

## Het Belang Van Immateriële Activa In Het Midden- En Kleinbedrijf

Peer-reviewed author version

VERGAUWEN, Philip; Kickken, P. & VANDEMAELE, Sigrid (2006) Het Belang Van Immateriële Activa In Het Midden- En Kleinbedrijf. In: *Accountancy & Bedrijfskunde*, 26(7). p. 3-24.

Handle: <http://hdl.handle.net/1942/1524>

# Het Belang van Immateriële Activa in de KMO

*Dr. P. Vergauwen & Drs. J.E.J. Kickken*  
*Department of Accounting & Information Management*  
*Faculty of Economics & Business Administration*  
*Universiteit Maastricht*  
[p.vergauwen@aim.unimaas.nl](mailto:p.vergauwen@aim.unimaas.nl)

*Dr. S.N. Vandemaele*  
*Departement Bedrijfskunde*  
*Faculteit Toegepaste Economische Wetenschappen*

*Correspondentie:*  
*P. Vergauwen*  
*FEBA, Universiteit Maastricht*  
*P.O. Box 616*  
*6200 MD Maastricht (NL)*

Abstract

## 1. Inleiding

Middelgrote en kleine bedrijven (MKB, in Vlaanderen: KMO) kijken terug op vrij magere jaren: in 2003 kregen ze te maken met een economische krimp (vooral in Nederland) terwijl 2004 werd gekenmerkt door “aanhoudend economisch pessimisme” (MKB Nederland & TNS NIPO, 2005), en dit ondanks een kleine groei in de Belgische en Nederlandse economieën (om en bij de 1,7%). Deze groei was kleiner dan de gemiddelde groei in de Europese Unie, Verenigde Staten en Japan (CBS, 2005). Vaak wordt gesteld dat voor werkelijk economisch herstel België (Vlaanderen) en Nederland zijn aangewezen op de kleine en middelgrote ondernemingen, (Voorzitter MKB-Nederland, Loek Hermans in Financiële Dagblad, januari 2004). Deze uitspraak is gebaseerd op het feit dat het MKB 99% van de Nederlandse ondernemingen omvat en daarbij tevens ruim de helft van de omzet van het totale bedrijfsleven genereert<sup>1</sup>. Daarnaast ligt zowel de potentiële als gerealiseerde groei van MKB-ondernemingen hoger dan die van het grootbedrijf. Deze potentiële groei van 8% wordt echter lang niet volledig gerealiseerd: de daadwerkelijke groei blijven steken op 6,3%, d.w.z. ruim 20% van de totale groeipotentie blijft onbenut. Om te kunnen groeien is het noodzakelijk voor ondernemingen te investeren, waar veelal vreemd vermogen voor benodigd is. Binnen het MKB wordt dit met name via banken aangewend. Doordat ondernemers vaak niet in staat zijn de juiste waarde van de onderneming te meten en/of kenbaar te maken, ontstaat er informatie-asymmetrie met een “financieringsgat” als gevolg (MKB-Nederland, 2004). Hierbij spelen “immateriële activa” (IA) een grote rol. Eén methode om de waarde van deze activa aan externe partijen op een zo betrouwbaar mogelijke manier duidelijk te maken is het toevoegen van een supplement aan de jaarrekening: het MKBalansrapport. Dit balansrapport werd vooral door het (Nederlandse) Ministerie van Economische Zaken in samenwerking met het NIVRA (Nederlands Instituut voor Register accountants) in 2001 ontwikkeld. Het is een op de praktijk gerichte vragenlijst waarin diverse IA aan bod komen en heeft tot doel om voor ondernemers, accountants, financiers en andere externen inzicht te verschaffen aangaande IA binnen een MKB. Aangezien het MKB, zoals gezegd, belangrijk is voor de groei van de economie is het van belang dat haar de mogelijkheid tot groei wordt geboden en het MKBalansrapport heeft volgens de praktijkhandreiking van het NIVRA (2001) tot doel een “hulpmiddel om financieringsaanvragen van een degelijke onderbouwing te voorzien” te zijn (p.6). Het rapport moet immers leiden tot een transparanter en completer beeld van de

---

<sup>1</sup> [www.mkb.nl/het\\_midden- en\\_kleinbedrijf](http://www.mkb.nl/het_midden- en_kleinbedrijf). In Vlaanderen gelden gelijkaardige cijfers.

onderneming en de ondernemer. Hierdoor is het niet enkel op prestaties uit het verleden gericht zoals een jaarverslag, maar geeft het inzicht in de toekomstige kasstromen en biedt op die wijze meer zekerheid over de rentabiliteit van de onderneming. Daarnaast helpt MKBalans het bedrijf beter te typeren en biedt het de mogelijkheid om een vergelijking te maken met de branche. MKBalans verkleint op deze wijze de informatie-asymmetrie tussen ondernemers en - onder meer – kredietverschaffers en andere externe partijen.

Dit artikel poogt te komen tot een inventarisatie van de mate waarin de diverse componenten van IA, zoals voorgesteld in de literatuur over intellectueel kapitaal, als belangrijk erkend worden door kleine en middelgrote bedrijven in Nederland. Het onderzoek voorgesteld in dit artikel is gedaan aan de hand van een vragenlijst en aan de hand van een analyse van de “MKBalans”. Het artikel bestudeert hoe de componenten van intellectueel kapitaal (menselijk, structureel/organisatorisch en relatioeneel kapitaal) in relatie staan tot elkaar en in hoeverre deze concepten - en de relaties ertussen - als belangrijk worden gezien voor het management en voor de bedrijfsresultaten van het MKB. Onderzoek bij grotere (multinationale) bedrijven heeft immers aangetoond dat een goed begrip en management van deze concepten inderdaad het waardecreërend vermogen van het bedrijf vergroten en dus positief gerelateerd zijn met bedrijfsresultaten op zowel korte als lange termijn (zie o.m. Bollen et al., 2005).

In het vervolg van dit artikel zal een theoretische achtergrond van het probleem worden geschetst (sectie 2), waarna twee onderzoekshypothesen alsook de onderzoeksmethode worden besproken (sectie 3). De resultaten van het onderzoek worden toegelicht in sectie 4. Tot slot (sectie 5) worden conclusies en aanbevelingen geformuleerd en wordt een agenda voor verdergezet onderzoek voorgesteld.

## 2. Theoretische achtergrond

### 2.1. Het belang van het MKB en immateriële activa (IA) voor de economie

De stelling van Loek Hermans dat het MKB een grote rol speelt binnen de economie is niet nieuw: reeds in het Bolton-rapport van 1971 werd aangetoond dat kleine(re) bedrijven een grote rol spelen in de economie. Het Bolton-rapport identificeerde acht belangrijke functies voor het kleinbedrijf. De belangrijkste functies betreffen (1) het vaak efficiënter produceren van specialistische (tailor-made) luxe producten door een klein bedrijf, (2) de rol van leveranciers van onderdelen voor grotere ondernemingen, (4) de positieve bijdrage aan de variëteit (differentiatie) van producten op de markt, (5) het voorkomen van monopolies en (6) hun rol als bron van innovatie en kweekplaats voor nieuw ondernemend talent (Bates, 1972). Concluderend kan dus gezegd worden dat het belangrijkste bestaansrecht voor het kleinbedrijf volgens dit rapport in het feit ligt dat het “een kweekplaats is voor nieuwe ondernemingen en ondernemerstalent, een bron van nieuw hartenbloed en ideeën, en tevens een opstap voor groei om zo de concurrentie te kunnen handhaven.” (Waite, 1973, p.156).

Het mag dus geen wonder heten dat indien innovatie de belangrijkste motor van economische groei is, in de huidige “kenniseconomie”, het MKB een cruciale plaats in die economie bekleedt. Wanneer bijvoorbeeld wordt gekeken naar het niveau van de materiële en immateriële investeringen in Nederland kan gezien worden dat reeds in 1985 en 1995 voor iedere gulden of euro die materieel werd geïnvesteerd ongeveer 55 cent werd geïnvesteerd in IA. Daarnaast is op te maken dat de groei met name is toe te schrijven aan investeringen binnen het bedrijfsleven, aangezien deze tussen 1985 en 1995 met bijna 82% zijn gestegen ten opzichte van een algehele investeringsgroei van ruim 45% (Ministerie van Economische Zaken, 1999). De snelle opkomst van het Internet sinds de jaren negentig van de vorige eeuw en de sterke groei in de mogelijkheden van informatietechnologie hebben een grote rol gespeeld bij de bloei van het informatietijdperk. Hierdoor verschoof het economische paradigma van schaarsheid naar rijkdom. Gold in het industriële tijdperk nog de regel van vraag en aanbod, welke de waarde van schaarse, tastbare middelen bepaalde, in het informatietijdperk geldt dat hoe meer bedrijven gebruik maken van immateriële waardecreërende activa zoals informatie, hoe groter de waarde hiervan wordt. Daarnaast is het groter wordende belang van de informatie- en kenniseconomie zichtbaar in het feit dat steeds meer services en producten in hoge mate afhankelijk zijn van informatie en kennis van de producent (Sullivan & Sullivan 2000).

### 2.2. Financiering van het midden- en kleinbedrijf

Ondernemingen binnen het MKB zijn met name gefinancierd met zelf opgebouwd eigen vermogen en leningen tegen zekerheden (Bureau Bartels BV, 1999). Dit heeft diverse oorzaken en implicaties. Wanneer een onderneming wordt opgestart bestaat het beginkapitaal over het algemeen uit vermogen van de ondernemer, eventueel aangevuld met kapitaal van familie of vrienden. In eerste instantie wordt groei meestal gefinancierd met zelf opgebouwd eigen vermogen. Wanneer een onderneming vervolgens additioneel kapitaal nodig heeft wordt niet vaak gekozen voor het uitgeven van aandelen aangezien MKB-ondernemers niet graag het eigendom

en de controle over hun onderneming uit handen geven. Dit heeft tot gevolg dat deze ondernemingen vervolgens zijn aangewezen op vreemd vermogen. Over het algemeen wordt dit verkregen middels een bankkrediet (Berger & Udell, 1998). De mogelijkheden tot het verkrijgen van andere vormen van vreemd vermogen zijn vaak zelfs niet bekend bij ondernemers. Hieruit blijkt dus dat bankkredieten een zeer belangrijke rol spelen bij de financiering van ondernemingen binnen het MKB (Bureau Bartels BV, 1999).

Bij het verkrijgen van deze bankkredieten speelt informatie-asymmetrie een grote rol. Dit wordt mede veroorzaakt door het feit dat veel bedrijven in het MKB niet verplicht zijn hun jaarrekening te laten controleren en te publiceren (Berger & Udell, 1998). Hierdoor wordt vaak volstaan met het voeren van een administratie enkel voor belastingdoeleinden, waarbij de winsten zo laag mogelijk worden gehouden. Daarnaast zijn andere competenties die de kredietwaardigheid bepalen, zoals de strategie en marktpositie, vaak niet goed gedocumenteerd in de onderneming (Bartels, 2002). Het resultaat hiervan is dat ondernemingen hun kwaliteiten niet kunnen aantonen aan potentiële kredietverschaffers en de zogenoemde informatie-asymmetrie ontstaat. (Berger & Udell, 1998).

Aangezien het verschaffen van een lening aan het MKB over het algemeen dus meer risico met zich meebrengt voor de bank, geeft deze de voorkeur aan leningen tegen zekerheden. Deze zekerheden kunnen zowel intern als extern zijn. Als interne zekerheden dienen activa van het bedrijf, terwijl externe zekerheden eigendommen van de ondernemer zelf zijn. Hierdoor voorkomt de bank dat zij haar geld kwijtraakt wanneer de onderneming niet voldoende presteert om de lening terug te betalen. Een ander gevolg van dit verhoogde risico is dat banken kortetermijnleningen prefereren boven langetermijnleningen. Dit geeft hen meer mogelijkheden om de prestaties van de onderneming te controleren. Bij grotere bedrijven worden de prestaties gecontroleerd middels voorwaarden in de overeenkomst (covenants) die zijn gebaseerd op financiële ratio's. Op deze wijze kan een langetermijnlening worden gewijzigd of ontbonden wanneer de prestaties van een onderneming niet aan de eisen van de bank voldoen. Bij kleinere ondernemingen, waarvan de jaarrekening niet wordt gecontroleerd kunnen deze ratio's echter niet betrouwbaar worden bepaald. Daarom wordt controle uitgeoefend door verschaffing van kortetermijnleningen. Hierdoor krijgen MKB-ondernemingen te maken met relatief hogere kosten, wat hen in de groei kan beperken (Bureau Bartels BV, 1999). Dit probleem lijkt in de toekomst alleen maar groter te worden met de invoering van Basel II in 2007. Dit beleid omtrent het bankwezen is gericht op een betere risico-inschatting door banken en bestaat uit een framework met drie pilaren. De eerste pilaar is het minimum kapitaal vereiste, de tweede supervisie en de derde marktdiscipline (Diana, 2005). Voor cliënten van banken is met name de eerste pilaar van belang. Deze heeft tot doel dat banken een betere inschatting maken van het risico van een onderneming en hun beleid tot kredietverstrekking hierop aanpassen. Zij zijn namelijk verplicht de hoogte van hun eigen vermogen aan te passen aan het kredietrisico van klanten<sup>2</sup>. Deze risico-inschatting kan zowel intern als extern worden gedaan, maar voor ondernemingen binnen het MKB zullen met name de banken zelf deze lastige taak voor hun rekening nemen. Criteria voor het maken van een risicoprofiel zijn naast de 'harde' financiële cijfers de 'zachte' IA. Aangezien banken vaak onbekend zijn met de wijze van bedrijfsvoering binnen het MKB en de ondernemers deze feiten vaak niet goed kunnen presenteren is het moeilijk de kwaliteit van winsten vast te stellen. Het gevolg hiervan is dat banken dergelijke MKB-cliënten waarvan het risico moeilijk is in te schatten naar verwachting als eerste een krediet zullen weigeren. Wanneer een dergelijke 'rating' eenmaal negatief is uitgevallen, wordt het met de huidige communicatiemiddelen tevens zeer moeilijk bij een andere bank wel nog een krediet te verkrijgen (Bartels, 2002). Daarnaast zullen ondernemers die de waarde van hun onderneming niet goed kunnen aantonen als risicovoller worden aangemerkt door banken. Wanneer hen dan toch een krediet verschaft wordt zal de bank het aanhouden van het hogere risicokapitaal doorberekenen, wat zich in een hogere rentevoet zal vertalen<sup>3</sup>. Goede documentatie van zowel de 'harde' als 'zachte' prestaties lijkt daarom voor het MKB van zeer groot belang te zijn om in de toekomst het benodigde kapitaal aan te trekken om te kunnen overleven (Norton, 2003).

### 2.3. Waardering van immateriële activa (IA)

Tegelijkertijd met de groei van het belang van IA is er tevens sinds eind jaren zeventig een afname ontstaan in de bruikbaarheid van financiële jaarverslagen van bedrijven. Dit blijkt uit de sterk verminderde relatie tussen de marktwaarde en boekwaarde van ondernemingen (Lev & Zarowin, 1999). Dit was dan ook een reden voor Lev en Zambon (2003) om op te roepen tot meer onderzoek naar het managen, meten en visualiseren van IA. Daarbij bleek dat het communiceren van relevante informatie aan externe partijen op drie verschillende gebieden problemen oplevert voor bedrijven. Ten eerste bestaat het probleem van de erkenning van aangekochte IA. Ten tweede de erkenning van de intern ontwikkelde IA en ten derde hoe vervolgens met deze erkende IA om te gaan (Powell, 2003).

<sup>2</sup> Financiering MKB onder druk; [www.nivra.nl/](http://www.nivra.nl/)

<sup>3</sup> Financiering MKB onder druk; [www.nivra.nl/](http://www.nivra.nl/)

In Nederland is hierop Richtlijn voor de Jaarverslaggeving 210 van toepassing. Hierin wordt een immaterieel actief volgens de conceptuele aanpak gedefinieerd als een “identificeerbaar, niet-monetair actief (een uit gebeurtenissen in het verleden voortgekomen middel, waarover de rechtspersoon de beschikkingsmacht heeft en waaruit in de toekomst naar verwachting economische voordelen naar de rechtspersoon zullen vloeien) zonder fysieke gedaante dat wordt gebruikt voor productie, aflevering van goederen of diensten, voor verhuur aan derden of voor administratieve doeleinden”. Hieruit blijkt dus dat er drie criteria zijn voor activering, namelijk (i) identificeerbaarheid, (ii) beschikkingsmacht van de rechtspersoon, en (iii) verwachte oplevering van economische voordelen. Dit alles is echter moeilijk te bepalen voor ondernemers waardoor, hoewel er een bescheiden tendens bestaat naar het relatief meer activeren van IA, nog steeds het grootste deel ten laste van het resultaat of het eigen vermogen wordt gebracht (Ministerie van Economische Zaken, 1999).

Er zijn diverse oplossingen bedacht om de waarde van IA aan belanghebbenden duidelijk te maken. Deze methoden zijn volgens Catusús en Gröjer (2003) in te delen in drie categorieën. De eerste categorie bestaat uit methoden om nieuwe economische aspecten in het huidige model op te nemen. Lev en Zarowin (1999) stellen bijvoorbeeld voor om investeringen in IA uitgebreider te kapitaliseren of jaarrekeningen van de afgelopen jaren systematisch te herformuleren. Powell (2003) doet vervolgens in zijn artikel over de stand van zaken rondom IA twee voorstellen om het huidige model aan te passen. Het eerste voorstel is de ‘*fair value approach*’, waarbij een bedrijf de mogelijkheid heeft om een identificeerbaar immaterieel actief dat betrouwbaar kan worden gemeten, tegen ‘*fair value*’ te erkennen op het moment dat de economische voordelen waarschijnlijk worden. Het tweede voorstel betreft ‘*cost reinstatement*’. Dit houdt in dat voorheen ten laste van het resultaat gebrachte kosten op het moment dat het activa voldoet aan de erkenningscriteria opnieuw benoemd worden. Echter geeft hij aan het eind van het artikel meteen aan dat beide voorstellen de mogelijkheid tot winstmanipulatie bieden. Dit maakt het in het huidige klimaat, waarin de angst voor nieuwe schandalen regeert, onwaarschijnlijk dat deze voorstellen worden doorgevoerd. Tevens blijkt uit het experiment van Catusús en Gröjer (2003) dat het in de financiële jaarrekening opnemen van IA vaak niet geaccepteerd wordt door banken, aangezien het niet als betrouwbare informatie wordt beschouwd. In de tweede categorie vallen methoden die het huidige model aanvullen middels een complement, bijvoorbeeld door extra gegevens over de IA in de voetnoten te verschaffen. Op die wijze kan de gebruiker van het jaarverslag beter beoordelen hoe de IA zijn gewaardeerd. De derde categorie bestaat eveneens uit modellen die het huidige model aanvullen. Echter nu middels een supplement, waarbij een speciaal rapport over IA wordt toegevoegd aan het jaarverslag, zoals bijvoorbeeld een MKBalansrapport. Dit rapport gaat op kwalitatieve wijze in op de aanwezige IA in de onderneming.

#### 2.4. Definiëring van immateriële activa (IA)

Aangezien IA een dynamische vorm van kapitaal ofwel een ideologisch proces weergeven, zijn er in de afgelopen jaren diverse methoden ontwikkeld om deze IA kwalitatief te meten en visualiseren (Bontis, 1998). Dit heeft tevens geresulteerd in diverse omschrijvingen van het begrip IA. Hieronder zal dan ook een overzicht van de diverse definities en methoden worden gegeven, op basis waarvan een definitie voor de rest van dit rapport wordt bepaald.

Door uitspraken van diverse personen uit het bedrijfsleven te inventariseren, vergelijken en combineren hebben Edvinsson & Sullivan IA in 1996 gedefinieerd als kennis die kan worden omgezet in waarde. Deze kennis bestaat volgens hen uit vier elementen; menselijk kapitaal (human capital), structureel kapitaal (structural capital), complementaire activa (complementary business assets) en intellectueel eigendom (intellectual property). Menselijk kapitaal bestaat uit de kennis die werknemers meenemen wanneer ze de onderneming verlaten, structureel kapitaal daarentegen is de kennis die aan het eind van de dag in de onderneming blijft. Om de waarde van deze ontastbare kennis naar voren te kunnen laten komen zijn tastbare, complementaire activa van belang. IA ten slotte, zijn de activa waarvoor legale bescherming is verworven, zoals patenten. Ook Brooking en Motta (1996) identificeerden vier categorieën binnen IA; op de mens georiënteerde activa (human-centered assets), intellectuele eigendom activa, (intellectual property assets), infrastructurele activa (infrastructure assets) en marktactiva (market assets). De eerste twee categorieën komen overeen met het menselijk kapitaal en intellectueel eigendom zoals hiervoor beschreven. Echter geven Brooking en Motta (1996) wel duidelijk aan dat niet het aantal, maar de mogelijkheden die intellectuele eigendommen voortbrengen van belang zijn. De infrastructurele activa bestaan uit de middelen die het mogelijk maken voor een onderneming om te functioneren en de marktactiva geven de mogelijkheden weer die de organisatie heeft op de markt, zoals marktdominantie en naamsbekendheid. Skandia, het eerste bedrijf dat een ‘*Director of Intellectual Capital*’ benoemde, definieerde IA reeds in 1992 als zijnde menselijk kapitaal plus structureel kapitaal. Middels het ‘*Skandia Value Scheme*’, wat structureel kapitaal vervolgens weer onderverdeelde in meerdere componenten kon in kaart worden gebracht uit welke bouwstenen de niet-financiële waarde van Skandia bestond. Hieruit werd vervolgens de ‘*Skandia Navigator*’ ontwikkeld om de balans tussen financiële en niet-financiële items te kunnen weergeven (Edvinsson, 1997). Ook Sveiby (1997) ontwikkelde een methode om op één pagina een overzicht te geven van IA. Op deze zogenoemde ‘*Intangible Asset Monitor*’ wordt onderscheid gemaakt in

externe structuur indicators (external structure indicators), interne structuur indicators (internal structure indicators) en competentie indicators (competence indicators). De externe structuur indicators hebben betrekking op de klanten, terwijl de interne structuur indicators gericht zijn op de ondersteuning van de werkzaamheden binnen de organisatie. De competentie indicators zijn gerelateerd aan de personen die direct betrokken zijn bij het werk met de klanten. Hierbij gaat het dus met name om de professionals binnen een organisatie; ondersteunend personeel behoort tot de interne structuur. Roos en Roos (1997) kwamen na interviews met directeuren tot de conclusie dat van de diverse categorieën binnen de *'Intellectual Capital Distinction Tree'* de vier belangrijkste hoofdcategorieën bestaan uit menselijk kapitaal, klant en relationeel kapitaal (customer and relationship capital), bedrijfsproceskapitaal (business processes capital) en vernieuwings- en ontwikkelingskapitaal (business renewal and development capital). De laatste twee categorieën zijn vervolgens nog samen te voegen tot organisatiekapitaal (organization capital). Na bestudering van de literatuur komt Bontis in 1998 tot de omschrijving van IA als zijnde het effectief gebruik van kennis. Deze kennis deelt hij op in drie componenten; menselijk, structureel en klant kapitaal. Op basis van een empirische studie concludeert hij dat het menselijk kapitaal zowel het structureel als klant kapitaal versterkt, welke op hun beurt vervolgens de prestaties van een onderneming positief beïnvloeden. Bontis, Dragonetti, Jacobsen & Roos (1999) definiëren IA als de verzameling van alle ontastbare middelen en hun onderlinge relaties. Hierbij delen ook zij het op in de componenten menselijk en structureel kapitaal. Petty & Guthrie (2000) hebben de hiervoor beschreven *'Intangible Asset Monitor'* van Sveiby aangepast en kwamen op die manier tot drie onderdelen van IA. Ten eerste geven ook zij aan dat de competenties van werknemers van belang zijn en dus is één component wederom menselijk kapitaal. Vervolgens maken zij onderscheid tussen extern en intern kapitaal. Extern kapitaal in de vorm van klant (ofwel relationeel) kapitaal en intern kapitaal in de vorm van organisatorisch (ofwel structureel) kapitaal. Volgens Leliaert, Candries & Tilmans (2003) zijn naast de door de meeste auteurs genoemde componenten menselijk, klant en structureel kapitaal ook partnerships, allianties en netwerken van groot belang in de hedendaagse economie. Daarom hebben zij een vierde component, strategische alliantie, of partner kapitaal (strategic alliance (or partner) capital) toegevoegd. Op basis van de assumptie dat al deze componenten samenwerken ontwikkelden zij een *'4-Leaf Model'* van IA. Dit leidt dan tot vijftien onderdelen, die vervolgens gegroepeerd kunnen worden in gestructureerd kapitaal, niet-gestructureerd intern kapitaal en niet-gestructureerd extern intellectueel kapitaal. Ook Chen, Zhu & Xie (2004) komen met een vierde component van IA naast klant, menselijk en structureel kapitaal. Deze vierde component, innovatie kapitaal (innovation capital), zien zij als de kern van de IA. Menselijk kapitaal is de basis, structureel kapitaal beïnvloedt de efficiëntie van menselijk kapitaal en klant kapitaal beïnvloedt de realisatie van de ondernemingswaarde. Daarom spelen alle elementen een directe dan wel indirecte rol bij het verlagen van kosten en het voldoen aan de vraag van de klant. Dit betekent dat er een significante positieve correlatie zou moeten zijn tussen IA en de prestatie van een onderneming. Hoewel niet alle invloeden van de componenten op elkaar even significant blijken te zijn concluderen zij toch dat er een sterke correlatie bestaat tussen de vier componenten. Bollen, Vergauwen en Schnieders (2005) baseren zich op het empirisch onderzoek van Bontis (1998) en komen tot de conclusie dat de drie componenten menselijk, structureel en relationeel kapitaal elkaar positief beïnvloeden. Echter vinden zij geen directe link tussen deze componenten op zich, en de prestaties van een bedrijf. Deze link is alleen indirect via het meer tastbare component intellectueel eigendom, wat Bontis uit de analyse liet, aanwezig. Concluderend kan dus gesteld worden dat de omschrijving van IA steeds neerkomt op de kennis die binnen een onderneming aanwezig is en omgezet kan worden in waarde (Edvinsson & Sullivan, 1996). Tevens geven alle omschrijvingen aan dat deze kennis een combinatie van meerdere componenten is. Hoewel vaak verschillende termen gebruikt worden kan over het algemeen onderscheid gemaakt worden tussen menselijk, structureel en relationeel kapitaal. Dit is tevens in overeenstemming met de richtlijnen van het door de Europese Unie gefinancierde MERITUM project (2001). In het vervolg van dit rapport zal daarom deze indeling gebruikt worden voor de 'zachte' IA. Daarnaast wordt er nog uitgegaan van het bestaan van een tastbaarder component, intellectueel eigendom.

### 3. Onderzoekshypotheses en -methode

#### 3.1. Onderzoekshypotheses

Gebaseerd op het in het vorige hoofdstuk geschetste theoretische kader zullen in dit hoofdstuk de hypothesen worden ontwikkeld. Deze zullen gericht zijn op de samenhang tussen de diverse componenten van IA en hun invloed op bedrijfsprestaties.

Bollen, Vergauwen en Schnieders (2005) hebben op basis van onderzoek binnen de farmaceutische industrie in Duitsland aangetoond dat de drie 'zachte' componenten van IA aan elkaar gerelateerd zijn. Het is te verwachten dat deze relatie ook bestaat binnen ondernemingen in een andere industrie, dan wel van een andere grootte. Daarom wordt verwacht dat deze onderlinge afhankelijkheid van de componenten ook geldt voor ondernemingen binnen het MKB in Nederland. Dit leidt tot de volgende hypothese:

***H1: De drie componenten van immateriële activa; menselijk, structureel en relationeel kapitaal, die uit MKBalans naar voren komen versterken elkaar.***

Naar verwachting is deze versterking tussen de componenten menselijk, structureel en relationeel kapitaal in alle richtingen aanwezig. Kennis van werknemers komt niet tot zijn recht wanneer een onderneming niet de juiste middelen en cultuur verschaft om deze kennis tot uiting te laten komen. Dit betekent dat de eerste subhypothese een positieve relatie veronderstelt tussen structureel en menselijk kapitaal. Daarnaast zullen kundige werknemers meer bijdragen aan de ontwikkeling van structureel kapitaal, wat leidt tot hypothese 1.2 dat er een positieve relatie bestaat tussen menselijk en structureel kapitaal. Werknemers met de juiste kennis zullen inzien dat naast structureel kapitaal ook goede relaties met externe partijen belangrijk zijn voor het succes van de onderneming. Dit heeft tot gevolg dat kundige werknemers tevens zullen bijdragen aan de ontwikkeling van relationeel kapitaal. Hypothese 1.3 verwacht daarom een positieve relatie tussen menselijk kapitaal en relationeel kapitaal. Wanneer het relationele kapitaal goed ontwikkeld is binnen een organisatie, leidt dit er tevens toe dat werknemers hiervan kunnen leren en op die wijze hun kennis kunnen uitbreiden. De vierde subhypothese stelt dan ook dat er een positieve relatie bestaat tussen relationeel en menselijk kapitaal. Indien de relaties met externe partijen goed zijn, is het tevens mogelijk de procedures met betrekking tot externe partijen te verbeteren. Dit komt tot uiting in hypothese 1.5 welke een positieve relatie tussen relationeel en structureel kapitaal voorspelt. Daarnaast zijn goede processen noodzakelijk om goede relaties op te bouwen, wat betekent dat de zesde subhypothese een positieve relatie tussen structureel en relationeel kapitaal veronderstelt. Daarnaast hebben Bollen, Vergauwen en Schnieders (2005) aangetoond dat de minder tastbare componenten van IA van invloed zijn op de waarde van het meer tastbare component intellectueel eigendom. Dit geeft dan ook de basis voor hypothese twee, welke stelt dat deze waarneming tevens geldt voor het MKB.

***H2: De drie componenten van immateriële activa; menselijk, structureel en relationeel kapitaal, die uit MKBalans naar voren komen versterken elk de waarde van intellectueel eigendom.***

De tastbare componenten van IA, zoals patenten, kunnen niet ontwikkeld worden zonder de benodigde kennis van werknemers. Hypothese 2.1 verwacht daarom een positieve relatie tussen menselijk kapitaal en intellectueel eigendom. Ontwikkeling van een patent vraagt daarnaast om onder andere een organisatiecultuur die dergelijke initiatieven ondersteunt. Dit leidt tot de tweede subhypothese, welke stelt dat er een positieve relatie tussen structureel kapitaal en intellectueel eigendom bestaat. Tevens zijn goede relaties met externe partijen, zoals afnemers, noodzakelijk om erachter te komen welke behoeften er op de markt zijn. Vandaar dat hypothese 2.3 een positieve relatie tussen relationeel kapitaal en intellectueel eigendom veronderstelt.

### 3.2. Onderzoeksmethode

Het onderzoek is gebaseerd op het hulpmiddel MKBalans. Daarom is als uitgangspunt de vragenlijst MKBalans<sup>4</sup> gebruikt. Deze vragenlijst bevat 80 vragen die voor het merendeel betrekking hebben op de drie ‘zachte’ componenten van IA; menselijk, structureel en relationeel kapitaal. De hierbij behorende meerkeuzevragen zijn ingedeeld in de clusters missie, strategie, ondernemingsplan, ondernemer, structuur, administratieve organisatie, kwaliteitszorg, personeel, organisatiecultuur, marktanalyse, klanten, toeleveranciers, concurrenten, marketingplan, klachtenprocedure, producten/diensten, innovatiemanagement en kennismanagement. Hoe deze vragen kunnen worden verdeeld over de componenten menselijk, structureel en relationeel kapitaal is te vinden in tabel 1<sup>5</sup>. Ten slotte is er een cluster aanwezig waarin open vragen worden gesteld omtrent de financiële prestaties van de onderneming. Om de verwachte relatie tussen de ‘zachte’ componenten en het meer tastbare component intellectueel eigendom te kunnen testen zijn elf vragen hieromtrent toegevoegd. Deze vragen hebben betrekking op patenten, copyrights, licenties, royalty rechten, de merknaam, het handelsmerk/servicemerk, handelsgeheimen, het succesvol op de markt brengen van nieuwe producten en franchising. Daarnaast zijn acht vragen toegevoegd met betrekking tot het bankkrediet om ook in staat te zijn de laatste hypothese te testen. In deze vragen wordt ingegaan op de mate waarin de onderneming gebruik maakt van bankkredieten, welke gegevens bij de kredietaanvraag bij de bank zijn ingediend en de tevredenheid van de onderneming met de huidige bankkredieten. Verder zijn ter algemene informatie vragen

<sup>4</sup> [www.mkbalans.nl/index.asp?action=guidedtour&window=3](http://www.mkbalans.nl/index.asp?action=guidedtour&window=3)

<sup>5</sup> Hierbij staan de getallen tussen haakjes voor de bijbehorende vragen in de vragenlijst.

toegevoegd omtrent de branche waarin de onderneming actief is, of de onderneming marktleider is in haar sector en wat de functie van de respondent binnen de organisatie is<sup>6</sup>.

#### TABEL 1 ONGEVEER HIER

Syntens<sup>7</sup> geeft aan dat “MKBalans bedoeld is voor MKB-ondernemers uit alle branches met 5 tot 200 werknemers”. Vandaar dat gekozen is om geen specifieke branche te onderzoeken maar het MKB in het algemeen. Hiertoe zijn de e-mail adressen verzameld van ondernemers die voldoen aan het criterium MKB-ondernemer met 5 tot 200 werknemers<sup>8</sup>. Het verzoek tot deelname aan het onderzoek is uiteindelijk verstuurd naar 640 ondernemers binnen het MKB. Hiervan hebben uiteindelijk 50 respondenten de vragenlijst met betrekking tot de IA ingevuld, wat neerkomt op een ‘response rate’ van 8%. Echter hebben maar enkele respondenten ook de vragen omtrent prestatie en krediet volledig ingevuld<sup>9</sup>. Dit zal dan ook zijn uitwerking hebben op de resultaten van deze studie.

#### 4. Statistische analyse

Aangezien de data in dit onderzoek ordinaal<sup>10</sup> zijn, kunnen enkel niet-parametrische testen<sup>11</sup> worden gebruikt. Om te bekijken welke componenten van IA aanwezig zijn in het MKB zijn Kolmogorov-Smirnov testen<sup>12</sup> en binomiale testen<sup>13</sup> uitgevoerd. Hierbij wordt een algemeen geaccepteerd betrouwbaarheidsniveau van 95%<sup>14</sup> aangehouden. De resultaten van deze testen zijn te vinden in tabel 2.

Ten eerste kan geconcludeerd worden dat er in het algemeen een schriftelijk vastgelegde missie aanwezig is in MKB-ondernemingen. Bij de ondernemingen waar deze daadwerkelijk is vastgelegd kan het merendeel van de medewerkers deze ook in eigen woorden weergeven. Bekendheid hiervan bij klanten en leveranciers is echter exact binomiaal verdeeld, dat wil zeggen dat evenveel klanten en leveranciers deze wel als niet kennen.

De uitgangspunten en doelstellingen in de vorm van een strategisch plan voor de lange termijn zijn daarentegen slecht vastgelegd in het MKB. Daarnaast vindt uitwerking in kortetermijnplannen evenveel wel als niet plaats. Periodieke aanpassing hiervan vindt bij de ene onderneming wel regelmatig plaats en bij de andere niet. Eveneens zijn er evenveel ondernemingen die wel een jaarbegroting op schrift stellen als ondernemingen die dit niet doen. In tegenstelling tot de missie die redelijk goed vaststaat binnen MKB-ondernemingen is de strategie dus niet zo goed uitgewerkt.

Hoewel in de meeste ondernemingen een ondernemingsplan aanwezig is, is er echter een gelijke verdeling tussen de ondernemingsplannen die niet ouder zijn dan drie jaar en die dit wel zijn. Eveneens zijn er evenveel ondernemers die diverse factoren in het ondernemingsplan, zoals een kwalitatief overzicht van immateriële productiemiddelen, mogelijke ondernemingsrisico’s en prestatie-indicatoren wel opnemen als die dit niet doen. Hetzelfde geldt voor de vertaling naar budgetten en kostensoorten. Regelmatige actualisering van het ondernemingsplan vindt redelijkerwijs plaats. In totaliteit is het gebruik van het ondernemingsplan in MKB-ondernemingen dus zeker nog voor verbetering vatbaar.

#### Figuur 1 ONGEVEER HIER

---

<sup>6</sup> De volledige vragenlijst is te vinden in Appendix B. Deze vragenlijst is geplaatst op de website van de Universiteit Maastricht, wat het voor de respondenten mogelijk maakte om de vragen volledig anoniem te beantwoorden. De uitleg die hier voor de respondenten bij is geplaatst is te vinden in Appendix A.

<sup>7</sup> [www.syntens.nl](http://www.syntens.nl)

<sup>8</sup> Om deze te verkrijgen is contact opgenomen met MKB-Nederland. Wegens privacy richtlijnen konden zij deze gegevens echter niet verschaffen. Het al dan niet verschaffen van de e-mail adressen van MKB-ondernemers is een beslissing die enkel door de brancheorganisaties mag worden genomen. Vandaar dat deze zijn aangeschreven met het verzoek e-mail adressen van hun leden met minimaal 5 werknemers te verstrekken. Sommige brancheorganisaties hebben hiertoe een lijst met e-mail adressen aangeleverd, terwijl anderen de website waarop deze te vinden waren hebben doorgegeven (Appendix C geeft een overzicht van de brancheorganisaties die medewerking hebben verleend). Daarnaast zijn nog e-mail adressen van MKB-ondernemingen verzameld via internet.

<sup>9</sup> De antwoorden van de respondenten zijn te vinden op de bijgevoegde cd-rom.

<sup>10</sup> Er is wel een rangorde van categorieën, maar de antwoorden zijn niet in vaste eenheden te meten (De Vocht, 2000). Het wel schriftelijk hebben vastgelegd van een missie is bijvoorbeeld beter dan het hebben van een missie die niet schriftelijk is vastgelegd. Echter is niet in getallen uit te drukken hoeveel beter dit is.

<sup>11</sup> In dergelijke testen worden geen eisen gesteld aan de steekproefverdelingen en worden de variabelen ingedeeld van hoog tot laag, waarna analyse plaatsvindt. Een nadelig gevolg hiervan is dat de testen minder krachtig zijn waardoor een nulhypothese minder snel verworpen zal worden (De Vocht, 2000).

<sup>12</sup> De nulhypothese bij een Kolmogorov-Smirnov test veronderstelt dat de variabele normaal verdeeld is.

<sup>13</sup> De nulhypothese bij een binomiale test veronderstelt dat het aantal ondernemingen waarin de variabele wel en niet aanwezig is gelijk verdeeld is.

<sup>14</sup> Aangezien er bij de normale verdelingen een ‘bias’ naar één kant wordt verwacht in plaats van naar twee wordt bij de Kolmogorov-Smirnov testen de eenzijdige significantie,  $p [ 0,025$  gebruikt in plaats van de tweezijdige.



Met betrekking tot menselijk kapitaal valt op te merken dat de ondernemers in het MKB veel ervaring hebben, zowel als zelfstandig ondernemer als in de branche. Zoals valt te zien in figuur 1 is het grootste deel van de ondernemers meer dan vijf jaar actief als zelfstandige en heeft tevens meer dan vijf jaar ervaring in de branche waarin hij actief is. In figuur 1 komen vervolgens de kwaliteiten, gedragskenmerken en tekortkomingen van ondernemers aan bod. Hieruit blijkt dat als beste gedragskenmerken van ondernemers het doorzetten en vertrouwen wekken naar voren komen. Daarnaast bezitten ze goede communicatieve vaardigheden, weten ze externe relaties te onderhouden en zijn ze stressbestendig. Andere belangrijke factoren voor een succesvolle groei en prestatie van een onderneming, zijn het durven afwijken, doelen stellen, reorganiseren en durven nemen van impopulaire maatregelen. Hierin zijn MKB-ondernemers echter minder goed: volgens medewerkers zijn ze tevens vaak te eigenwijs en bovendien missen ze met name financiële kennis, die b.v. zeer van pas kan komen bij onderhandelingen met banken over kredieten.

#### FIGUUR 2 ONGEVEER HIER

Met betrekking tot de structuur valt op te maken dat het al dan niet aanwezig zijn van een managementteam gelijk verdeeld is. Wanneer er een managementteam aanwezig is, is er over het algemeen tevens een gestructureerde vorm van vast werkoverleg. Hoe dit is georganiseerd, in het managementteam, tussen afdelingen en/of binnen afdelingen is echter gevarieerd zoals valt af te lezen uit figuur 2. Wel zijn de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van medewerkers binnen een MKB-onderneming meestal vastgelegd evenals de organisatiestructuur. Of belangrijke beslissingen met betrekking tot strategie, toekomst, reorganisatie, personeelsvoorzieningen en dergelijke op korte termijn aan medewerkers bekendgemaakt worden varieert sterk van onderneming tot onderneming. Hoewel de basis dus aanwezig is, kan er in een groot deel van de MKB-ondernemingen nog verbetering plaatsvinden op het gebied van de structuur.

#### FIGUUR 3 ONGEVEER HIER

In de meeste MKB-ondernemingen zijn de verschillende administratieve systemen geautomatiseerd. Echter zijn deze in het algemeen niet volledig aan elkaar gekoppeld, terwijl de ondernemers wel aangeven dat wanneer de systemen geautomatiseerd zijn koppeling ook wenselijk is. Een ander punt van de administratieve organisatie heeft betrekking op de financiële verslaggeving. In het grootste deel van de MKB-ondernemingen vindt deze regelmatig intern plaats. Zoals valt op te maken uit figuur 3 gebeurt dit voor het merendeel maandelijks of vaker. Ook een vergelijking hiervan met de begroting vindt regelmatig, eveneens meestal maandelijks of vaker, plaats. Tevens vindt bij overschrijding van de begroting regelmatig een bijstelling van de activiteiten dan wel begroting plaats. Met betrekking tot de administratieve organisatie kan daarom geconcludeerd worden dat de financiële verslaggeving goed is geregeld, maar dat er nog verbetering mogelijk is door koppeling van de administratieve systemen.

#### FIGUREN 4, 5 EN 6 ONGEVEER HIER

Een volgend punt met betrekking tot het component structureel kapitaal is de kwaliteitszorg. Binnen MKB-ondernemingen zijn meestal duidelijke afspraken gemaakt over de verantwoordelijkheden en bevoegdheden voor de kwaliteitsbewaking van de producten en/of diensten. Daarentegen is men zelden in het bezit van een relevant ISO-certificaat. Wel wordt minstens eenmaal per jaar over de uitvoering van de kwaliteitszorg gerapporteerd en geoordeeld. Hoewel de kwaliteitszorg intern dus goed geregeld is, wordt het kwaliteitsbeleid echter niet op veel verschillende manieren buiten de eigen onderneming bekendgemaakt. Naar de buitenwereld wordt dit in zijn algemeenheid middels briefpapier en andere uitingen van de onderneming uitgedragen, zoals is te zien in figuren 4, 5 en 6. Op het gebied van kwaliteitszorg zijn dus nog manieren voor de MKB-ondernemingen aanwezig om zich te profileren.

Jaarlijks wordt met meer dan de helft van het personeel functionering- en/of beoordelingsgesprekken gevoerd. Voor het merendeel gebeurt dit zelfs met alle medewerkers en tevens worden de resultaten hiervan meestal vastgelegd. Het bestaan van een vorm van individuele prestatiebeloning voor goed functionerende medewerkers is daarentegen binomiaal verdeeld. Eveneens was de groei van het personeelsbestand niet erg groot in de afgelopen drie jaar en zelfs voor 22% van de ondernemingen negatief, zoals valt op te merken uit de figuren. Daarnaast is er voor medewerkers in het algemeen geen schriftelijk vastgelegd opleidingsplan, en wanneer dit wel aanwezig is, is dit meestal niet vertaald naar de individuele medewerker. Wanneer er een opleidingsplan is, is ook de gemiddeld bestede tijd aan opleidingen is niet al te hoog. Zoals valt af te lezen uit de figuren 4, 5 en 6, is dit voor het grootste deel van de medewerkers minder dan 5% van de werkuren per jaar. Buiten werktijd is dit voor meer dan de helft van de medewerkers minder dan 2%. Ook de tevredenheid van de werknemers wordt bij evenveel ondernemingen wel als niet onderzocht. Wanneer dit wordt onderzocht vindt dit plaats onder meer dan de helft van de werknemers en meestal middels functioneringsgesprekken. Hieruit valt dus op te

merken dat op het gebied van personeel het structurele component goed geregeld is, maar dat het menselijk kapitaal ondergewaardeerd wordt, aangezien hier te weinig aandacht aan wordt besteed binnen MKB-ondernemingen.

#### FIGUUR 7 ONGEVEER HIER

Met betrekking tot de organisatiecultuur kan worden opgemerkt dat in het algemeen maar een klein deel van de medewerkers betrokken is bij het formuleren van doelstellingen over de resultaten van hun werk. Tevens kijken ondernemers veelal negatief aan tegen het maken van fouten door medewerkers. Verder is er een gelijke verdeling tussen ondernemingen waarin medewerkers inzicht hebben in bedrijfsinformatie en ondernemingen waarin medewerkers dit niet hebben. Wanneer ze inzicht hebben is dit over het algemeen echter enkel op hoofdlijnen en niet tot in detail. Hoewel er dus nog veel ruimte voor verbetering is op dit gebied, klagen medewerkers niet veel dat ze te weinig horen over de gang van zaken in het bedrijf.

Een ander punt van IA is het volgen van marktontwikkelingen. Deze worden, zoals valt af te lezen uit figuur 7. Met name gevolgd via contacten met afnemers en leveranciers en het volgen van de ontwikkelingen bij de klant. Echter wordt er weinig marktonderzoek door de ondernemingen zelf geïnitieerd. Aangezien eigen onderzoek er voor zorgt dat precies die gegevens die voor de eigen bedrijfsvoering van belang zijn worden onderzocht is ook hier dus nog ruimte voor profilering voor MKB-ondernemingen,

#### FIGUREN 8 EN 9 ONGEVEER HIER

Het al dan niet meten van de tevredenheid van klanten is gelijk verdeeld, echter wordt het zelden professioneel gemeten. Daarnaast is op te maken uit figuren 8 en 9 dat het ook sterk varieert hoe vaak meting plaatsvindt. Indien de klanttevredenheid wordt gemeten, vindt in het algemeen ook terugkoppeling naar de medewerkers plaats. Daarnaast is te zien dat het sterk varieert hoe vaak de ondernemer of directie contact heeft met de grootste klanten en leveranciers. Tevens is er een gelijke verdeling tussen het aantal ondernemers dat wel weet hoe zijn marktaandeel in termen van omzet zich ontwikkelt ten opzichte van zijn naaste concurrenten en het aantal dat dit niet weet. Evenals evenveel ondernemers wel als niet zicht hebben op de strategie en marktpositie van hun concurrenten. Al deze factoren behoren tot relationeel kapitaal, op welk gebied er in het MKB dus nog veel verbeterd kan worden.

#### FIGUREN 10 EN 11 ONGEVEER HIER

Ook voor verbetering vatbaar is het marketingplan. Het merendeel van de ondernemingen heeft dit namelijk niet op schrift gesteld en wanneer dit wel gedaan is, varieert de mate waarin dit periodiek wordt aangepast. Daarnaast zijn er evenveel ondernemingen waar er wel een klachtenprocedure op schrift is gesteld als waar dit niet het geval is. Zoals valt af te lezen uit figuren 10 en 11 wordt over het algemeen het merendeel van de klachten echter wel naar tevredenheid opgelost.

Tot slot zijn er ook nog de nodige verbeteringen mogelijk op het gebied van producten en diensten en innovatie- en kennismangement. In het grootste deel van de MKB-ondernemingen vindt geen Onderzoek & Ontwikkeling (O&O) van producten en diensten plaats. Wanneer het wel plaatsvindt, wordt het even vaak wel als niet in een beleidsplan vastgelegd en wordt er in net zo veel ondernemingen wel structureel budget voor vrijgemaakt als niet. Eveneens varieert het zeer tussen ondernemingen hoeveel omzet ze gerealiseerd wordt met producten en diensten niet ouder dan drie jaar en hoeveel procent van de omzet besteedt wordt aan O&O. Met betrekking tot het hieraan gerelateerde innovatiemanagement wordt er ook door de verkoopafdeling slecht gerapporteerd over nieuwe trends, diensten en/of producten aan de mensen die zich met O&O bezighouden. Wel wordt het productieproces en/of de wijze van dienstverlening regelmatig verbeterd en kan men in de meeste organisaties zijn ideeën kwijt. Echter is de verantwoordelijkheid voor product- en/of dienstontwikkeling in de meeste ondernemingen niet vastgelegd en is er over het algemeen ook geen procedure vastgelegd om nieuw ontwikkelde producten en diensten marktrijp te maken. Daarnaast is in de meeste ondernemingen geen kennismanagementsysteem aanwezig. Wanneer het wel aanwezig is kunnen in evenveel ondernemingen de medewerkers wel als niet bij deze systematisch vastgelegde kennis.

Bij verscheidene componenten komt naar voren dat een deel van de ondernemingen er wel en een deel er geen, of onvoldoende, gebruik van maakt. Concluderend kan dus gesteld worden dat een groot deel van de MKB-ondernemers nog niet voldoende waarde ziet in de componenten van IA om deze in haar onderneming toe te passen. Daarnaast is de basis vaak aanwezig, maar kan dit nog verder worden uitgewerkt om zo tot een meer succesvolle bedrijfsvoering te komen.

#### TABEL 2 ONGEVEER HIER

Het meer tastbare component van IA, intellectueel eigendom, is ook zeer weinig aanwezig in MKB-ondernemingen. Zoals is te zien in figuur 12 en tabel 3 zijn in het merendeel van de ondernemingen geen waardevolle patenten, copyrights, licenties of royalty rechten aanwezig. Ook is de merknaam meestal niet nationaal bekend en het handelsmerk of servicemerk geniet even vaak wel als niet nationale bekendheid. Deze binomiale verdeling geldt tevens voor het succesvol op de markt brengen van nieuwe producten. Daarnaast wordt over het algemeen geen gebruik gemaakt van franchising en zijn handelsgeheimen niet belangrijk voor de ondernemingen. Wanneer deze laatste wel belangrijk zijn, zijn ze even vaak goed beschermd als niet goed beschermd. Geconcludeerd kan dus worden dat het MKB nog weinig succesvol gebruik maakt van intellectueel eigendom.

FIGUUR 12 EN TABEL 3 ONGEVEER HIER

Om te bepalen of de vragen in de vragenlijst de componenten menselijk, structureel en relationeel kapitaal, evenals het meer tastbare intellectueel eigendom consistent meten wordt ten eerste *Cronbach's Standardized Item Alpha* berekend<sup>15</sup>. Vervolgens zullen de antwoorden die niet correleren met de maatstaf worden verwijderd. Op die wijze worden de meest betrouwbare variabelen in de component opgenomen. Voor berekening van deze statistische maatstaf is in eerste instantie uitgegaan van de indeling in de drie componenten van IA en vervolgens zijn één voor één variabelen verwijderd. Hierbij bevatte menselijk kapitaal tien variabelen<sup>16</sup>. Dit leverde een '*Standardized Item Alpha*' van 0,5650 op. Na verwijdering van diverse variabelen om tot een acceptabel niveau van 0,7 te komen bleven uiteindelijk zes variabelen over. Structureel kapitaal bevatte eenenvijftig variabelen en komt reeds hiermee tot een '*Standardized Item Alpha*' van 0,9056. Door verwijdering van twee variabelen stijgt deze coëfficiënt nog tot 0,9140. De derde component, relationeel kapitaal, bestond uit acht variabelen. Hiervan moesten vijf variabelen verwijderd worden voordat het niveau van 0,7 werd bereikt. Het meer tastbare component intellectueel eigendom, bestaande uit elf variabelen was reeds op een acceptabel niveau, maar is door verwijdering van twee variabelen nog gestegen tot 0,8052.

TABEL 4 ONGEVEER HIER

De variabelen die middels de betrouwbaarheidsanalyse van de vorige paragraaf zijn overgebleven zijn ook terug te leiden via de correlatiecoëfficiënt, Spearman's  $\rho$ <sup>17</sup>. Op basis van de overgebleven variabelen wordt vervolgens een '*scale value*' opgesteld door het berekenen van de '*mean*' van de variabelen (Bollen et al., 2005). Deze zullen dan dienen als input voor de regressies in de volgende paragrafen.

Op het gebied van menselijk kapitaal is de sterkste correlatie te vinden tussen de aanwezigheid van een opleidingsplan en of dit vertaald is naar een individuele medewerker. Daarnaast is er een sterke correlatie tussen de tijd dat de ondernemer actief is als zelfstandige en ervaring heeft in de branche. Echter is deze niet in de '*scale value*' opgenomen aangezien het niet met de andere variabelen correleert. Een andere sterke correlatie is te vinden tussen de twee variabelen met betrekking tot het onderzoeken van de tevredenheid van medewerkers. Uit figuur 12 valt af te lezen dat de meerderheid van de ondernemers de tevredenheid van haar medewerkers

<sup>15</sup> Voor het meten van de interne consistentie in een vragenlijst kunnen diverse methoden gebruikt worden. Een eerste mogelijkheid is het berekenen van het gemiddelde van de correlaties tussen elk paar items, '*average inter-item correlation*' genoemd. Een tweede optie is het gebruiken van deze inter-item correlaties om vervolgens een totale score te berekenen per item. Hiervan wordt dan het gemiddelde berekend om te komen tot de '*average itemtotal correlation*'. Om niet al deze correlaties apart uit te rekenen is het ook mogelijk om de items random te verdelen over 2 groepen en vervolgens daartussen de correlatie te berekenen. Deze derde methode wordt de '*split-half reliability*' genoemd. Wanneer alle mogelijke split-half correlaties worden gemiddeld is de meest optimale berekening gemaakt van de betrouwbaarheid. Het wiskundig equivalent hiervan kan eenvoudig middels Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) worden berekend (Trochim, 2005). De volgende formule geeft dit weer:

$$\alpha = \frac{N \cdot \bar{r}}{1 + (N - 1) \cdot \bar{r}} N, \quad \text{waarin geldt:}$$

$N$  = aantal items

$\bar{r}$  = gemiddelde inter-item correlatie tussen de items

(UCLA Academic Technology Services, 2005). De uitkomst van  $\alpha$  kan variëren van 0 tot 1, waarbij een hogere waarde voor meer betrouwbaarheid staat. Als algemene vuistregel geldt dat >0,9 uitstekend, >0,8 goed, >0,7 acceptabel, >0,6 twijfelachtig, >0,5 slecht en <0,5 onacceptabel is (Gliem & Gliem, 2003). Aangezien Cronbach's Alpha gebruikt kan worden voor vragenlijsten die dichotomische en/of '*rating scale*' vragen bevatten (Santos, 1999), zal ten eerste deze coëfficiënt berekend worden. Hierbij zal echter gekeken worden naar de '*Standardized Item Alpha*' in plaats van de gewone Alpha aangezien de antwoorden op de vragen in de vragenlijst niet op dezelfde wijze zijn geschaald (Gliem & Gliem, 2003). Deze '*Standardized Item Alpha*' wordt berekend door eerst z-scores te berekenen voor alle items voordat de schaal wordt samengesteld (UvT, 24 juni 2005).

<sup>16</sup> Vraag 17-20 omtrent de kwaliteiten en gedragskenmerken van ondernemers worden hierbij buiten beschouwing gelaten, aangezien deze niet van slecht tot goed zijn in te delen.

<sup>17</sup> Spearman's coëfficiënt (rho) kan variëren tussen -1 en +1 en is een correlatiecoëfficiënt tussen rangordes. Het verband tussen de rangscores wordt weergegeven door de correlatiematrix. Hierbij wordt uitgegaan van de nulhypothese dat er geen lineair verband bestaat tussen de rangscores.

niet heeft onderzocht of enkel via functioneringsgesprekken. Tevens is een sterke correlatie aanwezig tussen de gemiddelde tijd besteed aan opleidingen binnen werktijd en de tijd hieraan besteed buiten werktijd. Dat betekent dat wanneer de ondernemer de werknemer de mogelijkheid biedt om tijdens werktijd zijn kennis te verbreden deze ook eerder geneigd is in zijn vrije tijd hier aandacht aan te besteden. Daarnaast correleert de variabele omtrent het opleidingsplan met 95% betrouwbaarheid met de opleidingstijd zowel binnen als buiten werkuren, en het onderzoeken van de tevredenheid van werknemers. Tevens is er een significante correlatie tussen de personeelsgroei en totale opleidingstijd. Dit is echter de enige variabele waarmee de personeelsgroei correleert en deze is derhalve dan ook niet opgenomen in de 'scale value'. Hetzelfde geldt voor de variabele met betrekking tot prestatiebeloning, aangezien deze in het geheel niet significant correleert. Dit resulteert uiteindelijk in een 'scale value' menselijk kapitaal bestaande uit zes variabelen.

#### TABEL 5 ONGEVEER HIER

Kijkend naar de 51 variabelen van structureel kapitaal blijkt direct een zeer sterke correlatie tussen de variabelen omtrent de missie, strategie, structuur en het ondernemingsplan. Ook de variabelen met betrekking tot het marketingplan, de administratieve organisatie, kwaliteitszorg en producten en diensten blijken significant te correleren met vele van de hiervoor bedoelde variabelen. Daarnaast zijn er bijvoorbeeld nog correlaties aan te wijzen tussen de marktanalyse, klachtenprocedure, innovatie- en kennismanagement variabelen en de strategie van een onderneming. Zo correleert de structuur eveneens met de variabelen met betrekking tot het personeel en de klachtenprocedure. Het ondernemingsplan blijkt verder vooral te correleren met innovatie- en kennismanagement. Ook het marketingplan correleert met vele andere variabelen, waaronder kwaliteitszorg, de marktanalyse, producten en diensten, en innovatie- en kennismanagement. Verder zijn er veel onderlinge correlaties tussen de variabelen in de categorieën producten en diensten, marktanalyse, innovatiemanagement en kennismanagement. Ten slotte is nog op te merken dat de aanwezigheid van een klachtenprocedure correleert met het kwaliteitsbeleid en dat de variabelen omtrent het personeel ook correleren met het betrokken zijn bij het formuleren van doelstellingen en het hebben van inzicht in de bedrijfsinformatie. In het algemeen kan dus geconcludeerd worden dat er veel sterke correlaties bestaan tussen de variabelen omtrent dit component van IA. Enkel de vragen 46 en 48, welke betrekking hebben op de organisatiecultuur correleren weinig significant dan wel negatief met de overige variabelen. Vandaar dat deze variabelen uit de 'scale value' worden gelaten, waardoor deze uiteindelijk voor structureel kapitaal bestaat uit 49 variabelen.

Met betrekking tot het component relationeel kapitaal waren er acht variabelen opgenomen in de vragenlijst. Uit de correlatiematrix blijkt dat de sterkste correlaties zijn te vinden tussen de vragen 51 tot en met 53, welke betrekking hebben op de klanttevredenheid. Daarnaast is er een sterke correlatie tussen de vragen omtrent de concurrenten. Echter correleren deze twee vragen niet significant met de andere variabelen van relationeel kapitaal. Vandaar dat deze ook niet zijn opgenomen in de 'scale value'. Een andere significante correlatie bestaat tussen de vragen omtrent het contact met de grootste klanten en leveranciers. Echter correleert de eerste met geen enkele andere variabele. De tweede respectievelijk, correleert wel significant met de vragen omtrent klanttevredenheid, maar negatief. Derhalve zijn ook deze niet opgenomen in de 'scale value'. Vraag 61 ten slotte, omtrent het percentage klachten dat naar tevredenheid is opgelost correleert in het geheel niet significant met de overige variabelen en is dus ook niet opgenomen. Dit resulteert in een 'scale value' relationeel kapitaal bestaande uit slechts drie variabelen.

Bijna alle variabelen met betrekking tot het component intellectueel eigendom correleren significant met minstens twee andere variabelen van dit component. Enkel de vraag omtrent de copyrights correleert in het geheel niet significant. Daarnaast correleert de vraag omtrent franchising enkel met één andere variabele significant, en dit is zelfs negatief. Daarom zullen deze laatste twee ook niet worden opgenomen in de 'scale value' intellectueel eigendom en zal deze bestaan uit negen variabelen.

Met behulp van deze 'scale values' kunnen vervolgens meervoudige regressies worden uitgevoerd om te bepalen of de hypothesen door de data worden ondersteund<sup>18</sup>. Om de eerste hypothese omtrent de onderlinge relaties tussen de drie componenten van IA te testen zal elk component als afhankelijke variabele worden genomen met de overige twee als onafhankelijke variabele, zoals weergegeven in tabel 5.

Uit de eerste regressie, met menselijk kapitaal als afhankelijke variabele komt naar voren dat 18,1% van de variantie in dit component wordt verklaard door structureel en relationeel kapitaal. Bovendien geeft de F-waarde aan dat de nulhypothese wordt verworpen en het model significant is met een betrouwbaarheid van 99,1%. Wanneer vervolgens naar de afzonderlijke t-waarden wordt gekeken, is met 96% betrouwbaarheid te zeggen dat de relatie tussen relationeel en menselijk kapitaal significant is, en die tussen structureel en menselijk kapitaal

<sup>18</sup> Bij meervoudige regressie zijn de  $R^2$ , F-waarde en de t-waarde van belang.  $R^2$  geeft aan in hoeverre de afhankelijke variabele door de onafhankelijke variabelen wordt verklaard. De F-waarde geeft aan of het volledige model al dan niet significant is en de t-waarde duidt de significantie van de afzonderlijke variabelen aan. Hoe hoger deze indicatoren zijn hoe beter de relatie tussen de afhankelijke en onafhankelijke variabelen is (De Vocht, 2000).

met 90% betrouwbaarheid. Dit geeft aan dat de hypothesen 1.1 en 1.4 door de data ondersteund worden. Het component menselijk kapitaal wordt dus versterkt door zowel structureel als relationeel kapitaal.

De tweede regressie, waarbij structureel kapitaal als afhankelijke variabele functioneert, laat zien dat 13,7% van de variantie van deze component door menselijk en relationeel kapitaal wordt verklaard. Wederom geeft tevens de F-waarde aan dat het model significant is met een betrouwbaarheid van 96,9%. De t-waarde van de relatie tussen menselijk en structureel kapitaal is significant met 90% betrouwbaarheid. De relatie tussen relationeel en structureel kapitaal is echter minder sterk; deze is pas aantoonbaar met een betrouwbaarheid van 83%. Hypothese 1.2 is hierbij dus ook bevestigd, terwijl hypothese 1.5 in twijfel getrokken moet worden. Wanneer het model wordt vervangen door een model met enkel de relatie tussen menselijk en structureel kapitaal daalt de verklaarde variantie in structureel kapitaal tot 10,2%, maar neemt de betrouwbaarheid van het model, en dus de relatie tussen de menselijk en structureel kapitaal toe tot 97,6%.

In de derde regressie geldt relationeel kapitaal als afhankelijke variabele. De resultaten geven aan dat 16,5% van de variantie hierin wordt verklaard door de componenten menselijk en structureel kapitaal. Daarnaast blijkt ook hier het model significant te zijn, nu met een betrouwbaarheid van 98,5%. De relatie tussen menselijk en relationeel kapitaal is aanwezig met 96% betrouwbaarheid, de relatie tussen relationeel en structureel kapitaal echter wederom pas bij 83%. Dit betekent dat hypothese 1.3 wordt ondersteund en hypothese 1.6 niet. Wanneer het component structureel kapitaal uit het model wordt verwijderd, neemt de betrouwbaarheid toe tot 99%, terwijl echter enkel nog 13,1% van de variantie in relationeel kapitaal verklaard wordt.

#### TABEL 6 ONGEVEER HIER

Concluderend kan dus gesteld worden dat hypothese 1 grotendeels door de data wordt bevestigd. Dat betekent dat de drie componenten van IA; menselijk, structureel en relationeel kapitaal, die uit MKBalans naar voren komen elkaar versterken. Enkel de directe versterkende werking tussen structureel en relationeel kapitaal kan op basis van de data niet worden aangetoond.

Het testen van de tweede hypothese, welke stelt dat intellectueel eigendom versterkt wordt door de drie minder tastbare componenten van IA, wordt op dezelfde wijze middels een regressie uitgevoerd. Uit de resultaten in tabel 0 is op te maken dat 21,4% van de variantie in intellectueel eigendom door de onafhankelijke variabelen menselijk, structureel en relationeel kapitaal kan worden verklaard. Tevens wordt de nulhypothese dat er geen relatie bestaat verworpen en is het model significant met een betrouwbaarheid van 98,9%. De t-waarden geven echter weer dat enkel de relatie tussen structureel kapitaal en intellectueel eigendom met een betrouwbaarheid van 99% is te bepalen. De relaties tussen menselijk en respectievelijk relationeel kapitaal en intellectueel eigendom zijn pas met een betrouwbaarheid van 25, respectievelijk 54% vast te stellen. Enkel hypothese 2.2 wordt daarom door de data ondersteund. Wanneer de niet-significante variabelen menselijk en relationeel kapitaal uit de regressie worden gelaten blijkt 20,5% van de variantie in intellectueel eigendom met 99% betrouwbaarheid door structureel kapitaal te worden verklaard. Hiermee is de positieve relatie tussen het 'zachte' structureel kapitaal en 'harde' intellectueel eigendom aangetoond.

#### TABEL 7 ONGEVEER HIER

### 5. Conclusies, beperkingen en mogelijkheden tot verder onderzoek

Op basis van het hiervoor beschreven onderzoek kan ten eerste geconcludeerd worden dat er in het MKB nog te weinig aandacht wordt geschonken aan de IA. Over het algemeen is enige basis aanwezig, maar wordt deze niet tot in detail uitgewerkt dan wel voldoende uitgedragen. Hierin ligt dan ook een grote kans voor de MKB-ondernemer om zich ten eerste bewust te worden van de mate waarin zijn onderneming aandacht besteedt aan IA en vervolgens de punten te vinden waar verbetering mogelijk is. Hiermee kan hij dan aan de slag gaan om meer kansen en groeimogelijkheden voor zijn onderneming te creëren. Uiteraard kan niet alles tegelijk aangepakt worden, daarom is het aan te bevelen ten eerste een sterke basis te leggen. Dit kan door het goed uitwerken van het structureel kapitaal, wat werkelijk bezit is van de onderneming en niet wegvalt wanneer een medewerker dan wel externe partijen vertrekt. Daarnaast is dit tevens de component waarvan de directe positieve invloed op de meer tastbare IA is aangetoond. Een eerste stap in de ontwikkeling van dit structureel kapitaal is het opstellen van een missie en deze ook uit te dragen, zodat alle (potentiële) relaties hiervan op de hoogte zijn. Daarnaast is het opstellen van strategische plannen voor de lange termijn van belang, evenals de concretisering hiervan in doelstellingen voor de korte termijn en het opstellen van begrotingen. Hieraan gerelateerd is het opstellen van een gedetailleerd ondernemingsplan, waarbij ingegaan wordt op mogelijke risico's, immateriële productiemiddelen, prestatie-indicatoren en kostensoorten. Hierbij is het van belang dat ook de structuur van de organisatie goed is vastgelegd, zodat eenieder weet wat van hem verwacht wordt. Aangezien IA als een proces moeten worden gezien, is het belangrijk dat dergelijke documenten na het opstellen

niet in een archief belanden en daar nooit meer uitkomen. Daarentegen is regelmatige actualisering en waar nodig aanpassingen aan de interne en externe ontwikkelingen belangrijk. Verder is regelmatig overleg tussen alle lagen van de onderneming noodzakelijk. Op die wijze is niet enkel de ondernemer of het hoogste management op de hoogte van wat er gaande is, maar voelt al het personeel zich betrokken en weet waarom bepaalde veranderingen plaatsvinden en zal zich hier dan ook beter naar conformeren. Dit zal ook de organisatiecultuur positief beïnvloeden. Aangezien is aangetoond dat er een sterke correlatie is tussen de variabelen binnen structureel kapitaal zullen wanneer deze basis eenmaal is gelegd, ook andere beleidsdocumenten en procedures omtrent bijvoorbeeld kwaliteitszorg, marketing, innovatie- en kennismangement makkelijker kunnen worden opgesteld wat het structureel kapitaal doet stijgen. Echter is het succes ook afhankelijk van de ondernemer en de steun die hij hierin ontvangt van medewerkers. Immers uit de resultaten blijkt dat structureel kapitaal wordt versterkt door menselijk kapitaal. Daarom is het van belang dat het personeel voldoende kwaliteiten heeft en ook de mogelijkheid wordt geboden zichzelf te ontwikkelen. Daarnaast zijn tevreden werknemers noodzakelijk om een goede cultuur te creëren waarin de ondernemer en werknemers op één lijn staan om de doelstellingen van de organisatie te bereiken. Dit betekent dus ook dat werknemers op de hoogte moeten zijn van de gang van zaken binnen de onderneming, waarvoor het structureel kapitaal dient te zorgen. Dit geeft de wisselwerking tussen deze twee ‘zachte’ componenten weer. Hoewel er geen directe positieve relatie is aangetoond tussen structureel en relationeel kapitaal is deze wel degelijk in beide richtingen aanwezig via de wisselwerking met menselijk kapitaal. Goede relaties met klanten en leveranciers en kennis over concurrenten helpen bij het opstellen van reële doelstellingen en budgetten en het vinden van de juiste manier om concurrerend te opereren. Zeker aangezien deze relatie wel is aangetoond in de studie van Bollen, Vergauwen en Schnieders (2005) is te verwachten dat deze directe relatie wel degelijk in het MKB aanwezig is. Een mogelijke oorzaak voor het niet in staat zijn om deze relatie aan te tonen ligt in het aantal meegewogen variabelen. Met betrekking tot structureel kapitaal zijn dit er namelijk 49, terwijl dit er voor relationeel kapitaal slechts drie zijn. Nader onderzoek met meer variabelen omtrent deze component zou alsnog een directe relatie kunnen uitwijzen. Hetzelfde geldt voor de positieve invloed van structureel, menselijk en relationeel kapitaal op intellectueel eigendom. Deze is op basis van de data enkel aangetoond met betrekking tot structureel kapitaal. Echter zoals hierboven beschreven beïnvloeden de minder tastbare componenten van IA elkaar en dus indirect ook allemaal intellectueel eigendom. Daarnaast zijn de resultaten wellicht ook hier door het aantal variabelen beïnvloed en is verder onderzoek op dit punt mogelijk.

Gezien de correlaties tussen de vragen uit de vragenlijst MKBalans, lijkt dit een nuttig hulpmiddel te zijn voor het in kaart brengen van het ontastbare kapitaal binnen MKB-ondernemingen. Met name de variabelen omtrent structureel kapitaal correleren zeer sterk en ook op het gebied van menselijk kapitaal is er redelijke correlatie aanwezig. Echter met betrekking tot relationeel kapitaal zou er nog verbetering kunnen plaatsvinden, aangezien het merendeel van de variabelen verwijderd moest worden alvorens tot een acceptabel niveau te komen voor de ‘Cronbach’s Standardized Item Alpha’.

Hoewel op basis van dit onderzoek geen conclusies kunnen worden getrokken omtrent de invloed van IA op kredieten van MKB-ondernemingen, is het wel zeer aannemelijk dat deze een rol spelen. Verder onderzoek zou dit moeten uitwijzen. Indien bedrijven gebruik maken van MKBalans en dus bewust aandacht schenken aan deze aspecten, leren zij de kracht van hun onderneming kennen en wordt gezocht naar mogelijkheden om het nog beter te doen<sup>19</sup>. Daarnaast is overtuigingskracht een belangrijk middel bij het overtuigen van de bank om krediet te verschaffen<sup>20</sup>. Wanneer een ondernemer MKBalans invult krijgt hij inzicht in zijn eigen positie ten opzichte van brancheleden en kan op die wijze zelfverzekerder en met bewijzen de onderhandeling over een bankkrediet ingaan. Meer en beter uitgewerkte IA en een kwalitatief rapport hierover in de vorm van MKBalans kan dus wel degelijk leiden tot beter krediet ook al is dit door een datagebrek in deze studie niet aangetoond. Ook in het licht van Basel II lijkt dit een zeer plausibele aanname. De risicobeoordeling, en daarmee de kredietverstrekking, zal vanaf 2007 uit twee delen gaan bestaan. Ten eerste de traditionele beoordeling op basis van harde financiële cijfers, zoals rentabiliteit, solvabiliteit en liquiditeit en ten tweede een beoordeling op basis van ‘zachtere’ kenmerken, de zogenoemde IA<sup>21</sup>.

Ondernemers in het MKB wordt hierbij dan ook ten zeerste aanbevolen om niet enkel de winstgevendheid van de onderneming in de gaten te houden, maar ook voldoende aandacht te schenken aan de IA. Dit verbetert het eigen inzicht in de onderneming, biedt meer mogelijkheden om concurrerend actief kunnen zijn en is daarnaast van belang bij het verkrijgen van kredieten in de nabije toekomst. Zoals hiervoor aangegeven, te beginnen met het leggen van een stevige basis in het structureel kapitaal. Daarnaast is het belangrijk het relationeel kapitaal te versterken en dan tevens met betrekking tot de bank. Communicatie met de bank omtrent IA vermindert de onzekerheid bij de bank over de positie van de onderneming en zal op die wijze beloond worden door lagere kosten en dus een gunstiger krediet (Wisse, 2005). Hoewel de invoering van Basel II nog enige tijd duurt, is het noodzaak voor die tijd een goed inzicht te krijgen en waar nodig maatregelen te nemen om in de toekomst de

<sup>19</sup> [www.mkbalans.nl](http://www.mkbalans.nl)

<sup>20</sup> [www.syntens.nl/SYNTENS/Innoveren/algemeen/subsidiesfinanciering/achtergrondartikel/financiering.htm](http://www.syntens.nl/SYNTENS/Innoveren/algemeen/subsidiesfinanciering/achtergrondartikel/financiering.htm)

<sup>21</sup> [www.nivra.nl](http://www.nivra.nl)

benodigde kredieten te kunnen verkrijgen. Deze gunstigere kredieten bieden op hun beurt weer meer groeimogelijkheden voor de MKB-ondernemingen, wat de hele Nederlandse economie ten gunste komt.

### Literatuurlijst

- Balje, S.H., Stol-Trip, M.M., Vergoossen, R.G.A., & Werring, A.J.M. (2001). *MKBalans; praktijkhandreiking* 6. Koninklijk NIVRA.
- Bartels, J.C. (2002). Basel II and the survival of the SME: are lenders and borrowers ready to comply with Basel II?. *Business Credit*, 104(10), 48-49.
- Bates, J.A. (1972). The bolton report. *Journal of management studies*, 9(3), 372-383.
- Berger, A.N., & Udell, G.F. (1998). The economics of small business finance: the roles of private equity and debt markets in the financial growth cycle. *Journal of Banking & Finance*, 22, 613-673.
- Bollen, L., Vergauwen, P. & Schnieders S. (2005). Linking intellectual capital & intellectual property to company performance. *Management Decision*, forthcoming.
- Bontis, N. (1998). Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and modes. *Management Decision*, 36(2), 63-76.
- Bontis, N., Dragonetti, N.C., Jacobsen, K., & Roos, G. (1999). The knowledge toolbox: a review of the tools available to measure and manage intangible resources. *European Management Journal*, 17(4), 391-402.
- Brooking, A. & Motta, E. (1996). *A taxonomy of intellectual capital and a methodology for auditing it*. Gedownload op 21 maart 2005 van het World Wide Web: <http://kmi.open.ac.uk/people/sbs/org-knowledge/ic-paper.html>
- Bureau Bartels BV. (1999). *De markt voor kredietverlening aan kleine en middelgrote ondernemingen*. Amersfoort.
- Catasús, B., & Gröjer, J. (2003). Intangibles and credit decisions: results from an experiment. *European Accounting Review*, 12(2), 327-355.
- CBS. (2005, 12 september). De Nederlandse economie in 2004. *PB05-707*. Gedownload op 29 september 2005 van het World Wide Web: <http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/DB837B2C-239A-48F3-9E4F-F2E7E1D525C0/0/pb05n707.pdf>
- Chen, J., Zhu, Z., & Xie, H.Y. (2004). Measuring intellectual capital: a new model and empirical study. *Journal of Intellectual Capital*, 5(1), 195-212.
- De Vocht, A. (2000). *Basishandboek SPSS 10 voor windows 98/ME/2000*. Utrecht: Bijleveld press.
- Diana, T. (2005). Basel II: a framework for measurement of bank loan risk. *Business Credit*, 107(4), 54-56.
- Edvinsson, L. (1997). Developing intellectual capital at Skandia. *Long Range Planning*, 30(3). 366-373.
- Edvinsson, L., & Sullivan, P. (1996). Developing a model for managing intellectual capital. *European Management Journal*, 14(4), 356-364.
- Financiering MKB onder druk*. (2004, november 2). Gedownload op 29 september 2005 van het World Wide Web: <http://www.nivra.nl/>
- Gliem, J.A., & Gliem, R.R. (2003). *Calculating, interpreting, and reporting cronbach's alpha reliability coefficient for likert-type scales*. Presented at the Midwest Research-to-Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education, October 8-10, 2003. Gedownload op 23 juni 2005 van het World Wide Web: [www.alumni-asu.org/midwest/midwest%20papers/Gliem%20&%20Gliem--Done.pdf](http://www.alumni-asu.org/midwest/midwest%20papers/Gliem%20&%20Gliem--Done.pdf)
- Het Financieele Dagblad. (2004, 7 januari). *MKB wil van bank soepeler kunnen lenen*.
- Het midden- en kleinbedrijf in een oogopslag*. (15 november 2005). Gedownload op 15 november 2004 van het World Wide Web: [http://www.mkb.nl/het\\_midden-\\_en\\_kleinbedrijf](http://www.mkb.nl/het_midden-_en_kleinbedrijf)
- Hogenbirk, J.C. (1991). *Moderne bedrijfseconomie voor het HAVO/VWO B-E in balans deel 2*. Leiden: Uitgeverij Educatief.
- Hogenbirk, J.C. (1992). *Moderne bedrijfseconomie voor het HAVO/VWO B-E in balans deel 3*. Leiden: Uitgeverij Educatief.
- Innovatienet/WVE. (15 september 2005). *Financiering van innovatie*. Gedownload op 15 september 2005 van het World Wide Web: [www.syntens.nl/SYNTENS/Innoveren/algemeen/subsidiesfinanciering/achtergrondartikel/financiering.htm](http://www.syntens.nl/SYNTENS/Innoveren/algemeen/subsidiesfinanciering/achtergrondartikel/financiering.htm)
- Leliaert, P.J.C., Candries, W., & Tilmans, R. (2003). Identifying and managing IC: a new classification. *Journal of Intellectual Capital*, 4(2), 202-214.
- Lev, B., & Zambon, S. (2003). Intangibles and intellectual capital: an introduction to a special issue. *European Accounting Review*, 12(4), 597-603.
- Lev, B., & Zarowin, P. (1999). The boundaries of financial reporting and how to extend them. *Journal of Accounting Research*, 37(2), 353-385.
- MERITUM. (2001). *Industry-academia relationships: measuring intangibles for innovation. A spanish case study*. Paper to be presented to the 4th POSTI international conference: Europe's 21. century policies

- for sustainable technological innovation: the role of higher education in science, technology and society, Oslo, 20-21 May 2001.
- Ministerie van Economische Zaken. (1999). *Immateriële productiemiddelen. Balanceren met kennis*. Den Haag.
- MKBalans. (15 september 2005). Gedownload op 15 september 2005 van het World Wide Web: [www.mkbalans.nl](http://www.mkbalans.nl)
- MKB-Nederland. (2004, 6 januari). *Financiering, prijs en toegang. Vreemd vermogen in het mkb*. Delft. Gedownload op 15 september 2005 van het World Wide Web: [http://www.mkbkrediet.nl/pdf/Financiering\\_prijs\\_en\\_toegang.pdf](http://www.mkbkrediet.nl/pdf/Financiering_prijs_en_toegang.pdf)
- MKB-Nederland. (9 februari 2005). *Overzicht van de aangesloten branche-organisaties*. Gedownload op 9 februari 2005 van het World Wide Web: [http://www.mkb.nl/Over\\_MKB-Nederland/Leden/Branche\\_organisaties?zoek=&all=+Alle\\_Brancheorganisaties](http://www.mkb.nl/Over_MKB-Nederland/Leden/Branche_organisaties?zoek=&all=+Alle_Brancheorganisaties)
- MKB-Nederland, en TNS NIPO. (2005, 14 juni). *59e Ondernemerspanel*. Delft. Gedownload op 29 september 2005 van het World Wide Web: [http://www.mkb.nl/Nieuws/287\\_3631](http://www.mkb.nl/Nieuws/287_3631)
- NIVRA. (2003). Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving, 2. Jaarrekeningenposten, 210. Immateriële vaste activa.
- Norton, A. (2003). Basel 2 – SMEs 0. *Credit Management*, March, p.40.
- Petty, R., & Guthrie, J. (2000). Intellectual capital literature review. *Journal of Intellectual Capital*, 1(2), 155-176.
- Powell, S. (2003). Accounting for intangible assets: current requirements, key players and future directions. *European Accounting Review*, 12(4), 797-811.
- Roos, G., & Roos, J. (1997). Measuring your company's intellectual performance. *Long Range Planning*, 30(3), 413-426.
- Santos, J.R.A. (1999). Cronbach's alpha: a tool for assessing the reliability of scales. *Journal of Extension*, 37(2).
- Sullivan, P.H., Jr., & Sullivan, P.H., Sr. (2000). Valuing intangibles companies – an intellectual capital approach. *Journal of Intellectual Capital*, 1(4), 328-340.
- Sveiby, K. (1997). The intangible assets monitor. *Journal of HRCA*, 2(1).
- Syntens. (25 oktober 2004). *MKBalans uitgelegd*. Gedownload op 25 oktober 2004 van het World Wide Web: <http://www.syntens.nl>
- Trochim, W.M.K. (2 mei 2005). *Types of Reliability*. Gedownload op 2 mei 2005 van het World Wide Web: <http://www.socialresearchmethods.net/kb/reotypes.htm>
- UCLA Academic Technology Services. (2 mei 2005). *SPSS FAQ What does Cronbach's alpha mean?*. Gedownload op 2 mei 2005 van het World Wide Web: <http://www.ats.ucla.edu/stat/spss/faq/alpha.html>
- Universiteit van Tilburg. (24 juni 2005). 8.3 Reliability. Gedownload op 24 juni 2005 van het World Wide Web: <http://216.239.59.104/search?q=cache:gUqnNCnWBU8J:spitsww.w.uvt.nl/web/fsw/mto/spss/spps-08.doc+spss+standardized+item+alpha&hl=nl>
- Voorbeeld vragenlijst*. Gedownload op 24 januari 2005 van het World Wide Web: <http://www.mkbalans.nl/index.asp?action=guidedtour&window=3>
- Waite, D. (1973). The economic significance of small firms. *Journal of Industrial Economics*, 21(2), 154-166.
- Wisse, F.J. (2005, 9 april) *Basel II helpt mkb*. Het Financieele Dagblad.



## Appendix A. Uitleg bij vragenlijst



### *Uitleg bij Vragenlijst: Immateriële activa (IA) binnen het MKB in relatie tot krediet*

#### *Doel van de vragenlijst*

Iedere onderneming maakt een balans en resultatenrekening om haar financiële positie duidelijk te maken. Echter speelt er in de hedendaagse kenniseconomie meer mee dan alleen de activa, passiva en het resultaat van het vorige boekjaar. De missie van een bedrijf, de competenties en tevredenheid van werknemers, de mate waarin klanten tevreden zijn, marktkennis, en dergelijke hebben tevens een effect op de toekomstige positie van de onderneming. Vandaar dat de rol van dergelijke IA ook zeer groot lijkt te zijn bij de beoordeling van de mogelijkheden van een onderneming om in de toekomst winsten te kunnen genereren. Om bijvoorbeeld groei te kunnen financieren lijkt communicatie hiervan naar banken toe dan ook zeer belangrijk te zijn bij een kredietaanvraag. Dit is echter geen makkelijke opgave en er zijn diverse opvattingen over hoe dit het beste gedaan kan worden. Het doel van mijn onderzoek is dan ook om te beoordelen hoe de verschillende onderdelen van IA een rol spelen binnen het midden- en kleinbedrijf en of het verschaffen van informatie hieromtrent middelen een kwalitatief rapport tot beter krediet kan leiden.

#### *Het invullen van de vragenlijst*

De vragenlijst bestaat uit vragen in verschillende clusters. Op deze vragen zijn geen foute antwoorden mogelijk, aangezien het er om gaat vast te stellen in hoeverre IA een rol spelen binnen het MKB en de relatie hiervan tot het verkrijgen van krediet. Het gaat er dus absoluut niet om een waardeoordeel te vellen over uw bedrijf of om uw bedrijf te vergelijken met een ander bedrijf. Daarnaast kunt u de vragenlijst volledig anoniem invullen. Aangezien uw medewerking van groot belang is voor het succes van de conclusies die getrokken kunnen worden uit dit onderzoek, wil ik u dan ook vriendelijk verzoeken deze tijd voor mij vrij te maken.

#### *Heeft u nog vragen?*

Indien u vragen heeft over de vragenlijst of over het onderzoek, dan kunt u altijd contact met mij opnemen via het hierna vermelde e-mail adres of telefoonnummer.

Bij voorbaat hartelijk dank voor uw deelname aan dit onderzoeksproject!

Jolanda Kickken  
[j.kickken@student.unimaas.nl](mailto:j.kickken@student.unimaas.nl)  
tel: 06-12874281

## Appendix B. Vragenlijst (de meerdere antwoordkeuzes worden hier niet altijd weergegeven)

### Missie

1. Is er een missie en is deze schriftelijk vastgelegd?
2. Welk deel van de medewerkers kan de missie in eigen woorden vertellen?
3. Kennen uw klanten de missie?
4. Kennen uw leveranciers de missie?

### Strategie

5. Heeft de onderneming de uitgangspunten en doelstellingen in de vorm van een strategisch plan vastgelegd op schrift?
6. Heeft de onderneming de strategie uitgewerkt in korte termijnplannen (korter dan 1 jaar) op schrift?
7. Worden de korte termijnplannen periodiek aangepast afhankelijk van de omstandigheden?
8. Heeft de onderneming een jaarbegroting die op schrift is gesteld?

### Ondernemingsplan

9. Heeft de onderneming een ondernemingsplan dat niet ouder is dan 3 jaar waaronder het lopende?
10. Wordt in het ondernemingsplan in kwalitatieve termen (dus op een andere manier dan in cijfers) ingegaan op immateriële productiemiddelen?
11. Wordt in het ondernemingsplan ingegaan op mogelijke ondernemingsrisico's?
12. Wordt het ondernemingsplan regelmatig geactualiseerd?
13. Is het ondernemingsplan vertaald in budgetten en kostensoorten?
14. Bevat het ondernemingsplan prestatie-indicatoren?

### Ondernemer

*Let op: Indien u zelf niet de ondernemer bent, vul de vragen 15 tot en met 20 dan in op basis van uw mening omtrent de ondernemer.*

15. Hoe lang bent u actief als zelfstandig ondernemer?
16. Hoeveel jaar ervaring heeft u als ondernemer in de branche?
17. Wat zijn uw twee beste gedragskenmerken als ondernemer?

*Let op: u kunt meer dan 1 antwoord geven*

- creativiteit
- kunnen inleven in anderen
- kritisch denkvermogen
- durven afwijken
- doorzetten
- integer zijn
- vertrouwen wekken
- doelen stellen
- besluiten nemen
- prioriteiten stellen
- hard werken
- geloven in je eigen doelen
- reorganiseren, impopulaire maatregelen durven nemen

18. Wat zijn uw twee beste kwaliteiten als ondernemer?

*Let op: u kunt meer dan 1 antwoord geven*

- kunnen onderhandelen
- communicatieve vaardigheden
- leidinggeven
- externe relaties onderhouden
- marketingkennis
- financiële kennis
- marktorientatie

19. Aan welke twee gedragingen ergeren uw medewerkers zich het meest?

*Let op: u kunt meer dan 1 antwoord geven*

- twijfelen
- niet overtuigen
- niet doorzetten
- te eigenwijs
- teveel beïnvloedbaar
- niet alert
- niet stressbestendig

20. Welke twee kwaliteiten mist u als ondernemer het meest?

*Let op: u kunt meer dan 1 antwoord geven*

- te weinig expertise
- onvoldoende marktorientatie
- communicatieve vaardigheden
- kunnen samenwerken
- financiële kennis
- personeelskennis
- leiding geven, kunnen delegeren

### Structuur

21. Heeft de onderneming een managementteam?
22. Is er een gestructureerde vorm van vast werkoverleg georganiseerd?
23. Zijn de organisatiestructuur, de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van medewerkers op papier vastgelegd?
24. Worden belangrijke beslissingen op het gebied van strategie, toekomst, reorganisatie, personeelsvoorziening etc. op korte termijn (binnen 3 of 4 weken) aan uw personeel bekendgemaakt?

#### **Administratieve Organisatie**

25. Zijn de verschillende administratieve systemen (zoals boekhouding, personeelsadministratie etc.) geautomatiseerd?
26. Zijn de verschillende geautomatiseerde administratieve systemen aan elkaar gekoppeld, dat wil zeggen worden de bedrijfsgegevens binnen de systemen automatisch uitgewisseld/gedeeld?
27. Is koppeling wenselijk voor het bedrijf? Denk daarbij aan vermindering van fouten, tijdsbesparing en dergelijke.
28. Vindt er een periodieke interne financiële verslaggeving plaats en zo ja, hoe vaak?
29. Vindt bij de financiële verslaggeving voortdurend een vergelijking met de begroting plaats, en zo ja, op welke termijn?
30. Vindt bij overschrijding van de begroting een bijstelling van de activiteiten dan wel van de begroting plaats?

#### **Kwaliteitszorg**

31. Zijn er duidelijke afspraken over verantwoordelijkheden en bevoegdheden voor kwaliteitsbewaking van de producten en/of diensten?
32. Bezit u een voor uw bedrijf relevant ISO-certificaat?
33. Wordt over de uitvoering van de kwaliteitszorg gerapporteerd en periodiek geoordeeld?
34. Wordt het kwaliteitsbeleid van de onderneming uitgedragen buiten de eigen onderneming en zo ja, op welke wijze?

*Let op: u kunt meer dan 1 antwoord geven*

- ja, via artikelen en/of lezingen
- ja, via excursies of bedrijfsbezoeken
- ja, via briefpapier en andere uitingen van de onderneming
- ja, via personeelsadvertenties
- ja, anders
- nee, deze wordt niet uitgedragen
- weet niet

#### **Personeel**

35. Worden er ten minste jaarlijks functionerings- en/of beoordelingsgesprekken met de medewerkers gevoerd?
36. Worden de resultaten hiervan schriftelijk vastgelegd?
37. Bestaat er een vorm van individuele prestatiebeloning voor goed functionerende medewerkers binnen de onderneming?
38. Hoeveel bedroeg de gemiddelde groei van het personeelsbestand gedurende de afgelopen drie jaren?
39. Is er een schriftelijk vastgelegd opleidingsplan voor de medewerkers?
40. Is het opleidingsplan vertaald naar individuele medewerkers?
41. Hoeveel tijd wordt gemiddeld aan opleidingen (zowel intern als extern) van medewerkers besteed, uitgedrukt in het percentage van de werkbare uren per jaar per werknemer? U mag een inschatting maken.
42. Hoeveel tijd wordt gemiddeld buiten werktijd aan opleidingen (zowel intern als extern) van medewerkers besteed, uitgedrukt in het percentage van de werkbare uren per jaar per medewerker? U mag een inschatting maken.
43. Is het afgelopen jaar de tevredenheid van de medewerkers onderzocht?
44. Onder hoeveel van de medewerkers is het afgelopen jaar de tevredenheid met de werksituatie en/of onderneming onderzocht?

•

#### **Organisatiecultuur**

45. Met hoeveel medewerkers formuleert u periodiek doelstellingen over de resultaten van hun werk (bijv. jaarlijkse omzettargets, tevreden klanten, op tijd leveren, foutloos werken)?
46. Hoe kijkt u aan tegen het maken van fouten?
47. Hebben uw medewerkers inzicht in bedrijfsinformatie zoals strategische plannen en de financiële resultaten?
48. Klagen uw medewerkers wel eens dat zij te weinig horen over de gang van zaken in uw bedrijf?

#### **Marktanalyse**

49. Op welke wijze worden marktontwikkelingen gevolgd?

*Let op: u kunt meer dan 1 antwoord geven*

- via zelf geïnitieerd marktonderzoek
  - via contacten met grote afnemers en leveranciers
  - via het volgen van ontwikkelingen bij de klant
  - via door anderen geïnitieerd marktonderzoek
  - marktontwikkelingen worden niet gevolgd
  - weet niet
50. Hoe vaak is er sprake van door het bedrijf zelf geïnitieerd marktonderzoek?
    - ieder halfjaar of vaker
    - ieder jaar
    - incidenteel
    - nooit

#### **Klanten**

51. Wordt de klanttevredenheid gemeten in de vorm van een onderzoek?
52. Hoe vaak vindt dit plaats?
53. Worden de resultaten teruggekoppeld naar de medewerkers en zo ja, op welke wijze?
54. Hoe vaak heeft de ondernemer of directie contact met de drie grootste klanten (voor wat betreft omzet) van de onderneming?

#### **Toeleveranciers**

55. Hoe vaak heeft de ondernemer of directie contact met de drie grootste leveranciers (voor wat betreft inkopen in geld uitgedrukt) van de onderneming?

#### **Concurrenten**

56. Weet u hoe uw marktaandeel in termen van omzet zich ontwikkelt ten opzichte van dat van uw naaste concurrenten?  
57. Hebt u zicht op de strategie en de marktpositie van uw concurrenten?

#### **Marketingplan**

58. Is er een marketingplan op schrift gesteld?  
59. Wordt het marketingplan periodiek aangepast?

#### **Klachtenprocedure**

60. Is er een klachtenprocedure op schrift gesteld?  
61. Hoeveel procent van de klachten is dit jaar naar tevredenheid opgelost?

#### **Producten/Diensten**

62. Vindt er Onderzoek & ontwikkeling (O&O) van producten en diensten plaats in de onderneming?  
63. Zijn de O&O-activiteiten van de onderneming in een beleidsplan vastgelegd?  
64. Wordt er binnen uw bedrijf structureel budget vrijgemaakt voor O&O (zoals bijvoorbeeld een percentage van de omzet)?  
65. Welk deel van de omzet wordt gerealiseerd met producten en/of diensten die minder dan 3 jaar geleden ontwikkeld zijn?  
66. Hoeveel is aan O&O besteed in procenten van de omzet in het afgelopen boekjaar?

#### **Innovatiemanagement**

67. Rapporteert de verkoopafdeling nieuwe trends, diensten en/of producten aan de mensen die zich met O&O bezighouden?  
68. Wordt het productieproces en/of de wijze van dienstverlening regelmatig verbeterd?  
69. Kunnen mensen hun ideeën kwijt (enquête, ideeënbus, etc)?  
70. Is de verantwoordelijkheid voor product- en/of dienstontwikkeling schriftelijk vastgelegd?  
71. Heeft de onderneming een vastgelegde procedure om nieuw ontwikkelde producten en diensten marktrijp te maken?

#### **Kennismanagement**

72. Gebruikt de onderneming geautomatiseerde kennismanagementsystemen?  
73. Hebben alle medewerkers toegang tot de systematisch vastgelegde kennis?

#### **Intellectueel Eigendom**

74. Hoeveel patenten bezit de onderneming?  
75. Leveren de patenten de onderneming winsten op?  
76. Bezit de onderneming waardevolle copyrights?  
77. Bezit de onderneming waardevolle licenties?  
78. Bezit de onderneming royalty rechten?  
79. Is de merknaam nationaal bekend?  
80. Is het handelsmerk/servicemerk van de onderneming nationaal bekend?  
81. Zijn handelsgeheimen belangrijk voor de onderneming?  
82. Zijn de handelsgeheimen goed beschermd?  
83. Brengt de onderneming nieuwe producten succesvol op de markt?  
84. Maakt de onderneming gebruik van franchising?

#### **Kenmerken van de organisatie**

85. In welke branche is de onderneming actief?  
86. Wat was het totale Eigen Vermogen in het voorgaande boekjaar?  
87. Wat was het balanstotaal in het voorgaande boekjaar?  
88. Wat was de totale omzet (exclusief BTW) in het voorgaande boekjaar?  
89. Wat was het totale bedrag aan inkoop (exclusief BTW) in het voorgaande boekjaar?  
90. Wat was het bedrijfsresultaat (voor belastingen) in het voorgaande boekjaar?  
91. Hoeveel medewerkers had u in het voorgaande boekjaar omgerekend naar full-time arbeidsplaatsen (FTE's)?  
92. Wat was het totale bedrag aan personeelskosten (salarissen, pensioenen, sociale lasten, overige personeelskosten)?  
93. Is de onderneming marktleider in haar sector?

#### **Bankkrediet**

94. Maakt de onderneming gebruik van een of meerdere bankkredieten?  
95. Wat is het totale kortlopend (<1 jaar) bankkrediet in het voorgaande boekjaar?  
96. Wat is het totale langlopend (>1 jaar) bankkrediet in het voorgaande boekjaar?  
97. Heeft de onderneming in het afgelopen jaren een bankkrediet aangevraagd?  
98. Wat heeft u hiertoe bij de bank ingediend?

*Let op: u kunt meer dan 1 antwoord geven*

- jaarrekening 2004
- jaarrekening 2003
- jaarrekening 2002
- jaarrekening 2001
- jaarrekening 2000
- begroting
- ondernemingsplan
- projectplan
- missie van de onderneming
- kwalitatief rapport over IA
- rapport over de ondernemerscapaciteiten en ervaring van de ondernemer

- anders, namelijk ...

99. Heeft de aanvraag geresulteerd in een bankkrediet?

100. Bent u tevreden met het krediet?

101. Waarom niet?

*Let op: u kunt meer dan 1 antwoord geven*

- te hoog rentepercentage
- zekerheden zijn te zwaar meegewogen
- te hoog Eigen Vermogen vereist
- te lange aanvraagtermijn
- risico is te hoog ingeschat door de bank
- een langlopende lening was aangevraagd, echter alleen een kortlopende verkregen
- anders, namelijk ...

**Algemeen**

102. Wat is uw functie binnen de onderneming?

## Appendix C. Brancheorganisaties die medewerking hebben verleend

---

<b>Brancheorganisaties</b>	
BNO	Beroepsorganisatie Nederlandse Ontwerpers
FOSAG	Federatie van Ondernemers in het Schilders-, Afwerkings- en Glaszetbedrijf
FOTIN	Federatie van particuliere Opleidings-, en Trainings Instituten Nederland – Vereniging Paepon
KNB	Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie
NBvT	Nederlandse Bond van Timmerfabrikanten
NVSN	Nederlandse Vereniging Strandexploitanten Noordzee-strand
VCP	Vereniging der Verenigde Commercial Producenten
VHG	Vereniging van Hoveniers en Groenvoorzieners
VLHT	Vereniging van Laboratoriumhoudende Tandtechnici

---

De contactgegevens van de brancheorganisaties zijn verkregen via MKB-Nederland ([www.mkb.nl/Over\\_MKB-Nederland/Leden/Branche\\_organisaties?zoek=&all=+Alle\\_Brancheorganisaties+](http://www.mkb.nl/Over_MKB-Nederland/Leden/Branche_organisaties?zoek=&all=+Alle_Brancheorganisaties+)).

Daarnaast zijn contactgegevens van diverse ondernemingen uit de houtwereld verkregen via de website van het gelijknamige vakblad ([www.houtwereld.nl](http://www.houtwereld.nl)).

Tabel 1

<b>Menselijk kapitaal</b>	<b>Structureel kapitaal</b>	<b>Relationeel kapitaal</b>
	missie (1-4) strategie (5-8) ondernemingsplan (9-14)	
ondernemer (15-20)	structuur (21-24) administratieve organisatie (25-30) kwaliteitszorg (31-34)	
personeel (37-44)	personeel (35-36) organisatiecultuur (45-48) marktanalyse (49-50)	klanten (51-54) toeleveranciers (55) concurrenten (56-57)
	marketingplan (58-59) klachtenprocedure (60) producten/diensten (62-66) innovatiemanagement (67-71) kennismanagement (72-73)	klachtenprocedure (61)

Tabel 1. Componenten van immateriële activa in de vragenlijst.

Tabel 2

onderwerp	type	vraag	N	mean	mediaan	K-S Z	significantie	ja (%)	nee (%)	significantie
missie	SK	1	49	2.18	2	1.997	.001			
		2	35	2.54	2.5	1.839	.002			
		3	22					50	50	1.000
		4	24					50	50	1.000
strategie	SK	5	49	1.84	2.5	2.117	.000			
		6	24					67	33	.152
		7	18	2.44	2.5	0.849	.467			
		8	49					45	55	.568
ondernemingsplan	SK	9	48					92	8	.000
		9	44					48	52	.880
		10	22					64	36	.286
		11	21					57	43	.664
		12	22	2.64	2.5	0.900	.393			
		13	21					57	43	.664
ondernemer	MK	14	20					30	70	.115
		15	50	3.78	2.5	3.627	.000			
		16	50	3.88	2.5	3.738	.000			
		21	48					52	48	.885
structuur	SK	22	31					81	19	.001
		22	25	1.96	2	1.166	.132			
		23	48					69	31	.013
		24	47					64	36	.079
administratieve organisatie	SK	25	49	2.78	2	3.403	.000			
		26	49	1.92	2	1.981	.001			
		27	42					69	31	.020
		28	49	4.12	3.5	2.043	.000			
		29	47					66	34	.040
		29	47	3.02	3	1.530	.019			
		30	33					76	24	.005
kwaliteitszorg	SK	30	33	3.52	3.5	0.864	.445			
		31	48					83	17	.000
		32	49					29	71	.004
		33	48	2.79	2.5	1.769	.004			
		34	49	2.08	3.5	1.757	.004			
		35	49	2.90	2.5	2.333	.000			
personeel	SK	36	39	2.56	2	2.625	.000			
		37	50	2.02	2	2.169	.000			
	MK	37	50					56	44	.480
		38	50	2.50	3.5	1.756	.004			
		39	49					31	69	.009
		40	20					65	35	.263
		41	47	1.83	3	1.858	.002			
		42	44	1.57	3	2.175	.000			
		43	48					63	38	.111
		44	31	3.42	2.5	2.361	.000			
organisatiecultuur	SK	45	50	1.96	2	1.576	.014			
		46	50	1.84	2	2.175	.000			
		47	50					48	52	.888
		48	50	2.16	2	2.851	.000			
marktanalyse	SK	49						98	2	.000
		50	50	1.80	2.5	1.713	.006			
klanten	RK	51	49					47	53	.775
		52	22	2.27	2.5	0.960	.315			
		53	25					76	24	.015
		54	42	3.81	3.5	1.281	.075			
toeleveranciers concurrenten	RK	55	46	4.02	3.5	1.432	.033			
		56	50					40	60	.203
		57	50					42	58	.322
		58	50					28	72	.003
marketingplan	SK	59	15					93	7	.001
		59	14	2.21	2	1.342	.055			
klachtenprocedure	SK	60	50					48	53	.888
		61	39	2.21	2	2.017	.001			
producten / diensten	SK	62	48					27	73	.002
		63	18					33	67	.238
		64	19					47	53	1.000
		65	17	1.82	2.5	1.269	.080			
		66	16	2.00	3	1.250	.088			
		67	50	2.26	3	2.840	.000			
innovatiemanagement	SK	68	43	2.91	2.5	1.825	.003			
		69	49					86	14	.000
		70	50					32	68	.015



		71	47		6	94	.000
kennismanagement	SK	72	46		33	67	.026
		73	19		26	74	.064

Tabel 1. Kolmogorov-Smirnov en binomiale testen van immateriële activa (IA).

Tabel 3

<b>component</b>	<b>vraag</b>	<b>N</b>	<b>ja (%)</b>	<b>nee (%)</b>	<b>significantie</b>
winst van patenten	75	5	60	40	1.000
waardevolle copyrights	76	49	14	86	.000
waardevolle licenties	77	49	16	84	.000
waardevolle royalty rechten	78	48	8	92	.000
merknaam nationaal bekend	79	34	29	71	.024
handelsmerk / servicemerk nationaal bekend	80	33	33	67	.080
handelsgeheimen belangrijk	81	45	20	80	.000
handelsgeheimen goed beschermd	82	14	64	36	.424
succesvolle introductie nieuwe producten	83	24	50	50	1.000
franchising	84	48	4	96	.000

Tabel 3. Kolmogorov-Smirnov en binomiale testen van intellectueel eigendom.

Tabel 4

	<b>verwijderen van de variabele:</b>	<b>Standardized Item Alpha</b>	
Menselijk kapitaal		0.5650	
	personeelsgroei (38)	0.5932	
	prestatiebeloning personeel (37)	0.6202	
	zelfstandig ondernemer (15)	0.6321	
	ervaring in branche (16)	<b>0.7150</b>	<b>6 variabelen</b>
Structureel kapitaal		0.9056	
	organisatiecultuur inzicht mw (48)	0.9116	
	organisatiecultuur fouten (46)	<b>0.9140</b>	<b>49 variabelen</b>
	functioneringsgesprekken (35)	0.9139	
Relationeel kapitaal		0.4162	
	klachtenprocedure (61)	0.4673	
	leverancierscontact (55)	0.5414	
	klantcontact (54)	0.6175	
	concurrent marktaandeel (56)	0.6574	
	concurrent strategie (57)	<b>0.8145</b>	<b>3 variabelen</b>
Intellectueel Eigendom		0.7647	
	franchising (84)	0.7918	
	copyrights (76)	<b>0.8052</b>	<b>9 variabelen</b>

Tabel 2. Cronbach's Standardized Item Alpha

Tabel 5

	<b>verwijderen van de variabele:</b>	<b>Standardized Item Alpha</b>	
Menselijk kapitaal		0.5650	
	personeelsgroei (38)	0.5932	
	prestatiebeloning personeel (37)	0.6202	
	zelfstandig ondernemer (15)	0.6321	
	ervaring in branche (16)	<b>0.7150</b>	<b>6 variabelen</b>
Structureel kapitaal		0.9056	
	organisatiecultuur inzicht mw (48)	0.9116	
	organisatiecultuur fouten (46)	<b>0.9140</b>	<b>49 variabelen</b>
	functioneringsgesprekken (35)	0.9139	
Relationeel kapitaal		0.4162	
	klachtenprocedure (61)	0.4673	
	leverancierscontact (55)	0.5414	
	klantcontact (54)	0.6175	
	concurrent marktaandeel (56)	0.6574	
	concurrent strategie (57)	<b>0.8145</b>	<b>3 variabelen</b>
Intellectueel Eigendom		0.7647	
	franchising (84)	0.7918	
	copyrights (76)	<b>0.8052</b>	<b>9 variabelen</b>

Tabel 5. Cronbach's Standardized Item Alpha

Tabel 6

hypothese	afhankelijke variabele	onafhankelijke variabele			significantie
	MK	SK & RK	R <sup>2</sup>	.181	
			F	5.193	.009
H1.1	MK	SK	t-value	1.699	.096
H1.4	MK	RK	t-value	2.129	.039
	SK	MK & RK	R <sup>2</sup>	.137	
			F	3.731	.031
H1.2	SK	MK	t-value	1.699	.096
H1.5	SK	RK	t-value	1.381	.174
	SK	MK	R <sup>2</sup>	.102	
			F	5.453	.024
H1.2	SK	MK	t-value	2.335	.024
H1.5	SK	RK	--		
	RK	MK & SK	R <sup>2</sup>	.165	
			F	4.630	.015
H1.3	RK	MK	t-value	2.129	.039
H1.6	RK	SK	t-value	1.381	.174
	RK	MK	R <sup>2</sup>	.131	
			F	7.218	.010
H1.3	RK	MK	t-value	2.687	.010
H1.6	RK	SK	--		

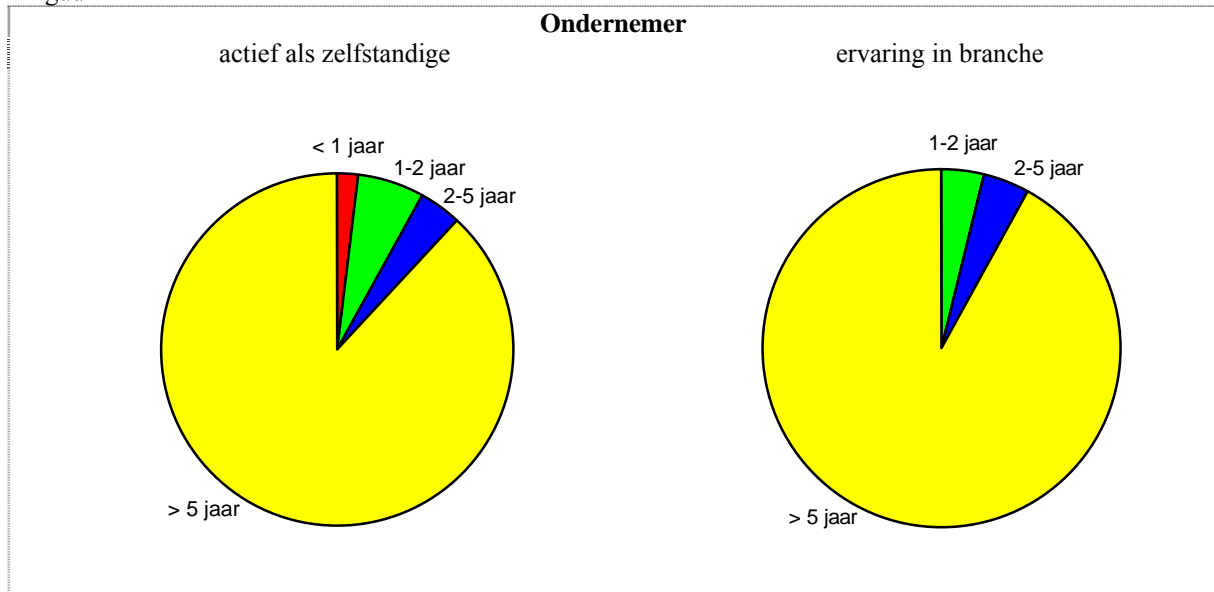
Tabel 6. Regressie hypothese 1.

Tabel 7

<b>hypothese</b>	<b>afhankelijke variabele</b>	<b>onafhankelijke variabele</b>			<b>significantie</b>
	IE	MK, SK & RK	R <sup>2</sup>	.214	
			F	4.176	.011
H2.1	IE	MK	t-value	-.314	.755
H2.2	IE	SK	t-value	3.099	.003
H2.3	IE	RK	t-value	.740	.463
	IE	SK	R <sup>2</sup>	.205	
			F	12.341	.001
H2.1	IE	MK	--		
H2.2	IE	SK	t-value	3.513	.001
H2.3	IE	RK	--		

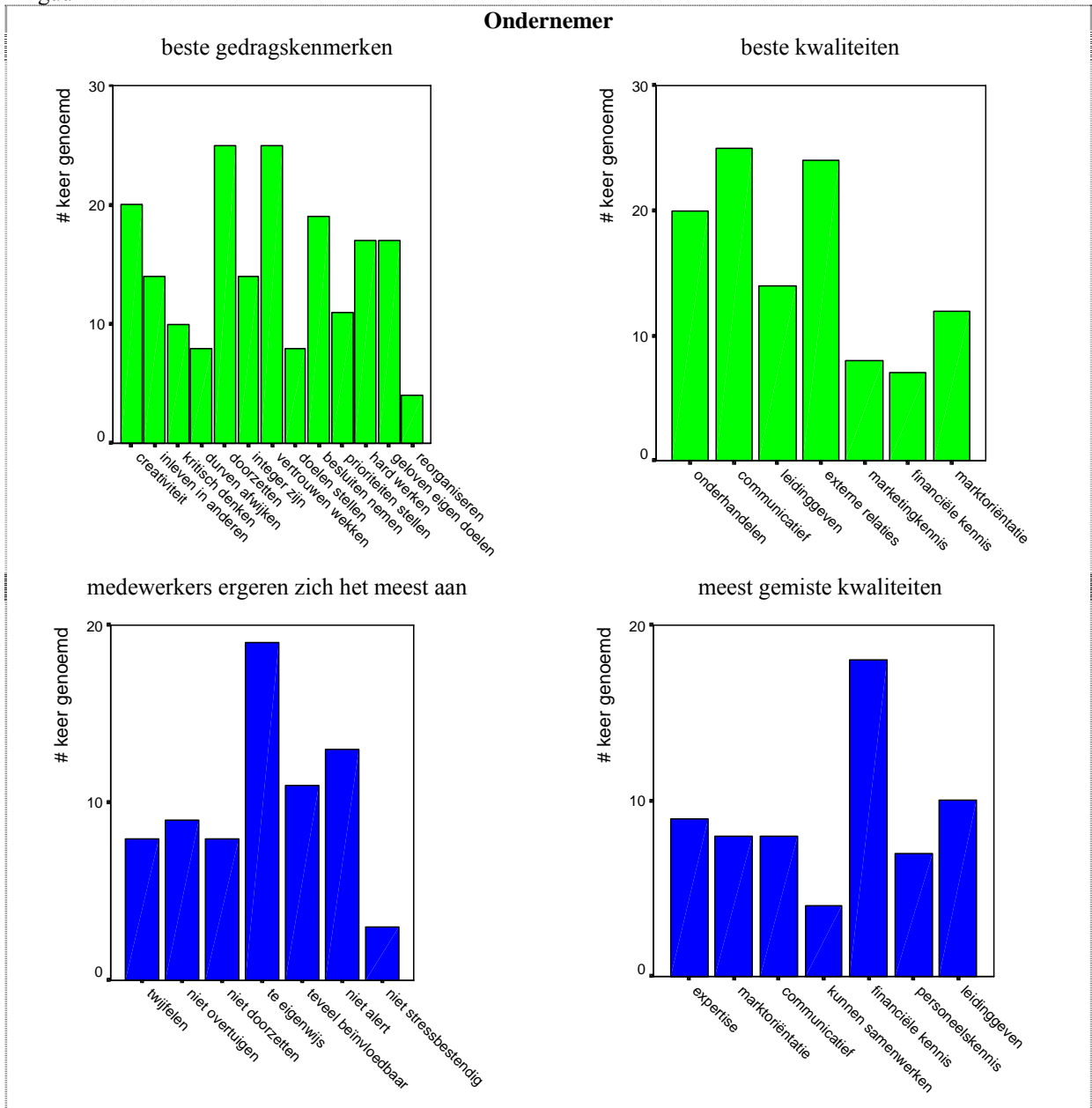
Tabel 7. Regressie hypothese 2.

Figuur 1



Figuur 1. Ervaring ondernemers.

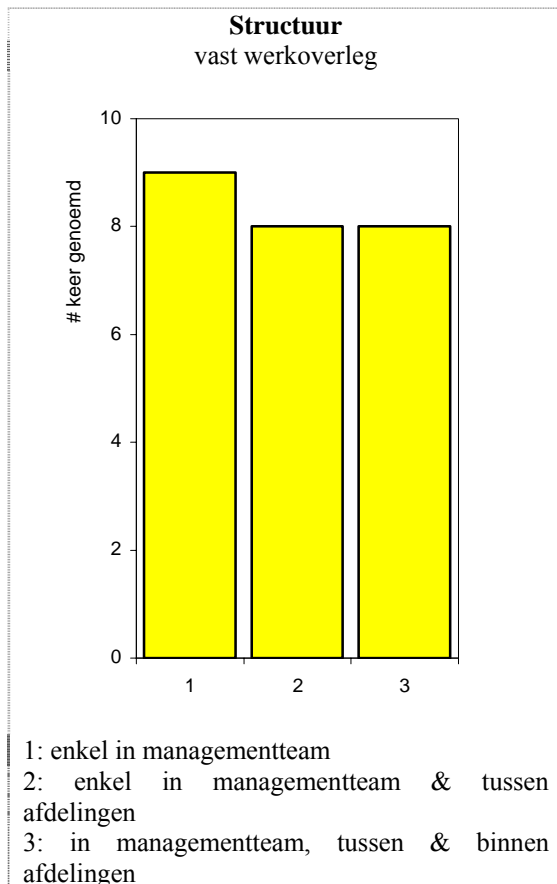
Figuur 2



Figuur 2. Eigenschappen ondernemers.

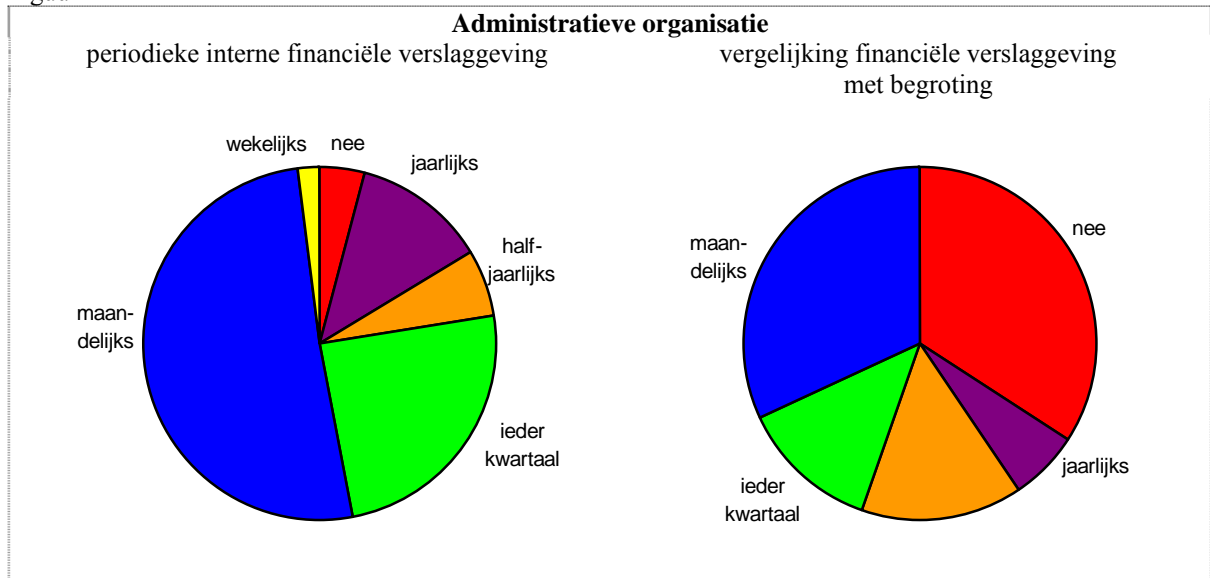


Figuur 3



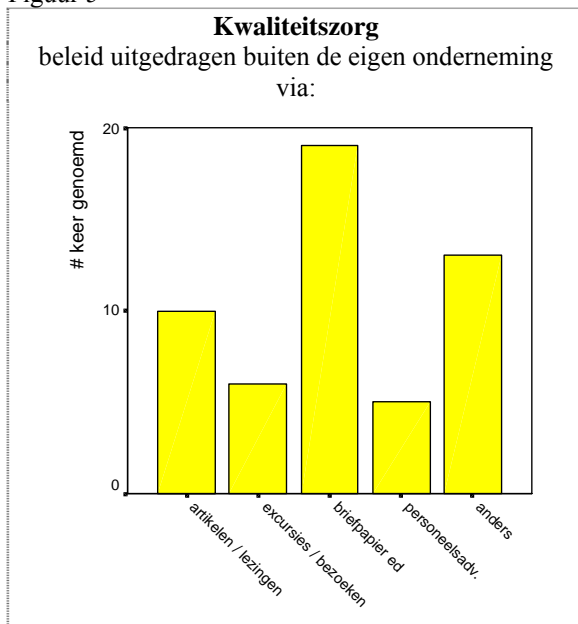
Figuur 3. Vormen van vast werkoverleg.

Figuur 4



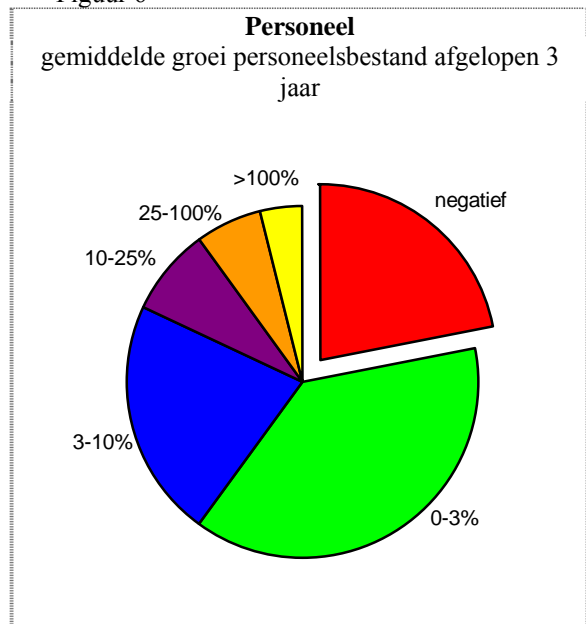
Figuur 4. Financiële verslaggeving.

Figuur 5



Figuur 5. Kwaliteitszorg.

Figuur 6



Figuur 6. Personeelsgroei.