



*Evaluatie Cultuurlening en
Cultuurlening Plus (2020-2021)*

BLUEYARD

14-12-2022

In samenwerking met:



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Kwantitatieve analyse	5
3. Kwalitatieve analyse.....	9
4. Conclusies en aanbevelingen	12

1. Inleiding

De evaluatie van de Cultuurlening en Cultuurlening Plus is opgesteld naar aanleiding van de afspraak tussen het Ministerie van OCW en Cultuur+Ondernemen. De evaluatie geeft een feitelijk inzicht in de resultaten en voeding voor de verdere ontwikkeling van de dienstverlening van Cultuur+Ondernemen en de kennisdeling met partners, zoals het ministerie.

1.1. Drie delen

De evaluatie is opgezet in twee delen: een kwantitatieve meting en een kwalitatieve meting. Aan de hand van deze metingen trekken we in het derde deel een aantal conclusies en doen we aanbevelingen. Het kwantitatieve deel legt de nadruk op het bereik in aantallen, de samenstelling van de leenportefeuille en de proceskosten. De kwalitatieve meting op de ervaringen van de leningnemers, de effecten van de leenfaciliteit en de klantreis van informatie inwinnen tot afsluiten van de lening. Met de conclusies en aanbevelingen geven we indirect antwoord op de belangrijkste aspecten uit het denkkader voor kennisfunctie binnen Cultuur+Ondernemen.

1.2. Samenwerking

Blueyard heeft deze evaluatie uitgevoerd in samenwerking met Cigarbox. Cigarbox heeft de kwantitatieve analyse opgesteld en Blueyard de kwalitatieve analyse. De conclusies van de analyses zijn opgenomen in het deel over kennisontwikkeling. De eindrapportage is opgesteld onder redactie van Blueyard. De afzonderlijke rapportages over de metingen zijn opgenomen in de bijlagen.

1.3. Reikwijdte

De evaluatie betreft de Cultuurlening en Cultuurlening Plus. Onder de Cultuurlening valt ook een samenwerking met regionale partners, in de Regionale Cultuurleningen. Daarbij financieren Cultuur+Ondernemen en de partners de leningen voor ieder de helft. Cultuur+Ondernemen biedt daarnaast nog andere soorten leningen aan, waaronder de leningen voor de cultuursector om de effecten en nasleep van de Covid19-pandemie op te vangen. Deze leningen zijn geen onderdeel van deze evaluatie.

Het gaat om de Cultuurlening (Plus) in de jaren 2020 en 2021. Op onderdelen laten we ook resultaten zien uit 2019. Dit laten we zien als referentiekader en als aansluiting met de voorgaande evaluatie. Toen heette het de Talentlening. De opzet van de leningen verschilt, dus een integrale vergelijking is niet mogelijk. Vandaar dat we het presenteren als referentiekader.

1.4. Vraagstelling

De vraagstelling voor de kwantitatieve meting betreft aantallen, kenmerken van leningen, bestedingsdoelen, disciplines, bereik, risicoprofiel en vergelijking met de business case. De kwalitatieve analyse gaat in op de ervaringen van leningnemers, de effecten en de impact van de leenfaciliteiten.

De vraagstellingen zijn nader toegelicht in de bijlagen. Van de vragen konden een aantal onderdelen niet beantwoord worden door een gebrek aan informatie. Instellingen die bijvoorbeeld een afwijzing hebben gekregen hebben niet gereageerd op een uitnodiging, er was minder informatie beschikbaar uit interne enquêtes omdat de werkwijze is aangepast en het bleek niet mogelijk een vergelijking te maken met andere ideële kredietverleners omdat de werkprocessen te veel verschillen. Daarnaast was de wens om meer te zeggen over de impact van de leningen, analoog aan de theory of change die voor de kennisfunctie van Cultuur+Ondernemen gebruikt wordt. De causaliteit tussen input, output en outcome is echter niet in alle gevallen concreet aan te tonen.

1.5. Vorige evaluaties

Net als de voorgaande evaluaties omvat deze evaluatie een kwantitatieve en kwalitatieve analyse. De uitwerking van de vraagstelling verschilt op onderdelen. In algemene zin is er een rode draad in de beschrijving. Waar mogelijk kijken we terug naar de uitkomsten van de voorgaande evaluatie van de Talentlening. Bovendien hebben we 2019 steeds als referentiejaar meegenomen. Door de afwijkende uitwerking correspondeert de weergave van dat jaar niet altijd met de weergave van 2019 in de voorgaande evaluatie. Dat kan ook te maken hebben met administratieve aanpassingen na 2019.

De algemene conclusie uit de voorgaande evaluaties was dat de leenfaciliteiten hun nut bewijzen. Dat de resultaten bemoedigend zijn en tegelijk dat er nog veel vooruitgang te boeken is. Daarbij is een terugkerende conclusie dat de bekendheid en de zichtbaarheid beter kan.

2. Kwantitatieve analyse

De kwantitatieve analyse omvat de volgende metingen, waarvan de uitkomsten beschreven zijn in bijlage 1. Hier vatten we de belangrijkste bevindingen samen.

- Aantallen: van informatieverzoeken tot en met afname van de lening.
- Bedragen: hoogte van leningen, looptijd en het nakomen van verplichtingen.
- Bereik: in bestedingsdoelen, in disciplines of in regio's.
- Kosten: van het proces van aanvragen en het beheerproces

2.1. Resultaten

Als we kijken naar de jaren 2020 en 2021, zien we een stijgende lijn van meer informatieverzoeken bij Cultuur+Ondernemen. Voor de Cultuurleningen leidt dit tot meer aanvragen en meer toekenningen. De Cultuurlening is de opvolger van de Talentlening. Voor zover afgehandeld in 2020 zijn beide leningen meegeteld. Halverwege 2020 is ook de Cultuurlening Plus gaan lopen. De toename van 2020 op 2021 wordt voorafgegaan door een terugval ten opzichte van 2019. Dit beeld schrijven we toe aan drie algemene oorzaken.

- De verklaring voor de lagere aantallen ten opzichte van 2019 liggen in de aanloop naar de nieuwe lening en in het gegeven dat in het voorjaar de coronacrisis uitbrak.
- De coronacrisis was voor ondernemers lastig, waardoor niet snel het risico van een lening werd aangegaan. De cultuurmarkt stond voor het grootste deel stil. Dat gold begin 2021 nog steeds. In het 'normale' jaar 2019 waren er meer informatieverzoeken en meer aanvragen dan in 2020. In 2021 wordt herstel zichtbaar en groeit het percentage toekenningen toe naar het niveau van 2019.
- In de coronacrisis bood Cultuur+Ondernemen op verzoek van het ministerie ook Cultuur Opstart Leningen aan. Deze zijn bedoeld om ondernemers meer financiële ruimte te geven om uit de crisis te komen. Aan deze leningen waren ook gunstige voorwaarden verbonden. Cultuur+Ondernemen bood dus naast de Cultuurleningen zelf een 'concurrerend' product aan. Dit kan in 2020 hebben geconcurrereerd met de bestaande leenfaciliteiten.

Stijgende lijn in aantallen en bedragen

Het beeld van het totaalbedrag van leningen volgt dat van de aantallen. De stijging komt door Cultuurlening Plus en de Regionale Cultuurlening. Met de Plusvariant voorziet Cultuur+Ondernemen in een nieuwe behoefte voor hogere leenbedragen. De Cultuurlening Plus maakt in beide jaren (vooral in 2021) een verschil. In 2021 is € 3,4 miljoen uitgeleend waarvan € 2,6 miljoen via de Plus variant.

Daarnaast werpt de regionale samenwerking vruchten af. De totale omvang van regionale leningen steeg van circa € 140.000 in 2020 naar € 580.000 in 2022. Onder meer door nieuwe regionale partners en een stijging van de toegekende bedragen. Via de landelijke Cultuurlening is in 2020 circa € 205.000 uitgeleend en circa € 185.000 in 2021. In 2019 is ter vergelijking circa € 580.000 uitgezet.

Cultuurlening Plus, sluit aan op een behoefte

De Cultuurlening Plus zorgt van 2020 op 2021 voor een aanzienlijke stijging, zowel in aanvragen (van 2 naar 13) als in toekenning (van 0 naar 7). De mogelijkheid om grotere bedragen te kunnen lenen, heeft effect. Met deze lening voorziet Cultuur+Ondernemen duidelijk in een behoefte in de sector.

Regionale Cultuurlening daalt, onder meer door overvraging

De aanvragen voor Regionale Cultuurleningen zijn gedaald, van 47 aanvragen in 2019 naar 27 in 2021. In 2019 waren er 35 toekenningen en in 2021 nog 23. Dit schrijven we onder meer toe aan het gegeven dat er vaker aanvragen waren voor een hoger bedrag, en dat bij enkele regionale partners het budget beperkt is en daardoor uitgeput is geraakt. In die gevallen is een landelijke Cultuurlening verstrekt.

Cultuur Opstart Lening, is een alternatief

Per aanvraag is beoordeeld of deze het beste paste bij de Cultuurlening of de Cultuur Opstart Lening. De aanvragen en toekenning die bij de Cultuur Opstart Lening terecht zijn gekomen, zijn in deze evaluatie niet meegenomen.

Dat het aantal Cultuurleningen is afgenomen heeft dus waarschijnlijk te maken met het alternatieve aanbod van de Cultuur Opstart Lening. Deze extra middelen waren specifiek gericht op het aanbieden van opstartmogelijkheden en op het creëren van ruimte voor zelfstandige makers. Aanvragen die binnen deze doelen passen zijn gekoppeld aan de Cultuur Opstart Lening. Daardoor bleef de ruimte in de Cultuurlening beschikbaar voor andere doeleinden.

Gemiddelde Cultuurlening is stabiel

De gemiddelde omvang van de Cultuurlening en de Cultuurlening Plus verschilt sterk. De gemiddelde Pluslening is circa € 375.000 en de gemiddelde Cultuurlening is circa € 20.000. Dit laatste gemiddelde is in lijn met de voorgaande evaluatie. De gemiddelde looptijd verschilt niet veel: 46 termijnen voor de Cultuurlening en 44 voor de Plus variant.

2.2. Risico

De default is nog steeds laag – net als in de vorige evaluatie. Er zijn geen nieuwe afboekingen bijgekomen na 2017.

Het risico op de portefeuille is nog steeds laag

Bij het risicoprofiel zien we twee ontwikkelingen. We zien dat leningen die voor corona zijn afgesloten vaker een betaalachterstand hebben. En we zien dat het risicoprofiel over tijd lager wordt.

Het risicoprofiel van betaalachterstanden in 2019 springt eruit. Echter, leningen uit dat jaar zijn afgesloten pre-corona uitgaande van een normale marktsituatie. Waarbij deze leningnemers in de praktijk vanaf voorjaar 2020 ineens in zwaar weer zaten. Het zijn relatief nieuwe leningen met per 2020 een relatief hoog risico, omdat leningnemers te maken hadden met gemiste inkomsten door lockdowns.

Dat tegelijkertijd het risicoprofiel over tijd lager wordt, komt mede doordat Cultuur+Ondernemen eind 2019 het beoordelingstraject strakker is gaan organiseren. De beoordeling is aangescherpt omdat Cultuur+Ondernemen grotere leningen – uiteindelijk tot € 500.000 – ging verstrekken. Een vervolgeffect van deze aanscherping is dat het risico beter ingeschat en beheerd kan worden.

2.3. Kosten

De evaluatievraag omvat een analyse van de gemaakte kosten voor de processen van aanvraag en beheer. Dit is gedaan op basis van de urenregistratie van Cultuur+Ondernemen, de opgave van de externe inhuur en de toegeschreven algemene kosten. De werkwijze van de analyse is toegelicht in de bijlage.

Toename van kosten voor nieuwe zwaardere leenfaciliteit

Ten opzichte van 2019 zijn de kosten fors toegenomen door de introductie van de Cultuurlening Plus. Er zijn aanloopkosten gemaakt in 2020 en 2021 voor het inrichten van de faciliteit. Daarnaast vergt de beoordeling van een Pluslening meer inzet van specialisten en uren. De hogere bedragen vragen om een specialistische beoordeling, waarvoor Cultuur+Ondernemen externe adviseurs inhuurt. Per Pluslening worden ook meer uren gemaakt ten opzichte van een reguliere Cultuurlening.

De doorbelasting van algemene kosten van het fonds naar de deelbegroting van de verschillende leningen is in 2020 en 2021 gestegen. Daar is in de begroting van de business case rekening mee gehouden. Echter, de begroting voor 2021 was veel hoger dan de realisatie. Mogelijke oorzaken hiervoor zijn dat er is begroot op basis van het bedrag van de verstrekte leningen, terwijl in de praktijk het aantal uitstaande leningen bepalender is voor de kosten. En dat de doorbelasting van het fonds in dat jaar verdeeld is over meerdere type (nieuwe) leningen, zoals de Cultuur Opstart Lening en de Cultuur Vermogen Lening. Hier was ten tijde van het opstellen van de business case nog geen rekening mee gehouden.

Gemiddelde kosten per aanvraag zijn toegenomen

Dat de kosten gemiddeld toenemen komt deels door de meer intensieve begeleiding en beoordeling van Plusleningen en deels doordat de inzet voor de begeleiding van aanvragen vanaf 2021 in euro's is uitgedrukt, wat daarvoor niet gebeurde. De stijging is dus deels boekhoudkundig.

Gemiddelde kosten voor beheer zijn gedaald

De gemiddelde kosten stijgen in 2020 door de investering in het opzetten van de beheerprocessen voor de Cultuurlening Plus. In 2021 dalen de kosten doordat er geïnvesteerd is in het aanvraagproces. Doordat de beoordeling uitgebreider wordt aangepakt, wordt het risico beter beheersbaar en mogelijk zelfs verlaagd. Dit verklaart mogelijk de lagere kosten voor beheer.

2.4. Bereik

In grote lijnen is het bereik van de leningen in de spreiding over disciplines, bestedingsdoelen en provincies stabiel ten opzichte van de voorgaande evaluatie.

Veel podiumkunsten en vormgevingsdisciplines

Van de disciplines is muziek nog altijd de sector die het meest gebruik maakt van de leenfaciliteit. Daarnaast zijn vormgevingsdisciplines (design, bouwkunst, mode, grafische vormgeving etc.) redelijk goed vertegenwoordigd. De Cultuurlening Plus is vooral gebruikt in de podiumkunsten. Slechts een van de Plusleningen is gebruikt in de mode-industrie. De erfgoedsector maakt überhaupt geen gebruik van de leningen. De algehele verdeling over disciplines is daarmee in de periode 2020-2021 niet wezenlijk anders dan in de periode daarvoor. Dat podiumkunsten oververtegenwoordigd zijn, heeft er mee te maken dat deze sectoren in de cultuur het grootst zijn. Daarnaast geldt: hoe minder geefgeld er is, hoe sneller men op zoek gaat naar alternatieven. In mode, design of bouwkunst is minder geefgeld beschikbaar. Dat zijn sectoren waarin het verdienpotentieel doorgaans hoger ligt, en een lening meer passend is. Echter als je het bereik van vormgeving verruimd naar de creatieve sector, dan zou de constatering kunnen zijn dat er een ondervertegenwoordiging is.

De werkdruk die ontstond doordat Cultuur+Ondernemen een belangrijke rol kreeg in het acut ondersteunen van de sector tijdens de corona-crisis, heeft ervoor gezorgd dat er geen inzet gedaan is op een grotere bekendheid van de leenfaciliteiten in ondervertegenwoordigde disciplines. Cultuur+Ondernemen heeft bijvoorbeeld als ambitie om meer bekendheid op te bouwen bij ontwerpers in de creatieve sector.

Investerings zijn nog steeds het belangrijkste bestedingsdoel

De belangrijkste bestedingsdoelen bij de Cultuurlening zijn, naast 'overig', de inrichting van studio of werkplaats, aanschaf apparatuur en aanschaf instrument. Cultuur+Ondernemen constateert bij deze leningen dat er geregeld sprake is van via-via verwijzingen tussen makers onderling. Voor marketing wordt het minste geld geleend. Dit beeld is identiek aan de vorige evaluatie.

Bij de Pluslening gaat het vooral om voorfinanciering

De grootste groei vindt plaats bij de categorie overig doordat de gemiddeld grote leningen van de Cultuurlening Plus allemaal in de categorie overig vallen. Het gaat hier in de meeste gevallen om voorfinanciering voor grote podiumproducties, zoals musicals en grotere theaterproducties.

Randstedelijke en grote provincies

Het bereik van de leningen in provincies leidt op basis van toegekende bedragen tot een top vier, met Randstedelijke en grote provincies:

1. Noord-Holland
2. Zuid-Holland
3. Gelderland
4. Noord-Brabant

Drenthe en Zeeland komen überhaupt niet voor in de lijst. Limburg, Groningen en Overijssel lenen slechts af en toe. Dat dit beeld nauwelijks is gewijzigd komt doordat er geen prioriteit aan kon worden gegeven vanwege de hoge werkdruk.

3. Kwalitatieve analyse

Het kwalitatieve onderzoek bestond uit semi-gestructureerd interviews met leningnemers. Uit de groep aanvragers in 2020-2021 is een steekproef van 21 leningnemers getrokken uit 118 aanvragen. De steekproef is representatief verdeeld naar discipline, bestedingsdoel, regio, type activiteit en omvang van de lening. Uiteindelijk zijn 14 respondenten bereid gevonden mee te werken. Een klein aantal van hen was al bekend met Cultuur+Ondernemen. Het grootste deel was nieuw. Aanvragers die géén lening ontvingen, ofwel omdat zij zich gedurende oriëntatie of het aanvraagproces terugtrokken, ofwel omdat hun aanvraag afgewezen werd, zijn in het onderzoek niet meegenomen. Er is door Cultuur+Ondernemen een uitvraag gedaan onder een steekproef uit die groep, maar dit leverde, ondanks herinneringen, geen reacties op.

3.1. Klantreis

De resultaten uit de interviews zijn hier gepresenteerd als een klantreis door de verschillende stappen van aanvraag tot toekenning. Dit is in grote lijnen ook de indeling die Cultuur+Ondernemen intern hanteert.

De ervaring van klanten is positief

Leningnemers zijn tevreden over het contact, de service, de procedure en de doorlooptijd. Het is ook de kenmerkende benadering voor Cultuur+Ondernemen om leningen laagdrempelig aan te bieden in een markt waarin leningen niet vanzelfsprekend zijn. Daarom bestaat de dienstverlening uit een zorgvuldige kredietbeoordeling én uit een begeleidingstraject.

Ondernemers waarderen het dat de adviseurs van Cultuur+Ondernemen dezelfde taal spreken, de sector begrijpen en gericht zijn op het wekken van vertrouwen.

Twee klantreizen: de ervaren en de niet ervaren leningnemer

Duidelijk is: hoe meer ervaren de leningnemer is in financieel- en zakelijk management, hoe minder gebruik gemaakt wordt van die begeleiding. Niettemin wordt de service op prijs gesteld, zeker door minder ervaren leningnemers. Zij vallen geregeld terug op kennis die is opgedaan in het traject. De klantreis is onderstaand weergegeven met daarbij de belangrijkste uitkomsten en uitspraken van de respondenten over het proces van informatie-inwinning tot toekenning.

Een oriëntatie is niet vrijblijvend

Mensen zijn op zoek naar de oplossing. Dus er hangt voor hen veel van af en de oriëntatie is niet vrijblijvend. Zij willen starten of groeien, zijn op zoek naar financiering, moeten investeren en maken een afweging tussen verschillende opties. De financieel vaardige ondernemers zijn op zoek naar zakelijke informatie over de voorwaarden en de procedure. De minder vaardige ondernemers willen allereerst weten of een lening voor hen een geschikt financieringsinstrument is.



Verwijzingen zijn overtuigender dan informatie via internet

Een kritische noot kan zijn dat aanvragers zeggen dat ze bij Cultuur+Ondernemen komen via een willekeurige zoekopdracht of via hun netwerk. Dat kan wijzen op een beperkte naamsbekendheid. Echter, er zijn ook argumenten tegen. Ten eerste dat lenen in de culturele sector niet een voor de hand liggende keuze is. Ten tweede dat het goed is dat het netwerk doorverwijst, want dat kan een effectieve strategie zijn om bekendheid te krijgen.

De aflossing is een hogere drempel dan de voorwaarden

Aanvragers weten ofwel waar ze naar op zoek zijn – een lening tegen gunstige voorwaarden – of ze komen er gedurende de intake achter dat een lening een optie voor hen is. Bij de vraag of een lening een goede keuze is, vragen cultureel ondernemers zich vooral af of ze in staat zijn om de lening op termijn af te lossen. Daarbij speelt aflossing van de lening een grotere rol dan de voorwaarden.

3.2. Output, effecten en impact

Het was de wens om meer te zeggen over de impact van de leningen. Aangezien er geen theory of change voor de leningen beschikbaar is, beperkt deze evaluatie zich tot de impact van de begeleiding. Hiervoor kon aansluiting gezocht worden bij de theory of change van de kennisfunctie van Cultuur+Ondernemen. . In het kort is de stellingname voor impact als volgt:

De leenfaciliteiten leiden tot meer financiële kennis en -vaardigheden (output), die leiden tot daadwerkelijke toepassing en gebruik van die kennis en vaardigheden (outcome), wat leidt tot een financieel gezonde organisatie en sector (impact).

We hebben respondenten bevraagd op deze output, outcome en impact. En we hebben gevraagd naar de attributie: is het de lening en de begeleiding van Cultuur+Ondernemen die leidt tot een blijvende nieuwe situatie? De antwoorden

die we kregen zijn in twee categorieën te verdelen: naar financieel vaardige leningnemers en leningnemers met minder zakelijke achtergrond.

Ervaren aanvragers: goede service, geen nieuwe kennis

De financieel vaardigen geven onomwonden aan dat zij de service van Cultuur+Ondernemen waarderen, maar geen nieuwe kennis vergaarden of hun vaardigheden vergroot hebben. Het gevolg voor hun organisatie, zoals bijvoorbeeld een steviger basis, wordt wel genoemd, maar slechts in zeer beperkte mate. En als er al sprake is van meer inkomsten of stabiliteit, dan wordt dat eerder aan het eigen ondernemerschap toegeschreven dan dat het aan de lening of de begeleiding door Cultuur+Ondernemen wordt gekoppeld.

Bij minder ervaring is de begeleiding doorslaggevend

De minder financieel vaardige groep geeft aan dat de begeleiding door Cultuur+Ondernemen veel veranderd heeft. De begeleiding leidde tot meer kennis over financiële planning en zakelijk inzicht in de eigen situatie. Het huiswerk en aanleveren van cijfers, de persoonlijke coaching en een format leidde ertoe dat de leningnemers meer greep op de zaak hebben. Vaak wordt genoemd dat het leidde tot meer zelfvertrouwen en motivatie om door te gaan. Het positieve effect op hun organisatie werd vaak genoemd, ofwel omdat zij zelf zakelijker met hun klanten, financiers en leveranciers omgingen, ofwel omdat andere financiers meer vertrouwen in de ondernemer kregen op basis van de begeleiding.

De uitgangspositie van de leningnemer is allesbepalend

Kortom: de uitgangspositie van de leningnemer is van grotere invloed dan het aanbod van Cultuur+Ondernemen. Dat neemt niet weg dat bij de financieel ervaren groep de impact misschien kleiner en indirect is, maar zeker van belang. Voor de groep creatieven die zich minder financieel vaardig weten, is de impact van Cultuur+Ondernemen evident, zowel op de leningnemer als op de organisatie.

Waarom doen veel cultureel ondernemers geen aanvraag?

De meeste informatieverzoeken leiden niet tot een aanvraag. Het gaat hier om verzoeken voor algemene informatie. Hoeveel hiervan een lening als eventuele aanleiding hebben, is niet bekend. Het is de verwachting dat een behoorlijk deel van de ondernemers aan het begin van de klantreis tot de conclusie komen dat lenen geen optie is. Dat kan na het eerste verzoek zijn of na enkele gesprekken. We weten niet hoeveel van deze ondernemers zakelijk vaardig zijn of juist niet. Hoeveel er direct op hun doel afgaan: ik wil graag een lening! En hoeveel er willen verkennen of het een optie is. Van deze laatste groep weten we ook niet of zij afhaken omdat al snel duidelijk wordt dat er weinig kans is op een positief oordeel of dat zij afhaken omdat ze het risico toch niet aandurven.

4. Conclusies en aanbevelingen

4.1. Conclusies

Op basis van de analyses samen, trekken we de volgende conclusies.

- Cultuur+Ondernemen realiseerde in de periode 2020 – 2021 een stijgende lijn voor de leningen. Na de dip van corona in 2020 is er vanaf 2021 weer een stijgende lijn ingezet naar het niveau van 2019.
- De Cultuurlening Plus lijkt te voorzien in een behoefte in de sector. De stijgende lijn wordt voor een belangrijk deel gedragen door deze leenfaciliteit. De regionale leningen vallen op door hogere leensommen, waardoor soms het regionale budget uitgeput werd.
- Corona gerelateerde leenfaciliteiten, gefinancierd uit het steunpakket van OCW, bleken een alternatief voor reguliere Cultuurleningen. Zodra een aanvraag paste binnen de doelstellingen van de corona gerelateerde leenfaciliteit werd hiervoor gekozen in plaats van de reguliere faciliteiten. Daardoor zijn er mogelijk minder reguliere leningen verstrekt.
- Het huidige risicobeeld van de portefeuille is nog steeds laag. Wel zijn er in 2019 - vlak voor corona – leningen toegekend aan ondernemers die vlak daarna ineens in zwaar weer kwamen. Dat heeft geleid tot een beperkt aantal leningen met een hoger risico, maar nog geen afboekingen.
- Per saldo zijn de uitvoeringskosten in 2020 en 2021 afgenomen. Door te investeren in de begeleiding bij de aanvraag zijn de kosten voor beheer waarschijnlijk afgenomen.
- Het bereik van de leningen in disciplines, bestedingsdoelen en provincies is ten opzichte van de voorgaande evaluatie niet gewijzigd. De ambitie om hier verandering in aan te brengen is ondergesneeuwd bij de werkdruk die ontstond door het uitvoeren van corona-steunmaatregelen van OCW.
- De algehele ervaring van klanten is positief. Ondernemers waarderen het dat de adviseurs van Cultuur+Ondernemen dezelfde taal spreken, de cultuursector begrijpen en gericht zijn op het wekken van vertrouwen.
- Verschillen in hoe de klantreis wordt ervaren, zijn het beste te verklaren vanuit het uitgangspunt van de leningnemer: met meer zakelijke ervaring of juist met

minder ervaring. Zij hebben andere verwachtingen van het traject en het effect van de begeleiding verschilt sterk.

- Een oriëntatie is vrijwel nooit vrijblijvend. Men komt voor een oplossing voor een probleem of een kans. Ondernemers zijn geïnvolveerd en er hangt voor hen veel af van de uitkomst van de oriëntatie. Het is niet verbazend dat verwijzingen uit het vertrouwde netwerk vaak worden genoemd als effectieve vorm van werving.
- De impact van Cultuur+Ondernemen op de organisatie van de leningnemer of de sector is bij zakelijk ervaren aanvragers relatief laag. Zij schrijven verandering toe aan hun eigen ondernemerschap. Bij minder ervaren aanvragers is de impact groter. Zij en hun organisaties worden zakelijk sterker, ontwikkelen vertrouwen en krijgen dat ook meer van partners.

4.2. Aanbevelingen

Voor de aanbevelingen nemen we als de vraag hoe Cultuur+Ondernemen:

- de stijgende lijn in aanvragen en toekenningen kan bestendigen,
- het bereik kan vergroten,
- de klantreis kan verbeteren en
- de impact kan versterken?
- Om de conversie van informatieverzoeken naar aanvragen te kunnen vergroten is het allereerst van belang om een beter beeld te krijgen van de achtergrond bij de informatieverzoeken. Hoeveel hebben direct betrekking op een lening, bij hoeveel is lenen een van de opties of blijkt lenen toch een optie te zijn?
- Omdat de focus van Cultuur+Ondernemen voor de feedback relatief meer gericht is op het proces van aanvraag tot toekenning, is er minder zicht op dit eerste deel van de klantreis. Aangezien het uitgangspunt van de leningnemer bepalend is voor de klantreis, is het aan te bevelen dit in kaart te brengen.
- Veel van deze kennis is impliciet aanwezig binnen Cultuur+Ondernemen. Het expliciet maken van deze kennis helpt in het klantbewustzijn, de sturing op klantervaring en het inzichtelijk maken van effect en impact.
- Hetzelfde geldt voor de stap van het starten van een aanvraag naar toekenning. Adviseurs bedienen in de praktijk aanvragers al zo veel mogelijk op maat. Ook hier kan het expliciteren van kennis en het inzichtelijk maken van verschillende klantreizen helpen in het aantonen van effect en impact. Overigens hoeft zich dat niet te beperken tot klantreizen. Het kan bijvoorbeeld ook met persona.
- De stijgende lijn in aantallen kan vanzelfsprekend versterkt worden door een grotere aanwas en een groter bereik. Verwijzingen spelen daar een belangrijke rol in. Dat kan leiden tot de overweging om meer te werken aan een netwerk van ambassadeurs of de relatie met bestaande leningnemers vanuit een wervingsperspectief goed te onderhouden.

- Voor het vergroten van de impact maken we een onderscheid tussen meer ervaren en minder ervaren leningnemers. Bij de ervaren leningnemers is de relevante vraag hoe Cultuur+Ondernemen hen nog meer, nog beter of nog verder kan helpen. Bij minder ervaren leningnemers kan de vraag zijn hoe men kan bijdragen aan het bestendigen van ondernemerschap.
- Aangezien de niet-aanvragers missen in deze evaluatie, is het aan te bevelen om nu al te beginnen met het verzamelen van kennis over deze groep. Een enquête naar de motivaties om op bepaalde momenten door te gaan of juist te stoppen, kan inzicht geven in het gedrag en de motivaties van alle geïnteresseerden.

4.3. Rode draad

Uit de voorgaande evaluaties bleek een opgaande lijn van het gebruik van leningen. Deze lijn is nu verstoord geweest door de coronacrisis. Daarna is de opgaande lijn weer opgepakt. De leenfaciliteiten worden ook nog steeds goed ontvangen in de sector. Ze zijn nuttig en de dienstverlening inclusief begeleiding worden gewaardeerd. Daar heeft Cultuur+Ondernemen ook in geïnvesteerd.

Een continu aandachtspunt is de potentie van de leenfaciliteiten versus het bereik. In het bereiken van meer ondernemers is nog steeds aanzienlijke vooruitgang te boeken. In de voorgaande evaluatie werd de aanbeveling gedaan om meer inzicht te krijgen in de conversie in alle stappen die worden doorlopen van interesse tot toekenning, of zelfs aflossing. Op basis van deze evaluatie voegen we daar de aanbeveling aan toe, om op basis van de klantreis en verschillende persona van ondernemers meer inzicht te krijgen in wie de klant is en hoe deze zich gedraagt. Daarmee kan duidelijker worden waar de potentiële klant te vinden is, hoe deze benaderd wordt op het juiste moment en met de juiste benadering.



Keizersgracht 100-104
1015 CV Amsterdam, the Netherlands
info@blueyard.nl
www.blueyard.nl

Bijlage 1: Kwantitatieve analyse Cultuurlening en Cultuurlening Plus 2019-2021

November 2022



Inleiding

Cultuur+Ondernemen is in 2013 gestart met regionale Cultuurleningen, via het Fonds Cultuur+Financier en in samenwerking met regionale partners, zoals de gemeente Amsterdam en de provincie Brabant. Twee jaar later zijn de nationale Cultuurleningen (toen Talentlening) gelanceerd, om talentvolle makers in de culturele sector te ondersteunen. Dit was bedoeld als aanvulling op de regionale Cultuurleningen. Ook deze leningen zijn ondergebracht in het Fonds Cultuur+Financier.

Cultuur+Ondernemen is blijven samenwerken met regionale partners. Vanaf 2019 zijn de gemeente Rotterdam en de Provincie Gelderland aangesloten, en is de Noordelijke Cultuurlening gelanceerd, voor de provincies Groningen, Drenthe en Friesland. In hetzelfde jaar zijn de regionale leningen en de Cultuurleningen geïntegreerd in een financieringsmodel: de Cultuurlening 2.0, met dezelfde voorwaarden, goede bereikbaarheid via regionale partners, een verhoging van het leenbedrag en de voordelen van 'lenen en trainen'.

Deze kwantitatieve evaluatie gaat specifiek in op de Cultuurlening, voornamelijk gericht op talentontwikkeling, en de Cultuurlening Plus, voornamelijk gericht op innovatie en vernieuwing. Dit onderzoek richt zich op de periode 2019-2021.

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Onderzoeksvragen.....	3
Effecten van de coronacrisis	3
Scope analyse	4
A Aantallen.....	5
B Kenmerken leningen.....	8
C Nakoming verplichtingen	11
Analyse kosten aanvraag en beheer.....	13
D Vergelijking met de businesscase.....	13
E Welke bestedingsdoelen en sectoren	16
Nader inzoomen op de sectoren, aanvragen en bestedingsdoelen.....	18
Toelichting onderbouwing kosten aanvraag en beheer.....	19

Onderzoeksvragen

In deze kwantitatieve analyse staan een aantal onderzoeksvragen centraal. Dit zijn:

- A. Aantallen
 - 1. Aantal informatieverzoeken
 - 2. Welk percentage/aantal resulteert in een aanvraag
 - 3. Welk percentage/aantal resulteert in een positief besluit
 - 4. Welk percentage/aantal wordt daadwerkelijk afgenomen
- B. Kenmerken leningen
 - 1. Welke bedragen zijn uitgezet
 - 2. Gemiddelde grootte (kleinste/grootste/mediaan)
 - 3. Gemiddelde looptijd (kleinste/grootste/mediaan)
- C. Nakoming verplichtingen
 - 1. Welk deel kan niet aan verplichtingen voldoen, in de tijd uitgezet
 - 2. Wat is het gemiddeld bedrag van default
- D. Vergelijking met de businesscase
 - 1. Welke kosten worden gemaakt bij aanvraag
 - 2. Welke kosten worden gemaakt voor beheer
 - 3. Totale kosten voor aanvraag en beheer
 - 4. Gemiddelde kosten voor aanvraag en beheer
- E. Welke bestedingsdoelen en sectoren
 - 1. Welke doelgroepen bereiken we (sector/organisatievorm/grootte)
 - 2. Wie bereiken we niet
 - 3. Regionaal bereik
 - 4. Wat zijn de bestedingsdoelen?
- F. Beknopte vergelijking met Qredits

Deze onderzoeksvragen worden in deze rapportage, in deze volgorde, een voor een behandeld. Onderdeel F is buiten beschouwing gelaten, Qredits is om verschillende redenen onvoldoende vergelijkbaar: de organisaties van Qredits is anders opgebouwd, sterk geautomatiseerd en Qredits houdt geen urenadministratie bij die aan activiteiten worden besteed.

Effecten van de coronacrisis

De coronacrisis heeft een grote impact gehad op de culturele sector. Door gedwongen sluitingen en maximum aantallen bezoekers waren het moeilijke jaren voor culturele instellingen, zelfstandige kunstenaars en creatieven. De coronacrisis begon in februari 2020 en lockdownmaatregelen duurden in verschillende vormen voort tot begin 2022.

Scope analyse

In de analyse zijn de volgende leningen meegenomen, voor de periode 2019 tot 2021:

- **Cultuurlening** sinds 2015 (leenbedrag voor 100% uit OCW-budget)
- **Cultuurlening Almere** sinds 2016 (leenbedrag voor 100% uit OCW-budget, beëindigd in 2021)
- **Galerielening** sinds 2018 (leenbedrag voor 100% uit OCW-budget, beëindigd in 2021)
- **Noordelijke Cultuurlening** sinds 2019 (leenbedrag voor 100% uit OCW-budget, beëindigd in 2021)
- **Rotterdamse Cultuurlening** sinds 2019 (Staat voor 100% geadmineistreerd onder RCL in basisbestand en archief, 50% hiervan is gefinancierd uit de Cultuurlening en OCW-budget, 50% uit regionaal budget)
- **Gelderse Cultuurlening** sinds 2019 (Staat voor 100% geadmineistreerd onder GCL in basisbestand en archief, 50% hiervan is gefinancierd uit de Cultuurlening en OCW-budget, 50% uit regionaal budget)
- **Brabantse Cultuurlening** sinds 2015 voor 100% gefinancierd uit OCW-budget, per november 2019 Cultuurlening 2.0 (Staat voor 100% geadmineistreerd onder BCL in basisbestand en archief, 50% hiervan is gefinancierd uit de Cultuurlening en OCW-budget, 50% uit regionaal budget)
- **Amsterdamse Cultuurlening** sinds 2015 voor 100% gefinancierd uit OCW-budget, per 1 oktober 2020 Cultuurlening 2.0 (Staat voor 100% geadmineistreerd onder ACL2.0 in basisbestand en archief, 50% hiervan is gefinancierd uit de Cultuurlening en OCW-budget, 50% uit regionaal budget)
- **Cultuurlening Plus** vanaf 2020 (leenbedrag voor 100% uit OCW-budget).

A Aantallen

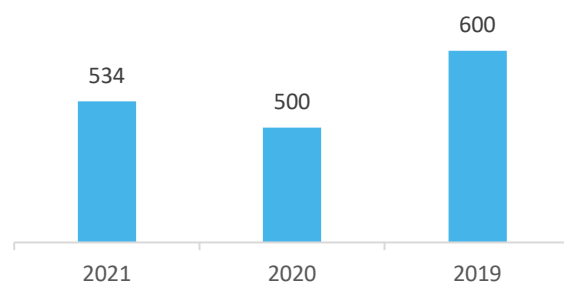
In dit hoofdstuk worden het aantal oriëntatiegesprekken, aanvragen, toekenningen, afwijzingen en annuleringen behandeld. Het begrip informatieverzoek is hierbij geoperationaliseerd als oriëntatiegesprek. Deze oriëntatiegesprekken gaan over de gehele dienstverlening van Cultuur+Ondernemen. Er is geen uitsplitsing te maken naar de gesprekken die (potentieel) betrekking hadden op een lening. Die informatie is niet beschikbaar.

Naast oriëntatiegesprekken zijn er informatieverzoeken, deze gaan specifiek over leningen. Data over informatieverzoeken is verzameld en vanaf 2022 beschikbaar zijn er evaluatieformulieren beschikbaar. De meeste informatieverzoeken komen in het eerste half jaar van 2022 vanuit de Muziek (33%), Film / TV (23%) of Theater / Dans (15%). We zien dat ongeveer 20% van de informatieverzoeken leidt tot een verstrekte lening.

Aantal oriëntatiegesprekken

Het aantal oriëntatiegesprekken bij Cultuur+Ondernemen is in 2020 ten opzichte van 2019 sterk gedaald. In 2021 zien wij een lichte toename in het aantal oriëntatiegesprekken van 500 naar 534. De oriëntatiegesprekken gaan over de match tussen de behoeften van de (potentiële) klant en het hele dienstverleningspakket van Cultuur + Ondernemen. Wat opvalt is dat tijdens corona het aantal oriëntatiegesprekken afnam, daarbij is de helpdesk meer geformaliseerd, wat tevens een deel van de afname in 2020 verklaart.

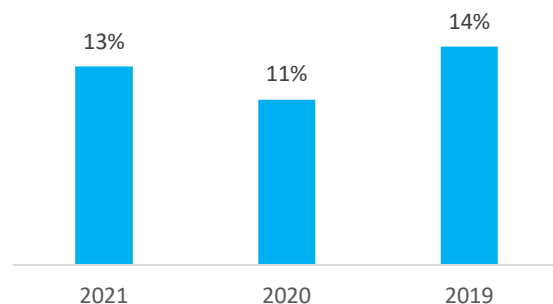
Aantal oriëntatiegesprekken
Aantal oriëntatiegesprekken per jaar



Welk percentage resulteert in aanvraag?

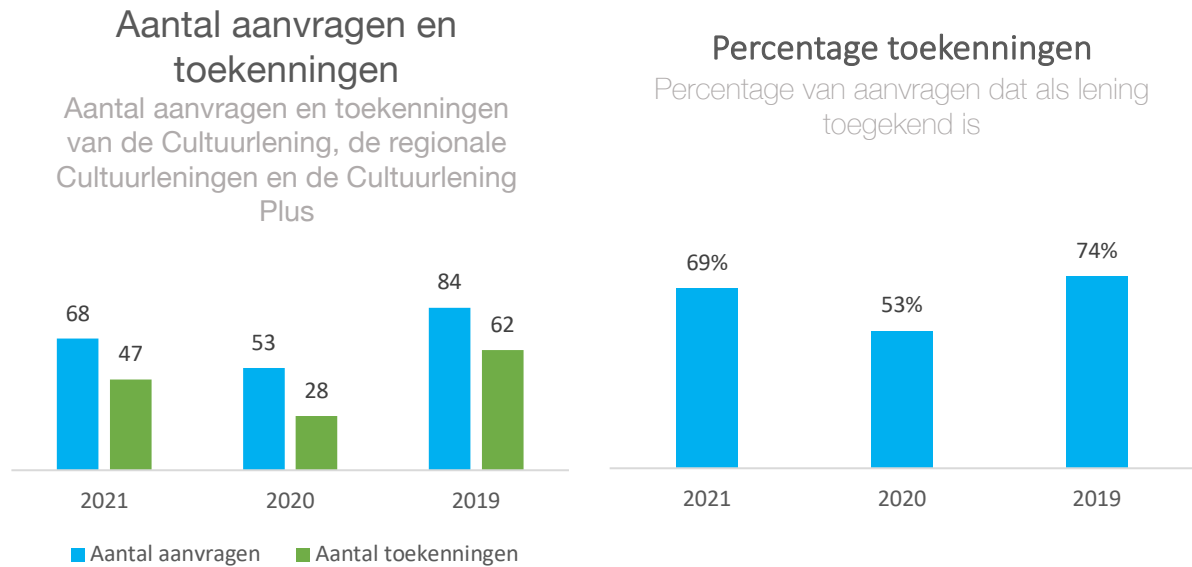
Het percentage deelnemers aan een oriëntatiegesprek met een adviseur van Cultuur+Ondernemen dat vervolgens een aanvraag indient voor een lening (Cultuurlening, Cultuurlening 2.0 of Cultuurlening Plus) is 13% (2021). In 2020 was het percentage aanvragen lager (11%), terwijl ook het aantal informatieverzoeken lager was. Dit kleinere percentage is deels te verklaren door de onzekerheden die de coronacrisis voor aanvragers met zich meebracht en de specifieke corona leenfaciliteiten, die tot minder aanvragen leidden bij de Cultuurleningen.

Percentage aanvragen
Percentage oriëntatiegesprekken dat tot een aanvraag heeft geleid

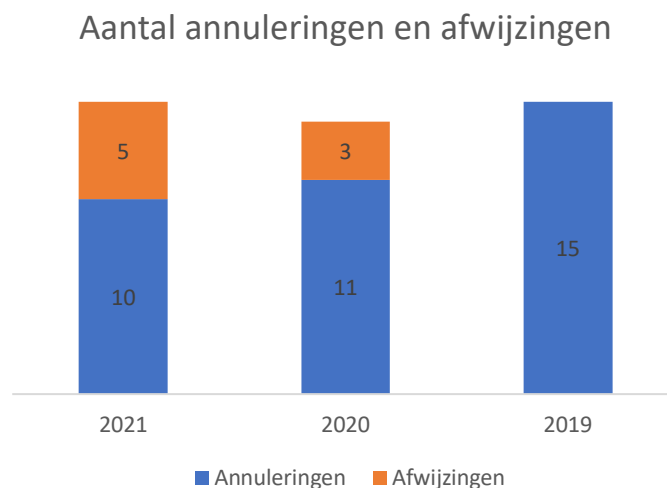


Welk percentage aanvragen wordt omgezet in een lening?

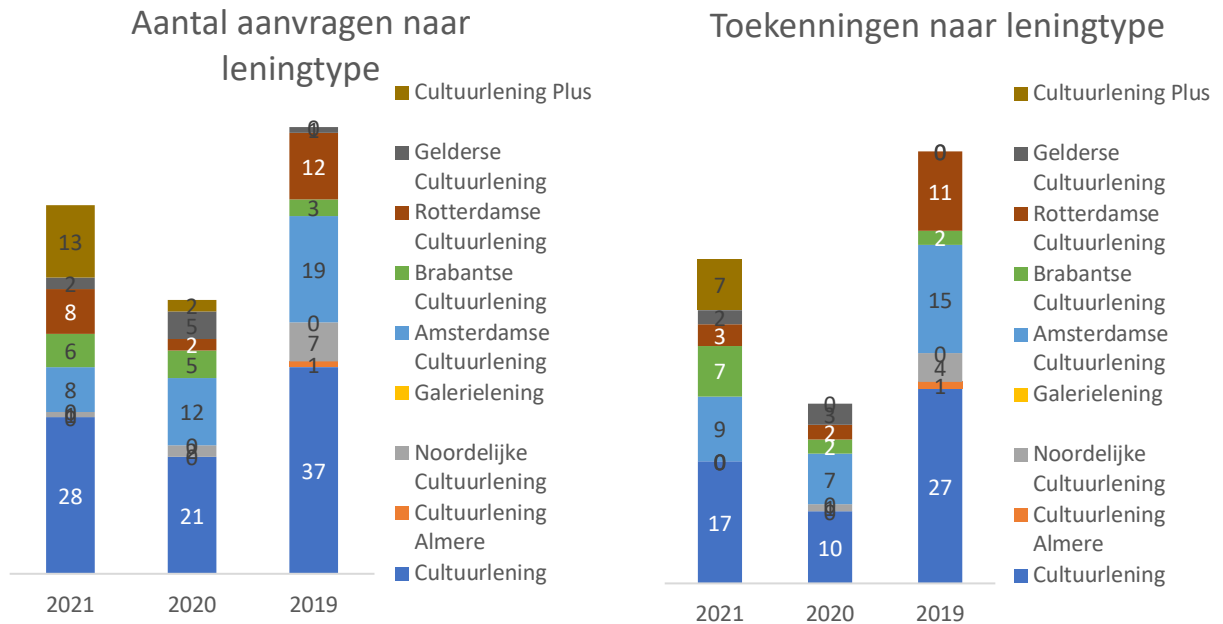
Het percentage van aanvragen dat tot een daadwerkelijke afname van een lening leidt is sinds 2019 (74%) gezakt, van 53% in 2020, naar 69% in 2021. De lagere percentage toekenningen in 2021 ten opzichte van 2019 is het gevolg van een uitgebreider toekennings- en beoordelingsproces. De risico's zijn beter in beeld, wat tot een lager percentage toekenningen leidt.



Het verschil tussen aanvragen en toekenningen wordt verklaard door het aantal annuleringen en afwijzingen. Het aantal annuleringen is hierbij het grootst, van 15 (100%) in 2019, tot 10 (67%) in 2021). Het aantal afwijzingen is kleiner, maar groeit wel; van 0 in 2019, naar 5 in 2021.



De Cultuurlening is zowel in aanvragen als in toekenningen het meest actief. De Cultuurlening Plus is sterk in opkomst, de regionale cultuurleningen schommelen.



B Kenmerken leningen

Welke bedragen zijn uitgezet?

De som van de leningen bestaat uit de hoofdsom van de lening op verkoopdatum plus de afsluitkosten, welke onderdeel van de lening vormen. Een lening van €5.000 met €50 aan afsluitkosten is in de analyse meegenomen als een lening van €5.050.

Het totale bedrag aan toekenningen is in 2021 sterk toegenomen van €0.5 miljoen in 2020 naar €3.4 miljoen in 2021. Deze toename wordt verklaard door de Cultuurlening Plus: deze is opgestart in 2020 met €0,2 miljoen aan toekenningen. Dit bedrag is in 2021 gestegen naar €2,6 miljoen aan toekenningen over een beperkt aantal leningen (8). Van de Cultuurlening wordt steeds minder gebruik gemaakt, dit komt deels door de opkomst van regionale leningen, die significant groeien van gezamenlijk €140.775,- in 2020 naar €578.050 in 2021, en door de corona-faciliteiten, waar meer gebruik van wordt gemaakt.

Totaal bedrag toekenningen

	2021	2020	2019	2018	2017
Cultuurlening	€ 183.425	€ 206.250	€ 582.478	€ 757.205	€ 605.688
Cultuurlening Almere	€ 0	€ 0	€ 30.050	€ 0	€ 80.100
Galerielening	€ 0	€ 0	€ 0	€ 25.992	€ 0
Noordelijke Cultuurlening	€ 0	€ 16.200	€ 37.225	€ 0	€ 0
Rotterdamse Cultuurlening	€ 89.400	€ 27.800	€ 164.225	€ 0	€ 0
Gelderse Cultuurlening	€ 115.400	€ 45.825	€ 0	€ 0	€ 0
Brabantse Cultuurlening	€ 87.700	€ 10.650	€ 40.200	€ 0	€ 0
Amsterdamse Cultuurlening	€ 253.250	€ 5.050	€ 0	€ 0	€ 0
Cultuurlening Plus	€ 2.642.265	€ 225.500	€ 0	€ 0	€ 0
Totaal	€ 3.371.440	€ 537.275	€ 854.178	€ 783.197	€ 685.788

De Cultuurleningen (CL en CLP) worden voor 100% bekostigd vanuit het OCW-budget. Regionale leningen (CL2.0) worden voor 50% bekostigd uit het OCW-budget, en voor 50% vanuit regionale cultuurfondsen. Dit geldt voor:

- Rotterdamse Cultuurlening (vanaf begin 2019),
- Gelderse Cultuurlening (vanaf begin 2019),
- Brabantse Cultuurlening (vanaf 11-2019),
- Amsterdamse Cultuurlening (vanaf 1-10-2020),
- De samenwerkingen met de Cultuurlening Almere, Galerielening Noordelijke Cultuurlening zijn inmiddels beëindigd.

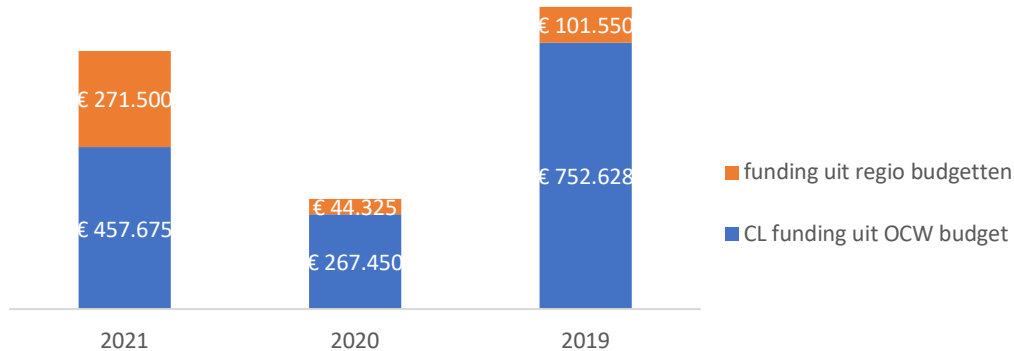
In onderstaand overzicht met het totaalbedrag toekenningen vanuit het OCW-budget is rekening gehouden met de 50% dekking van de Cultuurlening 2.0 vanuit de regionale cultuurfondsen.

Totaal bedrag toekenningen vanuit OCW-budget (zonder 50% dekking vanuit regionale cultuurfondsen)

	2021	2020	2019	2018	2017
Cultuurlening	€ 183.425	€ 206.250	€ 582.478	€ 757.205	€ 605.688
Cultuurlening Almere	€ 0	€ 0	€ 30.050	€ 0	€ 80.100
Galerielening	€ 0	€ 0	€ 0	€ 25.992	€ 0
Noordelijke Cultuurlening	€ 0	€ 16.200	€ 37.225	€ 0	€ 0
Rotterdamse Cultuurlening	€ 44.900	€ 14.000	€ 82.675	€ 0	€ 0
Gelderse Cultuurlening	€ 57.900	€ 23.050	€ 0	€ 0	€ 0
Brabantse Cultuurlening	€ 44.200	€ 5.400	€ 20.200	€ 0	€ 0
Amsterdamse Cultuurlening	€ 127.250	€ 2.550	€ 0	€ 0	€ 0
Cultuurlening Plus	€ 2.642.265	€ 225.500	€ 0	€ 0	€ 0
Totaal	€ 3.099.940	€ 492.950	€ 752.628	€ 783.197	€ 685.788

We zien in onderstaande figuur dat de funding van de Cultuurlening vanuit de regiobudgetten in de loop van de tijd toeneemt. In 2019, het eerste jaar van de Cultuurlening 2.0, kwam 88% van de funding uit het OCW-budget, en 12% uit regiobudgetten. In 2021 kwam 37% van de funding uit regiobudgetten en 63% uit het OCW budget.

Funding Cultuurlening (CL en CL2.0) uit OCW budget vs regionale budgetten



Gemiddelde omvang van de leningen

De omvang van de gemiddelde Cultuurlening in 2021 (€19.525, inclusief regionale leningen) is na een kleine daling in 2020 weer terug op het niveau van 2019. De spreiding in omvang is toegenomen, in 2021 is zowel de grootste Cultuurlening (€60.200,-), als de kleinste cultuurlening (€2.050,-) uitgezet van de afgelopen vijf jaar.

Gemiddelde grootte van de afgesloten lening / toekenning Cultuurleningen

	2021	2020	2019	2018	2017
Gemiddelde omvang	€ 19.525	€ 15.774	€ 19.006	€ 21.610	€ 20.720
Mediaan	€ 11.125	€ 10.125	€ 18.125	€ 19.550	€ 20.050
Grootste	€ 60.200	€ 40.200	€ 40.200	€ 40.050	€ 40.050
Kleinste	€ 2.050	€ 3.575	€ 2.550	€ 2.405	€ 2.550

De Cultuurlening Plus groeit sterk. In 2020 was er nog maar 1 Cultuurlening Plus afgesloten, in 2021 waren dit er 8, met een gemiddelde omvang van €377.466,-.

Gemiddelde grootte van de afgesloten lening / toekenning Cultuurlening Plus

	2021	2020	2019	2018	2017
Gemiddelde omvang	€ 377.466	€ 225.500	-	-	-
Mediaan	€ 402.500	€ 225.500	-	-	-
Grootste	€ 502.500	€ 225.500	-	-	-
Kleinste	€ 151.500	€ 225.500	-	-	-

Gemiddelde looptijd

De gemiddelde looptijd van de leningen is sinds 2020 licht gestegen, van gemiddeld 38 termijnen naar gemiddeld 46 termijnen. De mediaan is ook gestegen, van 36 naar 41 termijnen.

De langstlopende leningen zijn in 2020 gedaald van 84 naar 72 termijnen. Tegelijkertijd is de looptijd van de kortst lopende leningen gestegen van een termijn naar vier termijnen in 2020, en zes termijnen in 2021.

Gemiddelde looptijd in termijnen Cultuurlening

	2021	2020	2019	2018	2017
Gemiddelde looptijd	46	38	40	38	38
Mediaan	41	36	36	36	36
Langste looptijd	72	72	84	60	84
Kortste looptijd	6	4	1	6	6

De Cultuurlening Plus leningen zijn weliswaar groter in omvang, maar de gemiddelde duur en de langste en kortste looptijd zijn vergelijkbaar met die van de Cultuurleningen.

Gemiddelde looptijd in termijnen Cultuurlening Plus

	2021	2020	2019	2018	2017
Gemiddelde looptijd	44	30			
Mediaan	41	30			
Langste looptijd	72	30			
Kortste looptijd	7	30			

C Nakoming verplichtingen

Welk deel kan niet aan verplichtingen voldoen?

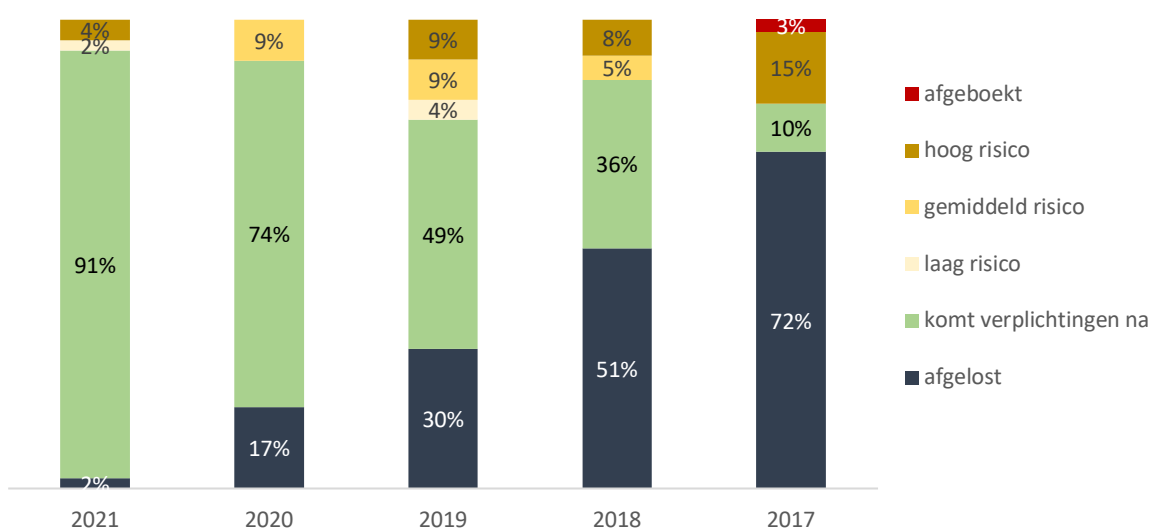
Van de leningportefeuille ultimo 2021 voldoen 191 van de 221 leningen (86%) aan de verplichtingen. 30 van de leningen kunnen niet aan verplichtingen voldoen. Het grootste aandeel komt van de Cultuurlening, deze loopt ook het langste. De enige definitieve afboekingen hebben bij de Cultuurlening plaats gevonden.

Aan verplichtingen kunnen voldoen ultimo dec 2021

	Aantal leningen	voldoet aan verplichtingen	laag risico	gemiddeld risico	hoog risico	definitieve afboeking
Cultuurlening	164	140	3	5	13	3
Cultuurlening Almere	3	2	0	0	1	0
Galerielening	1	1	0	0	0	0
Noordelijke Cultuurlening	16	15	0	1	0	0
Rotterdamse Cultuurlening	5	4	0	1	0	0
Gelderse Cultuurlening	5	5	0	0	0	0
Brabantse Cultuurlening	9	7	1	1	0	0
Amsterdamse Cultuurlening	10	10	0	0	0	0
Cultuurlening Plus	8	7	0	0	1	0
Totaal	221	191	4	8	15	3

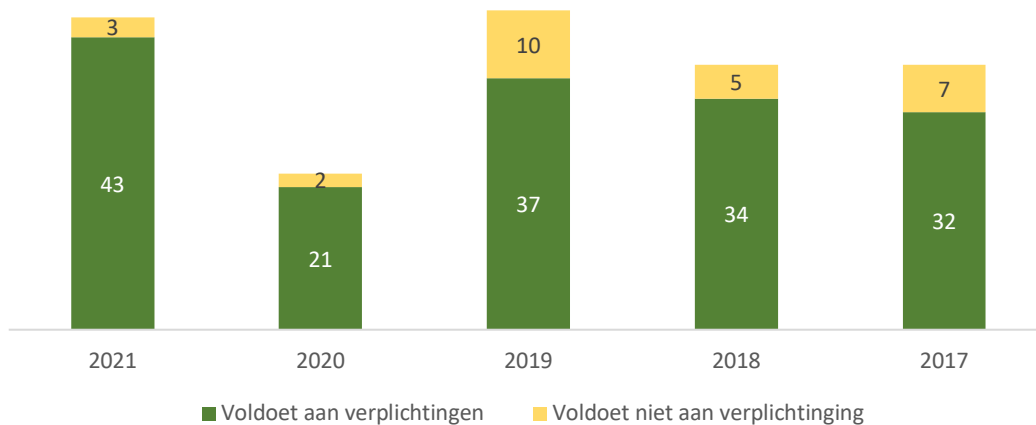
Leningen die langer geleden zijn afgesloten hebben vaker een betalingsachterstand (zie onderstaande figuur). Dit is op zichzelf een normaal beeld: hoe langer een lening loopt, hoe groter de kans is dat er betalingsachterstanden ontstaan. Een deel van de daling van het aantal leningen met een betaalachterstand is toe te schrijven aan de professionalisering die Cultuur+Ondernemen doormaakt en de ervaring die is opgedaan met het verstrekken met cultuurleningen. Sinds 2019 wordt er meer aandacht besteed aan aanvragen, waardoor risico's beter vooraf worden ingeschat en het percentage leningen met betalingsachterstand daalt. Daarbij zijn de processen om met betalingsachterstanden om te gaan zijn strakker en formeler georganiseerd. Dit leidt tot een betere risicobeheersing.

Risicoprofiel leningen naar startjaar



In de figuur hieronder is het aantal leningen dat wel/niet aan de verplichtingen voldoet naar startjaar weergegeven. Dit zijn leningen met een risicoprofiel; leningen met een betaalachterstand van minimaal 2 maanden. Een relatief groot deel van de leningen die vlak voor de corona periode zijn afgesloten (2019) kunnen niet aan de verplichtingen voldoen, vanwege andere inkomstenverwachtingen en misgelopen inkomsten tijdens de lockdowns.

Aantal leningen dat wel/niet aan verplichtingen voldoet naar startjaar



Wat is het gemiddelde bedrag van default?

De huidige leningportefeuille bevat slechts drie gevallen van default. Deze zijn alle drie van de Cultuurlening. De leningsoorten zijn daarom weggelaten in het overzicht. De drie gevallen van default komen uit 2016 en 2017. Het gemiddelde bedrag aan default is €9.650.

Default	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Aantal leningen	0	0	0	0	1	2
Gemiddeld bedrag	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 1.751	€ 13.900

Analyse kosten aanvraag en beheer

De analyse van de kosten aanvraag en beheer is op basis van de geschreven uren van medewerkers van Cultuur+Ondernemen op de Cultuurleningen, de regionale leningen en de Cultuurlening Plus, de uren van externen en de doorgerekende kosten van het fonds. De verschillende kosten zijn toegelicht aan het einde van deze bijlage.

D Vergelijking met de businesscase

De kosten voor aanvraag en beheer zijn in 2021 in totaal €363.830. Dit betekent een lichte daling ten opzichte van de totale kosten van 2020 van €398.332. Vooral het instandhouden van financiële faciliteiten kent lagere kosten: van dan €213.763 in 2020, naar €94.141 in 2021. De hoge kosten voor instandhouden financiële faciliteiten in 2020 zijn het gevolg van de extra kosten die gemaakt zijn voor het professioneel inrichten van de instandhouding van financiële faciliteiten. De daling in 2021 is tevens een gevolg van de komst van de coronaleenfaciliteiten, waardoor vaste lasten verdeeld worden over meerdere projecten.

De kosten voor aanvraag en beheer zijn niet meegegroeid met de groei van de portefeuille uitstaande leningen.

Werkelijke kosten obv uren analyse, externe inhuur en doorbelasting vanuit het fonds

	2021	2020	2019
Beheer en bijzonder beheer	€ 115.466	€ 108.564	€ 104.958
Instandhouden financiële faciliteiten	€ 94.141	€ 213.763	€ 80.307
Marketing en juridische vastlegging	€ 38.293	€ 53.038	€ 40.634
Informatieverzoeken	€ 1.698	€ 4.055	€ 9.130
Beoordelen aanvragen, akte en uitboeken	€ 52.794	€ 43.670	€ 41.856
Begeleiden aanvragen	€ 61.439	€ 0	€ 0
Bijdragen vanuit regionale partners	€ 0	-€ 24.759	-€ 43.400
totaal	€ 363.830	€ 398.332	€ 233.485

Ook het verschil tussen de begroting en de werkelijke kosten van 2021 valt op dat de werkelijke kosten een stuk lager zijn dan de begrote kosten van €543.700,-. Met name de kostenposten *instandhouden financiële faciliteiten* en het begeleiden van aanvragen vallen in 2021 lager uit dan begroot.

Begroting

	2021	2020	2019
Beheer en bijzonder beheer	€ 57.500	€ 89.500	€ 83.015
Instandhouden financiële faciliteiten	€ 177.000	€ 93.176	€ 17.733
Marketing en juridische vastlegging	€ 91.200	€ 45.320	€ 24.703
Informatieverzoeken	€ 0	€ 0	€ 0
Beoordelen aanvragen, akte en uitboeken	€ 79.000	€ 35.600	€ 24.400
Begeleiden aanvragen	€ 139.000	€ 43.750	€ 15.250
totaal	€ 543.700	€ 307.346	€ 165.101

Welke kosten worden gemaakt bij aanvraag?

In onderstaande tabel staan de kosten gemaakt bij aanvraag, op basis van de uren van Cultuur+Ondernemen, externe inhuur en de toegeschreven kosten vanuit het fonds.

Wat opvalt in de tabel is de stijging van de kosten in 2021, van €47.725 in 2020 naar €115.930 in 2021. Dit wordt deels verklaard door de toename van het aantal aanvragen, van 56 aanvragen in 2020 naar 80 aanvragen in 2021 en deels door de extra inspanningen die worden gedaan bij het begeleiden van aanvragen.

Werkelijke kosten aanvraag obv uren, externe inhuur en toegerekende kosten fonds

	2021	2020	2019
Informatieverzoeken	€ 1.698	€ 4.055	€ 9.130
Beoordelen aanvragen, akte en uitboeken	€ 52.794	€ 43.670	€ 41.856
Begeleiden aanvragen	€ 61.439	€ 0	€ 0
totaal	€ 115.930	€ 47.725	€ 50.986

Welke kosten worden gemaakt bij beheer?

In onderstaande tabel staan de kosten gemaakt bij beheer, ook op basis van de uren van Cultuur+Ondernemen, externe inhuur en toegerekende kosten vanuit het fonds.

De kosten voor beheer zijn over de periode 2019-2021 na een sterke stijging in 2020 in 2021 licht gestegen ten opzichte van 2019. De tijdelijke sterke stijging komt door de hoge kosten voor instandhouden van financiële faciliteiten in 2020 van €213.763, tegenover €94.141 in 2021. Dit verschil kan deels verklaard worden door de professionalisering van Cultuur+Ondernemen, en de strengere houding ten opzichte van lenende partijen.

Werkelijke kosten beheer obv uren, externe inhuur en toegerekende kosten fonds

	2021	2020	2019
Beheer en bijzonder beheer	€ 115.466	€ 108.564	€ 104.958
Instandhouden financiële faciliteiten	€ 94.141	€ 213.763	€ 80.307
Marketing en juridische vastlegging	€ 38.293	€ 53.038	€ 40.634
totaal	€ 247.899	€ 375.366	€ 225.899

Gemiddelde kosten aanvraag en beheer

In onderstaande tabel staan de gemiddelde kosten per aanvraag en de gemiddelde kosten voor beheer per lening, gebaseerd op de uren van Cultuur+Ondernemen, de externe uren en de toegerekende uren vanuit het fonds. De gemiddelde kosten per aanvraag is berekend op basis van het aantal ingediende aanvragen per jaar. De gemiddelde kosten per lopende lening is gebaseerd op het aantal lopende leningen per jaar.

Het valt op dat de gemiddelde kosten per aanvraag zijn toegenomen, terwijl de gemiddelde kosten per lopende lening zijn gedaald. Investeren in screening bij de poort verdient zich terug bij het beheren van de lening portefeuille.

De gemiddelde kosten per aanvraag over de periode 2019 – 2021 meer dan verdubbeld zijn: van €586 per aanvraag in 2019 naar €1.449 per aanvraag in 2021. Dit komt vooral door de inhuur van externen voor het begeleiden van de grotere aanvragen.

Gemiddelde kosten per aanvraag

	2021	2020	2019
Informatieverzoeken	€ 21	€ 81	€ 105
Beoordelen aanvragen, akte en uitboeken	€ 660	€ 873	€ 481
Begeleiden aanvragen	€ 768	€ 0	€ 0
totaal aanvraag (per aanvraag)	€ 1.449	€ 955	€ 586

De gemiddelde kosten voor beheer zijn per lopende lening gedaald over de periode 2019-2021: van €1.637 per lopende lening in 2019 naar €1.589,- in 2021. Wat opvalt is dat deze kosten in 2020 hoger waren: €2.844 per lening. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door de tijdelijke stijging in de kosten voor het instandhouden van financiële faciliteiten.

Gemiddelde kosten per lopende lening

	2021	2020	2019
Beheer en bijzonder beheer	€ 740	€ 822	€ 761
Instandhouden financiële faciliteiten	€ 603	€ 1.619	€ 582
Marketing en juridische vastlegging	€ 245	€ 402	€ 294
totaal beheer (per lopende lening)	€ 1.589	€ 2.844	€ 1.637

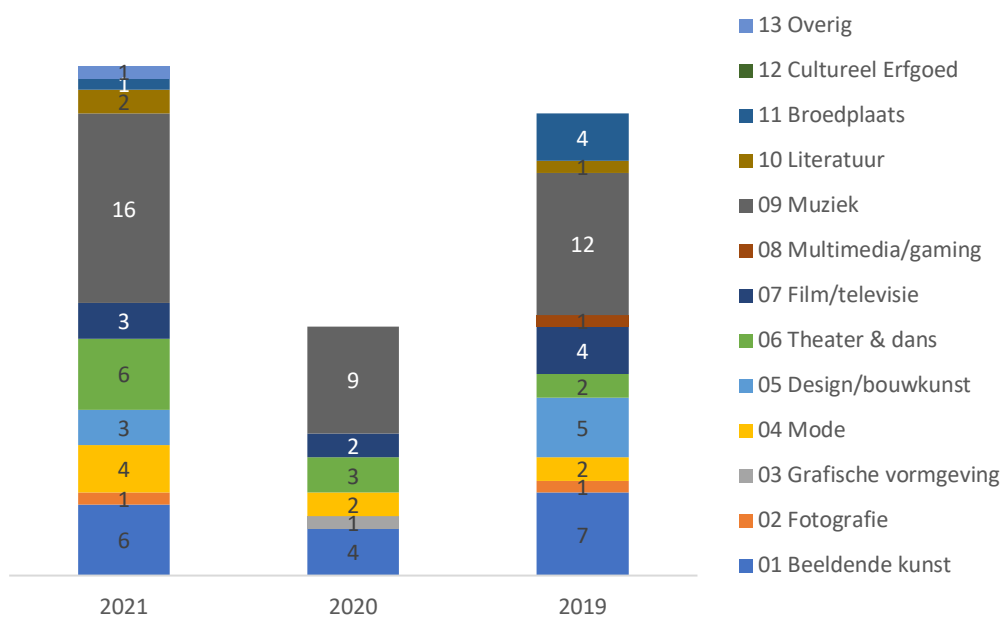
E Welke bestedingsdoelen en sectoren

Welke doelgroepen bereiken we?

De belangrijkste sector die bereikt wordt is muziek: hier worden jaar in, jaar uit de meeste leningen aan toegekend. Ook aan de sectoren beeldende kunst, theater en dans, film en televisie en design en bouwkunst worden geregeld leningen toegekend. De sectoren fotografie, grafische vormgeving, multimedia/gaming, literatuur en broedplaats krijgen relatief minder leningen toegewezen. De sector waar de minste leningen zijn verstrekt is de erfgoedsector; geen lening in de afgelopen drie jaar.

Aantal toekenningen naar sector

Totaal aantal toekenningen per jaar, uitgesplitst naar sector



Wie bereiken we niet?

Dit vraagstuk is op verschillende wijzen te benaderen en vergt nader onderzoek:

- **Geografisch:** Uit een geografische analyse van de portefeuille blijkt dat Cultuur+Ondernemen de meeste leningen in Amsterdam afsluit (37% volume afgesloten leningen over de periode 2019 - 2021, in totaal 40 afgesloten leningen), gevolgd door Rotterdam (8% afgesloten leningen over de periode 2019 - 2021, 13 afgesloten leningen). In 75% van de gemeenten waar Cultuur+Ondernemen een lening heeft afgesloten is dit de enige lening die binnen deze gemeente is afgesloten.
- **Omvang deelsectoren.** Op basis van data van de arbeidsmarkt in de culturele en creatieve sector (aantal voltijdswaarden en zelfstandigen) valt op dat een aantal sectoren ondervertegenwoordigd lijken bij de Cultuurleningen van Cultuur+Ondernemen: de film / televisie sector, architectuur / design en fotografie. In deze sectoren werken relatief veel mensen en zijn in 2021 slechts enkele leningen toegekend. Met name de film / televisie sector is een kapitaalintensieve sector, met doorlopende financieringsbehoeften. Deze sector komt wel vaak terug bij de Cultuur Opstart Lening (COL). (Deze leningportefeuille maakt geen onderdeel uit van deze analyse).

Regionaal bereik

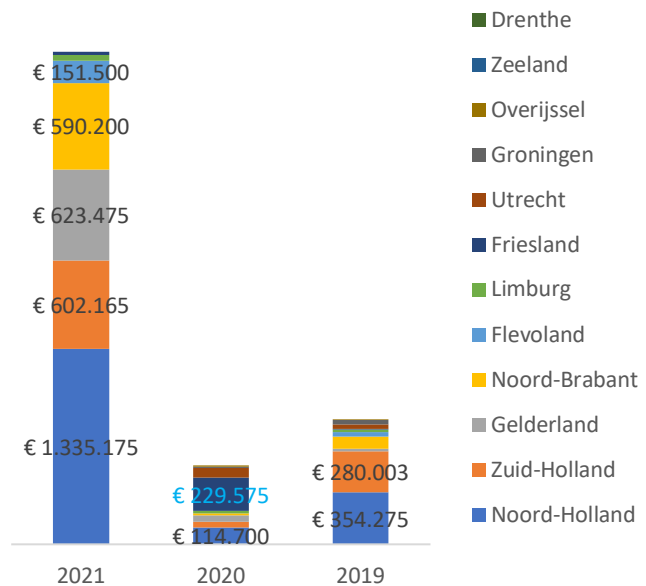
In deze grafiek staan de uitgeleende bedragen per Nederlandse provincie per jaar. Dit is inclusief de bijdrage vanuit regionale budgetten. Alleen totale bedragen van boven de €100.000 staan in de grafiek gelabeld.

De grootste bedragen gaan naar de provincie Noord-Holland, en vooral de stad Amsterdam. Daarna krijgen Zuid-Holland (Rotterdam), Noord-Brabant (Eindhoven, Tilburg) en Gelderland (Nijmegen, Arnhem) ook redelijk grote bedragen. In 2020 was Friesland zelfs de grootste ontvanger van leningen met €229.575. Dit was echter een lening van €225.000; in Leeuwarden.

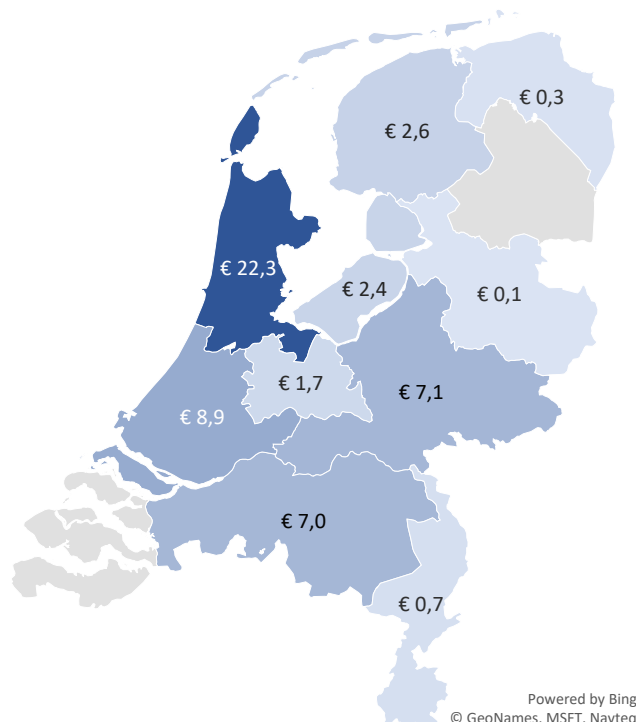
De provincies Limburg, Groningen en Overijssel lenen slechts af en toe. Drenthe en Zeeland zijn zelfs helemaal niet vertegenwoordigd in de toekenningen, maar hebben beide ook maar een aanvraag ingediend.

Uitgeleende bedragen per regio

Uitgeleende bedragen per Nederlandse provincie per jaar



Totaal afgesloten leningen naar regio 2019 - 2021 (x 100.000)



Wat zijn de bestedingsdoelen?

In 2020 en 2021 vormen de leningen in de categorie overig een groot deel van de portefeuille. De belangrijkste bestedingsdoelen zijn, naast overig, de inrichting van studio of werkplaats, aanschaf apparatuur en aanschaf instrument. Voor marketing/PR/website wordt het minste geld geleend. De grootste groei vindt plaats bij de categorie overig: van €71.205 in 2019, naar €2.976.790 in 2021. Dit heeft onder andere te maken met de Cultuurlening Plus. Dit zijn gemiddeld grote leningen, die allemaal onder de categorie overig vallen.

Bestedingsdoelen			
	2021	2020	2019
01 Aanschaf instrument	€ 76.225	€ 37.875	€ 73.818
02 Aanschaf apparatuur	€ 157.750	€ 3.575	€ 110.329
03 Opleiding/cursus	€ 7.250	€ 0	€ 35.100
04 Marketing/PR/website	€ 0	€ 0	€ 21.050
05 Inrichting studio/werkplaats	€ 87.400	€ 90.525	€ 239.175
06 Productiekosten kunstwerk	€ 50.900	€ 17.825	€ 40.200
07 Overbrugging	€ 15.125	€ 56.450	€ 115.600
08 Overig	€ 2.976.790	€ 331.025	€ 71.205

Nader inzoomen op de sectoren, aanvragen en bestedingsdoelen

- Deze grafiek gaat over de gehele periode 2019-2021. De bedragen zijn berekend aan de hand van de toegekende leningen.
- De meeste leningen worden vergeven aan de muzieksector, gevolgd door de sector beeldende kunst.
- Multimedia/gaming, cultureel erfgoed en grafische vormgeving dienen de minste aanvragen in.
- Gemiddeld gaan de grootste leningen naar organisaties in theater & dans, gevolgd door broedplaats.
- De grootste bestedingsdoelen verschillen per sector, veel vallen in de categorie 'overig'.

	Totaal bedrag	Gemiddeld bedrag	Aantal leningen	Eerste bestedingsdoel
01 Beeldende kunst	€ 256.575	€ 15.093	17	Overig
02 Fotografie	€ 15.150	€ 7.575	2	Overig
03 Grafische vormgeving	€ 4.075	€ 4.075	1	Productiekosten kunstwerk
04 Mode	€ 268.675	€ 33.584	8	Overig
05 Design/bouwkunst	€ 105.105	€ 13.138	8	Overig
06 Theater & dans	€ 1.929.875	€ 175.443	11	Overig
07 Film/televisie	€ 166.250	€ 18.472	9	Inrichting studio/werkplaats
08 Multimedia/gaming	€ 40.200	€ 40.200	1	Overbrugging
09 Muziek	€ 1.494.098	€ 40.381	37	Overig
10 Literatuur	€ 44.300	€ 14.767	3	Overig
11 Broedplaats	€ 270.765	€ 54.153	5	Overig
12 Cultureel Erfgoed	€ 0	€ 0	0	-
13 Overig	€ 20.125	€ 20.125	1	Overig

Toelichting onderbouwing kosten aanvraag en beheer

De analyse van de kosten aanvraag en beheer is op basis van de geschreven uren van medewerkers van Cultuur+Ondernemen op de Cultuurleningen, de regionale leningen en de Cultuurlening plus, de uren van externen en de doorgerekende kosten van het fonds. De verschillende kosten zijn als volgt samengesteld:

- De basis voor de analyse vormen alle geschreven uren van alle medewerkers voor aanvraag en beheer voor de leningen met funding van OCW voor de cultuurlening, de cultuurlening plus en de regionale leningen.
- Het aangehouden uurtarief voor de uren is:
 - 2019: Cultuurlening tegen integrale tarieven per categorie medewerker (conform al lopende andere OCW subsidie)
 - 2020: Cultuurlening tegen integrale tarieven per categorie medewerker en Cultuurlening Plus tegen werkelijke salarislasteren per medewerker plus vaste opslag van € 20
 - 2021: systematiek gelijkgetrokken nav nieuwe businesscase Cultuurlening: Cultuurlening en Cultuurlening tegen werkelijke salarislasteren per medewerker plus vaste opslag van € 20
- Uren in de projectcode B500 zijn voor 35,5% meegenomen. De overige uren op deze kostenpost zijn voor andere werkzaamheden.
- Voor de externe inhuur is een gemiddelde van €110,- / uur (Incl. BTW) genomen voor uren in 2021 en €100,- / uur (Incl. BTW) voor 2020 en 2019.
- De uren externe inhuur zijn in 2021 zijn verdeeld over:
 - Beheer en bijzonder beheer (372 uur)
 - Beoordelen aanvragen, akte en uitboeken (357 uur)
 - Begeleiden aanvragen (476 uur)
- In 2020 is 273 uur externe inhuur ingekocht voor instandhouden financiële faciliteiten.
- In 2019 37 uur externe inhuur voor beoordelen aanvragen.
- Vanuit het fonds zijn jaarlijks kosten doorbelast:
 - 2019: €59.279, volledig ten laste van de Talentlening/ Cultuurlening. Vervolgens 25% naar de kostensoort communicatie, 75% fondsbeheer
 - 2020: €207.552, volledig ten laste van de Talentlening/ Cultuurlening. Vervolgens 25% naar de kostensoort communicatie, 75% fondsbeheer
 - 2021: €232.592, naar rato van aanvragen/ verstrekkingen verdeeld over Cultuurlening (29%), Cultuurlening Plus (6%), Cultuur opstartlening en Cultuur Vermogen Lening. Vervolgens zijn de kosten 50-50% verdeel over de kostensoorten *Instandhouden faciliteit* en *Beheer*.
- De regionale partners hebben in 2020 (€24.759) en 2019 (€43.400) bijgedragen om de gemaakte aanvraag en beheerkosten van Cultuur + Ondernemen voor de regionale leningen te dekken.
- Om de business case en de werkelijke kosten op basis van uren te kunnen vergelijken zijn de categorieën 'Beheer' en 'Bijzonder beheer' zijn samengevoegd tot één categorie: 'Beheer en bijzonder beheer'.

De business case cijfers zijn op basis van de gebudgetteerde kosten uit de jaarverslagen van 2019, 2020, 2021.

Bijlage 2: Kwalitatieve analyse

In de kwalitatieve analyse keken we naar de ervaringen van afnemers van de diensten van Cultuur+Ondernemen. We keken naar het gebruik, de waardering van de leen-faciliteiten en de begeleiding en naar de resultaten en effect op de leningnemer en diens organisatie.

We keken ernaar als een *customer journey*: de cyclus van oriëntatie, kennismaking, intake, aanvraagproces tot overeenkomst, afbetalen tot terugblikken en reflectie. We gebruiken de term cyclus omdat dit geen lineair proces is, maar cyclisch: na afronding is voor de leningnemer een nieuwe situatie ontstaan. Er is toegenomen kennis en ervaring op het gebied van financieren. Dit kan de leningnemer motiveren om in volgende gevallen opnieuw het proces met Cultuur+Ondernemen in te gaan.

Het versterken van zakelijke kwaliteiten en weerbaarheid van de culturele sector is een belangrijk doel voor Cultuur+Ondernemen. Daarom hebben we in ons onderzoek expliciet gekeken naar de impact van de leenfaciliteit. De beoogde verandering bij leningnemers en hun organisatie hebben we in kaart gebracht met een *theory of change*, zoals die door Cultuur+Ondernemen is geformuleerd.

1.1. Opzet van het onderzoek

Het kwalitatieve onderzoek bestond uit interviews met een diverse groep leningnemers. Het betrof een semi-gestructureerd interview, op basis van een topiclijst met als onderwerpen: soort organisatie, oriëntatie en eerste contact, lening en bestemming, procedure, resultaat en effect op leningnemer en organisatie.

Het onderzoek betreft de jaren 2020 en 2021. Het betreft 118 aanvragen. Een klein aantal was al aangemeld eind 2019, maar doorliep het gehele proces in 2020. Uit de database met alle aanvragers trokken we een steekproef van 21 respondenten. Van deze personen kregen we de contactgegevens van Cultuur+Ondernemen. De verdeling is gemaakt naar discipline, bestedingsdoel, regio, type activiteit en omvang van de lening. Hiermee is een representatieve groep samengesteld die vergelijkbaar is met de verdeling in hele groep leningnemers. Twee personen wilden niet meewerken en vijf personen waren ook na meerdere pogingen niet bereikbaar.

Aanvragers die géén lening hebben ontvangen, ofwel omdat zij zich gedurende oriëntatie of het aanvraagproces terugtrokken, ofwel omdat hun aanvraag afgewezen werd, zijn in het onderzoek niet meegenomen. Er is door

Cultuur+Ondernemen een uitvraag gedaan onder een steekproef uit die groep, maar dit leverde, ondanks herinneringen, geen reacties op.

Evenmin is gekeken naar de *potentiële* leningnemers: de latente klanten die gebaat kunnen zijn bij een cultuurlening, maar de regeling niet kennen, of argumenten hebben om niet voor een of deze lening te kiezen, of niet in aanmerking komen voor de huidige faciliteit.

De 14 interviews werden telefonisch afgenomen in de periode eind juli tot begin september. Om zo betrouwbaar mogelijk respons te verkrijgen werd vooraf gemeld dat de interviews vertrouwelijk waren, de bevindingen niet tot individuele leningen of leningnemers te herleiden zullen zijn.

1.2. Bevindingen

Oriëntatie: Informatieverzoeken en intakegesprekken

Een klein aantal geïnterviewden had al eerder gebruik gemaakt van de diensten van Cultuur+Ondernemen en kenden dus de weg. Het grootste deel van de geïnterviewden was nieuw bij Cultuur+Ondernemen. Van hen was ongeveer een derde deel ‘gewoon’ via online search naar ‘financieren’ en ‘cultuur’ op de online-aanwezigheid van Cultuur+Ondernemen terecht kwam en daarna een oriëntatiegesprek aanvraag. Het grootste deel van hen kwam echter via hun netwerk: zij werden op de leenfaciliteit gewezen na doorverwijzing van andere financiers en subsidievertrekkers, zoals fondsen of bijvoorbeeld Triodos Bank.

Voor iedereen gold dat het eerste (kennismakings)contact soepel, laagdrempelig en uitnodigend werd ervaren. Ook in corona-tijd, waarin alles online verliep, werden er geen drempels ervaren. Bij sommigen viel dit extra in goede aarde omdat de oriëntatie voor leningnemers niet vrijblijvend is: mensen zijn op zoek naar de oplossing voor een probleem of uitdaging: zij willen groeien, moeten investeren, hebben plannen maar weten niet hoe dit te realiseren. De informatie en het contact dat uitstraalt dat Cultuur+Ondernemen een oplossing kan bieden, werd als positief en vertrouwenwekkend gezien.

Leenaanvragen

Service

Over het proces en procedure zijn de geïnterviewden zonder uitzondering tevreden. Bijna iedereen zegt dat het snel en soepel verliep en dat het contact goed was. Verreweg de meeste geïnterviewden merken op dat in vergelijking met andere kredietverstrekkers Cultuur+Ondernemen de taal van de culturele sector spreekt, hen begrijpt en de situatie en risico's kan inschatten – heel anders dan andere verstrekkers zoals banken. Het gevoel van gemeenschappelijkheid gaf hen veel vertrouwen in een lening en zelfvertrouwen in hun eigen project.

Wat opvalt in de interviews is dat de respondenten het contact en de faciliteiten van Cultuur+Ondernemen ervaren als samenwerking. Als een gezamenlijk

inspanning om een probleem op te lossen. De uitkomst stond vooraf niet vast, maar in de beleving van verreweg de meeste respondenten gingen beide partijen - heel anders dan de reguliere kredietverstrekkers - samen op pad.

Inspanning

De hoeveelheid werk die de aanvraag kost wordt niet als hoog gezien, maar acceptabel. Velen realiseren zich dat de doorlooptijd van de procedure vooral beïnvloed werd door eigen inspanningen in het aanleveren van benodigde cijfers en informatie. Hierbij viel op: hoe meer ervaren de leningnemer is in financieel- en zakelijk management, hoe eenvoudiger de werklust wordt ervaren.

Begeleiding

Voor wie minder ervaren en voorbereid is, is er begeleiding door medewerkers van Cultuur+Ondernemen aan de leningnemer. Als benodigde cijfers en informatie niet voorhanden of onvolledig zijn gaan adviseur en leningnemer samen aan de slag om dat bij elkaar te krijgen. De adviseur denkt mee over aanpak en risico's; zo gaan kredietbeoordeling en zakelijk advies hand in hand.

Duidelijk is: hoe meer ervaren de leningnemer in financieel- en zakelijk management, hoe minder gebruik gemaakt wordt van de begeleiding. Niettemin wordt de service op prijs gesteld.

Leningnemers die van deze begeleiding gebruik maakten zijn zonder uitzondering als waardevol en belangrijk ervaren. Sommigen zien het als een cursus of coaching, anderen waarderen de kritische vragen en het waarschuwen voor risico's of de formats die geboden worden.

Twee zaken komen hierbij vaak naar voren. Als eerste het *aanleveren van cijfers* en beantwoorden van vragen, wat de leningnemer dwingt zich in de materie te verdiepen en daardoor erg leerzaam is. Als tweede wordt meerdere keren de *liquiditeitsplanning* genoemd. Dat was voor een aantal nieuw maar zeer nuttig en behulpzaam. In zoverre zelfs dat meerdere keren opgemerkt wordt dat er nog steeds regelmatig gebruikt van wordt gemaakt.

Doorlooptijd

De tijd tussen het eerste contact en het besluit dat een lening is toegekend varieert, maar wordt door leningnemers positief beoordeeld. De meeste leningnemers kregen na een aantal weken duidelijkheid. De keren dat het langer duurde waren te wijten aan vertraging bij de leningnemer zelf. Slechts eenmaal werd gesproken over vertraging vanwege corona-achterstanden.

Leningen

De gunstige voorwaarden die aan de lening zijn verbonden, wordt door enkele mensen expliciet genoemd als reden om te kiezen voor Cultuur+Ondernemen, vooral als zij al vaker gebruik hebben gemaakt van de dienstverlening. Maar verreweg de meeste mensen noemen de communicatie, het begrip voor de situatie van de leningnemer en de begeleiding als grootste pluspunt.

In alle gevallen wordt verteld dat de verstrekte lening is aangewend zoals bedoeld en overeengekomen. Alle geïnterviewden hebben de rentebetalingen en aflossing opgenomen in de (maandelijkse) vaste lasten. Voor een aantal geïnterviewden was de corona-lockdown reden om Cultuur+Ondernemen te vragen de aflossingen later te mogen starten of tijdelijk te pauzeren – wat mogelijk was.

Output, effecten en impact

Om de impact van de financieringen van Cultuur+Ondernemen te kunnen bepalen hebben we een theory of change opgesteld, die de veranderlogica weergeeft hoe de activiteiten van Cultuur+Ondernemen van invloed zijn op de leningnemer, de organisatie en de sector. Als output definieerden we de toegenomen financiële kennis en -vaardigheden, die leidt tot daadwerkelijke toepassing en gebruik van die kennis en vaardigheden (outcome/effect), wat leidt tot een financieel vitale en gezonde organisatie en sector (impact). We hebben gevraagd naar deze output, outcomes en impact, en naar de attributie: is het de lening en de aanpak van Cultuur+Ondernemen die leidt tot een blijvende nieuwe situatie?

De antwoorden die we kregen zijn grofweg in twee categorieën te verdelen naar financieel vaardige leningnemers en leningnemers met weinig zakelijke achtergrond.

Financieel vaardig

De eerste groep bestaat uit mensen die ook vóór de lening al financieel vaardig waren, bijvoorbeeld omdat ze daarin opgeleid zijn of in een commerciële functie gewerkt hadden. Zij geven onomwonden aan dat zij de service van Cultuur+Ondernemen waarderen, maar geen nieuwe kennis vergaarden of hun vaardigheden vergroot hebben.

Het gevolg voor hun organisatie, zoals bijvoorbeeld een steviger basis, meer vertrouwen bij omgeving en andere financiers wordt wel genoemd, maar slechts in zeer beperkte mate. En als er al sprake is van meer inkomsten en stabiliteit, dan wordt dat eerder aan het eigen ondernemerschap toegeschreven dan aan Cultuur+Ondernemen.

Wel wordt gezegd dat zij dóór de lening hun activiteiten konden ondernemen; zonder de lening zouden zij niet of minder, en zeker veel langzamer hun doelen bereikt hebben. In dat opzicht is het effect van de lening evident: voorwaardelijk voor vooruitgang.

Weinig zakelijke achtergrond

De tweede groep bestaat uit mensen die vooraf geen financiële of zakelijke achtergrond hadden; het zijn creatieven, opgeleid in de cultuur en beland in de situatie waarin ze ook ondernemer zijn. Deze groep leningnemers geeft aan dat de begeleiding door Cultuur+Ondernemen veel veranderd heeft. Het aanvraagproces leidde tot meer kennis over financiële planning, inzicht in de eigen situatie. Het huiswerk en aanleveren van cijfers, de persoonlijke begeleiding en een format of

model leidde ertoe dat de leningnemers beter in staat zijn hun werk te doen, meer greep op de zaak hebben. Vaak wordt tevens genoemd dat het leidde tot meer zelfvertrouwen en motivatie om door te gaan. Een enkeling noemde dat het fenomeen ‘lenen’ minder negatieve bijklank had gekregen door het inzicht dat financieren van start-up of groei normaal is en bij gebruikelijke financiële planning hoort.

Het positieve effect op hun organisatie werd vaak genoemd, ofwel omdat zij zelf zakelijker met hun klanten, financiers en leveranciers omgingen, ofwel omdat andere financiers meer vertrouwen in de ondernemer kregen op basis van de ondersteuning van Cultuur+Ondernemen.

Impact

Met andere woorden: de uitgangspositie van de leningnemer is van grotere invloed dan het aanbod van Cultuur+Ondernemen. Dat neemt niet weg dat bij de financieel ervaren groep de impact misschien kleiner en indirect is, maar zeker van belang. Voor de groep creatieven die zich minder financieel vaardig weten, is de impact van Cultuur+Ondernemen evident, zowel op de leningnemer als op de organisatie.

Door de geïnterviewden uit beide categorieën wordt opgemerkt dat - vergeleken met het ‘geefgeld’ van subsidies – veel duidelijker is: een overeenkomst die meer op basis van gelijkwaardigheid is gebaseerd. De afhankelijkheid is zakelijker, minder inhoudelijk en daardoor van minder invloed op de eigen koers en creativiteit. Een aantal keren wordt opgemerkt dat het financieren van groei en investering voor een onderneming normaal is, en dat de negatieve associatie met lenen onterecht is.

Aanbevelingen van leningnemers

Gevraagd naar suggesties en aanbevelingen werden potentiële leners aanbevolen gebruik te maken van het voor zakelijke organisaties logische instrument van financiering. En daarnaast het proces van Cultuur+Ondernemen serieus te nemen, goed voor te bereiden en vooral zo goed mogelijk gebruik te maken van de begeleiding en dienstverlening.

Als aanbevelingen voor Cultuur+Ondernemen werd genoemd dat er meer publiciteit gemaakt zou kunnen worden over het bestaan van de mogelijkheden. Een aanbeveling was ook om na verstrekken van de lening contact te houden over de voortgang, omdat advies en begeleiding ook dan nuttig kan zijn.

1.3. Klantreis

Als we de metafoor van een gezamenlijke reis gebruiken, springt Cultuur+Ondernemen er vooral uit als een bijzonder aangename reisgezel: de respondenten zijn erg te spreken over de samenwerking en betrokkenheid van de medewerkers. De zelfde taal, hulpvaardig en ondersteunend. Leningnemers ervoeren een gevoel van waardering en in hun eigenheid herkend te worden.

Een deel van de respondenten was vooral gericht op de bestemming van de reis: de lening. Zij waren vooral bezig die snel en efficiënt te bereiken. Een ander deel profiteerde evenzeer of zelfs meer van het reizen zelf. De begeleiding van Cultuur+Ondernemen en wat hen dat bracht aan nieuwe vaardigheden en inzichten, werd gezien als een zeer waardevolle ervaring waar zij tot op de dag van vandaag gebruik van maken.

Zonder uitzondering was de groep reizigers tevreden over de reis en de herinneringen die zij daaraan hebben. Het plakboek en reisverslag wordt door sommigen nog steeds als leerzame ervaring ter hand genomen.

En zoals dat gaat bij reizigers: verreweg de meeste mensen bevelen Cultuur+Ondernemen aan aan anderen. Zij roepen Cultuur+Ondernemen op om meer publiciteit te geven aan de faciliteit en zich bewust te zijn van de impact van de individuele begeleiding. Duimpje op!

Bij deze bevindingen moet opgemerkt worden dat we niet gesproken hebben met aanvragers die geen lening afsloten, omdat zij zich gedurende het proces bedachten of omdat Cultuur+Ondernemen de lening niet wilde verstrekken, noch met de mensen die zich na oriëntatie op Cultuur+Ondernemen en een eerste contact niet tot verdere stappen zijn gekomen.