het Nederlandse vaste land stopt.
- Zonder de EIF-garantstelling zou Qredits in 2020 ongeveer 1,5 miljoen euro meer hebben moeten afschrijven op de kredietportefeuille en zodoende 1,5 miljoen euro minder resultaat (voor belasting) hebben geboekt. Zonder deze gedeeltelijke garantie zou Qredits mogelijk strenger zijn gaan kijken naar kredietaanvragen en had Qredits wellicht minder risico's genomen (meer aanvragen afwijzen). EIF is een belangrijk onderdeel van de Qredits business case. Zonder deze garantie zou het resultaat voor belastingen van ongeveer 3 miljoen euro in 2020 halveren. EIF is echter regulier Europees instrumentarium. Net als Qredits zelf is het EIF een beleidsinstrument om MKB-financiering (in dit geval in de gehele EU) te stimuleren. Ook grootbanken maken gebruik van EIF instrumenten.⁷⁰
- In het puur theoretische scenario dat Qredits marktconforme rentetarieven zou moeten betalen over de bijna 246 miljoen euro aan aangetrokken financiering zou Qredits ook in 2020 nog verlieslatend zijn geweest. Op basis van Qredits' creditrating mag een rente van tussen de 3 en 4 procent als marktconform worden beschouwd. Bij een rente van (bijvoorbeeld) 3,5 procent over de volledige 246 miljoen zou Qredits in 2020 ruim 6 miljoen euro aan extra rentelasten hebben. Dit is gelijk aan twee keer het huidige resultaat van 3 miljoen euro.

Het bovenstaande gedachte-experiment illustreert dat Qredits' afhankelijkheid van directe overheidssubsidies beperkt is en dat Qredits zelfs zonder gebruik te maken van (de juist daarvoor bedoelde) EIF-garantie nog steeds een positief resultaat zou boeken. Qredits zou gegeven haar beperkte eigen vermogen echter niet in staat zijn geweest zichzelf te financieren en zelfs wanneer we aannemen dat dit wel zou zijn gelukt zouden de marktconforme rentelasten dusdanig hoog zijn dat Qredits in huidige vorm in 2020 verlieslatend zou zijn geweest. Om wel kostendekkend te opereren zou Qredits de rente van de eigen micro- en MKB-kredieten aanzienlijk moeten verhogen en bovendien terughoudender moeten zijn in bijvoorbeeld het financieren van starters. Qredits zonder overheidssteun zou kortom meer gaan lijken op de alternatieve financiers in Tabel 2.1.

⁶⁹ Wederom los van COVID-19 overbruggingskredieten

⁷⁰ Zie bijvoorbeeld: https://www.eif.org/what_we_do/guarantees/news/2018/efsi-rabobank.htm

Duurzaam economisch business model

Het huidige business model van Qredits is gebaseerd op een bepaalde mate van overheidssteun. Dat volgt direct uit de in het verleden genomen beslissing om *beleidsinstrument Qredits* in te zetten om kleine ondernemers betere en goedkopere toegang te geven tot financiering. Qredits kan deze beleidsdoelstelling alleen invullen *omdat* er sprake is van overheidssteun. Het ligt niet in de lijn der verwachting dat Qredits binnen afzienbare tijd in staat zal zijn om zelfstandig en zonder overheidssteun dezelfde doelgroep op dezelfde manier te bedienen. Dat zou ook vreemd zijn want dat zou betekenen dat het marktfalen (zie paragraaf 1.1) dat ten grondslag ligt aan de oprichting van Qredits niet op Qredits zelf van toepassing zou zijn.

Er is echter ook geen directe noodzaak om Qredits te voorzien van extra overheidssteun, bij een ongewijzigde doelgroep en doelstelling. Gegeven de huidige afspraken is er sprake van een duurzaam economisch business model. Qredits groeit, boekt positieve financiële resultaten en kan zo op termijn eigen vermogen opbouwen en daarmee zelf financiering aantrekken. Qredits kan bovendien geld dat wordt terugbetaald door ondernemers opnieuw uitlenen. In die zin is Qredits dus (meer dan) revolverend. In de meest recente financieringsronde heeft Qredits haar financiers bovendien bereid gevonden zonder aanvullende borgstelling door de Staat financiering te verstrekken. Qredits geeft aan ook voor komende financieringsrondes te verwachten dat geen borgstelling meer nodig is.

Dat gezegd hebbende zijn Qredits en het ministerie van EZK in elk geval nog tot 2045 aan elkaar verbonden in het kader van de achtergestelde lening van 44,6 miljoen euro. Het ministerie heeft inspraak bij een eventuele wijziging van de statuten van Qredits,⁷¹ maar heeft geen zetel in het bestuur- of in de raad van toezicht van Qredits. Uit gesprekken met Qredits en het ministerie van EZK komt naar voren dat de groei van Qredits ook nieuwe uitdagingen brengt. Zo kunnen de ambities van Qredits als zelfstandige stichting op termijn gaan afwijken van de formele doelstellingen van beleidsinstrument Qredits. De organisatievorm van Qredits als zelfstandige stichting biedt hier mogelijkheden toe en het is aannemelijk dat Qredits zelf het beste kan inschatten waar haar doelgroep behoefte aan heeft. Tegelijkertijd moet het ministerie als financier verantwoording kunnen afleggen over het gebruik en de inzet van die overheidsmiddelen door Qredits en mag een bepaalde mate van inspraak worden verwacht van het ministerie als belangrijkste financier en in zekere zin 'aandeelhouder' van Qredits.

Tegen de achtergrond van de groei van Qredits in de afgelopen twaalf jaar lijkt het zodoende raadzaam een gezamenlijke visie te ontwikkelen over de onderlinge verhoudingen en groeiambities voor de komende jaren.

5.2.3 Conclusie

Qredits heeft de afgelopen jaren groei doorgemaakt en laat positieve financiële resultaten zien. Qredits is maar in zeer beperkte mate afhankelijk van directe subsidies van overheden. De EIF garantstellingen beperken kredietverliezen van Qredits en zijn een belangrijk onderdeel van de Qredits business case. Dit betreft echter geen Qredits specifieke overheidssteun maar Europees instrumentarium om MKB-financiering te stimuleren, waar ook reguliere (groot)banken gebruik van maken.

Qredits is wel in belangrijke mate afhankelijk van de achtergestelde en (voorlopig) renteloze lening van het ministerie van EZK en de door de staat verstrekte borgstellingen op financiering van derden. Zonder deze steun had Qredits niet kunnen uitgroeien tot de financier die het nu is en in het theoretische geval dat deze steun nu weg zou

⁷¹ <https://cdn.qredits.nl/shared/files/documents/pdf/qredits-statuten-versie-18122018.pdf>

vallen zou Qredits niet in staat zijn alternatieve financiering aan te trekken of de daarbij horende marktconforme rentelasten kunnen dragen.

Deze situatie is niet aan de orde. Qredits gaat vanaf 2025 onder voorwaarden 1 procent rente betalen over de achtergestelde lening van 44,6 miljoen euro EZK. Aflossen begint op zijn vroegst in 2045. Er is geen directe noodzaak om Qredits te voorzien van extra overheidssteun, bij een ongewijzigde doelgroep en doelstelling. Qredits heeft gegeven dit huidige niveau van overheidssteun nog de nodige ruimte om aanvullende financiering aan te trekken. Ook daarna kan Qredits haar huidige activiteiten voortzetten door geld dat wordt terugbetaald door ondernemers opnieuw uit te lenen en vrijvallend garantie- en borgstellingsvermogen te gebruiken voor herfinanciering van aflopende schulden. In de meest recente financieringsronde heeft Qredits haar financiers bovendien bereid gevonden zonder aanvullende borgstelling door de Staat financiering te verstrekken. Qredits geeft aan ook voor komende financieringsrondes te verwachten dat geen borgstelling meer nodig is.

Desalniettemin blijven EZK en Qredits in elk geval op basis van de huidige leningsovereenkomst nog tot 2045 aan elkaar verbonden.. Qredits is een zelfstandige stichting en beleidsinstrument in één. Om te zorgen dat beide gedaanten van Qredits de komende jaren (decennia) met elkaar in balans blijven lijkt het raadzaam dat Qredits en EZK periodiek een expliciete gezamenlijke visie ontwikkelen over de onderlinge (veranderende) verhoudingen en bijvoorbeeld (groei)ambities en de bijhorende organisatie- en financieringsstructuur.

Referenties

Bongers et al (2019). Onderzoek beleidsaanpak MKB-financieringsmarkt. Dialogic projectnummer 2019-6. 6 november 2019.

CBS (2021). Financieringsmonitor 2020. 17 februari 2021.

DNB (2021). Deposito's en leningen van MFI's aan niet-financiële bedrijven, rentepercentages.

Kerste et al (2016) Evaluatie Microfinanciering. SEO-rapport nr. 2016-30.

KvK en HU (2015) MKB-financiering behoefteonderzoek en analyse. Oktober 2015.

KvK en HU (2020) Investeren en financieren door zzp'ers en mkb'ers. Januari 2020.

Stichting MKB-financiering (2021). Onderzoek non-bancaire financiering 2020.

Teeuwes et al (2012). Durf te meten. Eindrapport Expertwerkgroep Effectmeting. November 2012

Databronnen

- CBS Microdata
- Jaarverslagen, jaarplannen en interne monitoring- en procesdocumentatie Qredits 2009-2021
- Jaarverslagen van benchmark microfinanciers

Bijlage A Analyse en robuustheid

A.1 Hoofdanalyses

Onderstaande tabellen laten de schattingsresultaten van difference-in-difference analyses zien, inclusief de standaardfouten. De trendvariabelen beschrijven de trend van de controlegroep ten opzichte van respectievelijk de voormeting (voor bestaande bedrijven) en het jaar van aanvraag (voor starters). De variabele 'Verstrekt ja/nee' laat het verschil zien tussen de Qredits bedrijven en controlegroep voor aanvraag. Deze indicator toont hoe vergelijkbaar de uitkomstvariabele tussen de groepen bedrijven was vóór kredietverstrekking (of bij start van het bedrijf / tijdens kredietverstrekking voor starters). De weergegeven effecten zijn een kruising tussen deze indicator en de eerdergenoemde trend. Deze variabelen tonen het effect van Qredits op de uitkomstvariabele t/m 6 jaar na kredietverstrekking, zoals ook in de hoofdtekst weergegeven, gecorrigeerd voor verschillen die er vóór kredietverstrekking zijn tussen de controlegroep en de groep met Qredits krediet.

Tabel A.1 Startende bedrijven met een toekenning vergeleken met vergelijkbare bedrijven die geen aanvraag hebben gedaan (gematchte bedrijven)

Variabele	Omzet	fte	Winst	log(Omzet)	log(fte)
Trend 1 jaar na aanvraag	5,382** [2,712]	-0,009 [0,014]	4,341*** [0,937]	0,264*** [0,056]	-0,005 [0,005]
Trend 2 jaar na aanvraag	15,080*** [3,247]	0,006 [0,016]	8,073*** [1,050]	0,479*** [0,060]	0,002 [0,006]
Trend 3 jaar na aanvraag	23,949*** [4,057]	-0,007 [0,015]	11,793*** [1,312]	0,679*** [0,064]	0,002 [0,006]
Trend 4 jaar na aanvraag	25,096*** [4,755]	-0,014 [0,017]	13,295*** [1,987]	0,679*** [0,071]	-0,001 [0,007]
Trend 5 jaar na aanvraag	27,263*** [5,850]	-0,031 [0,022]	13,675*** [1,763]	0,760*** [0,077]	-0,010 [0,008]
Trend 6 jaar na aanvraag	46,035*** [11,279]	-0,009 [0,035]	18,924*** [2,646]	0,905*** [0,099]	0,003 [0,013]
Aanvraag ja/nee	-3,606 [3,676]	-0,034** [0,015]	-9,110*** [0,919]	0,109* [0,063]	-0,006 [0,007]
Effect 1 jaar na aanvraag	36,610*** [5,491]	0,118*** [0,021]	5,278*** [1,220]	0,501*** [0,076]	0,061*** [0,009]
Effect 2 jaar na aanvraag	49,154*** [6,172]	0,168*** [0,026]	9,514*** [1,411]	0,551*** [0,080]	0,079*** [0,011]
Effect 3 jaar na aanvraag	61,421*** [8,205]	0,242*** [0,032]	11,110*** [1,768]	0,520*** [0,085]	0,108*** [0,013]
Effect 4 jaar na aanvraag	72,249*** [10,212]	0,333*** [0,045]	12,261*** [2,453]	0,629*** [0,092]	0,137*** [0,015]
Effect 5 jaar na aanvraag	77,899*** [11,626]	0,358*** [0,057]	14,065*** [2,486]	0,609*** [0,101]	0,151*** [0,018]
Effect 6 jaar na aanvraag	54,724** [22,834]	0,335** [0,138]	12,905*** [4,029]	0,346*** [0,132]	0,115*** [0,028]
N	14242	17847	14242	13740	17847
R2	0,107	0,081	0,129	0,196	0,131
adj R2	0,105	0,079	0,127	0,195	0,13
AIC	183246,3	40922,003	138267,338	46686,729	3523,907

Significantieniveaus: *** = 0.1%, ** = 1%, * = 5%. Standaardfout tussen vierkante haken.

Tabel A. 2 Startende bedrijven met een toekenning vergeleken startende bedrijven met een afwijzing

Variabele	Omzet	fte	Winst	log(Omzet)	log(fte)
Trend 1 jaar na aanvraag	30,616*** [3,640]	0,098*** [0,022]	6,770*** [1,010]	0,504*** [0,049]	0,040*** [0,008]
Trend 2 jaar na aanvraag	48,864*** [4,522]	0,126*** [0,023]	12,632*** [1,177]	0,730*** [0,054]	0,055*** [0,009]
Trend 3 jaar na aanvraag	58,483*** [5,186]	0,186*** [0,029]	15,056*** [1,251]	0,866*** [0,058]	0,077*** [0,011]
Trend 4 jaar na aanvraag	69,728*** [6,588]	0,247*** [0,035]	18,297*** [1,786]	0,957*** [0,062]	0,102*** [0,013]
Trend 5 jaar na aanvraag	81,513*** [8,816]	0,310*** [0,047]	19,761*** [1,844]	1,023*** [0,072]	0,122*** [0,017]
Trend 6 jaar na aanvraag	89,944*** [12,787]	0,318*** [0,075]	19,663*** [2,369]	1,035*** [0,097]	0,123*** [0,025]
Aanvraag ja/nee	-2,034 [3,644]	-0,047*** [0,017]	-4,395*** [0,952]	-0,114** [0,057]	-0,019** [0,007]
Effect 1 jaar na aanvraag	11,141* [5,995]	0,011 [0,028]	2,791** [1,261]	0,262*** [0,071]	0,016 [0,011]
Effect 2 jaar na aanvraag	15,207** [6,894]	0,05 [0,031]	4,818*** [1,473]	0,310*** [0,075]	0,028** [0,013]
Effect 3 jaar na aanvraag	27,863*** [8,801]	0,056 [0,040]	8,016*** [1,742]	0,354*** [0,081]	0,036** [0,015]
Effect 4 jaar na aanvraag	29,999*** [11,130]	0,083 [0,054]	7,608*** [2,324]	0,390*** [0,085]	0,038** [0,019]
Effect 5 jaar na aanvraag	25,998* [13,299]	0,036 [0,070]	8,176*** [2,553]	0,402*** [0,096]	0,027 [0,023]
Effect 6 jaar na aanvraag	13,345 [23,454]	0,033 [0,153]	12,114*** [3,831]	0,270** [0,131]	0,004 [0,035]
N	15704	20183	15704	14976	20183
R2	0,081	0,074	0,132	0,143	0,107
adj R2	0,079	0,072	0,13	0,141	0,105
AIC	205361,457	56397,223	153262,275	51671,71	13741,122

Significantieniveaus: *** = 0.1%, ** = 1%, * = 5%. Standaardfout tussen vierkante haken.

Tabel A. 3 Bestaande bedrijven met een toekenning vergeleken met vergelijkbare bedrijven die geen aanvraag hebben gedaan (gematchte bedrijven)

Variabele	Omzet	fte	Winst	log(Omzet)	log(fte)
Trend in jaar van aanvraag	-1,859 [4,999]	-0,015 [0,021]	2,265 [1,611]	0,078* [0,046]	0,001 [0,008]
Trend 1 jaar na aanvraag	-2,392 [5,385]	0,007 [0,024]	1,891 [1,541]	0,161*** [0,047]	0,01 [0,009]
Trend 2 jaar na aanvraag	-1,665 [5,997]	0,02 [0,027]	1,51 [1,639]	0,203*** [0,058]	0,020* [0,011]
Trend 3 jaar na aanvraag	18,972 [13,977]	0,055 [0,038]	6,364* [3,561]	0,301*** [0,066]	0,030** [0,014]
Trend 4 jaar na aanvraag	1,547 [8,615]	0,115** [0,056]	2,431 [2,112]	0,247*** [0,079]	0,052*** [0,018]
Trend 5 jaar na aanvraag	-10,233 [8,952]	0,05 [0,047]	3,359 [2,920]	0,388*** [0,096]	0,042** [0,021]
Trend 6 jaar na aanvraag	-21,586** [10,526]	0,052 [0,066]	3,723 [4,455]	0,257** [0,120]	0,043 [0,030]
Aanvraag ja/nee	13,530*** [3,163]	0,060*** [0,016]	-1,734** [0,807]	0,328*** [0,028]	0,038*** [0,006]
Effect in jaar van aanvraag	4,221 [6,910]	0,062** [0,032]	-7,368*** [1,813]	0,081 [0,056]	0,028** [0,012]
Effect 1 jaar na aanvraag	21,985*** [7,499]	0,085** [0,034]	-5,940*** [1,702]	0,215*** [0,055]	0,046*** [0,013]
Effect 2 jaar na aanvraag	29,149*** [9,231]	0,092** [0,042]	-2,951 [1,953]	0,198*** [0,069]	0,039** [0,016]
Effect 3 jaar na aanvraag	5,74 [16,438]	0,058 [0,056]	-4,588 [4,017]	0,142* [0,078]	0,024 [0,020]
Effect 4 jaar na aanvraag	14,752 [11,186]	0,026 [0,074]	-1,917 [2,580]	0,129 [0,099]	0,014 [0,026]
Effect 5 jaar na aanvraag	27,337** [13,451]	0,08 [0,077]	2,418 [4,095]	0,11 [0,122]	0,029 [0,033]
Effect 6 jaar na aanvraag	29,811 [19,651]	0,052 [0,117]	-1,578 [6,046]	0,013 [0,175]	-0,001 [0,047]
N	18640	22100	18640	18174	22100
R2	0,082	0,062	0,054	0,145	0,086
adj R2	0,08	0,06	0,052	0,143	0,085
AIC	243346,099	56505,246	190403,422	59784,245	13036,7

Significantieniveaus: *** = 0.1%, ** = 1%, * = 5%. Standaardfout tussen vierkante haken.

Tabel A. 4 Bestaande bedrijven met een toekenning vergeleken met bestaande bedrijven met een afwijzing

Variabele	Omzet	fte	Winst	log(Omzet)	log(fte)
Trend in jaar van aanvraag	2,066 [3,231]	0,035* [0,021]	-3,282*** [0,597]	0,050** [0,023]	0,012* [0,007]
Trend 1 jaar na aanvraag	10,321** [4,018]	0,044* [0,024]	-1,379* [0,720]	0,134*** [0,025]	0,011 [0,008]
Trend 2 jaar na aanvraag	11,410** [4,732]	0,048* [0,027]	1,410* [0,834]	0,131*** [0,029]	0,009 [0,009]
Trend 3 jaar na aanvraag	19,525*** [6,188]	0,095*** [0,035]	2,652*** [0,980]	0,174*** [0,034]	0,016 [0,010]
Trend 4 jaar na aanvraag	13,771** [6,411]	0,073* [0,039]	2,959** [1,156]	0,173*** [0,039]	0,015 [0,012]
Trend 5 jaar na aanvraag	15,193* [7,940]	0,031 [0,047]	4,135*** [1,521]	0,193*** [0,049]	0 [0,015]
Trend 6 jaar na aanvraag	8,047 [9,738]	0,025 [0,067]	2,615 [1,985]	0,166*** [0,064]	-0,006 [0,019]
Aanvraag ja/nee	-14,338*** [2,504]	-0,152*** [0,016]	-0,807* [0,467]	-0,136*** [0,021]	-0,063*** [0,006]
Effect in jaar van aanvraag	3,068 [5,806]	0,02 [0,031]	-1,633 [1,054]	0,118*** [0,041]	0,016 [0,012]
Effect 1 jaar na aanvraag	13,649** [6,734]	0,062* [0,033]	-1,873* [1,108]	0,248*** [0,039]	0,044*** [0,012]
Effect 2 jaar na aanvraag	20,698** [8,602]	0,079* [0,043]	-2,189 [1,400]	0,278*** [0,049]	0,050*** [0,015]
Effect 3 jaar na aanvraag	10,314 [10,293]	0,037 [0,056]	-0,223 [1,731]	0,272*** [0,056]	0,039** [0,018]
Effect 4 jaar na aanvraag	8,98 [9,840]	0,088 [0,063]	-1,612 [1,940]	0,205*** [0,072]	0,051** [0,023]
Effect 5 jaar na aanvraag	7,993 [13,047]	0,114 [0,078]	2,438 [3,341]	0,290*** [0,092]	0,070** [0,029]
Effect 6 jaar na aanvraag	6,987 [19,430]	0,093 [0,119]	1,289 [4,607]	0,096 [0,144]	0,046 [0,042]
N	40037	48013	40037	39190	48013
R2	0,065	0,046	0,059	0,087	0,072
adj R2	0,064	0,045	0,058	0,086	0,072
AIC	531125,298	157439,185	393536,817	127012,507	51814,939

Significantieniveaus: *** = 0.1%, ** = 1%, * = 5%. Standaardfout tussen vierkante haken.

A.2 Gevoeligheidsanalyses

Naast de hoofdanalyses zijn diverse gevoeligheidsanalyses uitgevoerd om de robuustheid van de resultaten te toetsen. In de hoofdtekst zijn de uitkomsten van deze gevoeligheidsanalyses beschreven. De schattingsresultaten van de gevoeligheidsanalyses worden hieronder getoond.

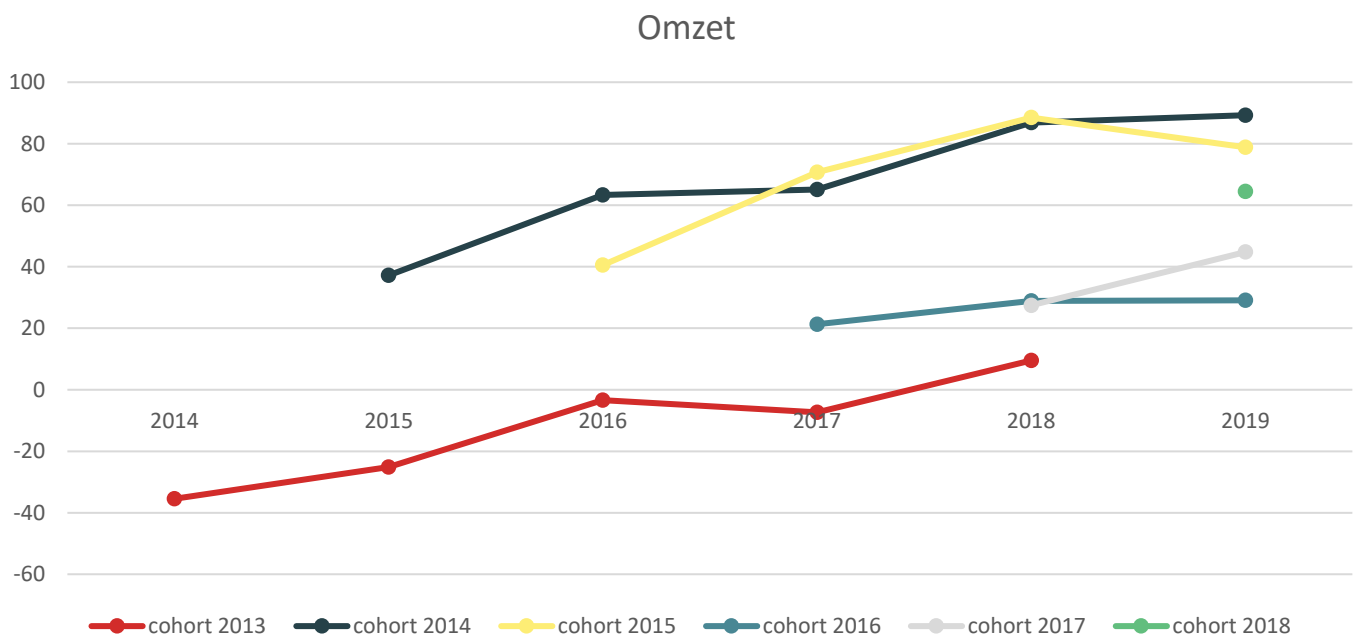
Cohortanalyses

De hoofdanalyse schat alle cohorten (2013-2018) klanten tezamen. Bij wijze van gevoeligheidsanalyse zijn de cohorten daarnaast losstaand in separate analyses geschat. Hierbij zijn er zes cohorten gebruikt: 2013 tot en met 2018. Van elk cohort is gekeken wat de effecten waren van de aanvraag in de jaren daarop op omzet, fte en winst. De resultaten zijn samengevat in de volgende figuren:

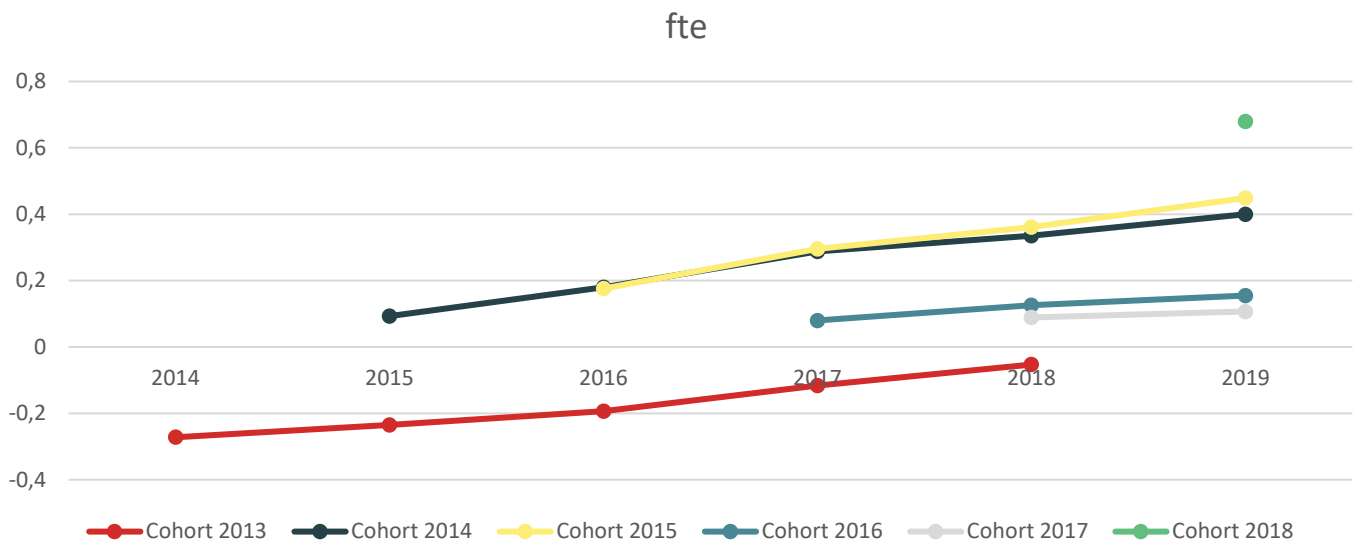
- Figuur A.1 t/m A.3: Startende bedrijven met een toekenning vergeleken met vergelijkbare bedrijven die geen aanvraag hebben gedaan (gematchte bedrijven).
- Figuur A.4 t/m A.6: Startende bedrijven met een toekenning vergeleken startende bedrijven met een afwijzing.
- Figuur A.7 t/m A.9: Bestaande bedrijven met een toekenning vergeleken met vergelijkbare bedrijven die geen aanvraag hebben gedaan (gematchte bedrijven).
- Figuur A.10 t/m A.12: Bestaande bedrijven met een toekenning vergeleken met bestaande bedrijven met een afwijzing.

Cohortanalyses startende bedrijven met een toekenning vergeleken met vergelijkbare bedrijven die geen aanvraag hebben gedaan (gematchte bedrijven).

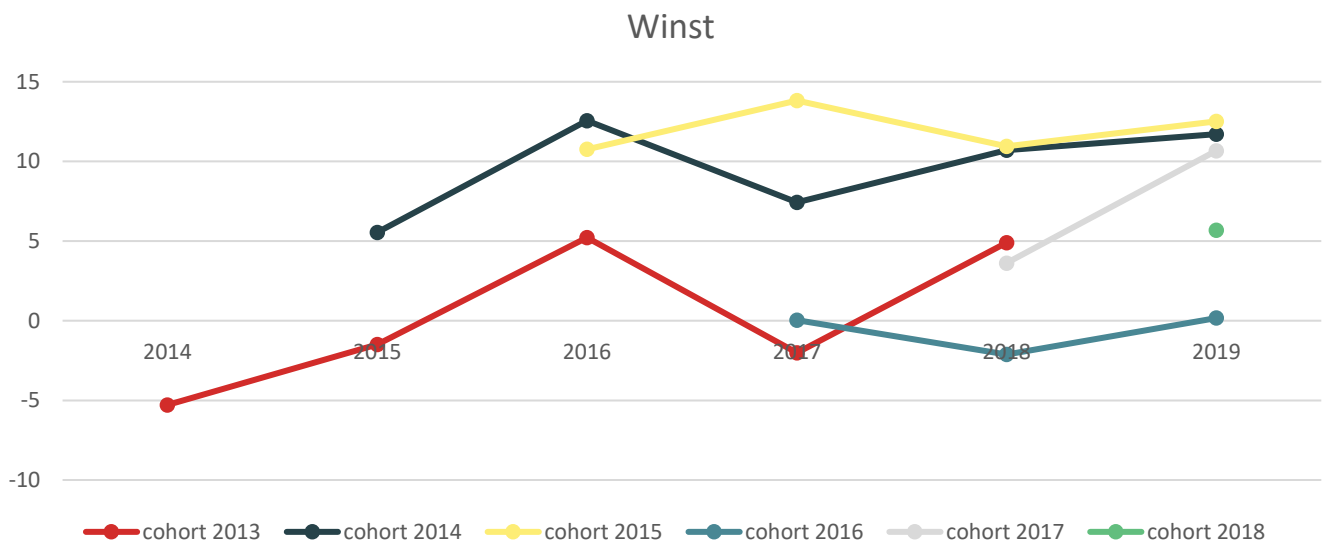
Figuur A. 1 Effect op omzet bij startende bedrijven met een toekenning vergeleken met vergelijkbare bedrijven die geen aanvraag hebben gedaan (gematchte bedrijven)



Figuur A. 2 Effect op fte bij startende bedrijven met een toekenning vergeleken met vergelijkbare bedrijven die geen aanvraag hebben gedaan (gematchte bedrijven)

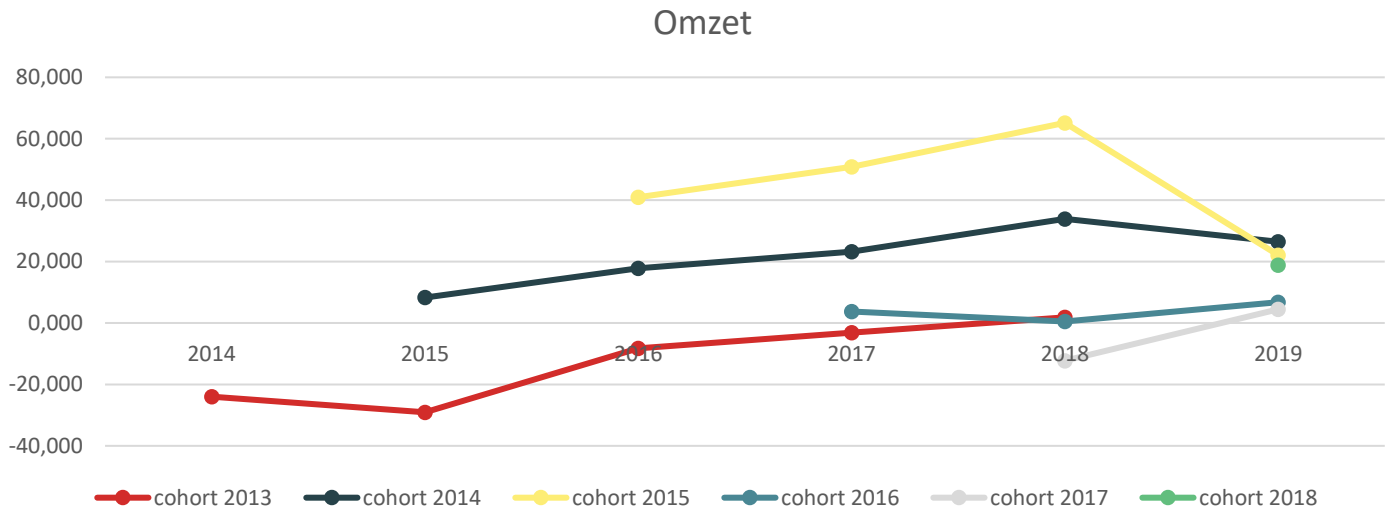


Figuur A. 3 Effect op winst bij startende bedrijven met een toekenning vergeleken met vergelijkbare bedrijven die geen aanvraag hebben gedaan (gematchte bedrijven)

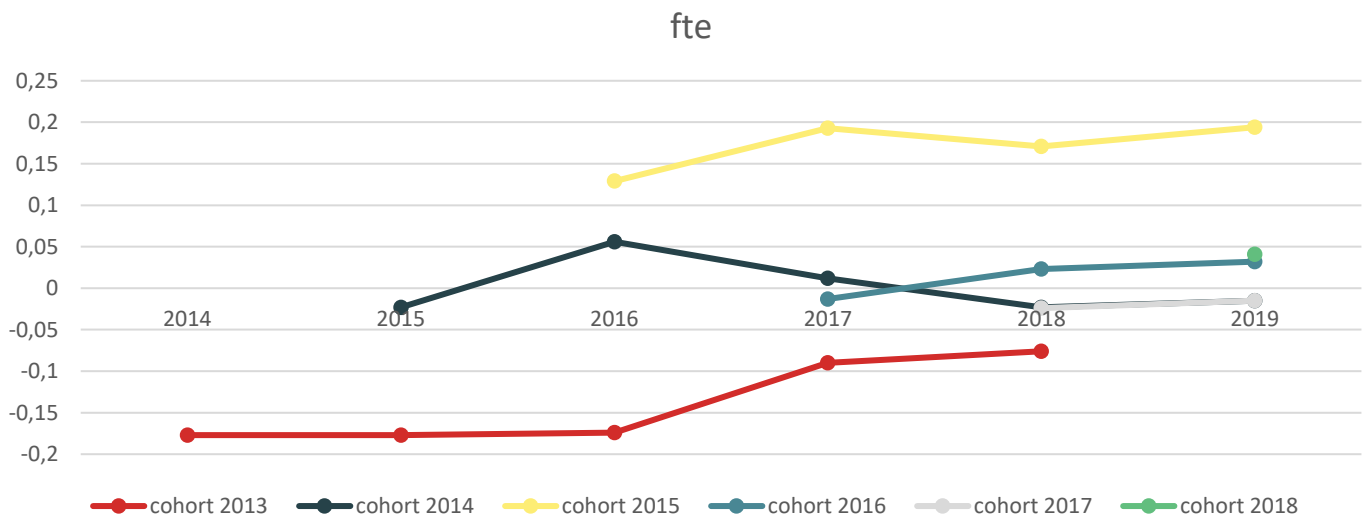


Cohortanalyses startende bedrijven met een toekenning vergeleken startende bedrijven met een afwijzing.

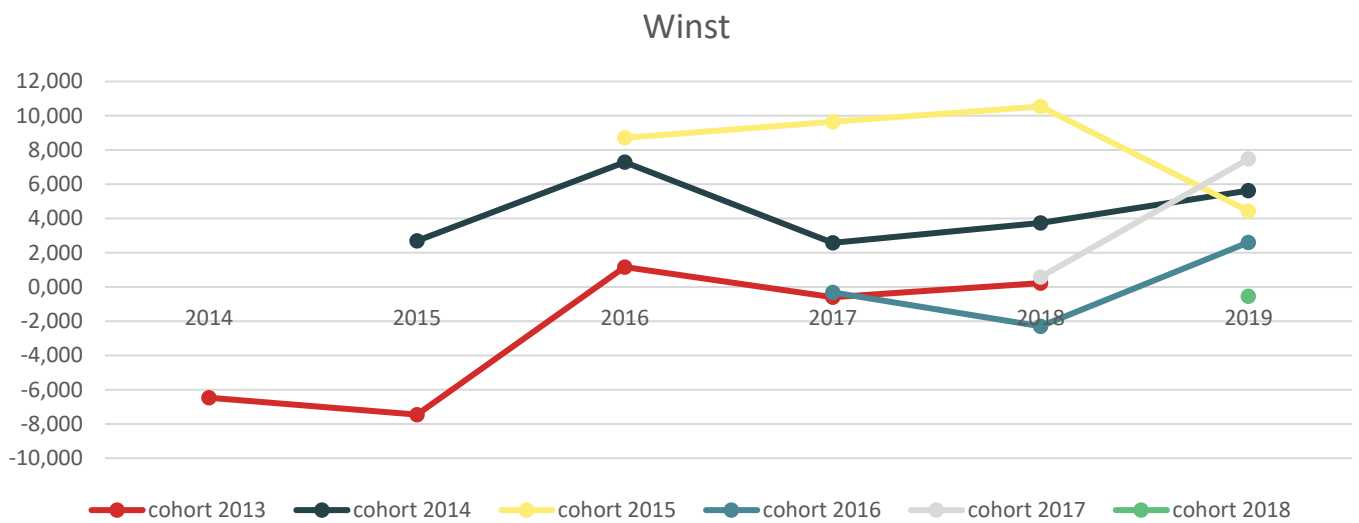
Figuur A. 4 Effect op omzet bij startende bedrijven met een toekenning vergeleken startende bedrijven met een afwijzing



Figuur A. 5 Effect op fte bij startende bedrijven met een toekenning vergeleken startende bedrijven met een afwijzing

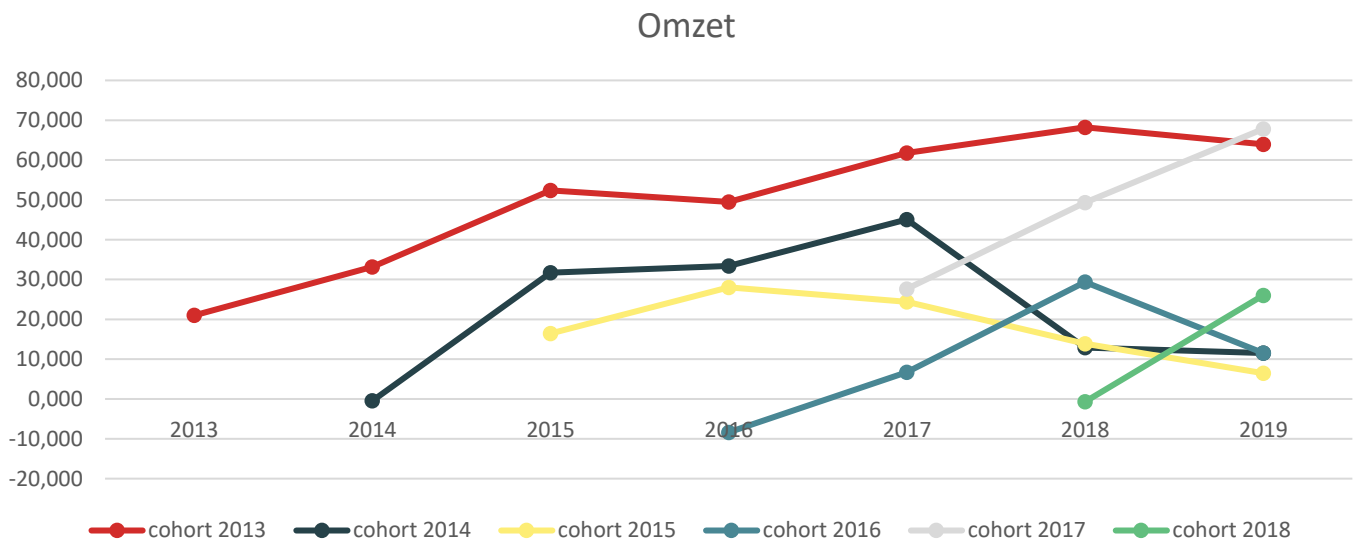


Figuur A. 6 Effect op winst bij startende bedrijven met een toekenning vergeleken startende bedrijven met een afwijzing

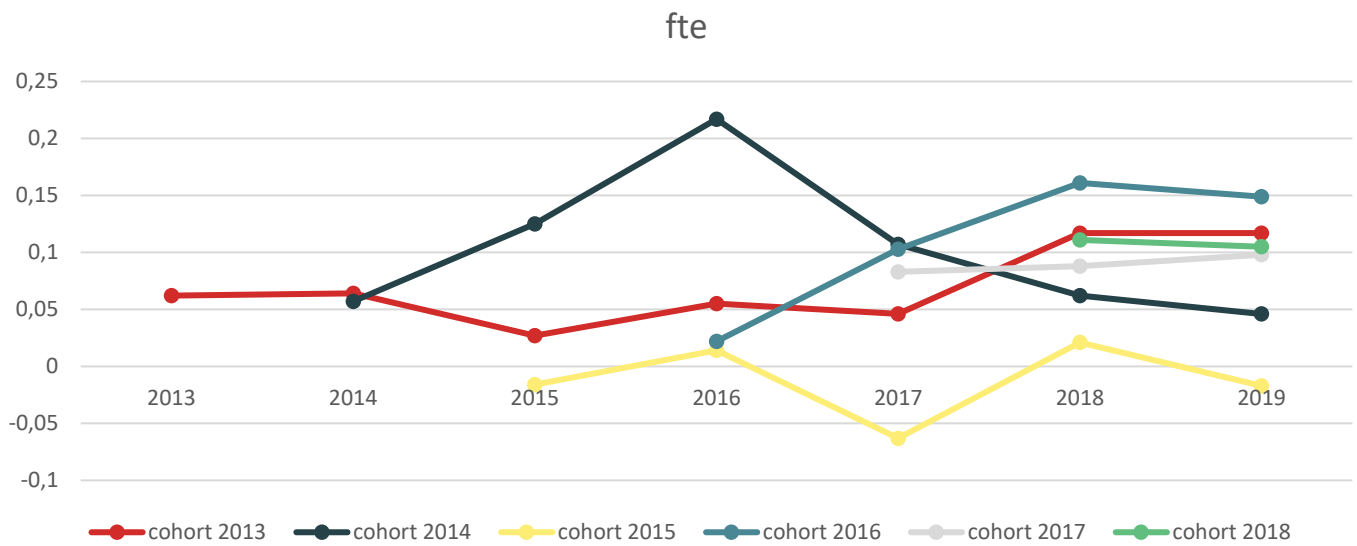


Cohortanalyses bestaande bedrijven met een toekenning vergeleken met vergelijkbare bedrijven die geen aanvraag hebben gedaan (gematchte bedrijven).

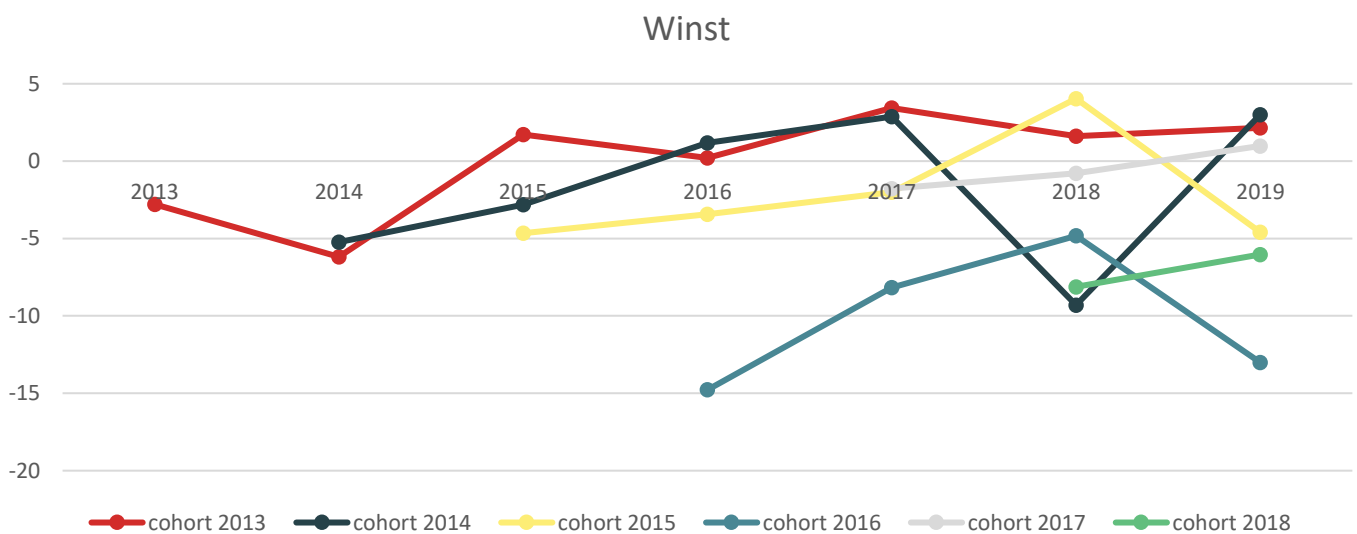
Figuur A. 7 Effect op omzet bij bestaande bedrijven met een toekenning vergeleken met vergelijkbare bedrijven die geen aanvraag hebben gedaan (gematchte bedrijven).



Figuur A. 8 Effect op fte bij bestaande bedrijven met een toekenning vergeleken met vergelijkbare bedrijven die geen aanvraag hebben gedaan (gematchte bedrijven).

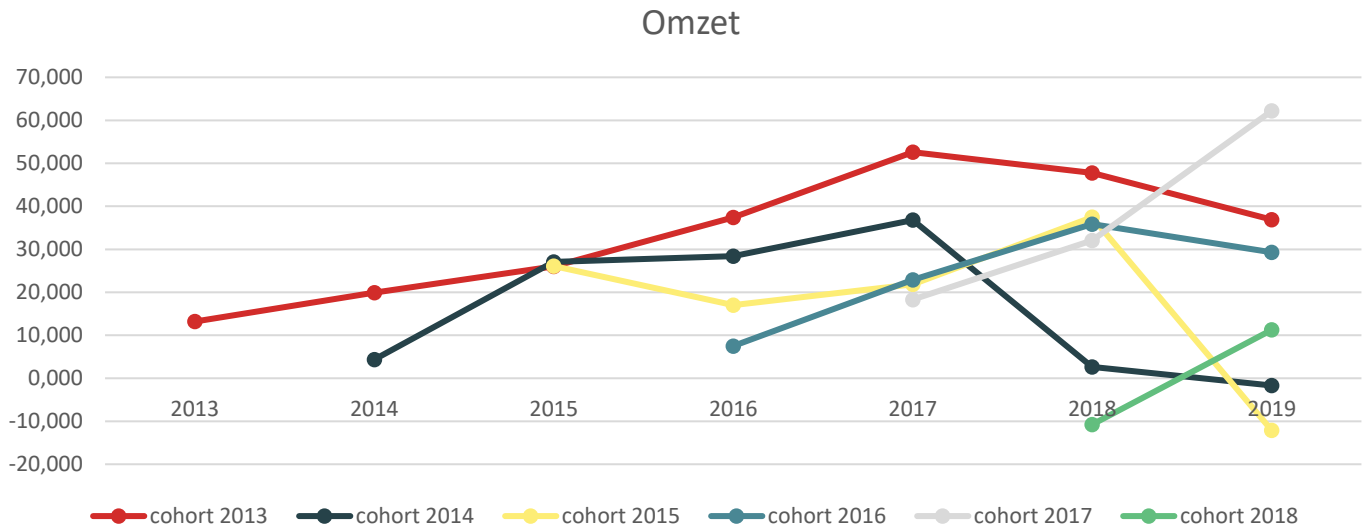


Figuur A. 9 Effect op winst bij bestaande bedrijven met een toekenning vergeleken met vergelijkbare bedrijven die geen aanvraag hebben gedaan (gematchte bedrijven).

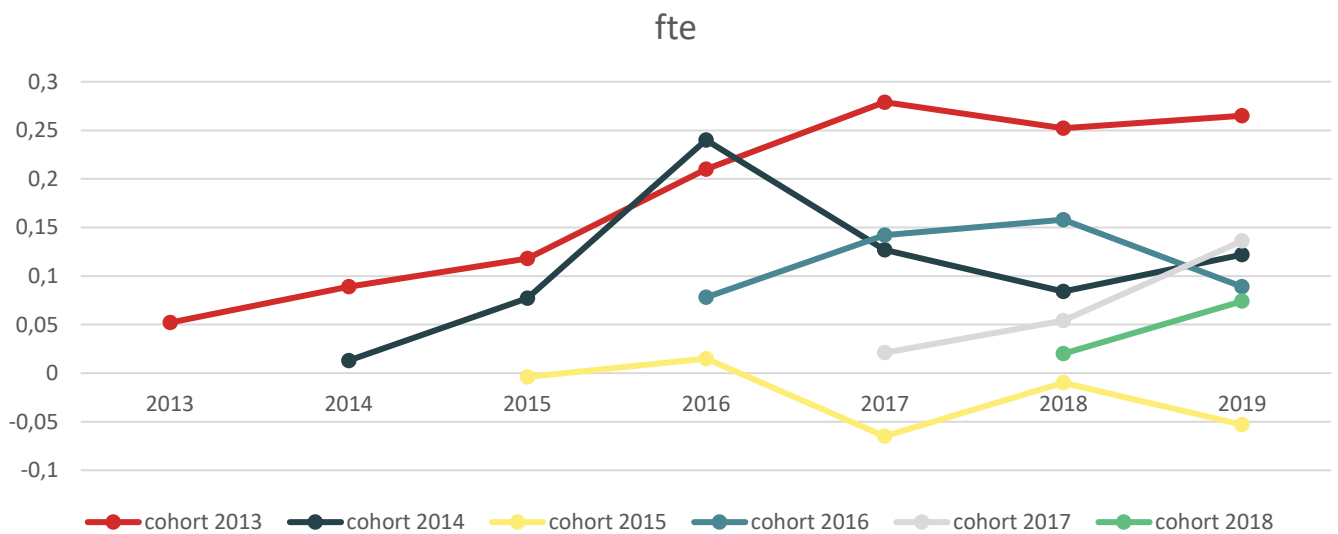


Cohortanalyses bestaande bedrijven met een toekenning vergeleken met bestaande bedrijven met een afwijzing.

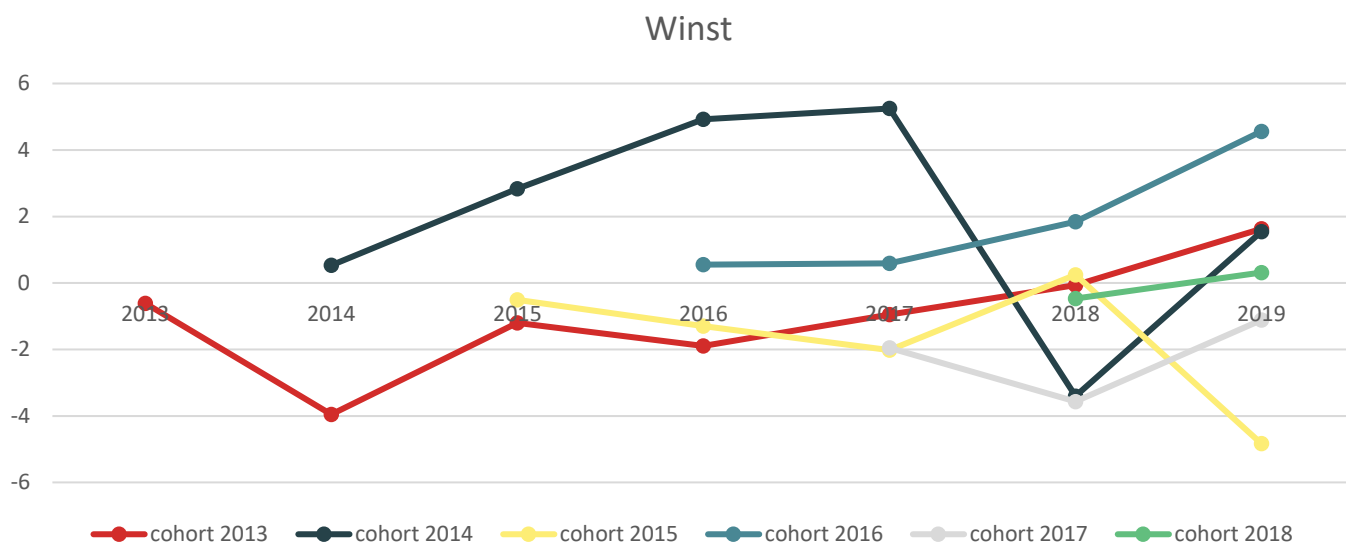
Figuur A. 10 Effect op omzet bij bestaande bedrijven met een toekenning vergeleken met bestaande bedrijven met een afwijzing.



Figuur A. 11 Effect op omzet bij bestaande bedrijven met een toekenning vergeleken met bestaande bedrijven met een afwijzing.



Figuur A. 12 Effect op omzet bij bestaande bedrijven met een toekenning vergeleken met bestaande bedrijven met een afwijzing



Andere matchingmethodiek bij niet-starters

De matching in de hoofdanalyse is uitgevoerd op basis van kenmerken van de ondernemer (geslacht, leeftijd, huishoudinkomen en huishoudenvermogen). In deze schattingen is gekeken of er ook gematcht kan worden op omzet en winst vóór kredietverstrekking:

- In Tabel A. 5 is de controlegroep gematcht op de ondernemerskenmerken en op omzet en winst.
- In Tabel A. 6 is de controlegroep gematcht op de ondernemerskenmerken en op omzet en winst, maar dan met een 4 keer zo zware weging voor omzet en winst
- In Tabel A. 7 is alleen gematcht op alleen de omzet vóór kredietverstrekking.

Tabel A. 5 Matching op bedrijfskenmerken, omzet en winst voorafgaand aan de kredietverstrekking

Variable	Omzet	fte	Winst	log(Omzet)	log(fte)
Aanvraag ja/nee	21,175*** [2,727]	0,083*** [0,015]	1,489* [0,827]	0,413*** [0,029]	0,043*** [0,006]
jaar van aanvraag	-4,944 [6,922]	0,025 [0,035]	-7,548*** [1,565]	0,005 [0,060]	0,023* [0,012]
1 jaar na aanvraag	11,545 [7,188]	0,047 [0,041]	-5,978*** [1,596]	0,098* [0,056]	0,040*** [0,013]
2 jaar na aanvraag	18,315* [9,623]	0,059 [0,043]	-5,087*** [1,921]	0,102 [0,068]	0,033** [0,016]
3 jaar na aanvraag	12,49 [11,815]	0,042 [0,058]	-1,778 [2,281]	0,151* [0,080]	0,029 [0,020]
4 jaar na aanvraag	-1,745 [12,783]	0,046 [0,063]	-7,831** [3,858]	0,029 [0,099]	0,017 [0,025]
5 jaar na aanvraag	-14,25 [21,061]	0,005 [0,083]	1,08 [4,212]	0,153 [0,137]	0,008 [0,034]
6 jaar na aanvraag	-17,758 [27,347]	-0,065 [0,123]	-0,095 [5,616]	-0,026 [0,196]	-0,044 [0,050]
N	18127	21635	18127	17629	21635
R2	0,102	0,065	0,063	0,161	0,093
adj R2	0,1	0,063	0,061	0,16	0,091
AIC	234290,235	56072,38	181899,605	58152,793	12919,324

Significantieniveaus: *** = 0.1%, ** = 1%, * = 5%. Standaardfout tussen vierkante haken.

Tabel A. 6 Matching op bedrijfskenmerken, omzet en winst voorafgaand aan de kredietverstrekking, met een 4 keer zo zware weging voor omzet en winst.

Variable	Omzet	fte	Winst	log(Omzet)	log(fte)
Aanvraag ja/nee	14,698*** [3,071]	0,047* [0,026]	1,600** [0,627]	0,384*** [0,029]	0,043*** [0,006]
jaar van aanvraag	7,958 [7,457]	0,086** [0,039]	-6,401*** [1,802]	0,103* [0,058]	0,033*** [0,012]
1 jaar na aanvraag	24,381*** [7,914]	0,125*** [0,041]	-4,955*** [1,502]	0,247*** [0,058]	0,056*** [0,013]
2 jaar na aanvraag	31,178*** [10,277]	0,141*** [0,051]	-0,503 [1,744]	0,283*** [0,069]	0,056*** [0,016]
3 jaar na aanvraag	35,034*** [11,311]	0,161*** [0,054]	1,349 [2,484]	0,355*** [0,083]	0,049*** [0,018]
4 jaar na aanvraag	22,859* [13,019]	0,190*** [0,060]	2,501 [2,376]	0,224** [0,099]	0,058** [0,023]
5 jaar na aanvraag	12,721 [21,564]	0,171** [0,074]	6,781* [3,997]	0,380*** [0,136]	0,057* [0,030]
6 jaar na aanvraag	19,032 [23,100]	0,153 [0,111]	4,879 [5,119]	0,067 [0,174]	0,031 [0,043]
N	17823	21067	17823	17452	21067
R2	0,097	0,05	0,06	0,16	0,097
adj R2	0,095	0,049	0,059	0,159	0,096
AIC	232555,454	62524,288	174041,295	57409,591	11633,348

Significantieniveaus: *** = 0.1%, ** = 1%, * = 5%. Standaardfout tussen vierkante haken.

Tabel A. 7 Matching op omzet voorafgaand aan de kredietverstrekking

Variable	Omzet	fte	Winst	log(Omzet)	log(fte)
Aanvraag ja/nee	-2,389 [2,996]	0,024 [0,015]	-6,553*** [0,807]	0,048* [0,028]	0,007 [0,006]
jaar van aanvraag	7,462 [6,861]	0,042 [0,033]	-5,980*** [1,634]	0,128** [0,056]	0,030** [0,013]
1 jaar na aanvraag	25,347*** [7,445]	0,077** [0,036]	-4,818** [1,962]	0,322*** [0,056]	0,053*** [0,014]
2 jaar na aanvraag	30,854*** [9,895]	0,111** [0,045]	-7,133* [3,854]	0,336*** [0,067]	0,063*** [0,017]
3 jaar na aanvraag	18,893 [12,574]	0,069 [0,060]	-1,536 [2,534]	0,333*** [0,077]	0,047** [0,021]
4 jaar na aanvraag	21,394* [11,316]	0,120* [0,068]	-4,1 [2,873]	0,302*** [0,096]	0,067*** [0,025]
5 jaar na aanvraag	23,42 [17,242]	0,169** [0,075]	-1,258 [4,654]	0,416*** [0,127]	0,087*** [0,031]
6 jaar na aanvraag	43,152** [19,575]	0,233** [0,105]	3,033 [5,755]	0,350** [0,175]	0,097** [0,041]
N	17891	20985	17891	17580	20985
R2	0,093	0,065	0,063	0,12	0,085
adj R2	0,091	0,064	0,061	0,119	0,083
AIC	232082,972	53428,626	183355,761	56965,328	13689,781

Significantieniveaus: *** = 0.1%, ** = 1%, * = 5%. Standaardfout tussen vierkante haken.

Missende waarden en bedrijfsbeëindigingen

Om de gevolgen te onderzoeken van bedrijven die op enig moment niet in de data voorkomen, is een gevoeligheidsanalyse uitgevoerd voor alle vier de hoofdanalyses (dus zowel de starters als de niet-starters) waarin alle missings op nul zijn gezet. Bedrijven die dus in recente jaren niet meer in de data voorkomen worden daarmee in deze analyse wél meegenomen, maar dan met 0 omzet of 0 fte. Winst wordt in deze analyses buiten beschouwing gelaten.

Tabel A. 8 Startende bedrijven met een toekenning vergeleken met vergelijkbare bedrijven die geen aanvraag hebben gedaan (gematchte bedrijven)

Variable	Omzet	fte	log(Omzet)	log(fte)
1 jaar na aanvraag	3,816 [3,578]	0,035** [0,016]	0,115* [0,065]	0 [0,007]
2 jaar na aanvraag	32,081*** [5,135]	0,005 [0,023]	0,275*** [0,082]	0,061*** [0,009]
3 jaar na aanvraag	32,906*** [5,234]	-0,117*** [0,017]	0,209** [0,086]	0,076*** [0,010]
4 jaar na aanvraag	38,511*** [6,211]	-0,064*** [0,016]	0,047 [0,090]	0,089*** [0,012]
5 jaar na aanvraag	36,874*** [7,039]	-0,052*** [0,015]	0,203** [0,094]	0,101*** [0,013]
6 jaar na aanvraag	34,238*** [7,460]	-0,050*** [0,015]	0,169* [0,101]	0,100*** [0,015]
N	22,302 [13,901]	-0,051*** [0,016]	0,112 [0,135]	0,064*** [0,021]
R2				
adj R2	19671	19671	19169	19671
AIC	0,053	0,547	0,227	0,105

Significantieniveaus: *** = 0.1%, ** = 1%, * = 5%. Standaardfout tussen vierkante haken.

Tabel A. 9 Startende bedrijven met een toekenning vergeleken met startende bedrijven met een afwijzing

Variable	Omzet	fte	log(Omzet)	log(fte)
1 jaar na aanvraag	18,273*** [5,503]	0,140*** [0,026]	-0,103 [0,075]	0,018 [0,011]
2 jaar na aanvraag	21,969*** [5,597]	-0,006 [0,017]	-0,061 [0,078]	0,037*** [0,012]
3 jaar na aanvraag	32,213*** [6,459]	-0,006 [0,017]	-0,072 [0,080]	0,042*** [0,014]
4 jaar na aanvraag	30,605*** [7,365]	-0,006 [0,017]	0,02 [0,081]	0,046*** [0,016]
5 jaar na aanvraag	25,593*** [8,017]	-0,003 [0,017]	0,055 [0,087]	0,037** [0,018]
6 jaar na aanvraag	17,921 [13,960]	-0,003 [0,017]	0,042 [0,118]	0,014 [0,025]
N	22904	22904	22176	22904
R2	0,029	0,504	0,235	0,077
adj R2	0,028	0,503	0,234	0,076
AIC	294451,99	23096,334	84730,679	13789,406

Significantieniveaus: *** = 0.1%, ** = 1%, * = 5%. Standaardfout tussen vierkante haken.

Tabel A. 10 Bestaande bedrijven met een toekenning vergeleken met vergelijkbare bedrijven die geen aanvraag hebben gedaan (gematchte bedrijven)

Variable	Omzet	fte	log(Omzet)	log(fte)
jaar van aanvraag	9,310*	-0,036***	-0,203***	0,033***
	[5,594]	[0,011]	[0,063]	[0,012]
1 jaar na aanvraag	21,490***	-0,036***	-0,095	0,057***
	[6,057]	[0,011]	[0,062]	[0,012]
2 jaar na aanvraag	21,189***	-0,037***	-0,068	0,046***
	[7,083]	[0,011]	[0,074]	[0,015]
3 jaar na aanvraag	-3,468	-0,037***	0,018	0,024
	[10,511]	[0,011]	[0,083]	[0,017]
4 jaar na aanvraag	-1,648	-0,038***	0,105	0,007
	[8,110]	[0,011]	[0,102]	[0,021]
5 jaar na aanvraag	4,691	-0,036***	0,013	0,017
	[9,129]	[0,011]	[0,123]	[0,026]
6 jaar na aanvraag	-8,799	-0,034***	0,233	-0,019
	[12,213]	[0,011]	[0,178]	[0,034]
N	24108	24108	23642	24108
R2	0,056	0,472	0,158	0,078
adj R2	0,054	0,471	0,157	0,077
AIC	310977,047	18960,691	89244,699	12561,68

Significantieniveaus: *** = 0.1%, ** = 1%, * = 5%. Standaardfout tussen vierkante haken.

Tabel A. 11 Bestaande bedrijven met een toekenning vergeleken met bestaande bedrijven met een afwijzing

Variable	Omzet	fte	log(Omzet)	log(fte)
jaar van aanvraag	11,384** [5,023]	0,024** [0,010]	0,019 [0,046]	0,018 [0,012]
1 jaar na aanvraag	29,344*** [5,609]	0,035*** [0,010]	-0,055 [0,044]	0,056*** [0,012]
2 jaar na aanvraag	34,626*** [6,678]	0,027*** [0,010]	-0,021 [0,052]	0,073*** [0,014]
3 jaar na aanvraag	25,518*** [7,207]	0,028*** [0,010]	0,016 [0,059]	0,069*** [0,016]
4 jaar na aanvraag	24,939*** [7,077]	0,028*** [0,010]	-0,031 [0,073]	0,078*** [0,019]
5 jaar na aanvraag	25,096*** [8,627]	0,030*** [0,010]	0,08 [0,089]	0,098*** [0,023]
6 jaar na aanvraag	15,141 [11,588]	0,030*** [0,010]	0,089 [0,131]	0,073** [0,029]
N	52185	52185	51338	52185
R2	0,038	0,429	0,164	0,061
adj R2	0,037	0,429	0,163	0,06
AIC	684802,155	67496,5	185908,708	53331,321

Significantieniveaus: *** = 0.1%, ** = 1%, * = 5%. Standaardfout tussen vierkante haken.

Coaching

Onderstaande tabellen laten de schattingsresultaten zien waarin ook het effect van coaching als additionele variabele is opgenomen.

Tabel A. 12 Startende bedrijven met een toekenning vergeleken met vergelijkbare bedrijven die geen aanvraag hebben gedaan (gematchte bedrijven)

Variabele	Omzet	fte	Winst	log(Omzet)	log(fte)
Effect 1 jaar na	36,213***	0,115***	5,853***	0,488***	0,055***
aanvraag	[7,857]	[0,027]	[1,492]	[0,088]	[0,012]
- Additioneel	0,229	0,008	-1,435	0,023	0,012
effect coaching	[9,535]	[0,033]	[1,536]	[0,103]	[0,015]
Effect 2 jaar na	47,371***	0,161***	9,831***	0,506***	0,071***
aanvraag	[8,837]	[0,036]	[1,768]	[0,094]	[0,014]
- Additioneel	4,12	0,014	-0,552	0,096	0,018
effect coaching	[10,600]	[0,044]	[1,886]	[0,109]	[0,018]
Effect 3 jaar na	58,896***	0,225***	9,636***	0,455***	0,095***
aanvraag	[11,758]	[0,046]	[2,217]	[0,101]	[0,016]
- Additioneel	6,347	0,034	3,228	0,138	0,025
effect coaching	[14,593]	[0,058]	[2,413]	[0,117]	[0,022]
Effect 4 jaar na	70,461***	0,317***	11,121***	0,563***	0,121***
aanvraag	[14,387]	[0,069]	[3,066]	[0,110]	[0,021]
- Additioneel	4,898	0,032	2,579	0,138	0,03
effect coaching	[18,341]	[0,086]	[2,921]	[0,122]	[0,028]
Effect 5 jaar na	78,655***	0,362***	14,265***	0,541***	0,147***
aanvraag	[17,436]	[0,086]	[3,327]	[0,123]	[0,025]
- Additioneel	-0,336	-0,008	-0,098	0,144	0,008
effect coaching	[20,820]	[0,107]	[3,613]	[0,138]	[0,034]
Effect 6 jaar na	63,439*	0,454**	11,508**	0,294*	0,135***
aanvraag	[32,984]	[0,231]	[5,398]	[0,157]	[0,039]
- Additioneel	-22,662	-0,278	2,914	0,11	-0,047
effect coaching	[37,530]	[0,238]	[5,837]	[0,187]	[0,050]
N	14242	17847	14242	13740	17847
R2	0,108	0,082	0,132	0,197	0,132
adj R2	0,106	0,08	0,129	0,194	0,13
AIC	183240,737	40925,741	138247,07	46695,437	3531,18

***p<0,001, **p<0,01,*p<0,05

Tabel A. 13 Startende bedrijven met een toekenning vergeleken met startende bedrijven met een afwijzing

Variabele	Omzet	fte	Winst	log(Omzet)	log(fte)
Effect 1 jaar na	10,954	0,009	3,373**	0,247***	0,011
aanvraag	[8,241]	[0,033]	[1,531]	[0,084]	[0,013]
- Additioneel	-0,175	0,005	-1,421	0,028	0,012
effect coaching	[9,525]	[0,034]	[1,528]	[0,103]	[0,016]
Effect 2 jaar na	13,369	0,043	5,003***	0,259***	0,02
aanvraag	[9,374]	[0,040]	[1,814]	[0,090]	[0,015]
- Additioneel	4,346	0,014	-0,246	0,11	0,018
effect coaching	[10,607]	[0,045]	[1,882]	[0,109]	[0,018]
Effect 3 jaar na	25,144**	0,04	6,392***	0,284***	0,024
aanvraag	[12,199]	[0,052]	[2,198]	[0,098]	[0,019]
- Additioneel	6,846	0,033	3,539	0,148	0,025
effect coaching	[14,603]	[0,058]	[2,412]	[0,117]	[0,022]
Effect 4 jaar na	28,505*	0,068	6,424**	0,319***	0,023
aanvraag	[15,086]	[0,075]	[2,930]	[0,104]	[0,023]
- Additioneel	4,355	0,03	2,652	0,15	0,03
effect coaching	[18,356]	[0,086]	[2,917]	[0,122]	[0,028]
Effect 5 jaar na	27,403	0,043	8,292**	0,338***	0,024
aanvraag	[18,604]	[0,095]	[3,383]	[0,119]	[0,029]
- Additioneel	-1,67	-0,012	0,037	0,135	0,007
effect coaching	[20,841]	[0,107]	[3,612]	[0,138]	[0,034]
Effect 6 jaar na	22,398	0,152	10,637**	0,21	0,024
aanvraag	[33,392]	[0,239]	[5,245]	[0,155]	[0,043]
- Additioneel	-23,741	-0,279	3,058	0,127	-0,047
effect coaching	[37,617]	[0,237]	[5,863]	[0,188]	[0,049]
N	15704	20183	15704	14976	20183
R2	0,082	0,074	0,134	0,143	0,107
adj R2	0,08	0,072	0,131	0,141	0,105
AIC	205358,672	56404,813	153247,689	51678,648	13751,349

***p<0,001, **p<0,01, *p<0,05

Tabel A. 14 Bestaande bedrijven met een toekenning vergeleken met vergelijkbare bedrijven die geen aanvraag hebben gedaan (gematchte bedrijven)

Variabele	Omzet	fte	Winst	log(Omzet)	log(fte)
Effect in jaar van	6,655	0,063*	-6,119***	0,092	0,027**
aanvraag	[7,643]	[0,036]	[1,914]	[0,058]	[0,014]
- Additioneel	-5,633	0,011	-3,416*	0,011	0,009
effect coaching	[10,922]	[0,051]	[1,786]	[0,086]	[0,021]
Effect 1 jaar na	24,266***	0,085**	-5,119***	0,191***	0,042***
aanvraag	[8,431]	[0,039]	[1,794]	[0,057]	[0,015]
- Additioneel	-6,132	0,016	-2,259	0,131*	0,019
effect coaching	[12,060]	[0,053]	[1,875]	[0,080]	[0,022]
Effect 2 jaar na	37,834***	0,101**	-1,501	0,178**	0,038**
aanvraag	[11,628]	[0,051]	[2,152]	[0,073]	[0,018]
- Additioneel	-22,377*	0,001	-2,903	0,149	0,017
effect coaching	[13,385]	[0,067]	[2,252]	[0,093]	[0,027]
Effect 3 jaar na	14,412	0,07	-2,719	0,091	0,024
aanvraag	[18,447]	[0,069]	[4,235]	[0,085]	[0,023]
- Additioneel	-19,93	-0,004	-3,614	0,245**	0,015
effect coaching	[15,497]	[0,083]	[2,853]	[0,102]	[0,032]
Effect 4 jaar na	10,928	0,022	-2,865	-0,001	0,006
aanvraag	[12,676]	[0,087]	[2,900]	[0,114]	[0,030]
- Additioneel	16,958	0,048	4,834	0,460***	0,04
effect coaching	[16,542]	[0,100]	[3,286]	[0,129]	[0,040]
Effect 5 jaar na	21,912	0,065	0,582	0,021	0,014
aanvraag	[17,221]	[0,097]	[4,561]	[0,132]	[0,038]
- Additioneel	21,03	0,078	7,12	0,355**	0,058
effect coaching	[21,518]	[0,127]	[6,381]	[0,174]	[0,054]
Effect 6 jaar na	38,276	0,059	1,146	0,156	0,001
aanvraag	[23,650]	[0,146]	[6,512]	[0,171]	[0,056]
- Additioneel	-18,323	0,012	-5,789	-0,29	0,01
effect coaching	[35,999]	[0,198]	[9,304]	[0,308]	[0,077]
N	18640	22100	18640	18174	22100
R2	0,084	0,063	0,058	0,149	0,088
adj R2	0,082	0,061	0,055	0,147	0,086
AIC	243316,014	56488,941	190342,305	59707,262	13008,997

***p<0,001, **p<0,01, *p<0,05

Tabel A. 15 Bestaande bedrijven met een toekenning vergeleken met bestaande bedrijven met een afwijzing

Variabele	Omzet	fte	Winst	log(Omzet)	log(fte)
Effect in jaar van	5,827	0,022	-0,387	0,131***	0,016
aanvraag	[6,639]	[0,036]	[1,221]	[0,043]	[0,014]
- Additioneel	-6,314	0,008	-3,328*	0,012	0,009
effect coaching	[10,913]	[0,052]	[1,783]	[0,086]	[0,021]
Effect 1 jaar na	16,411**	0,062	-0,989	0,226***	0,041***
aanvraag	[7,756]	[0,038]	[1,245]	[0,043]	[0,014]
- Additioneel	-7,194	0,015	-2,329	0,133*	0,019
effect coaching	[12,050]	[0,054]	[1,856]	[0,079]	[0,022]
Effect 2 jaar na	29,791***	0,089*	-0,716	0,258***	0,049***
aanvraag	[11,136]	[0,052]	[1,676]	[0,054]	[0,018]
- Additioneel	-22,994*	-0,003	-2,878	0,154*	0,015
effect coaching	[13,393]	[0,067]	[2,242]	[0,093]	[0,027]
Effect 3 jaar na	19,439	0,049	1,796	0,226***	0,039*
aanvraag	[13,322]	[0,069]	[2,156]	[0,065]	[0,022]
- Additioneel	-20,299	-0,002	-3,881	0,239**	0,015
effect coaching	[15,473]	[0,083]	[2,832]	[0,102]	[0,032]
Effect 4 jaar na	5,758	0,085	-2,467	0,082	0,044
aanvraag	[11,502]	[0,078]	[2,358]	[0,092]	[0,028]
- Additioneel	16,339	0,047	4,733	0,454***	0,039
effect coaching	[16,506]	[0,100]	[3,286]	[0,128]	[0,040]
Effect 5 jaar na	3,411	0,102	0,79	0,213**	0,056
aanvraag	[16,892]	[0,097]	[3,900]	[0,104]	[0,036]
- Additioneel	19,776	0,075	6,758	0,333*	0,056
effect coaching	[21,385]	[0,127]	[6,416]	[0,173]	[0,053]
Effect 6 jaar na	15,499	0,103	3,882	0,241*	0,05
aanvraag	[23,540]	[0,147]	[5,208]	[0,139]	[0,052]
- Additioneel	-17,71	0,008	-5,309	-0,287	0,008
effect coaching	[35,699]	[0,198]	[9,214]	[0,305]	[0,077]
N	40037	48013	40037	39190	48013
R2	0,066	0,046	0,062	0,089	0,073
adj R2	0,065	0,045	0,061	0,088	0,072
AIC	531097,927	157436,705	393435,834	126919,871	51801,434

***p<0,001, **p<0,01, *p<0,05

Placebo-analyses

Onderstaande analyses zijn schattingen van de hoofdanalyses voor bestaande bedrijven, maar dan met ook een effect voor t-1 (dus in het jaar vóór aanvraag).

Tabel A. 16 Bestaande bedrijven met een toekenning vergeleken met vergelijkbare bedrijven die geen aanvraag hebben gedaan (gematchte bedrijven)

Variable	Omzet	fte	Winst	log(Omzet)	log(fte)
1 jaar vóór aanvraag	-3,473 [6,658]	-0,006 [0,032]	-0,600 [1,617]	0,043 [0,059]	-0,006 [0,012]
jaar van aanvraag	2,906 [7,205]	0,060* [0,035]	-7,596*** [1,968]	0,094 [0,060]	0,026** [0,013]
1 jaar na aanvraag	20,777*** [7,775]	0,083** [0,037]	-6,149*** [1,878]	0,229*** [0,058]	0,043*** [0,014]
2 jaar na aanvraag	27,980*** [9,456]	0,090** [0,045]	-3,153 [2,110]	0,212*** [0,071]	0,037** [0,017]
3 jaar na aanvraag	4,507 [16,586]	0,056 [0,058]	-4,802 [4,094]	0,155* [0,080]	0,021 [0,020]
4 jaar na aanvraag	13,641 [11,375]	0,024 [0,075]	-2,108 [2,701]	0,143 [0,101]	0,012 [0,026]
5 jaar na aanvraag	26,148* [13,605]	0,077 [0,079]	2,213 [4,175]	0,124 [0,124]	0,027 [0,033]
6 jaar na aanvraag	28,657 [19,749]	0,049 [0,118]	-1,778 [6,110]	0,027 [0,176]	-0,003 [0,048]
N	18640	22100	18640	18174	22100
R2	0,083	0,062	0,054	0,145	0,086
adj R2	0,081	0,061	0,052	0,143	0,085
AIC	243342,434	56503,935	190403,187	59783,782	13036,653

Significantieniveaus: *** = 0.1%, ** = 1%, * = 5%. Standaardfout tussen vierkante haken.

Tabel A. 17 Bestaande bedrijven met een toekenning vergeleken met bestaande bedrijven met een afwijzing

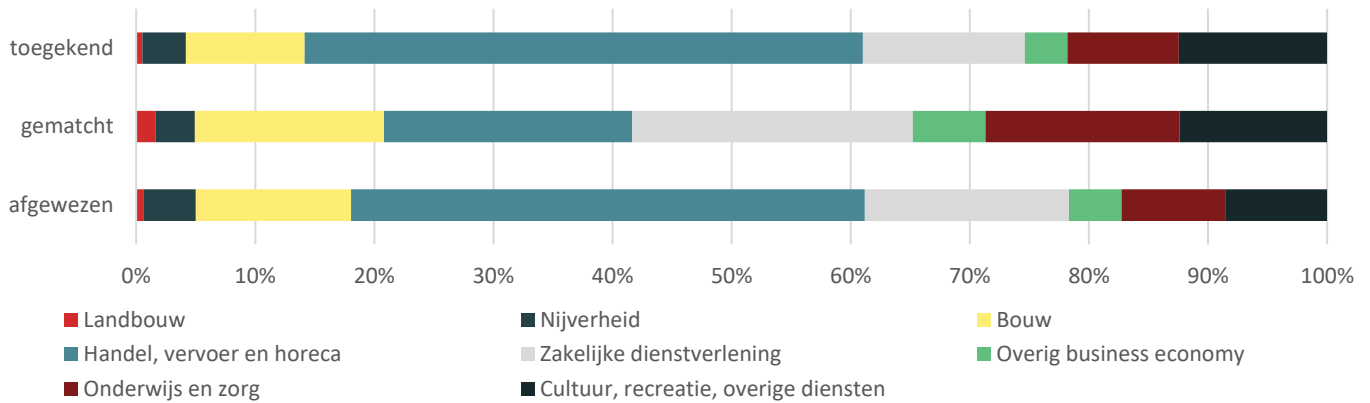
Variable	Omzet	fte	Winst	log(Omzet)	log(fte)
1 jaar vóór aanvraag	-0,628 [5,483]	-0,024 [0,032]	1,341 [0,921]	0,085* [0,044]	-0,007 [0,012]
jaar van aanvraag	3,055 [6,003]	0,012 [0,034]	-1,102 [1,121]	0,150*** [0,043]	0,014 [0,013]
1 jaar na aanvraag	13,711** [6,906]	0,054 [0,036]	-1,317 [1,171]	0,280*** [0,042]	0,042*** [0,013]
2 jaar na aanvraag	20,822** [8,730]	0,071 [0,044]	-1,61 [1,451]	0,311*** [0,051]	0,048*** [0,016]
3 jaar na aanvraag	10,571 [10,407]	0,03 [0,057]	0,401 [1,771]	0,306*** [0,058]	0,037** [0,019]
4 jaar na aanvraag	9,263 [9,956]	0,08 [0,064]	-0,981 [1,976]	0,240*** [0,074]	0,050** [0,023]
5 jaar na aanvraag	8,2 [13,138]	0,107 [0,078]	3,045 [3,363]	0,324*** [0,093]	0,068** [0,029]
6 jaar na aanvraag	7,212 [19,488]	0,085 [0,119]	1,901 [4,622]	0,13 [0,145]	0,044 [0,042]
N	40037	48013	40037	39190	48013
R2	0,065	0,046	0,06	0,087	0,072
adj R2	0,065	0,045	0,059	0,086	0,072
AIC	531119,878	157442,165	393502,979	126987,469	51815,997

A.3 Beschrijvende statistieken

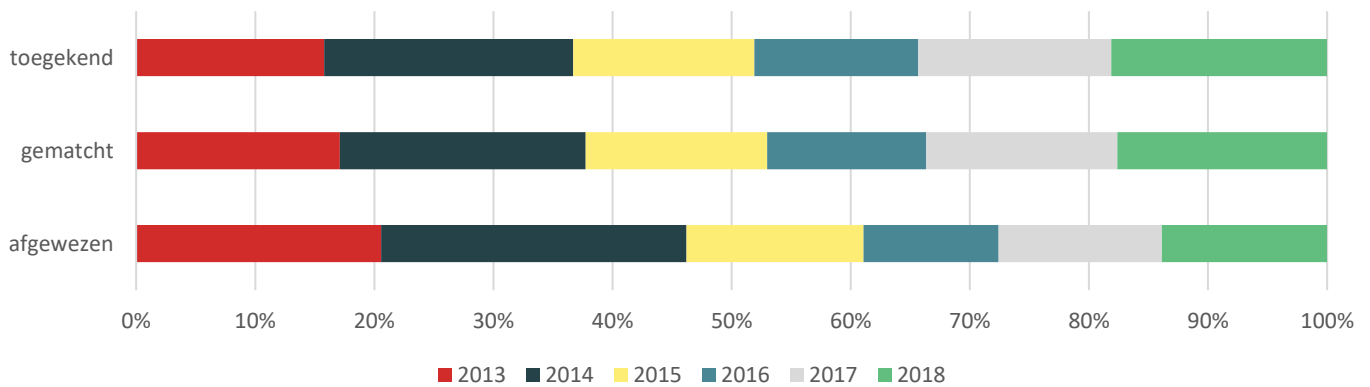
Startende bedrijven

Onderstaande tabellen laten de overeenkomsten en verschillen zien tussen de drie groepen startende bedrijven (toegewezen, afgewezen en gematcht) die in de hoofdanalyses met elkaar zijn vergeleken.

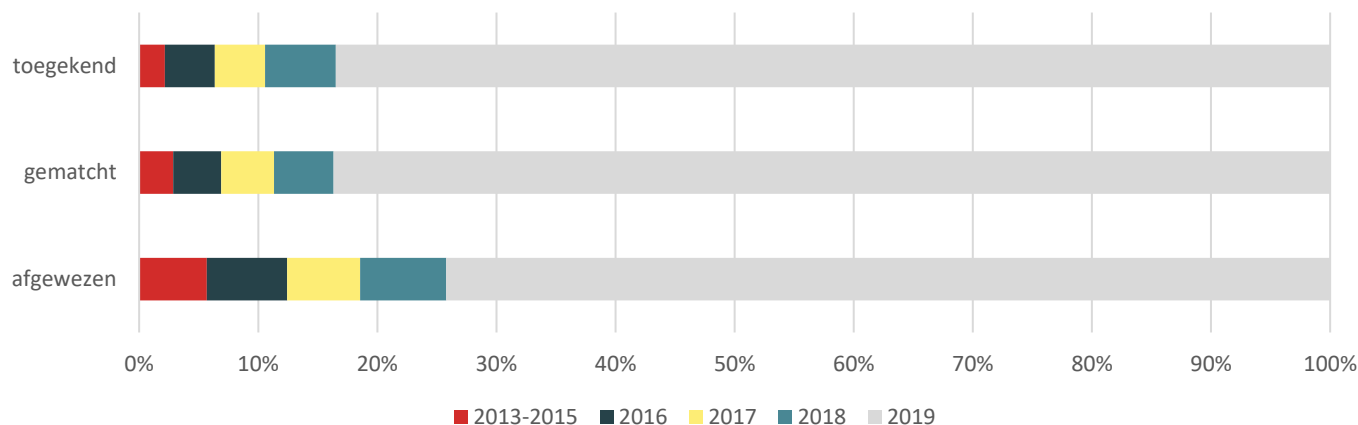
Figuur A. 13 Sector



Figuur A. 14 startjaar / jaar van aanvraag



Figuur A. 15 laatste jaar in data



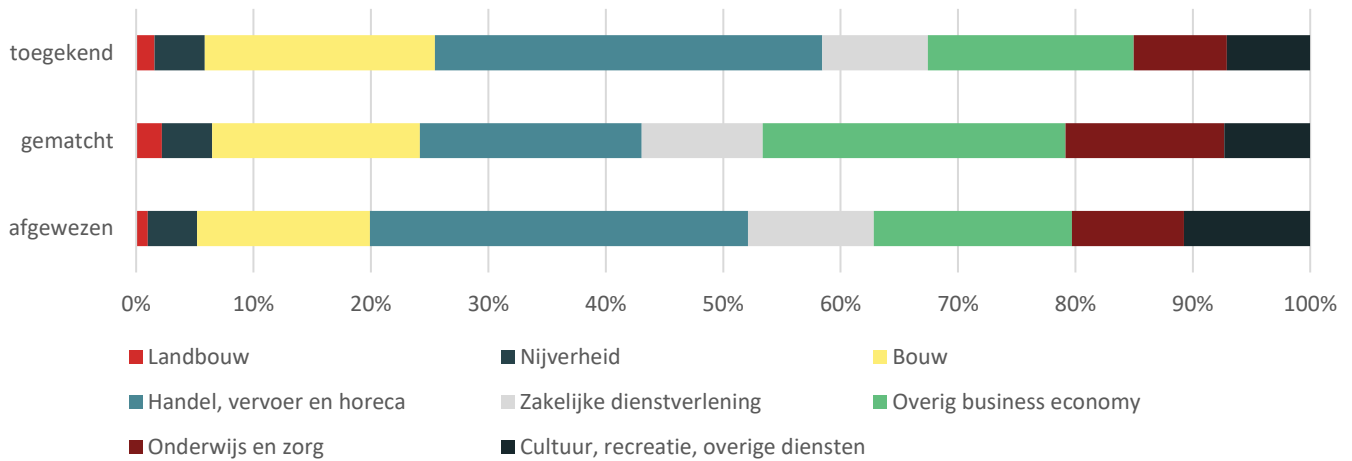
Tabel A. 18 Leeftijd, huishoudinkomen en -vermogen, en omzet, winst en fte in jaar van toekenning.

		afgewezen	gematcht	toegekend
leeftijd	gem.	38,7	36,3	38,9
	st.dev.	10,6	10,3	10,1
inkomen	gem.	51428	57870	53403
	st.dev.	42824	42088	39351
vermogen	gem.	11795	32760	12326
	st.dev.	125174	126670	113403
omzet	gem.	57,7	35,3	66,3
	st.dev.	113,4	59,6	130,3
winst	gem.	10,6	16,8	6,7
	st.dev.	31,5	23,8	23,8
fte	gem.	1,14	1,03	1,13
	st.dev.	0,69	0,28	0,52

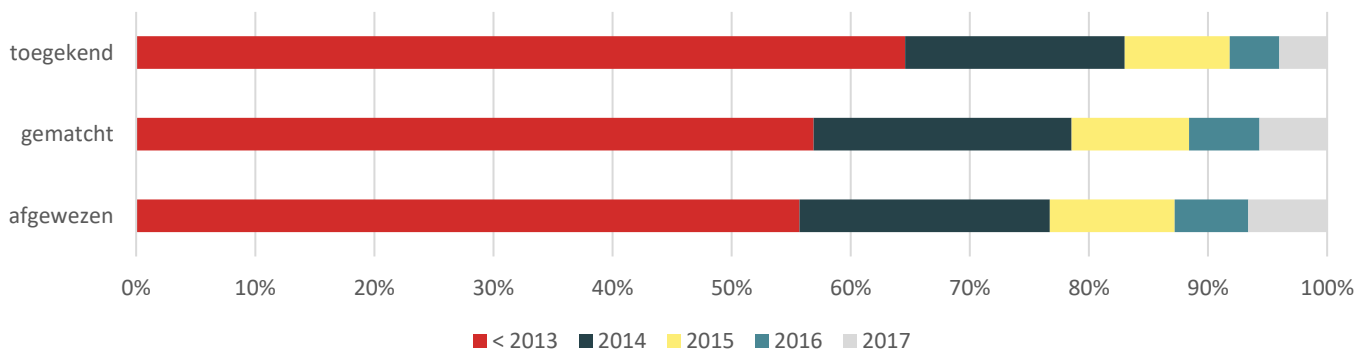
Bestaande bedrijven

Onderstaande tabellen laten de overeenkomsten en verschillen zien tussen de drie groepen bestaande bedrijven (toegewezen, afgewezen en gematcht) die in de hoofdanalyses met elkaar zijn vergeleken.

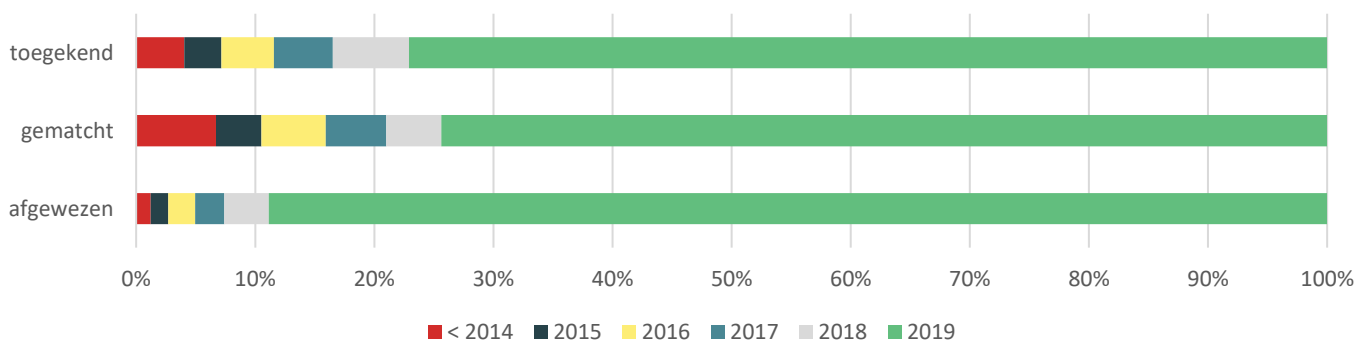
Figuur A. 16 Sector



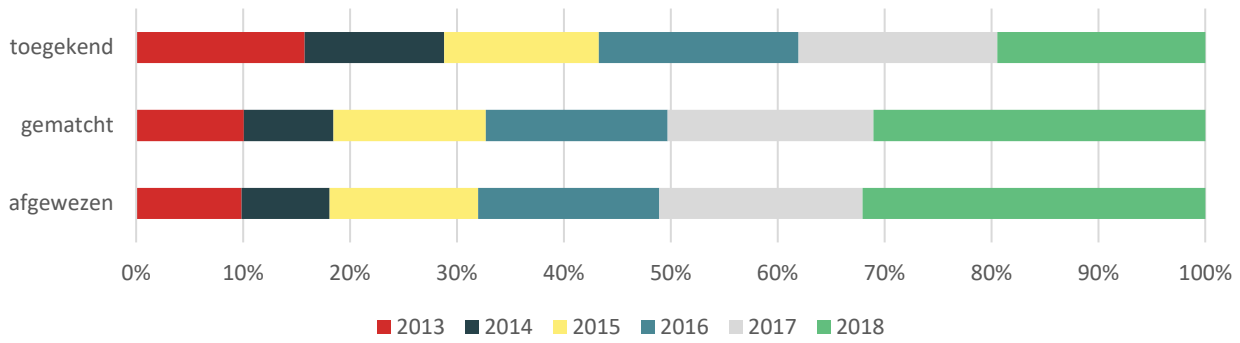
Figuur A. 17 Startjaar onderneming



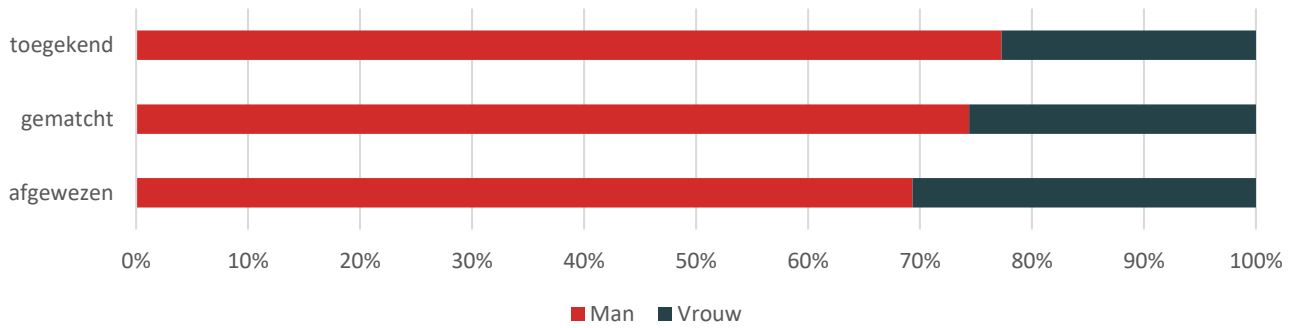
Figuur A. 18 Laatste jaar in data



Figuur A. 19 Aanvraagjaar



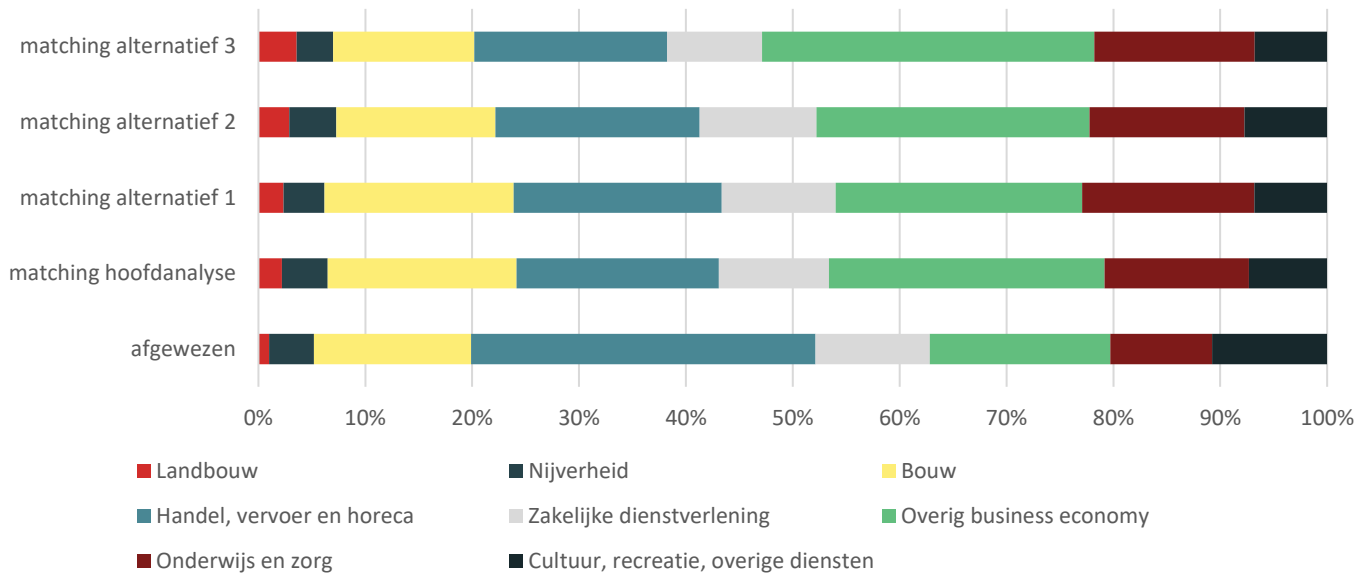
Figuur A. 20 Geslacht



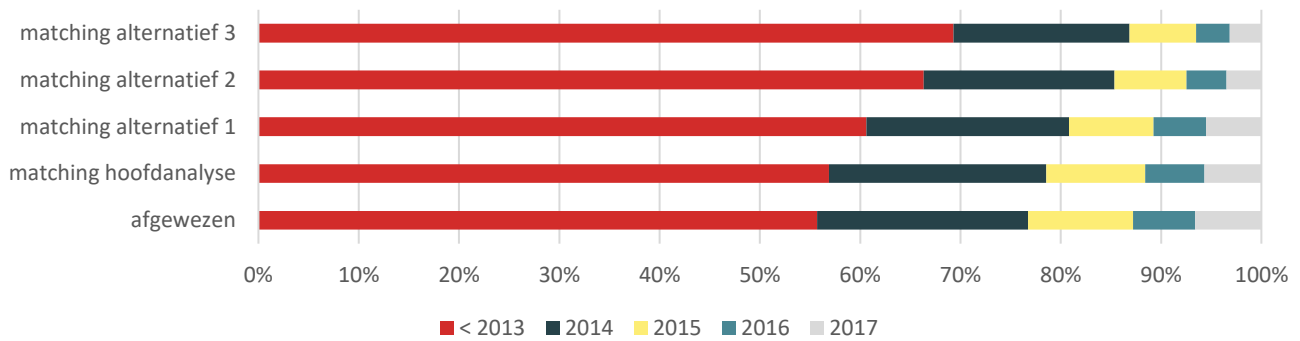
Alternatieve controlegroepen

Onderstaande tabellen laten de overeenkomsten en verschillen zien tussen de toegewezen bedrijven, de controle-groep die gebruikt is in de hoofdanalyse en de drie alternatieve controlegroepen op basis van andere matchingva-riabelen tot stand zijn gekomen.

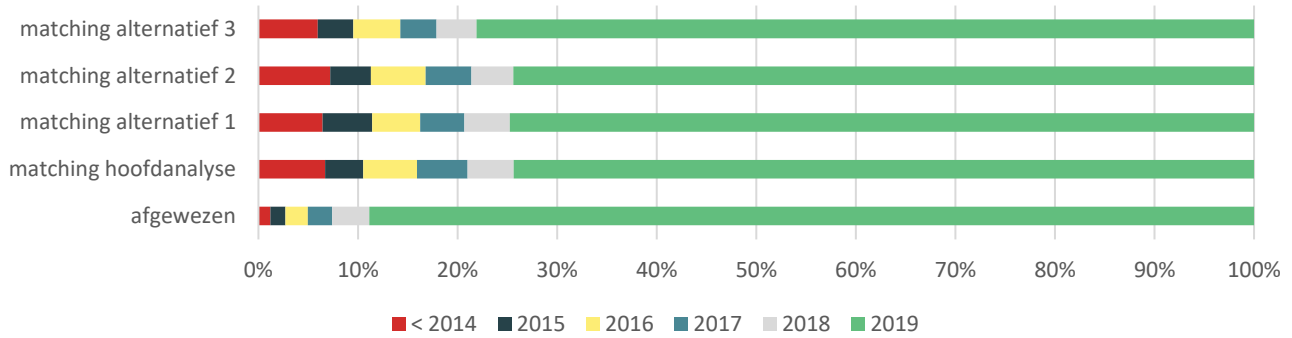
Figuur A. 21 Sector



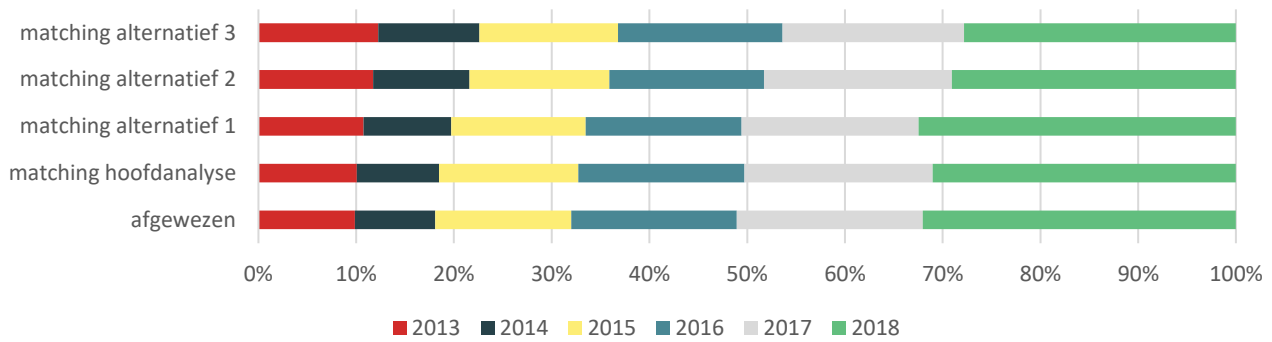
Figuur A. 22 Startjaar



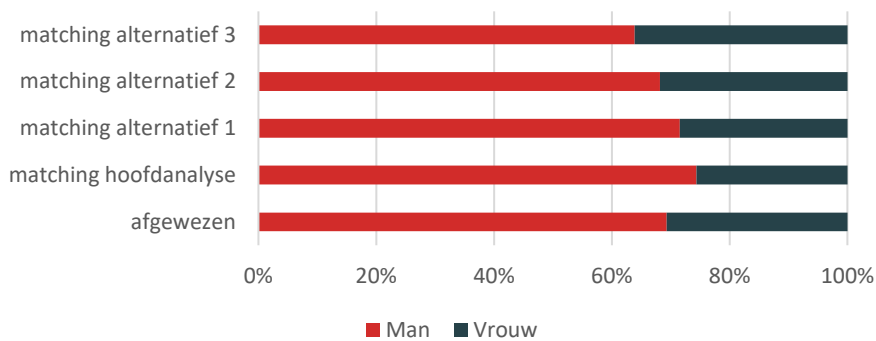
Figuur A. 23 Laatste jaar in data



Figuur A. 24 Aanvraagjaar



Figuur A. 25 Geslacht



A.4 Vervolgfinanciering

De onderstaande tabellen laten zien of en in welk jaar Qredits klanten waarvan in de Microdata de vermogenspositie te volgen was vervolgfianciering kregen.

Tabel A. 19 Groei van het vreemd vermogen bedraagt minimaal de helft van het oorspronkelijke Qredits krediet

Jaar Qreditskrediet	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Totaal
(nog) geen vervolgfianciering	343	340	336	383	409	489	2300
wel vervolgfianciering	183	190	182	157	114	94	920
<i>waarvan in: 2019</i>	28	31	45	55	56	94	
<i>2018</i>	21	46	39	47	58		
<i>2017</i>	39	31	45	55			
<i>2016</i>	30	37	53				
<i>2015</i>	28	45					
<i>2014</i>	37						

Tabel A. 20 Groei van het vreemd vermogen bedraagt minimaal het gehele oorspronkelijke Qredits krediet

Jaar Qreditskrediet	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Totaal
(nog) geen vervolgfianciering	414	417	379	431	451	523	2615
wel vervolgfianciering	112	113	139	109	72	60	605
<i>waarvan in: 2019</i>	17	19	33	42	33	60	
<i>2018</i>	12	31	29	31	39		
<i>2017</i>	24	24	38	36			
<i>2016</i>	21	17	39				
<i>2015</i>	14	22					
<i>2014</i>	24						

Tabel A. 21 Groei van het vreemd vermogen bedraagt minimaal het dubbele oorspronkelijke Qredits krediet

Jaar Qreditskrediet	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Totaal
(nog) geen vervolfinanciering	462	470	434	493	488	561	2908
wel vervolfinanciering	64	60	84	47	35	22	312
waarvan in: 2019	10	10	21	17	16	22	
2018	<10	18	18	15	19		
2017	13	13	23	15			
2016	15	<10	22				
2015	<10	<10					
2014	13						

Bijlage B Selectie Benchmark instellingen

Tabel A.1 op de volgende pagina bevat een long-list van 13 microfinanciers die mogelijk dienst konden doen als benchmark instellingen. De microfinanciers uit Europa zijn geselecteerd uit de leden van de European Microfinance Network (EMN)⁷² en zijn alleen opgenomen in deze lijst indien ze enigszins vergelijkbaar zijn met Qredits (op basis van o.a. grootte, doelgroep). De microfinanciers buiten Europa zijn gevonden met behulp van Google, interviews met Qredits en de vorige evaluatie van Qredits. Uit de long-list hebben wij zes voldoende vergelijkbare buitenlandse initiatieven geselecteerd voor de daadwerkelijke benchmark.

Voor de benchmark is het van belang dat de microfinanciers vergelijkbaar zijn met Qredits. Om van de long-list de meest vergelijkbare instellingen te selecteren, hebben wij de volgende criteria gebruikt:

1. Krediet verleend in 2019 dient minimaal EUR 2 miljoen te zijn, liefst (veel) groter.
2. De microfinancier dient coaching/opleiding aan te bieden aan klanten (zelf of via partners).
3. De microfinancier dient een vergelijkbare doelgroep te hebben als Qredits.
4. Jaarverslagen inclusief een winst & verlies rekening en balans dienen openbaar te zijn.⁷³

Selectieproces:

- Op basis van criterium 1 vielen de volgende instellingen af: Oportunitas⁷⁴, Impulskrediet en MicroLux.
- Op basis van criterium 2 vielen de volgende instellingen ook af: Fondi Besa, BCRS en Foundation East⁷⁵
- Grameen America bedient een specifiekere doelgroep dan Qredits. Desalniettemin is de schaal van deze microfinancier aanzienlijk en is het dus in beginsel geschikt voor de benchmark.
- Van de overgebleven instellingen hebben PerMicro en Microstart geen openbare jaarverslagen inclusief volledige financiële overzichten. Voor Microstart heeft SEO de data opgevraagd en op basis van de ontvangen documenten de doelmatigheidstesten uitvoeren.
- Samenvattend worden de volgende instellingen gebruikt voor de benchmark (zie sectie 5.1):
 1. Adie (Frankrijk)
 2. MicroBank (Spanje)
 3. Microfinance Ireland (Ierland)
 4. Grameen America (Verenigde Staten)
 5. Futurpreneur
 6. MicroStart (Belgie)

⁷² Voor bijvoorbeeld Duitsland is er geen enkele microfinancier aangesloten bij dit Network.

⁷³ Indien microfinanciers wel voldoen aan criterium 1 t/m 3, kan SEO contact opnemen met de instelling om deze cijfers op de vragen.

⁷⁴ Waarbij tevens geldt dat Qredits een belang heeft in Oportunitas zodat deze MFI wellicht geen zuiver vergelijk oplevert.

⁷⁵ Waarbij tevens geldt dat Foundation East geen nieuwe kredieten meer verstrekt.

Tabel A.5.45.5 Long-list microfinanciers voor benchmarking

#	Microfinancier	Land	Opgericht	Rol overheid	Coaching/opleiding	Doelgroep	Max. lening	Krediet verleend in 2019 (miljoen)	Winst & verlies rekening	Balans
	Qredits	Nederland	2009	Ja	Qredits Academy tools en trainingen, coaching van vrijwilligers	Kleine (startende) ondernemers*	€ 250.000	€84,4	Ja	Ja
1	Adie	Frankrijk	2003	Ja	e-Learning, persoonlijke coaching, opleiding	Bedrijven* en individuen	€ 10.000	€20,7**	Ja	Ja
2	MicroBank	Spanje	2007	Ja, via garanties	Online tutorials	Bedrijven en individuen	€ 50.000	€724,8	Ja	Ja
3	Oportunitas	Spanje	2016	Ja (EU)	e-Learning en begeleiding door vrijwilligers	Bedrijven*	€ 25.000	€0,4 (2019)	Nee	
4	MicroStart	België	2011	Ja	Coaching en groepsopleiding	Bedrijven/ondernemers*	€ 25.000	€5,5	Nee	
5	Impulskredit	België	2012	Ja	Begeleiding door vrijwilligers	Bedrijven/ondernemers*	€ 25.000	€0,8	Nee	
6	MicroLux	Luxemburg	2016	Ja	Coaching en opleiding	Ondernemers*	€ 25.000	€0,5	Ja	Ja
7	Microfinance Ireland	Ierland	2012	Ja	Via partners	Bedrijven*	€ 25.000	€6	Ja	Ja
8	PerMicro	Italië	2007	Nee	Mentoring via partner	Bedrijven en individuen	€ 25.000	€36	Ja	Nee
9	BCRS	Verenigd Koninkrijk	2002	Ja	Nee	Bedrijven in West Midlands (VK)*	£150.000	£9,07 (~€10,6)	Nee	
10	Fondi BESA	Albanië	2008	Nee	Nee	Bedrijven en individuen	€ 50.000	€37 (2018)	Nee	
11	Foundation East ⁷⁶	Verenigd Koninkrijk	2004	Ja	Nee	(Startende) bedrijven in Oost UK*	€125.500	£10 (totaal sinds oprichting, ~€11,7)	Nee	
12	Futurpreneur	Canada	1995	Ja	Ja, m.b.v. mentoren	Jonge (<39 jaar) ondernemers*	\$20.000 (~€13.500)	~\$2 (~€1,35)**	Ja	Ja
13	Grameen America	VS	2008	Ja	Training en financieel onderwijs	Vrouwelijke ondernemers onder de armoede grens	Onbekend ⁷⁷	~\$29 (~€25)**	Ja	Ja

* Die geen/bepaalde toegang hebben tot financiering van de traditionele banksector

** Gebaseerd op het verschil in de balanswaarde van de lening portfolio

⁷⁶ Foundation East verstrekt geen nieuwe leningen meer.

⁷⁷ Minimum is \$2.000 en de gemiddelde lening is \$4,500 ([Annual+Report+2020_HerResilience.pdf \(squarespace.com\)](#))



“De wetenschap dat het goed is.”

SEO Economisch Onderzoek doet onafhankelijk toegepast onderzoek in opdracht van overheid en bedrijfsleven. Ons onderzoek helpt onze opdrachtgevers bij het nemen van beslissingen. SEO Economisch Onderzoek is gelieerd aan de Universiteit van Amsterdam. Dat geeft ons zicht op de nieuwste wetenschappelijke methoden. We hebben geen winstoogmerk en investeren continu in het intellectueel kapitaal van de medewerkers via promotietrajecten, het uitbrengen van wetenschappelijke publicaties, kennisnetwerken en congresbezoek.

SEO-rapport 2022-07

ISBN

Informatie & Disclaimer

SEO Economisch Onderzoek heeft op de verkregen informatie en data geen onderzoek uitgevoerd dat het karakter draagt van een accountantscontrole of due diligence. SEO is niet verantwoordelijk voor fouten of omissies in de verkregen informatie en data.

Copyright © 2021 SEO Amsterdam. Alle rechten voorbehouden. Het is geoorloofd gegevens uit dit magazine te gebruiken in artikelen, onderzoeken en collegesyllabi, mits daarbij de bron duidelijk en nauwkeurig wordt vermeld. Gegevens uit dit rapport mogen niet voor commerciële doeleinden gebruikt worden zonder voorafgaande toestemming van de auteur(s). Toestemming kan worden verkregen via secretariaat@seo.nl.

Roeterstraat 29
1018 WB, Amsterdam

+31 20 525 1630
secretariaat@seo.nl
www.seo.nl