

Louvain School of Management

Microcredits: an efficient tool for poverty alleviation in Belgium?

Author: Olivia Van Hellemont
Supervisor(s): Carlos Desmet
Academic year: 2018-2019

First of all, I would like to thank my thesis supervisor, Carlos Desmet, for his keen interest and continuous support at every stage of the journey. His guidance, valuable advice and enthusiasm have challenged me and invited to reflect and adopt critical thinking. This all greatly contributed to the quality of this thesis.

My second acknowledgement goes to the staff members and managers of Belgian microcredit institutions (microStart and Hefboom) and crowdfunding platforms, as well as experts in the field of poverty and social exclusion. Each and every discussion has significantly contributed to the writing of this thesis. For this, I would like to express my sincere appreciation.

Finally, I am also extremely thankful to my parents and friends who have assisted me and offered me moral assistance throughout this whole working process. Their support and encouragement has been priceless.

LIST OF ABBREVIATIONS

ALMP:	Active Labour Market Policy
AROP:	At Risk of Poverty
AROE:	At Risk of Poverty and Social Exclusion
BMC:	Business Model Canvas
CCCR:	Central Corporate Credit Register
CSR:	Corporate Social Responsibility
DFID:	Department for International Development
EMN:	European Microfinance Network
EU:	European Union
EU-SILC:	European Union Statistic on Income and Living Conditions
FSMA:	Financial Services and Markets Authority
GDP:	Gross Domestic Product
IA:	Impact Assessment
MFI:	Microfinance Institution
NBB:	National Bank of Belgium
NFBI:	Non-Bank Financial Institution
NGO:	Non-Governmental Organisation
RCT:	Randomised Control Trial
SDG:	Sustainable Development Goal
SME:	Small and Medium Enterprise
SPM:	Social Performance Management
SPTF:	Social Performance Task Force
UN:	United Nations
USSPM:	Universal Standards for Social Performance Management

TABLE OF CONTENTS

LIST OF ABBREVIATIONS	II
INTRODUCTION	1
LITERATURE REVIEW	3
1. POVERTY	3
1.1. DEFINITION	4
1.2. POVERTY VS. EXTREME POVERTY	5
1.3. DEVELOPED ECONOMIES VS. DEVELOPING ECONOMIES	6
1.4. POVERTY IN BELGIUM	7
2. MICROFINANCE	17
2.1. HISTORY	17
2.2. MICROFINANCE IN DEVELOPING COUNTRIES	19
2.3. CHARACTERISTICS OF MICROCREDITS IN DEVELOPING COUNTRIES	21
2.4. MICROFINANCE INSTITUTION	22
2.5. CRITICISM ON MICROFINANCE IN DEVELOPING COUNTRIES	24
2.6. MICROFINANCE IN EUROPE	29
2.7. CONCLUSION	33
3. SOCIAL PERFORMANCE	34
3.1. DEFINITION	34
3.2. THE UNIVERSAL STANDARDS FOR SOCIAL PERFORMANCE MANAGEMENT	36
3.3. CLIENT PROTECTION PRINCIPLES	37
METHODOLOGY	38
CASE STUDY	40
4. LANDSCAPE OF THE MICROFINANCE SECTOR IN BELGIUM	40
4.1. MICROSTART	40
4.2. HEFBOOM (IMPULSKREDIET)	40
4.3. CRÉDAL	41
4.4. BRUSOC	

5. THE USSPM APPLIED TO THE BELGIAN MFIs	42
5.1. DIMENSION 1: DEFINE AND MONITOR SOCIAL GOALS	42
5.2. DIMENSION 3: DESIGN PRODUCTS, SERVICES, DELIVERY CHANNELS THAT MEET CLIENTS' NEEDS AND PREFERENCES	46
5.3. DIMENSION 4: TREAT CLIENTS RESPONSIBLY	52
5.4. CONCLUSION	56
6. LEGAL AND SUPERVISORY FRAMEWORK	57
6.1. FSMA	57
6.2. NBB	59
6.3. « TREMLIN – INDÉPENDANTS »	59
7. THE UNTAPPED POTENTIAL OF MICROFINANCE IN BELGIUM	60
8. OPINION OF EXPERTS IN THE FIELD OF POVERTY AND SOCIAL EXCLUSION	62
8.1. CHARACTERISTICS OF PEOPLE LIVING BELOW THE POVERTY LINE IN BELGIUM	62
8.2. POLICIES FOR POVERTY ALLEVIATION	63
8.3. CAN MICROFINANCE CONTRIBUTE TO THE ALLEVIATION OF POVERTY IN BELGIUM?	64
9. IS THE CRITICISM ON THE MICROCREDIT SECTOR IN DEVELOPING COUNTRIES APPLICABLE TO THE MICROCREDIT SECTOR IN BELGIUM?	66
10. CROWDMICROFINANCE IN BELGIUM	70
<u>FINAL CONCLUSION</u>	<u>72</u>
<u>LIMITATIONS</u>	<u>75</u>
<u>BIBLIOGRAPHY</u>	<u>VI</u>
<u>INTERVIEWS</u>	<u>XIX</u>
<u>APPENDICES</u>	<u>XX</u>

INTRODUCTION

The United Nations (UN) declared the year 2005 as the « International Year of Microcredit ». One of the former UN Secretary-Generals, Kofi Annan, even claimed microfinance to become a « weapon against poverty and hunger ». Back then, it was commonly believed that poverty alleviation would be impossible if the poor would be unable to save or have access to credits (Njiraini, 2015). Introduced in the 1970s, microcredits brought hope to parts of the population, living in poverty and excluded from financial services. The microfinance sector prided itself on job creation, through innovative group loans and women empowerment (Matsangou, 2016).

Regardless of its soaring popularity in developing countries, microfinance soon showed its limits. In fact, in some case, it seemed to make poverty worse. One of the reasons is the high interest rates charged by microfinance institutions (MFI). As long as the borrowers cannot generate more income than the financial cost of their microcredit, they will sink even further into poverty (Karnani, 2007). This pushes these individuals into a vicious circle of debt, forcing them to take new loans to reimburse old ones. Some even claim that the only winners of microfinance were lenders, some of them charging unreasonable interest rates. « In the past we would have called such people loan sharks, but today they're called microfinance providers, and they crown themselves with the moral halo that this term carries » (Hickel, 2015).

In the meantime, microcredits quickly became highly popular in Belgium. In 1994, Crédal introduced the first professional microcredit in Belgium. Other initiatives followed, such as microStart which also launched microcredits fifteen years later. Since then, thousands of microcredits have been granted to individuals living in Belgium (Alter Echos, 2014).

Since it has become clear that microcredits are no panacea in the fight against poverty in the South, one can wonder whether it was a good idea to extrapolate this concept to the North. This raises the central research question of this thesis: ***Are microcredits an efficient tool for poverty alleviation in Belgium?***

During the process of answering this research questions, following questions will also be discussed: *How does poverty in developed countries, and more specifically in Belgium, differ from poverty in developing countries? How does microfinance function in Belgium? Do the same pitfalls exist as in Southern regions? Why are there no crowdmicrofinance platforms in Belgium?* The answer to these sub-questions will provide an answer to the central research question.

The first part of this master thesis will encompass the literature review. A definition of poverty, the differences between poverty and extreme poverty, between developed and developing economies, as well as the specificities of poverty in Belgium will be discussed. Next, the concept of microfinance will be considered. Also, a brief historical overview will be provided, followed by a discussion of the concept of microfinance in developing countries and its criticism. Finally, social performance will be defined, as well as the methodology of the case study.

The second part entails the case study. First, the landscape of the Belgian microfinance sector will be discussed. Second, practices of Belgian microcredit providers will be examined based on interviews with staff members and managers. Then, the legal and supervisory framework of the Belgian financial sector will be studied, as well as the extent to which this applies to the microfinance sector in Belgium. Next, based on interviews with experts in the field of poverty and social exclusion, different aspects of the poverty issue in Belgium will be reviewed and it will also be questioned whether the criticism of microfinance in the South also applies to the North. Finally, the concept of crowdmicrofinance in Belgium will be discussed.

Lastly, a final conclusion, answering the research question will be provided, as well as the limitations of this thesis.

LITERATURE REVIEW

1. POVERTY

According to the UN (2019), the eradication of poverty is one of the most important challenges humanity faces today. Between 1990 and 2015, the global poverty rates have dropped by more than 50%. Nevertheless, one out of ten people are still living below the International Poverty Line, set at \$1,90 per day. This represents more than 800 million individuals who lack income and resources to ensure sustainable livelihood. Unfortunately, the issue of poverty goes beyond: « Its manifestations include hunger and malnutrition, limited access to education and other basic services, social discrimination and exclusion as well as the lack of participation in decision-making » (United Nations, 2019).

New threats such as climate change, livelihood insecurity and conflict have made the global poverty situation more complex. Inclusive economic growth is needed to secure sustainable jobs and enhance equality. With the help of social protection systems, it is possible to mitigate important economic risks from which afflicted populations might suffer. Therefore, the first Sustainable Development Goal (SDG), established by the UN in 2015, aims to eradicate poverty in all forms and dimensions by 2030 (United Nations, 2019).

Poverty is a complex issue and arises in various forms around the world. This section will begin with a definition and description of the global poverty situation. As poverty situations are different in each country and region, there is no one-fits-all solution. It is therefore essential to make the distinction between developing countries and developed countries by highlighting the differences, as well as to discuss what this means in terms of poverty. Finally, the poverty situation in Belgium will be delineated and different risk groups will be identified.

1.1. DEFINITION

There is no single definition of poverty. The World Bank Organisation suggests the following: « Poverty is defined relative to the standards of living in a society at a specific time. People live in poverty when they are denied an income sufficient for their material needs and when these circumstances exclude them from taking part in activities which are an accepted part of daily life in that society » (BBC, 2014).

The poor are those individuals whose expenditure (or income) falls below a poverty line (World Bank Group, 2005). A key difficulty in determining a poverty line is the significant difference of price levels between countries. Therefore, simply converting the consumption levels of people in different countries by the market exchange rate will not correctly address the complexity of poverty.

In order to assess the current situation, countries, rich or poor, make use of two different tools: absolute and relative poverty lines. A poverty line can be defined as « the minimum expenditure required by an individual to fulfil his or her basic food and non-food needs » (World Bank Group, 2005).

Absolute poverty lines are most commonly used in developing countries. The World Bank (2016) recently decided to update the global poverty line from \$1,25 to \$1,90 per day. In some cases, middle- and high-income countries have decided to adopt the absolute poverty lines in order to determine an absolute minimum. In that particular country, livelihood and inclusion would thus not be conceivable below this threshold (UNDP, 2015).

Countries where the income levels are significantly higher, usually make use of relative poverty lines. The main difference with absolute poverty lines is its comparison with the economic status of other members of society (UNESCO, 2017). In other words, a household is considered as poor from the moment that its income is lower than a certain percentage below median income (Council of Europe, 2017).

1.2. POVERTY VS. EXTREME POVERTY

It is important to distinguish poverty from extreme poverty. Today the International Poverty Line is set at \$1,90 per day. Extreme poverty consequently applies to individuals living below this threshold. Even though this poverty line is very low, it is crucial to focus on extreme poverty since it captures those who are the most in need. Yet, it has to be pointed out that « living conditions well above the International Poverty Line can still be characterized by poverty and hardship » (Roser and Ortiz-Ospina, 2017).

SDG1 states that, by 2030, the percentage of global population living in extreme poverty must drop under 3%. At this moment, approximately half of the world's countries have reached this target. This is a steep decrease, compared to 11% in 2013 and 36% in 1990. The number of people living below the International Poverty Line fell from 736 million to 68 million between 1990 and 2015. The World Bank estimates that extreme poverty has fallen to 8,6% in 2018. In other words, global extreme poverty is still declining but the trend has slowed down. This raises concerns regarding the achievement of SDG1 by 2030 and calls for more pro-poor investments (The World Bank, 2018).

The deceleration of these global numbers is due to the concentration of extreme poverty in certain regions. In Sub-Saharan Africa for instance, the number might unfortunately remain double digits by 2030. Deceleration reflects a lack of significant policy changes, political instability, shrinking commodity prices and other challenges for developing regions (The World Bank, 2018).

1.3. DEVELOPED ECONOMIES VS. DEVELOPING ECONOMIES

Poverty in developing countries is extremely different from poverty in developed countries. It is essential to highlight those differences since the approach to fight poverty will be significantly different depending on the characteristics of a country. So, what differentiates a developed economy from a developing economy?

The World Economic Situation and Prospects (WESP) classifies all countries into one of the following categories: developed economies, economies in transition or developing economies.

Norway, Australia and Switzerland are examples of developed economies, as well as Belgium (United Nations, 2014). Developed economies are characterised by low unemployment and poverty rates, good living conditions, access to health care, high industrial growth, as well as high standards of living and equal distribution of income (Surbhi, 2015).

Countries connected to the former Soviet Union such as Poland, Bulgaria and Ukraine are typically transition economies. Those countries are moving from central planning to free markets. By moving to a capitalistic economy, these countries often face difficulties such as rising unemployment, inflation, corruption, as well as lack of infrastructure, entrepreneurship and skills (Economics Online, 2018).

Next, countries such as Sierra Leone, Honduras and Bangladesh are known as developing countries. Developing economies need to cope with general poverty, high infant mortality rate, death rate and birth rate, high dependence on agriculture, illiteracy, low industrialisation rate, lack of capital and technology (United Nations, 2014).

In developing countries, large population groups are affected by poverty. In developed countries, on the other hand, poverty is mainly the problem of specific population groups: unemployed people, adults with at most lower secondary education, and their children, people with activity limitations, single parents, adults born in a country outside the European Union (EU) (Eurostat, 2018).

In developed countries, social transfers, such as state unemployment and housing benefits reduce the number of people at risk of poverty. For Europe, for instance, social transfers (other than pensions) make the at-risk-of-poverty rate go down by one third (Eurostat, 2018). However, it is important to point out that countries take different measures to fight poverty. Some are less effective in the reduction of poverty (Smeeding, 2004).

1.4. POVERTY IN BELGIUM

As pointed out above, Belgium belongs to the category of developed countries, according to the WESP classification. Therefore, the problem is not extreme poverty, but rather relative poverty. Poverty in Belgium is more than just a problem of income. In fact, poverty can be seen as a spiderweb of social exclusion in various domains of individual and collective existence, to an extent to which it is impossible to lead a life that meets human dignity. This causes a gap with the rest of society which the poor cannot bridge on their own (Coene, Raeymaeckers, Hubeau, Goedemé, Remmen and Haarlem, 2018).

Poverty has an inside and an outside:

- the outside refers to everything visible to others such as poor housing, reduced chances on the labour market, low income or a bad health state;
- the inside of poverty, on the other hand, represents what living in poverty truly means for an individual, for instance, the stress someone has to cope with to make ends meet, the lack of confidence or the fear of failure (Welzijnszorg, 2017).

Even though poverty is more than just an issue of salary, a liveable income is absolutely essential to escape from poverty (Welzijnszorg, 2017).

1.4.1. DISTRIBUTION OF INCOME IN BELGIUM

The distribution of income gives an idea of the inequality in a country. A very common indicator is the Gini coefficient. The value ranges from 0 to 100. A score of 0 implies total income equality, while a score of 100 entails total income inequality, meaning that all income belongs to one single person (Welzijnszorg, 2017).

According to the European Union Statistics on Income and Living Conditions (EU-SILC) figures 2017 (income 2016), the Belgian income inequality amounted to 26% (Welzijnszorg, 2017).

With this score, Belgium is doing better than the average European Gini coefficient of 30,8. In fact, Belgium appears to be one of the most income equal countries of the EU28 (armoedebestrijding.be, 2018).

« In terms of economic inequality, the [Belgian] welfare state is among the largest and most regulated in OECD countries. While wage setting in Belgium follows an international trend of decentralisation towards the company level, it remains highly coordinated, with a fairly high minimum wage. The Belgian welfare state ranks among the most redistributive in the EU and the OECD. The share of taxes in [Gross Domestic Product] GDP has remained stable, and data suggest that their redistributive impact has proven quite resilient » (Van Rie and Marx, 2013).

At first sight this is an excellent performance, but regional differences are important. The region of Brussels has a much larger income inequality with a score of nearly 36 compared to Flanders (24) and Wallonia (26) (Welzijnszorg, 2017).

When taking wealth into account, the picture changes. The wealth distribution differs from income distribution as it looks at the economic distribution of ownership of assets in a society, rather than at the current income of members of that society (NBB, 2017). The lowest quintile possesses no wealth, while the highest quintile owns 60% of wealth. This means that the income of the lowest quintile does not generate savings. The distribution of wealth is more unequal than the distribution of income (NBB, 2017) (Appendix A).

1.4.2. INCOME POVERTY: AT RISK OF POVERTY (AROP)

Income poverty is most commonly described as an income below the European Poverty Line. This at-risk-of-poverty (AROP) threshold is set « at 60% of the national median equivalised disposable income (after social transfers) » (Eurostat, 2018).

According to the poverty indicators in Belgium, EU-SILC 2017, 15,9% of the population is considered at risk of poverty, representing approximately 1,8 million individuals. These people live in a household with a total disposable income lower than €1 139 per month for a single person (armoedebestrijding.be, 2018).

In the European context, it is possible to compare the Belgian situation with other European nations. Among the EU28 member states, Belgium ranks 11th (armoedebestrijding.be, 2018) (Appendix B).

Despite the fact that Belgium ranks above average in terms of income and wealth, one person out of seven does not benefit from a liveable income. Over the past few years, this number has remained stable, representing 15% of the Belgian population. While Belgium keeps recovering from the financial crisis, the country's and population's wealth keeps increasing. Yet, poverty does not decrease (armoedebestrijding.be, 2017).

Furthermore, many other factors such as region, gender, age category, level of activity, work intensity, origin, health state and level of education influence the AROP rate.

- Gender

Women are generally more at risk of poverty, compared to men (armoedebestrijding.be, 2018). This is mostly due to women's position on the labour market and in their households. In Belgium, poverty rates are usually high for single parents. The majority of this group is composed by single mothers with children (Welzijnszorg, 2017) (Appendix B).

- **Age differences**

The AROP ratio is a lot higher amongst young individuals: 18,6% for children under 18 years old (armoedebestrijding.be, 2018), mainly due to the high vulnerability of certain households where children and young individuals grow up. Children or students do not have a lot of impact on their situation since it mostly depends on their family. As for the elderly (65+), the AROP rate amounts to 16% given the relatively low statutory pension and the guaranteed income which is set below the poverty line in Belgium (Welzijnszorg, 2017) (Appendix C).

- **Activity differences**

Besides age, the activity of individuals also has an influence on poverty. In fact, the poverty risk only amounts to 5% for working individuals, against 49,1% for unemployed people. For retired persons, the AROP rate equals 13,7% and 32,7% for other non-active individuals. This significant difference is a first indicator showing that having a job is an important buffer against poverty (armoedebestrijding.be, 2018) (Welzijnszorg, 2017) (Appendix B).

- **Origin**

Individuals born outside the EU are more likely to be at risk of poverty. Indeed, in Belgium, they face an AROP rate of 46,3% (armoedebestrijding.be, 2018). Certain nationalities, such as Moroccan or Turkish, have a high risk of poverty. This also applies to the second, third and fourth generation. Newcomers, such as refugees from the recent migration crisis, often rely on living wages upon their arrival. When they find a job, their income generally remains low due to their lower level of education (Welzijnszorg, 2017).

- **Level of education**

The risk of poverty for a low-skilled individual is significantly higher than for a high-skilled individual. Unfortunately, people living in poverty are those who are more likely to drop out of school (Welzijnszorg, 2017).

1.4.3. AT RISK OF POVERTY OR SOCIAL EXCLUSION (AROE)

The European Poverty Line, the AROP rate, is not the only indicator used. As measuring instrument in the EU 2020 strategy, authorities use the « at-risk-of-poverty or social exclusion » (AROE) indicator (Welzijnszorg, 2017).

Europe's 2020 Strategy focus point is the risk of poverty and social exclusion. Between 2008 and 2018, Belgium's commitment was to bring the population at risk of poverty or social exclusion down from 2,19 million to 380 000 individuals. This goal followed the UN SDGs and Belgium's ambition to bring an end to poverty (Federal Planning Bureau, 2016).

When measuring the AROPE rate of a certain country, three indicators need to be considered (Eurostat, 2018):

- the risk of poverty,
- the severe material deprivation,
- households with very low work intensity.

The sum of these three indicators represent the European poverty indicator. Persons are only counted once even if they are present in several sub-indicators (Eurostat, 2018).

The most recent survey, conducted in 2017, collected data on income and work intensity (from 2016) as well as on material deprivation (from 2017). In 2016, according to the EU-SILC 2017,

- 15,9% of the Belgian population was at risk of monetary poverty,
- 5,1% suffered from severe material deprivation,
- 13,5% of Belgians, under the age of 60, lived in a household with very low work intensity,
- 20,3% of the Belgian population was at risk of poverty and social exclusion (armoedebestrijding.be, 2018) (Appendix B).

When analysing Belgium's poverty situation, it is important to look closer into each one of these indicators:

1. The risk of poverty in Belgium, as aforementioned.
2. Material deprivation, « refers to a state of economic strain and durables, defined as the enforced inability (rather than the choice not to do so) to pay unexpected expenses, afford a one-week annual holiday away from home, a meal involving meat, chicken or fish every second day, the adequate heating of a dwelling, durable goods like a washing machine, television, telephone or car, being confronted with payment arrears (mortgage or rent, utility bills, hire purchase instalments or other loan payments) » (Eurostat, 2018). According to this indicator, 5,1% of the Belgian population faces severe material deprivation (armoedebestrijding.be, 2018).
3. Low work intensity does not necessarily concern households living on low income. A person with very low work intensity is a person younger than 50 years old, living in a household where adults work less than one fifth of their time. In 2016, 13,5% of the Belgian population lived in a household with very low work intensity. This percentage is lower than the previous years: 14,9% in 2014 and 14,6% in 2015 (armoedebestrijding.be, 2018).

Individuals who face one of these three risks (risk of poverty, material deprivation or low work intensity), have a risk of poverty or social exclusion. According to the European poverty indicator, 20,3% of the population has a risk of poverty or social exclusion in Belgium. The percentages of this indicator have been decreasing over the past few years. In 2015, the percentage represented 21,1% and 20,7% in 2016 (armoedebestrijding.be, 2018).

Poverty figures in Belgium are still very high. How does Belgium address this problem?

1.4.4. THE FIGHT AGAINST POVERTY IN BELGIUM

- Active Labour Market Policies

Belgium, as a member of the EU, committed to Europe 2020's strategy. This strategy, approved by the member states on the 17th of June 2010, aims at developing a smart, green and inclusive economy. This is also Belgium's framework to fight poverty (FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, 2019).

In the light of the EU targets, Belgium determined its national targets:

EU targets for 2020	Belgian targets
Employment for 75% of the population, aged between 20 and 64 years old.	Employment for 73,2% of the population, aged between 20 and 64 years old.
A decrease of the percentage of school drop outs below 10% and a higher education degree for 40% of the population, aged between 30 and 34 years old.	A decrease of the percentage of school drop outs below 9,5% and a higher education degree for 47% of the population, aged between 30 and 34 years old.
A decrease of at least 20 million individuals living in or at risk of poverty and social exclusion (compared to 2008).	A decrease of at least 380 000 individuals living in or at risk of poverty and social exclusion (compared to 2008).

Source: FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (2019).

The Federal Public Service, dealing with social integration, determined five strategic objectives to fight against poverty in Belgium (POD Maatschappelijke Integratie, 2016):

1. ensure social protection of the population,
2. reduce child poverty,
3. improve access to the labour market through social and professional activation, as well as step up the fight against homelessness and poor housing,
4. guarantee the right to health services,
5. make public services accessible to everyone.

An obvious remedy against poverty remains employment. Accordingly, Belgium's third objective is promoting employment, as well as eliminating all obstacles for individuals to find a job (POD Maatschappelijke Integratie, 2016).

Consequently, Active Labour Market Policies (ALMP) were introduced in Belgium. « The main goal of active ALMPs is to increase the employment opportunities for job seekers and to improve matching between jobs (vacancies) and workers (i.e. the unemployed). In so doing, ALMPs can contribute to employment and GDP growth and reduce unemployment and benefit dependency. ... ALMPs help ensure that the unemployed return to employment as fast as possible and in the best possible job match, by providing them with the support they need to successfully re-enter the labor market ». (European commission, n.d.). To give an example, Belgium launched a subsidised pilot project, called « Miriam », seeking empowerment of single mothers with an income. Through gender-sensitive guidance, the project aims at increasing social integration (POD Maatschappelijke Integratie, 2016).

Having a job is obviously a good protection against poverty. However, there is one important condition: the revenue earned should be sufficiently high. In order to sidestep the risk of poverty, revenue should be higher than the threshold of 60% of the national median of equivalised disposable income (after social transfers). In this respect, the term « working poor » is often used. The percentage of the working poor in Belgium is very low (4,7% in 2016). Within Europe, only Finland and the Czech Republic did better. At the same moment the average for the EU28 was 9,6% (Eurostat, 2018).

- **ALMPs through MFIs**

Where is microfinancing situated in the discussion regarding ALMPs? In most of the literature on this subject, the discussion is limited to trajectories leading to a job in the regular or social economy, leaning to a job as an employee. An alternative is the start-up of a business.

Although the starting of a business perfectly fits into the ALMPs, which a country can adopt, Belgium's spending in this area is rather limited (European Commission, n.d.).

As a matter of fact, in Belgium 3,7% of the adults start their own business. The European average amounts to 5,2%. The entrepreneurial world should be a reflection of society. Race, nationality, educational level and age, for instance, should not play a role. For everyone who is interested, the step to launching a business should be a valid and sustained option. This implies flexible entrepreneurial trajectories taking the starting situation of the candidate into account. They should offer individual or collective guidance before, during or after the trajectory (Welzijnszorg, 2009). This is where MFIs could step in.

- **The importance of social transfers**

According to Van Rie and Marx (2013) « Belgium has an extensive welfare state. Tax revenue is fairly stable at over 40 percent of GDP. The main source of tax revenue is income tax, followed by social security contributions and consumption of goods and services. From an international perspective, Belgian taxes are strongly redistributive ».

In 2015, 30,3% of Belgium's GDP was spent on social protection. This is slightly above average, compared to other European countries (28,6% in 2014) (Federal Public Service Social Security, 2018).

Without social transfers, the AROP rate would be 26,3% instead of 15,9%. This is a decrease of the AROP indicator by 39,5%, which is higher than the EU figure (compared to 33% in 2015) (Federal Public Service Social Security, 2018).

1.4.5. CONCLUSION

When investigating the poverty situation in Belgium, it is important to understand that poverty is more than just an income issue. As described by Welzijnszorg (2017), poverty can be seen as a complex spiderweb from which it is very difficult to escape. A wide range of elements influence the poverty situation of an individual: the level of education, household, employment, health, income and support (ibid.).

In short, 15,9% of the Belgian population is considered to be at risk of poverty. Certain groups are more likely to have a higher AROP rate: women, children and young individuals, elder people, job seekers and individuals born outside the EU. Next, 5,1% of the population is faced with severe material deprivation and 13,5% comes from a household with very low work intensity. In other words, based on the AROPE rate, it can be concluded that one out of five Belgians is at risk of poverty and social exclusion (Welzijnszorg, 2017).

Belgium committed to the strategy Europe 2020. In order to reach the targets, ALMPs were developed. At the same time a system of social transfers was established to fight poverty (European Commission, n.d.).

The ALMPs aim at combatting unemployment. Next to jobs for employees in the regular or social economy, one also has the possibility to start an own business. Could microcredits be a useful instrument in this respect?

2. MICROFINANCE

2.1. HISTORY

In the 1970s, microfinance saw the light during a famine in the rural regions of Bangladesh thanks to Dr. Muhammad Yunus, professor of economics at the University of Chittagong. Muhammad Yunus was determined to figure out a way to put an end to people's misery (Microworld.org, 2018). When visiting remote, rural villages, he was struck by the creativity of the poor to ensure survival, especially by women. As a matter of fact, he observed that almost all poor women were engaged in some kind of income-generating activity: raising livestock, food preparation or petty trading. Yunus immediately thought that the life of these individuals would substantially be improved if they were pushed to develop their activities (Bateman, 2010).

In one of the villages, called Jobra, he stumbled upon a group of 42 women, that crafted bamboo stools. Due to a lack of capital, these women were forced to turn to local traders for the purchase of raw materials. These traders were only willing to lend the necessary funds if the women sold their products almost equal to the price of the raw materials (Microworld.org, 2018).

Muhammad Yunus was determined to find a solution to free poor individuals from their local money lenders and make sure that they benefited from their hard work and escaped poverty. As a result, Yunus decided to lend them the money himself. Initially, Yunus targeted both men and women but when it became clear that the loan repayment rates were higher for women he decided to focus primarily on local women (Milford Bateman, 2010). The loans for women in Jobra amounted to no more than \$27 and allowed the women to sell their products at a fair price. Not only did he manage to encourage their personal initiative but also help them pulling themselves out of their vicious debt cycle (Microworld.org, 2018).

Muhammad Yunus came up with another innovation: « solidarity circles ». A solidarity circle is formed by a group of minimum five women. If one member of the group fails to repay the loan, the solidarity circle is supposed to « create an environment within which the potential

errant member would be helped to repay » (Milford Bateman, 2010). These solidarity circles operate as « social collaterals » and work very well to secure high repayment rates (ibid.).

Since then, Muhammad Yunus continued to grant microloans to socially excluded individuals. Moreover, in 1983, Yunus founded the Grameen Bank, also called the « village bank » with trust and solidarity as core values (Grameen Bank, 2018). He assumed that even the poorest part of a population was able to take care of its financial issues under suitable conditions.

Yunus consequently introduced « microcredits »: loans with flexible conditions. These microcredits amounted to \$100 on average and around 95% of those credits were granted to (groups of) women (Nobelprize.org, 2018). The bank eventually won the Nobel Peace Prize in 2006 after granting more than seven million loans and encouraged a rapid growth of MFIs (Nobelprize.org, 2018). A lot of these new institutions started as non-governmental organisations (NGO) and were funded by public and private sources. Soon, the microfinance sector realised it would need to restructure itself seen the impressive growth of the industry. The sector therefore rethought its model by adopting formal business practices in order to attract commercial investors. Soon, the industry attracted large banking institutions such as Credit Suisse and Deutsche Bank. Today, microfinance became a common-used tool to fight poverty and social exclusion (Microworld.org, 2018).

2.2. MICROFINANCE IN DEVELOPING COUNTRIES

Microfinance has evolved significantly over the past decades. The concept was introduced in 1970 in the South to help people grow out of poverty by offering them financial services (CGAP, 2018). According to BNP Paribas (2016), « the term 'microfinance' refers to all financial products and services developed for those excluded from traditional banking channels. Microfinance encourages social and banking inclusion, by enabling socially vulnerable people to benefit from productive loans, saving solutions and more ».

Microfinance clients usually are individuals with low incomes who do not have access to formal financial products and services. They often are self-employed entrepreneurs, engaged in income-generating activities for their households. Clients from remote rural areas typically are small farmers or artisans involved in activities such as handcraft production or food processing (Alter Modus, 2012) (Microfinance Gateway, 2018).

Besides microcredits, microfinance also offers products and services to help socially excluded people meet their needs. The most common are micro-savings, micro-insurance, micro-leasing and money transfers (Microfinance & Microcredit Info, 2018).

« Microcredits are small loans (of a few hundred dollars) made to individuals or groups, and due for repayment after a short period of time, normally a year or less » (Financial Times, 2019).

According to Counts and Meriweather (2008), mobilising savings empowers customers, strengthens MFIs and alleviates poverty in ways that loans alone cannot. Research has proven that the poor save money for various reasons: marriages, funerals, education fees or unforeseen events. Micro-savings are comparable to saving accounts but are designed for small deposits. It is important that these people have easy access to their savings since their income usually is irregular or seasonal. Therefore, a « tailored form of safe and flexible saving » is required (BRS, 2018).

Next, MFIs also offer micro-insurance for the poor to protect themselves against risks such as the death of a family member, diseases, loss of an asset or other unfortunate events. This type of insurance protects people with low income in exchange for a premium, proportionate with the cost and likelihood of the risk (Micro Insurance Network, 2018). The challenge for micro-insurers is to « find the right balance between adequate protection and affordability to deliver real value to the insured » (CGAP, 2018).

Another product is micro-leasing. Micro-leasing is the leasing of assets to increase job opportunities for people with low income. For instance, micro-leasing may enable a farmer to acquire the necessary equipment and consequently generate income (Swisscontact, 2018).

Lastly, money transfers are also included in microfinance. Migrants often send money, earned in developed countries, back to their families in their home countries (ADA Microfinance, 2017). Since these amounts are vital for their families, money transfers must be safe and secure. Companies like Western Union and MoneyGram are typically specialised in money transfers. However, they charge high transaction costs whereas MFIs offer the same services but with lower transaction costs. For MFIs this service constitutes a riskless source of income and allows to retain or bring along new clients (Microworld.org, 2013).

2.3. CHARACTERISTICS OF MICROCREDITS IN DEVELOPING COUNTRIES

The difference with traditional financial products and services is that microfinance works with small loan amounts (Microfinance & Microcredit Info, 2018).

From an administrative point of view, a microcredit is a labour-intensive, financial product. Geographically, large areas are covered, making monitoring and recovery costs important for MFIs. These high costs also explain why lending rates are high. As a matter of fact, these rates vary between 40% and 100% per year (Financial Times, 2019).

Microcredits have high repayment rates. Collection rates of 95% are common. This high rate is usually explained through techniques such as group loans, dynamic loans, reimbursement on a regular basis and focus on women (CGAP, 2009).

2.3.1. GROUP LOANS: PRINCIPLE OF JOINT LIABILITY

A possible problem that can arise when granting loans, is information asymmetry. In the formal financial sector, this is overcome by asking a collateral. However, this technique cannot be used when lending to people in very low income segments. An alternative form of microcredit is group lending, where repayment is a joint liability for all group members. This has a screening and insurance function since repayment is a shared responsibility among the group, which significantly reduces the problem of information asymmetry (IEG, 2015).

2.3.2. PROGRESSIVE OR DYNAMIC LOANS

Microcredit providers promise a new loan to low-income borrowers, which is sometimes for a higher amount. These dynamic incentives reduce default probability (IEG, 2015).

2.3.3. REIMBURSEMENT ON REGULAR BASIS

The repayment of small amounts on a regular basis, often weekly, can also contribute to the high repayment rates of microcredits (IEG, 2015).

2.3.4. TARGET GROUP: WOMEN

Finally, the female participation in microcredit programs is high. Research has shown the impact of gender on repayment rates. « More women clients are associated with lower portfolio-at-risk, lower write-offs, and lower credit-loss provisions, *ceteris paribus* » (d’Espallier, Guérin and Mersland, 2009).

2.4. MICROFINANCE INSTITUTION

After having discussed the characteristics of microcredits in developing countries, it is important to define the concept of Microfinance Institutions (MFI). A MFI is a financial service provider to low-income individuals (CGAP, n.d.). An MFI’s goal may vary from country to country. Yet, they should have the following in common (Microfinance & Microcredit Info, 2018):

- improve the standards of living of the poor by providing access to financial products and services,
- contribute to the development of sustainable communities,
- help the poor, especially women, to generate business income in order to reduce poverty,
- understand and investigate which elements help individuals get out of poverty;
- foster self-employment for socially excluded people,
- train individuals from rural areas and enable them to generate income and create employment.

MFIs exist under different statuses. Indeed, they can operate as non-bank financial institutions (NFI), NGOs, cooperative/credit unions, government bodies, commercial banks and others. The most common status of MFIs are NFIs and NGOs which respectively account for 60% and 31% (Botti F., Dagradi D and Torre L., 2016) (Appendix D).

MFIs need to comply with regulations, depending on their status. Microfinance banks for instance, will be subject to banking regulations and will be supervised by the same authorities as other banks (BNP Paribas, 2016). Sometimes, organisations may decide to change their

status; this is called commercialisation. NGOs, for instance, can make the transition and become regulated, for-profit institutions. From then on, they are supervised by authorities and are held to performance and capital adequacy standards (Microfinance & Microcredit Info, 2018).

Alternative tools for microfinance also need to be considered to provide access to financial services more easily. Crowdfunding is an interesting alternative to classical microfinancial services (Attuel-Mendes, 2016). Crowdfunding can be described as « the practice of funding a project or venture by raising money from a large number of people who each contribute a relatively small amount, typically via the Internet » (Oxford Dictionaries, 2019). There exist different types of crowdfunding. Besides traditional charity where there is no expected financial return for the donator, there also exist alternative schemes such as « debt with reimbursement of a loan with or without interest, and equity with receiving a stake in a company » (Attuel-Mendes, 2016).

Donation-based crowdfunding does not fall under the scope of microfinance since it does not rely on credit. Nevertheless, the other types are connected to microfinance. It is important to point out that this sector changes and evolves rapidly seen the number of platforms launched each year while others disappear. In 2015, there were around 1 250 of these crowdfunding platforms in the world. The most well-known platforms are Kiva in the US, Rang De in India, Lendahand in the Netherlands and Babyloan in France. This new form of funding can be described as a re-humanisation of finance. People who are looking to give sense to their money by contributing to social projects and supporting local communities are able to do so. This new particular and direct relationship between lenders and borrowers brings hope and strength for the fight against poverty (Attuel-Mendes, 2016). The fact that these platforms are so successful, raises the question why there is no similar platform, offering microcredits to support local projects in Belgium.

2.5. CRITICISM ON MICROFINANCE IN DEVELOPING COUNTRIES

After defining microfinance and discussing its characteristics in developing countries, it is crucial to take a look at the criticism the concept received in developing countries.

Microfinance has been criticised a lot over the past few years. Initially, ambitions were bold and everything looked promising. Reports showed that MFIs created a large number of jobs and generated income flows. Microfinance also allowed certain target groups, such as women, to be empowered as never before. Muhammad Yunus even claimed that he believed poverty would be eradicated within a generation (Bateman, 2010). However, there are also critical voices. According to some, microcredits do not contribute to poverty reduction at all.

- **Poverty reduction effect: lack of proof**

The main objectives of microfinance are poverty alleviation and empowerment of women. The question arises whether these objectives are met. There are of course heart-warming stories of individuals, who have increased their income thanks to a microcredit. However, these anecdotes are not sufficient. Systematic evidence is needed.

Many studies were conducted in order to prove the success or failure of microfinance programs. The research quality of these programs oftentimes appeared to be poor. In 2011, the British Department for International Development (DFID) reviewed a total of 2 643 publications, focusing on the technique of conducting impact evaluations. Only 58 studies were deemed to have a sufficient quality. The DFID reviewers were of the opinion that these studies, all in favour of microfinance, did not show a positive impact in a conclusive way (Mader, 2016). « The authors concluded that almost all impact evaluations of microfinance suffer from weak methodologies and inadequate data, thus the reliability of impact estimates are adversely affected » (Duvendack, Palmer-Jones, Copestake, Hooper, Loke and Rao 2011).

Stewart, Van Rooyen, Dickson, Majoro and De Wet (2010) conducted a systematic review of empirical research on the impact of microfinance, specifically microcredit and micro-savings, for Sub-Saharan recipients. « They identified 35 studies which compare the impact of having

a loan or a savings account with not having either. The quality of these 35 varied, with 20 excluded either due to poor reporting, poor methodology or both. Eleven studies were medium quality and four high-quality. These fifteen studies were considered 'good enough' quality and included in the in-depth review ». Their conclusions were that microcredit had a mixed impact on the income of poor people and that micro-savings had no impact. Some people, especially microcredit clients, were worse off and got pushed even further into poverty (Stewart, Van Rooyen, Dickson, Majoro and De Wet, 2010).

Since microfinance has received much attention from investors, policy makers and academics, the lack of strong evidence may seem surprising. The reason is that conducting impact assessments (IA) poses some problematic issues: separating the impact of the program of other environmental factors is almost impossible. Also, in order to use this technique of IA, one needs a control group, having the same characteristics as the assessment group. But this is questionable: individuals applying for a microcredit may be very different from those who do not ask for a loan, leading to a selection bias. These fundamental problems made scientists turn to another methodology: randomised control trials (RCT), which stem from medical research. In this approach the problem of the selection bias is solved by randomly choosing clients and non-clients (control group). When using RCT, the problem is making sure that the control group remains untreated. In fact, there should be no influence from the group receiving a microcredit on the control group but this is hard to achieve. Real life is not a laboratory. For both methodologies the collection of the data is costly and time-consuming (Microfinance Dialogues, 2010).

Also, many other studies questioned the positive impacts of microfinance on the lives of the poor. Research has shown that microfinance seems to have a much more mixed impact. For instance, microfinance can lead to exploitation of women, unchanged poverty situation, heavier workload and child labour (Van Rooyen, Stewart and De Wet, 2012).

It can be stated that microfinance, and microcredit more specifically, is much criticised because of the lack of proof of its contribution to poverty alleviation. But also, from an ideological point of view, it is under attack.

- Economic and gender impact

When discussing the failures of microfinance, it is essential to mention « the fallacy of composition ». Fallacy of composition can be defined as the misconception « of assuming that what is true of each member of a class or part of a whole will be true of all together » (Merriam-Webster, 2019). According to Bateman (2010), Yunus made this fundamental error by believing that, if microfinance would work for one lender, it would work for all lenders. For instance, fallacy of composition suggests that, if you add in an economy with plenty of tomato sellers, dozens of additional sellers, financed through microloans, the extra supply would have no impact on the initial suppliers nor on the price of the tomatoes. As expected, this is obviously incorrect. The increase in supply, without an increase in demand, reduces margins and revenues (Sherratt, 2016). Bateman (2010) even claims that this mistake was soon exposed in Bangladesh but kept quiet to avoid undermining the legitimacy of the Grameen Bank's mission to eradicate poverty through individual entrepreneurship and self-help.

Another issue is that demand does not necessarily increase when local supply goes up. Microfinance industries in developing countries typically offer products for which demand is inelastic: farming products, crafted clothing and haircuts. So, even if income in the region increases, there are little opportunities for the micro industries to sell more of their products (Mader, 2017).

On the supply side, we see that micro industries show low returns of scale. This means that output will not significantly increase. The development of the agricultural and industrial sector has been hampered since microfinance often does not bring enough attention to scale, formalisation, connectivity, innovation and technology (Bateman, 2010).

On a macro-economic level, microfinance fuels capital to very small, uncreative and low-productivity companies. One cannot expect growth from them. Even gifted entrepreneurs get stuck in the minimalistic micro industry (Mader, 2017). The practices of the microfinance industry also had great repercussions on the Small and Medium Enterprise (SME) sector of developing countries. As a matter of fact, seen the well-regarded and profitable microfinance sector, successful privately-owned companies were not interested anymore to work with the

SME sector. In other words, SMEs severely suffered from the fact that microfinance was prioritised. This phenomenon is also known as the « Iron Law of Microfinance » (Bateman, 2010).

Besides poverty reduction, empowerment of women is another objective of microfinance. According to Vaessen et al. (2014), it is indicated that experimental studies show that the effects of microcredit on women's control over household spending is not statistically significantly different from zero. This is not surprising. Indeed, the sheer fact of giving a microcredit to women will not change existing patriarchal structures that suppress women. Mader (2017) states that in Bangladesh, for instance, the majority of female microcredit clients carry the burden of repayment while their husbands or other male relatives tell them what to do with the money.

- **Recent developments**

There have been a series of collapses in Bolivia (2000), Bosnia-Herzegovina (2007), Nicaragua (2008) and the South Indian state of Andhra Pradesh (2010). Competition between MFIs and over-indebtedness were important causes. In Andhra Pradesh for instance, where the most severe collapse took place, « ... 84 percent of households in Andhra Pradesh held two or more loans (from different sources) and 58 percent had four or more; the median household had three. In late 2010, after two years of droughts and floods, afflicting parts of the state, a wave of violence and suicides swept through the ranks of Andhra borrowers, exposing widespread over-indebtedness and unleashing a media storm that induced the government of Andhra Pradesh to temporarily halt all microlending and loan collection » (Mader, 2017).

Also in April 2007, there was a huge controversy when Compartamos, a Mexican MFI, sold part of its shares at astronomic prices. One of the reasons for these high prices were interest rates amounting to 85% per year. Once MFIs become for-profit organisations it can happen that abusive interest rates are charged to poor clients who do not have any other credit options (CGAP, 2009).

A reaction to these collapses and questions raised regarding microfinance have led to the creation of standards for responsible, transparent and client-centred microfinance, such as the Social Performance Task Force (SPTF), established by CGAP. These standards function on a voluntary basis: no enforceable rules, no measurement of client poverty alleviation, no sanctions for transgressing the standards (Mader, 2017).

Also, the missions of MFIs were altered. Initially the mission was to provide financial services for microenterprises, mainly microcredits. The goals were broadened in the direction of financial inclusion, meaning facilitating access to financial services for everyone (Mader, 2017).

2.6. MICROFINANCE IN EUROPE

Microcredit and microfinance appeared on the European scene in the early nineties. At national level, the EU and politicians embraced microfinance as a powerful instrument for social and economic development. As a matter of fact, in 2007, the European initiative on microcredit was launched (Molenaar, 2008). This is one year after Yunus received the Nobel Peace Prize.

The question must be asked whether the microfinance products, offered by MFIs in Europe, are the same as those offered by MFIs in the South.

Microfinance in Europe and in developing countries have one thing in common: they both offer financial services to financially excluded individuals. « In the South it usually means that their enterprises are informal, without proper documentation and thus no paper trail. In Europe it often means they are too new to have built up a history and a paper trail banks like to see. In both cases, they rarely have collateral they can provide. Above all, microenterprises everywhere are often simply too small to bother – the combination of time required to understand the business and its operations juxtaposed with the (relatively) small amount of funds they need is a formula that just doesn't fit within the traditional banking model » (European Microfinance Platform, n.d.).

Yet, microfinance, as introduced in developed countries, is not a duplicate of microfinance in Southern countries. The economic and social reality is so different that microfinance could not be exported without modifications. Also, the financial sector is organised in a different way in developed and developing countries.

- Product offer

First of all, MFIs should adapt their product offer. People in developing countries are often cut off from formal financial services. Therefore, they turn to private lenders, families or friends. This informal financial sector such as tontines¹, loan associations and village community banks is a great help for the poor to organise their financial lives. However, informal financial sectors are known for their lack of structure and may turn out to be insecure, risky and expensive (CGAP, 2018). The stringent needs for financial services of the poor in developing countries have led to the development of microfinance products.

Developed countries on the other hand, have a well-organised banking sector, supervised by control authorities. According to the European Microfinance Platform (2018) « Most of their clients already have a bank account. Nearly all use card payment services to process client payments. Also, the need for the type of insurance that is so critical in the South is much reduced – basic health care is nearly always assured one way or another, regardless of personal means. Children’s education isn’t dependent on personal savings or loans ».

It is important to note that all Belgian banks, under certain conditions, are compelled to offer a basic banking service. This means that any consumer (natural person) can open an account, deposit money and perform financial transactions as far as these do not generate a debit balance. This service is also offered to asylum seekers or to refugees (Febelfin, 2018). This has had an important consequence in Belgium: MFIs offer microcredits, without enlarging their product offer.

As a conclusion, microfinance, in developing countries, encompasses microcredits, micro-savings, micro-insurance and payment services. Whereas, according to the European Microfinance Network (EMN) (2017), in Europe microcredits are the core financial service,

¹ A tontine is defined as « a joint financial arrangement whereby the participants usually contribute equally to a prize that is awarded entirely to the participant who survives all the others » (Merriam-Webster, 2019).

offered by MFIs. Only 37% of the MFIs offer other financial products such as savings, insurance, leasing and financial transactions. Furthermore, there are important differences to be noted between MFIs offering microcredit in developing countries compared to European countries.

- Divergent mission statements

For many people, the term « microcredits » brings to mind the image of very small loans, granted to low-income people in the South in a combat against extreme poverty. « In the EU, microfinance has a different, technical meaning and refers to loans of less than EUR 25,000 issued mainly to small businesses and social entrepreneurs » (Ford, 2015).

The most widespread mission of European MFIs is, by far, financial inclusion, followed by job creation and growth of existing businesses. It is very important to note that poverty reduction is mentioned by only 7% of the respondents and women empowerment only by 1% (European Microfinance Network, 2017) (Appendix E).

Moreover, the divergence between Eastern and Western European countries is important. Indeed, in Western European countries, poverty reduction is the primary mission of only 12% of the responding MFIs and women empowerment is not indicated as a mission at all (European Microfinance Network, 2017) (Appendix F).

- Individual contracts instead of group contracts

The joint liability aspect of microcredits in the South is one of the reasons why repayment rates for microcredits in the South are high. This rate can go up to 95% since this technique solves the problem of asymmetric information. The extremely low default rate contributes to the success of microcredits in the South. Indeed, if MFIs are not sustainable, they do not survive (CGAP, 2009).

Nearly all European MFIs prefer individual lending, rather than group-based lending. A first reason for this is that social cohesion in a group is needed to allow lending on a group basis. In Europe, that social cohesion is often lacking, unlike group members in rural areas of

developing countries, whose families often live in the same village and have common family or community ties. Another factor is the diversity within the poor population in Europe (Sengupta and Aubuchon, 2008). The technique of group-based borrowing functions better with homogeneous groups.

- **Size and nature of the loans**

The size of loans is much higher in Europe, compared to developing countries. According to Molenaar (2009), the average loan size in Europe is around €11 000, going from €525 to €60 000, which is far above the EU ceiling of €25 000. Interest rates, in Europe averaging 8%, are much lower than in the South. Especially in Western-European countries, interest rates are moderate. In Eastern and Central Europe, where there are more for-profit organisations, interest rates are higher (Molenaar, 2009).

- **Secured lending in Europe**

In developing countries, no collateral is required to obtain a microcredit, as opposed to most MFIs in Europe. In fact, in Europe, microcredit providers will secure loans through a collateral or external guarantees (Molenaar, 2009).

- **Business support services are common in Europe**

« There is a clear segregation in Europe between financial services and business support services. When training, counselling, mentoring or business advisory services are needed, most of the MFIs cooperate with specialized SME support organizations and refer clients to such organizations » (Molenaar, 2009).

2.7. CONCLUSION

It was in the 1970s that microcredits were launched by Muhammad Yunus. The objective was poverty reduction and empowerment of women. The system looked promising and was embraced as a powerful instrument to combat poverty. In 2006, Yunus was rewarded with the Nobel Peace Prize.

Nowadays questions are asked. Are microcredits a panacea for the fight against poverty? The focus shifted from microcredits to microfinance; this is toward financial inclusion of the poor. At the same time microfinance made its way up to the North. In Europe, focus is put on microcredits since most borrowers do have a bank account. This is certainly the case for Belgium, where banks are compelled to offer a basic banking service. Also, for MFIs active on the Belgian market, microfinance means microcredits. Organisations do not offer other microfinance products.

It appears that microcredits in developed countries differ substantially from microcredits in developing countries. Though microcredits in the North and the South carry the same name, one can wonder whether the concept is the same. In both cases, loans are given to non-bankable clients. Yet, in Europe, amounts are higher, contracts are nearly always on an individual basis, business development services are offered and regulation is stricter.

It is therefore worth it to investigate whether microcredits in Europe, and in Belgium more in particular, can contribute to poverty alleviation. Furthermore, it can be considered whether the same pitfalls, as in developing countries, apply to the microfinance sector in developed countries.

3. SOCIAL PERFORMANCE

In the past, the most common tool for assessing the effectiveness of microfinance has been financial performance. Financial performance refers to « any of many different mathematical measures to evaluate how well a company is using its resources to make a profit » (Farlex Financial Dictionary, 2012). Investors used this tool to conduct due diligence and assess investments. Yet, this approach has been deemed too limited since it does not consider the social goals of an organisation or value creation for clients (CGAP, 2018).

3.1. DEFINITION

Social Performance can be described as « the effective translation of an institution's mission into practice in line with accepted social values » (Wardle, 2017). It is important to measure the organisation's social performance since the formulation of a social mission does not imply its achievement (ibid.).

According to the RIF Academy (2019), an educational initiative supported by the Australian Government through the Department of Social Affairs and Trade, social performance differs from impact. When measuring impact, the emphasis is put on beneficiaries and attribution: the attention in measuring social performance goes to whether the lives of beneficiaries have changed and to which extent these changes can be attributed to the intervention. This is often difficult to measure. Nevertheless, the measurement of social performance puts the focus on processes. Indeed, social performance assesses an organisation's progress towards its social goals in the long term. In other words, its purpose is not to prove but to improve (RIF Academy, 2019).

Organisations often make use of Social Performance Management (SPM). SPM refers to all systems and internal processes an organisation has put in place to achieve its social mission. Both the clients and the organisation will benefit from SPM. As a matter of fact, the adoption of client-centric management practices and strong Corporate Social Responsibility (CSR) policies enable organisations to:

- attract and retain customers by offering « appropriate product and services, protect against mission drift,
- better manage social, credit and reputation risk,
- retain staff,
- attract and retain investor funding,
- differentiate from competitors » (RIF Academy, 2019).

According to Cerise (2018), the most important social values promoted in the field of microfinance are

- reaching the target market,
- offering appropriate products and services,
- improving social responsibility.

By living up to these values, an organisation will bring itself one step closer to the achievement of its social mission. In other words, « microfinance should be profitable (to last), socially responsible (to make a difference in people's lives) and environmentally aware (to build resiliency to climate change) » (Convergences, 2018).

3.2. THE UNIVERSAL STANDARDS FOR SOCIAL PERFORMANCE MANAGEMENT

There is no single approach for effective SPM. Yet, in order to promote best practices, the microfinance industry acknowledges a six-faceted approach: The Universal Standards for Social Performance (USSPM). These Standards were established by the SPTF in 2012 (Wardle, 2017).

This approach aims to help « providers and their partners in finding the right balance and progressing towards an ever more responsible financial sector to reach the bottom of the pyramid » (Convergences, 2018).

This approach encourages organisations to respect their customers, employees and shareholders while ethically offering products and services. The USSPM include six dimensions, 19 standards and 66 essential practices (RIF Academy, 2019).



Source: Social Performance Task Force (2018).

3.3. CLIENT PROTECTION PRINCIPLES

The Client Protection Principles also make part of the Universal Standards. These principles were established by the Smart Campaign, an organisation that strives to help financial service providers delivering their services safely and responsibly to low-income customers (Center for Financial Inclusion, 2018).

The Client Protection Principles are a set of standards to make sure that organisations adopt « good ethics and client-centred business practices » (RIF Academy, 2019). The Principles are the following:

- appropriate product design and delivery,
- prevention of over-indebtedness,
- transparency,
- responsible pricing,
- fair and respectful treatment of clients,
- privacy of client data,
- mechanism for complaint resolution (RIF Academy, 2019).

Client protection focuses on preventing to harm customers while SPM is about doing good. The Client Protection Principles are integrated in the USSPM. As a matter of fact, the Universal Standards include all seven of the Client Protection Principles. Amongst the 66 best practices, 25 of them are Client Protection Principles (RIF Academy, 2019).

METHODOLOGY

In our case study, we will use the USSPM as a framework for conducting the interviews with MFIs. We will focus on:

- dimension 1 (« *Define and monitor social goals* »),
- dimension 3 (« *Design products, services and delivery channels that meet clients' needs and preferences* ») and
- dimension 4 (« *Treat clients responsibly* ») (Wardle, 2017).

These dimensions were selected seen their high relevance to the research question. Also, special attention will be given to the Client Protection Principles included in the USSPM.

Not all six dimensions are covered in the case study since they do not contribute to the answer of our research question. Furthermore, within Dimension 1, 3 and 4, not all essential practices will be considered since the USSPM were developed for global usage and for microfinance providers as a whole: microcredits, micro-insurance, micro-savings and financial transactions. Consequently, the fact that microfinance in Belgium is mostly limited to microcredits, made some of the practices irrelevant for this work. In other words, some do not apply to the Belgian market, and were, hence, left out. Also, within the selected dimensions, standards were omitted when they were not applicable due to the specific characteristics of the Belgian market or because they were not relevant for our research question.

In our case study we will proceed according to the following steps:

1. discuss the landscape of the microfinance sector in Belgium,
2. find out what the social goals of Belgian microcredit providers are and to which extent poverty alleviation makes part of it, as well as understand to which extent the design of products, services and delivery channels meet the client's needs and how MFIs ensure responsible treatment of clients,
3. look into the regulatory framework and supervisory bodies of the financial sector in Belgium and to which extent this applies to Belgian microcredit providers,

4. examine the untapped potential of microfinance in Belgium
5. consult experts in the field of poverty and social exclusion in order to gain a better picture of the poverty issue in Belgium and investigate whether these experts consider microcredits as an efficient tool for poverty alleviation,
6. explore why there do not exist any crowdfinance platforms offering microcredits to support local projects in Belgium.

Each and every step of the case study will be carried out through interviews and completed by secondary data. Thanks to interviews and discussions with experts with different backgrounds and experiences, it will eventually be possible to formulate an answer to the research question in the final conclusion.

CASE STUDY

4. LANDSCAPE OF THE MICROFINANCE SECTOR IN BELGIUM

Four organisations are active on the Belgian microfinance market: microStart, Hefboom (Impulskrediet), Crédal and Brusoc. According to Tom Van den Berghe (2019) the market share of microStart is 66%, while the other organisations together make up for the last third. Consequently, with the interviews of both microStart and Hefboom (Impulskrediet), about 75% of the Belgian market is covered.

4.1. MICROSTART

microStart is an organisation dedicated to microcredit in Belgium, composed of two legal entities: a social cooperative distributing financial services and a non-profit organisation providing support services. microStart funds, through small loans, individuals wanting to set up a small business or develop an already created company (microStart, 2018).

Created in 2010 by the Adie (Association pour le Droit à l'Initiative Economique), a leading association in providing microfinance in Europe, BNP Paribas Fortis and the European Investment Fund, microStart became one of the most dynamic and innovative European organisations in the field of professional microcredit. Moreover, the organisation chairs the EMN, bringing together more than 80 European organisations active in this field (microStart, 2018).

4.2. HEFBOOM (IMPULSKREDIET)

Hefboom, active in Brussels and Flanders, is a limited liability company, striving for a social and sustainable society. The organisation works as an intermediary by offering a wide variety of investment opportunities to individuals, companies, associations and authorities (Hefboom, 2019). Hefboom provides different types of loans for specific target groups. They grant credits to social, sustainable and ecological projects, as well as companies. The organisation also offers loans to professionals in the cultural sector. And finally, under the brand name «

Impulskrediet », Hefboom grants microcredits. Impulskrediet aims at providing resources to individuals who want to start their own business but are excluded from financial services (Callens, 2019).

As a financial service provider for the social economy, as well as for the welfare, health and equal opportunities' sector, Hefboom shows to be an important player in Belgium. In 2017, Hefboom supported a total of 27 organisations, for an amount of €1 606 459. This money is invested in cooperatives, companies, organisations active in social housing, green energy or microfinance (Hefboom, 2017).

4.3. CRÉDAL

Crédal is a cooperative active in Brussels and Wallonia. The organisation offers microcredits to individuals who want to start their own business, but cannot obtain a bank loan. Crédal offers both professional and consumer microcredits (Crédal, 2019).

4.4. BRUSOC

Brusoc, founded in 2011, is a public financial instrument, of Brussels Capital Region, that aims to foster local and sustainable employment. The organisation focusses on the economic revival of disadvantaged neighbourhoods in Brussels (1819.Brussels, 2019).

5. THE USSPM APPLIED TO THE BELGIAN MFIs

This part of the case study is based on interviews with collaborators of both microStart and Hefboom (Impulskrediet): Guido Busseniers, CEO ad interim at microStart, Michel Van Hoorickx, volunteer at microStart, Piet Callens, Finance Manager at Hefboom, and Lore Beckers, Credit Counsellor at Hefboom.

As explained, the questionnaires (Appendix G) were based on the USSPM and focussed on the following three dimension, encompassing a set of standards and essential practices:

- dimension 1: define and monitor social goals,
- dimension 3: design products, services and delivery channels that meet clients' needs and preferences,
- dimension 4: treat clients responsibly.

5.1. DIMENSION 1: DEFINE AND MONITOR SOCIAL GOALS

« The provider has a strategy to achieve its social goals » (Wardle, 2017).

According to the USSPM, « the provider's strategy

- includes a formal mission statement, which specifies increasing access to financial services for vulnerable or excluded target groups and creating benefits for these clients,
- defines the specific characteristics of its target clients,
- defines social goals, targets and indicators to measure progress,
- articulates how its products, services and delivery channels will achieve its social goals » (Wardle, 2017).

microStart's mission statement is composed of three pillars:

« Granting of microcredits in the form of business loans, combined with business development services and advocacy mission with institutions in order to ease regulatory requirements for starters »
(microStart, 2017).

microStart promotes a vision where « each human being regardless its educational background, its income, its economic position or its geographical position, has a right to choose its destiny in society » (microStart, 2017).

The MFI's mission statement does not specify which type of exclusion or population it targets, nor does it mention demographic or socio-economic characteristics or specific business activities.

According to Guido Busseniers (2019) microStart's goal is to help future independents who do not have the resources but want to launch their own business. He explains how the organisation aims at helping unbankable individuals and giving them access to financial services again. The objective, eventually, is not to retain these individuals as clients but to make sure they can turn to traditional banks in the future. When that happens, microStart considers its objectives as being achieved (Busseniers, 2019).

Hefboom's mission statement is similar:

Hefboom contributes in Flanders and Brussels to a social and sustainable society. The organisation is an intermediary between investors (both individuals and organisations) and professional initiatives from the social and sustainable economy. With a wide variety of management advice and service, Hefboom fosters the good governance and efficient operation in these organisations. Hefboom strives to work in an economical sustainable way (Hefboom, 2019).

The organisation's broad mission statement is about providing resources to socially relevant projects and organisations while Impulskrediet focusses more on providing access to financial services for those entrepreneurs who are financially excluded (Callens, 2019). This gives the opportunity to individuals to get out of a negative social spiral and boost their professional life (Impulskrediet, 2019).

Neither the mission statement of microStart, nor the mission of Hefboom (Impulskrediet) explicitly specify a goal in relation with poverty alleviation. This, however, does not mean that MFIs do not play a role in the fight against poverty in Belgium. For microStart, 85% of clients

live under the Belgian poverty line before taking on a credit. Similarly, eight out of ten individuals are unemployed and receive unemployment benefits (Busseniers, 2019). In the case of Impulskrediet, according to Piet Callens (2019), Hefboom has a similar but slightly different target group, compared to microStart who focusses more on clients with a migration background. In fact, in 2017, 61% of microStart's clients were born abroad (microStart, 2017), while this approximately represents 25% for Impulskrediet (Callens, 2019). Similar to Hefboom, microStart also focusses on the underserved: 66% of its clients have obtained no more than a secondary high school degree and 45% is older than 50 years old (microStart, 2017).

Even though the target groups of both organisations are very similar, Piet Callens (2019) explains how they both try to be as complementary as possible. There are certain elements where microStart and Hefboom will try to distinguish themselves from each other, such as the focus on clients with migration background. Yet, it is unavoidable that their target groups overlap.

Standard: « The provider collects and discloses accurate client data specific to its social goals » (Wardle, 2017).

According to the USSPM:

- « the provider has a management information system and protocols for social performance data,
 - if the provider states poverty reduction as one of its social goals, it monitors the poverty levels of its clients using a poverty assessment tool,
 - the provider analyses and reports social performance data internally and externally »
- (Wardle, 2017).

Regarding the indicators used to measure the progress towards microStart's social objectives, the organisation mainly uses impact studies and reports, written in the context of obtaining subsidies. Thanks to these reports, it is possible to investigate which clients the organisation has served, how they performed with their projects and whether the granting of microcredits has had an impact on the quality of their lives (Busseniers, 2019).

In 2017, for instance, Vlerick Business School conducted a socio-economic impact valuation of microStart's activities from 2013 until 2015. For the IA, the researchers based themselves upon five socio-economic fields: client's sustainability, income evolution, employment creation, formalisation rate and banking access. Overall, the study showed positive results in each of these fields. Indeed, 78% of the clients are still in business after 1,5 and 4,5 years. 30% of these businesses fostered employment in Belgium, by creating a total of 107 jobs (Vlerick Business School, 2017).

For Hefboom the story is different since the organisation does not benefit from the support from a large organisation, such as microStart. However, the organisation organises annual surveys of clients in order to measure its progress towards social goals (Callens, 2019). In 2018, a questionnaire was sent to 200 borrowers, from which 45 reactions were received. The organisation admits that the outcome of this survey is statistically and scientifically insufficiently strong, however, Hefboom does believe that it reflects a realistic image of the impact of its microcredits. The outcome showed that 93% of the clients who received a microcredit is still active as an entrepreneur after one year and 88% after two years. Hefboom also claims that 47% of the clients, were granted a credit by a traditional bank after having received a microcredit (Hefboom, 2018).

The monitoring of the poverty levels of clients does not apply to microStart and Hefboom seen the fact that neither of the organisations include reduction of poverty in their mission statement. However, as aforementioned, the organisations do monitor whether their clients are still active after the repayment of the loan (Busseniers, 2019) (Callens, 2019).

Both organisations report to management, Board of directors, as well as the government since they benefit from subsidies (Busseniers, 2019) (Callens, 2019).

It is also important to point out that, in the case of microStart, BNP Paribas Fortis is an important shareholder. This credit obtained from the bank is revolving and renewed every six months. microStart does not need to report to BNP Paribas Fortis as such. However, audits are performed, for free, for the organisation thanks to the bank (Busseniers, 2019).

5.2. DIMENSION 3: DESIGN PRODUCTS, SERVICES, DELIVERY CHANNELS THAT MEET CLIENTS' NEEDS AND PREFERENCES

Standard: « *The provider understands the needs and preferences of different types of clients* » (Wardle, 2017).

According to the USSPM, « the provider

- seeks information on clients' needs, preferences, and experiences for product design and delivery,
- monitors the suitability of products, services, and delivery channels (Client Protection Standard) » (Wardle, 2017).

Both microStart and Hefboom seek information on clients' needs and preferences and, in order to perform a quality and business control, use satisfaction surveys by contacting their clients for an update on their situation. The employee or volunteer investigates whether the client is satisfied by the organisation's services, whether he still has needs he has not expressed yet and whether he has any advice or tips for the organisation (Busseniers, 2019) (Callens, 2019).

Also, it is important for microcredit providers to identify the reasons for client drop-out or dormancy. According to Cerise (2018), client drop-outs represent « lost investment for a provider and thus come at a cost ».

Guido Busseniers (2019), explains how customer exit does not necessarily imply that a client stops reimbursing the loan. Indeed, it is possible for clients to stop their business while continuing paying their monthly instalments. Another scenario is that clients go back to their home country because of business failure or family reasons. However, these cases are rare since a microcredit often is a non-bankable client's very last resort.

According to Piet Callens (2019), it is very difficult to identify the exact reasons of customer exit. When Hefboom examines why customers fail to pay back their loan, they are usually not

very willing to contribute to the investigation. This can be explained by the fact that clients do not have time for long questionnaires since they are so busy keeping their business up and running. This makes it very difficult to find out what triggers customer exit.

Standard: « The provider's products and delivery channels are designed to benefit clients, in line with the provider's social goals » (Wardle, 2017).

According to the USSPM,

- « the provider offers products and services that are suited to clients' needs (Client Protection standard),
- the provider's products and services are designed to reduce barriers to financial inclusion for target clients,
- a policy and documented process are in place to prevent aggressive sales techniques and forced signings of contracts (Client Protection Standard) » (Wardle, 2017).

In order to examine to which extent both organisations have adopted this standard, we will discuss their credit offer, distribution channels and business development services.

5.2.1. CREDITS

microStart offers loans ranging from €500 to €15 000. The interest rates go from 8,95% to 9,95%, being higher than those offered by traditional banks (microStart, 2017). Hefboom's interest rates are curiously lower than those of microStart. As a matter of fact, Impulskrediet grants credits of a minimum of €2 500 and a maximum of €25 000 with interest rates of 6% (Impulskrediet, 2019).

In addition to interests, both organisations also ask for a solidarity premium, amounting to 5% per year for microStart and 4% for Impulskrediet, to cover a part of their fixed costs (Busseniers, 2019) (Impulskrediet, 2019).

The difference in cost between MFIs and traditional banks can be explained by the increased risk of granting credits to financially excluded individuals. Indeed, default rates amount to 9% for microStart, while they only are at 0,40% for traditional banks (including mortgage loans) (Busseniers, 2019). Besides the difference in risk, the small loan amounts also make the level of cost increase. Indeed, granting several different small loans is more labour-intensive and costly than one single loan (Callens, 2019).

In order to protect itself from this higher risk, microStart asks for a collateral of 50% of the total loan amount. One of the most important reasons why microStart asks for a collateral is that a substantial part of trust will be generated by the capacity of the lender to find someone who is willing to act as guarantee for half of the loan. This means that microStart is not the only one who believes that the client's project is realistic and promising. It is important to point out that microStart requires a collateral from a third party, for instance a family member or someone from the same community as the borrower. However, the life partner of the borrower cannot act as a guarantor since this would jeopardise the income situation of the household in case the collateral is claimed (Busseniers, 2019). In case the borrower cannot find a guarantor, microStart proposes to bring the collateral down from 50% to 25% of the total loan amount. This amount has to be put on a BPost saving account (microStart, 2019).

The same does not apply to Impulskrediet since no collateral is required. The organisation believes that this would limit the access to microcredits for people in need (Callens, 2019).

Regarding the credit reimbursement, the most classic option is repayment through monthly instalments, spread over maximum four years for microStart and five years for Impulskrediet (Busseniers, 2019) (Impulskrediet, 2019). An alternative option, offered by microStart, is to take the Koranic Law into account. The Koranic Law prohibits interest rates on loans. In this case, the interests need to be included in the upfront commission (Busseniers, 2019).

One important difference with traditional banks is that, there is rarely a penalty for prepayments or anticipative reimbursement. Cerise (2018) defines a prepayment as « the reimbursement of a loan before the end of the loan term, such as a client who takes a 12 month-loan but wants to repay it completely by the 8th month ». An organisation should have a policy on prepayments and cooling-off periods in order to reduce risks. A cooling-off period is the « time interval between settling a loan and taking a new one » (Cerise, 2018).

microStart offers this possibility: if the client wants to make use of prepayment, there is no fee charged by the organisation (Busseniers, 2018). Michel Van Hoorickx (2018) further explains that the organisation does not instore a cooling-off period. However, there are often cases where the organisation decides to grant a new credit to a client and adds it to the already existing credit balance. This will often happen in the context of the scaling-up of a project (Van Hoorickx, 2019). Hefboom also gives its clients the possibility of anticipative reimbursement, at a rather low cost, compared to traditional banks (Callens, 2019).

Finally, the USSPM also include an essential practice regarding processes to prevent aggressive sales techniques or forced contract signing. Neither microStart, nor Hefboom have any policy in place to prevent these practices. Both believe that this does not apply to their organisation (Van Hoorickx, 2019) (Callens, 2019).

5.2.2. DISTRIBUTION CHANNELS

Regarding the distribution channels, microStart has five branches in Belgium. Despite its ambition to expand, the organisation faces operational barriers seen limited financial and human resources. Besides these offices, microStart also has satellite offices in order to extend its scope. These offices are typically located in more remote regions to make microStart's services even more accessible. Furthermore, the MFI recently has adopted digital agencies. These agencies are composed of workers who perform front-line work by answering the phone, as well as responding to demands through the website. Once again, this makes financial services even more accessible to individuals. Lastly, microStart also launched the concept of Community Officer. The idea here is to get rid of the linguistic barriers, even for people who do not speak French or Dutch. To do so, employees who speak English and Arab go directly in target communities in order to get in touch with clients. All these tools facilitate the access to financial services for these individuals (Busseniers, 2019).

Hefboom's distribution channels are different. As a matter of fact, Hefboom has no physical agencies. The organisation makes use of local permanencies for clients to make sure they do not have to travel too long to get in touch with Hefboom. Hefboom has consciously chosen not to make use of physical agencies since it makes activities a lot more cost-efficient. Agencies need to be financed and make microcredits consequently more expensive. This explains why Impulskrediet's interest rate is rather low (Callens, 2019).

5.2.3. BUSINESS DEVELOPMENT SERVICES

In Belgium, it is very common for microcredit providers to offer business development services. Both microStart and Hefboom employ permanent staff and work together with volunteers to provide free guidance to their clients for the development of their business plan. Employees and volunteers step in, both during the preparation and the follow-up stages of the client's project (microStart, 2018) (Impulskrediet, 2019).

For instance, microStart offers upfront services, during the preparation stage of the project (microStart, 2017). They also help their client's knowledge translate into a business plan, making use of the Business Model Canvas (BMC). After this, a financial plan will be elaborated (Busseniers, 2019). During the follow-up stage, microStart offers support through coaching, mentoring and training (microStart, 2017).

For both organisations, the use of these business development services is not mandatory (Busseniers, 2019) (Callens, 2019). In the case of Hefboom, guidance was initially mandatory, meaning that the contract would be terminated if the client did not make use of the business development services. Yet, the organisation believes that this was not constructive seen the level of vulnerability of clients and their incapability of reimbursing the loan (Callens, 2019).

5.3. DIMENSION 4: TREAT CLIENTS RESPONSIBLY

Standard: « *Prevention of over-indebtedness* » (Wardle, 2017).

According to the USSPM,

- « the provider has a sound policy and well-documented process for loan approvals and makes decisions using appropriate information and criteria (Client Protection Standard),
- the provider uses credit reporting information, when feasible in the local context (Client Protection Standard),
- the provider's senior management and board monitor the market and respond to heightened over-indebtedness risk (Client Protection Standard),
- the provider maintains sound portfolio quality (Client Protection Standard) » (Wardle, 2017).

Regarding the approval of microcredits, both organisations function with credit committees. In the case of microStart, a senior advisor will be allowed to decide whether to grant a credit or not, up until a certain amount. For larger amounts, the advisor and the agency's director will decide together under certain conditions. If these conditions are not met, the credit needs to be approved by the credit committee. This committee takes place every week for microStart and every two or three weeks for Hefboom. Committees gather directors and volunteers. During this committee the credit advisor is invited to present the clients' project which will get approved, postponed or rejected (Busseniers, 2019) (Callens, 2019).

Piet Callens (2019) explains how a whole range of parameters is taken into account when approving a microcredit. An important difference with traditional banks is that MFIs pay a lot more attention to the personal situation of clients. Indeed, in addition to the analysis of the business and financial plan, Hefboom will also look into the human aspect. The organisation not only makes sure that the client can pay back the microcredit, but also that he can pursue a normal life. In other words, Hefboom ensures that the client will not have to work twenty hours per day, seven days a week to keep his business going. Consequently, the organisation

thoroughly examines social components such as family status and health situation (Callens, 2019).

It is also common for Belgian microcredit providers to verify systematically clients' level of debt at the National Bank of Belgium (NBB) before granting a credit. Organisations ask their clients for a document in which is confirmed that they do not have any other credits than those registered. This information will allow organisations to see how much debt the client has and if he has payment arrears. Over-indebtedness is a common reason for organisations to reject a microcredit request. The systematic consultation of the Central Credit Register of the NBB is a good protection of clients but is not waterproof. Indeed, credits granted by non-profit organisations are not registered because they are not considered as credit institutions. This not only means that the information from the Central Credit Register is incomplete, but also that microcredit providers cannot enter data about the microcredits they provided (Busseniers, 2019) (Callens, 2019).

In addition to the consultation of the Central Credit Register, microStart also requires the account statement of the previous three months of the client. Indeed, microStart asks clients to be fully transparent and wants to make sure that clients do not have any reimbursements with a bailiff for instance (Busseniers, 2019). This is a very pragmatic tool, but can be highly useful.

Microfinance providers in Belgium also put effort in maintaining a sound portfolio quality. According to Wardle (2017), « declining portfolio quality is a leading factor of an over-indebtedness problem ». In the case of microStart, the MFI makes sure to take on different customer profiles, active in different sectors, such as catering, transport or retail (Van Hoorickx, 2019). While Hefboom also monitors risks, the organisation is very careful not to discriminate by excluding certain types of profiles since this does not fit in its social context. However, Hefboom does identify profiles with higher risk for default, even though this will never lead to exclusion. The focus will consequently not be put on diversification but rather on thorough analysis of profiles, which will contribute to sound portfolio quality (Callens, 2019).

Standard: « Transparency » (Wardle, 2017).

According to the USSPM,

- « the provider has a policy and documented processes in place that require transparency on product terms, conditions and pricing (Client Protection standard),
- the provider communicates with clients at an appropriate time and through appropriate channels (Client Protection Standard),
- the provider takes adequate steps to ensure client understanding and support client decision-making (Client Protection Standard) » (Wardle, 2017).

According to Guido Busseniers (2019), microStart is extremely transparent towards its clients, especially seen the fact that services are more expensive, compared to traditional banks. The organisation requires its advisors to explain as clearly as possible how much a microcredit will eventually cost, in terms of upfront fees and interest rates.

Both organisations also mention all information on their website. microStart and Hefboom, for instance, have a section dedicated to Frequently Asked Question where clients can find clear information regarding the organisation's products, procedures and requirements (microStart, 2018) (Impulskrediet, 2019).

Standard: « Fair and respectful treatment of clients » (Wardle, 2017).

According to the USSPM,

- « the provider promotes and enforces fair and respectful treatment of clients in line with a code of conduct (Client Protection Standard),
- the provider has policy and documented processes to avoid discriminating against protected categories in selecting clients and conditions (Client Protection Standard),
- loans are collected by staff and collection agents in an appropriate manner (Client Protection Standard),
- the provider management and oversight support fair and respectful treatment of clients (Client Protection Standard) » (Wardle, 2017).

microStart and Hefboom do not have their own Code of Conduct. microStart makes use of the Code of Conduct established by the EMN (Busseniers, 2019). Piet Callens explains that good conduct is inherent to the Hefboom's DNA. Indeed, Hefboom brings a lot of attention to the social engagement of its employees. The organisation does not make employees sign an official document to ensure ethical behaviour since it considers that this is ensured at each level of the organisation (Callens, 2019).

In case of credit failure different steps are taken. If a client is late for the reimbursement of his monthly instalments, one of microStart's credit counsellors will get in contact with the client. The counsellor will ask why the client fails to reimburse, if he can help or needs to contact the guarantor in order to sort things out as quickly as possible. If the situation perpetuates, the digital agency will take over and think about a tailored instalment plan to help the client get back on track. If this still is not effective, microStart will transfer the file to a collecting entity who will take necessary steps to collect the bad debt (Busseniers, 2019).

In order to ensure fair and respectful treatment of clients, both microStart and Hefboom offer training to employees and volunteers in order to avoid any misconduct or inappropriate behaviour (Van Hoorickx, 2019) (Callens, 2019).

Standard: « Mechanisms for complaints resolution » (Wardle, 2017).

« The provider

- has an effective system in place to receive and resolve client complaints (Client Protection Standard),
- informs clients about their right to complain and how to submit complaints (Client Protection Standard),
- uses information from complaints to manage operations and improve product and service quality (Client Protection Standard) » (Wardle, 2017).

It is important to point out that neither microStart, nor Hefboom have a special service, dedicated to complaint management. However, both have an email address through which

clients can get in touch with them. Furthermore, unsatisfied clients also have the possibility to contact a collaborator directly (Busseuier, 2019) (Callens, 2019).

5.4. CONCLUSION

Based on interviews with employees and volunteers from microStart and Hefboom, it can be concluded that microcredit providers in Belgium apply a wide range of standards and essential practices. Both organisations have the following mission: providing access to financial services for entrepreneurs who are financially excluded. microStart and Hefboom define a clear strategy to achieve their social goals and collect client data related to these goals. They also put effort in understanding their client's needs and preferences and design their products, services and distribution channels accordingly. Finally, both organisations make use of tools to prevent over-indebtedness, ensure transparent communication and guarantee fair treatment of clients, as well as complaint resolution.

The analysis of the application of the USSPM should be an iterative process for these organisations for continuous improvement. In fact, by checking their level of commitment to the USSPM, microcredit providers can increase even further their impact on society, stay up-to-date with client's needs and adapt their products, services and distribution channels, as well as ensure responsible treatment of clients.

Even though these standards and practices are essential for microcredit providers, they are not the only element shaping the microcredit sector in Belgium. It is therefore important to look into the regulatory framework and supervising bodies and to which extent they apply to microcredit providers in Belgium.

6. LEGAL AND SUPERVISORY FRAMEWORK

Besides the practices of Belgian microcredit providers, it is essential to study the country's legal and regulatory framework of the financial sector. These specificities will be discussed in the following part of the case study.

In Belgium, two institutions work alongside and supervise the Belgian financial sector: The Financial Services and Markets Authority (FSMA) and The National Bank of Belgium (NBB). The FSMA, set up in 2011, is an autonomous public institution. The organisation has been established by law and independently carries out activities, allocated by the Parliament (FSMA, 2019). The NBB, « has been Belgium's central bank since 1850. It performs tasks in the general interest at both national and international level » (NBB, 2019).

Lastly, the measure « Tremplin - Indépendants », developed by the Belgian Authorities, will also be discussed.

6.1. FSMA

The FSMA has the competence, under Book VII of the Economic Law Code, for giving access to the profession of credit broker or credit provider, both for mortgages and consumer credit, business-to-business loans are consequently excluded. However, there is one exception: The Law of the 21st of December 2013, the so-called « loi Laruelle » (Gieles, 2019).

Since 2013, the financing of SMEs is subject to a specific legal framework. The law has been revised in December 2017 (Eubelius, 2018).

This law is applicable to corporate credits. Mortgage loans, consumer loans, factoring or leasing fall outside the scope of the Law Laruelle. The SME is subject to the criteria of art. 15 par. 1 of the Companies' code. This means that the SME may not exceed more than one of the following criteria for the last and the second last financial year (Eubelius, 2018):

- Average workforce : 50
- Sales (VAT excluded) : €9 000 000
- Total balance sheet : €4 500 000

If the workforce is above 100, the company is no longer considered as an SME and does not fall under the scope of this law (Eubelius, 2014) (Eubelius, 2018).

The Laruelle law imposes some obligations to the credit provider and to a lower extent to the borrower (Eubelius, 2014):

- **Due diligence**

Both credit provider and borrower must behave in good faith and in a fair and thoughtful way, in the pre- and post- contractual phase (Eubelius, 2014).

- **Duty to inform**

First of all, there is an obligation to examine the feasibility of the project, the financial situation and repayment capacity and the current financial obligations of the credit taker (Eubelius, 2014).

Furthermore, there is a suitability obligation: the credit provider must at all times look for the type of credit that best suits the needs of the SME (Eubelius, 2014).

Lastly, the information provided to the credit taker must allow him to evaluate the proposed loan, including written explanation about all suitable credit forms, as well as a copy of the credit proposal (Eubelius, 2014).

Credits under €25 000, which is the ceiling stipulated in the EU's definition for microcredits, do not fall under the obligation of providing this written information, as far as there is early repayment fee and no collateral asked (Eubelius, 2014) (Eubelius, 2018).

- **Credit refusal**

The main reasons for the refusal must be communicated to the client (Eubelius, 2014).

- **Early repayment**

The SME can repay anticipatively. In this case, the provider can ask an early repayment fee. No other condition can be imposed by the lender. For loans up to €2 000 000 the early repayment fee is limited to six months of interest (Eubelius, 2018).

6.2. NBB

Apart from the FSMA, the NBB also plays an important role in the Belgian financial sector. One important service offered by the NBB is the Central Individual Credit Register and the Central Corporate Credit Register (CCCR). Both registers are a tool to prevent over-indebtedness. The CCCR « records information on all the loans contracted by natural persons for private purposes as well as any overdue debts relating to these loans » while « the CCCR registers de credits granted by banks and other types of institutions to companies, associations, the public sector, ... as well as to sole traders » (NBB, 2019).

6.3. « TREMPLIN – INDÉPENDANTS »

Together with public employment services, Belgian microcredit providers have pushed authorities to adopt an important measure: « Tremplin-Indépendants » (Busseniers, 2019) (Callens, 2019). Since the 1st of October 2016, all job seekers can start or pursue independent economic activities, while maintaining their right to unemployment benefits (CAPAC, 2019). If all criteria are fulfilled, the benefit will be granted by the unemployment office during a period of twelve months. Yet, it is important to point out that the unemployment benefits can be reduced, depending on the revenue of the independent activity (ONEM, 2018). The goal of « Tremplin-Indépendants » is to encourage individuals to become fully independent after a period of twelve months (CAPAC, 2019).

7. THE UNTAPPED POTENTIAL OF MICROFINANCE IN BELGIUM

The aforementioned obligations, which Belgian microcredit providers are faced with, do not take away that there is growth potential for the microcredit sector in Belgium. For this matter, Tom Van den Berghe, CSR Manager at Febelfin, shared his knowledge and insights about the current state and future of the Belgian microfinance sector (Appendix I).

Febelfin is a non-profit association, active in the Belgian financial sector. Its primary goal is to defend the interests of all its members and reconcile them with other stakeholders: policy makers, supervisors, trade associations and pressure groups. The organisation also protects the interests of other members such as large banks, niche players or providers of infrastructure (Febelfin, 2019).

Tom Van den Berghe (2019) explains how MFIs currently struggle to meet the high demand of microcredits in Belgium. As a matter of fact, according to him, today, only 10% of the demand is covered and, with the MFIs current capacity, it will be very difficult to respond to the remaining 90% in the near future. Indeed, the Belgian microfinance sector struggles with a double bottleneck: limited resources and a narrow network.

- Limited resources

Granting a microcredit is very capital- and labour-intensive seen the services organisations provide to their clients. Despite the fact that microcredit providers often benefit from subsidies and collaborate with volunteers to conduct their activities, they still fall short of resources. The fact that these organisations lack human and financial resources, partially explains why it is difficult to meet the market's high demand (Van den Berghe, 2019).

- Narrow network

Besides limited resources, another difficulty for Belgian microcredit providers is reaching their clients. Often this happens by word of mouth seen the rather small structure of these

organisations, which makes them invisible for potentially interested clients who do not have relatives who are familiar with the microfinance sector (Van den Berghe, 2019).

In order to increase their customer reach, MFIs are nowadays investing more and more in digital channels to reach their clients. Another effective way of broadening the scope is a collaboration at the level of the financial sector. Indeed, clients who are considered as non-bankable by traditional banks, should thereafter be referred to a microcredit provider who will be able to provide adapted financial services to the client's profile. In other words, the idea would be to use the network of traditional banks as a channel for MFIs. To this day, this type of model however does not exist. Yet, microcredit providers have recently called for a professionalisation and standardisation of the microcredit sector in Belgium (Van den Berghe, 2019).

- Conclusion

In the eyes of Tom Van den Berghe (2019), one of the major issues of the microfinance sector, nowadays, is the scaling-up in Belgium. On the one hand, microcredit providers are faced with limited resources. They need to find additional funding. On the other hand, organisations also face a lack of cooperation between different financial institutions which limits the impact of microcredits. Could a sectorial collaboration be the solution to this issue? It is important to look into ways how Belgian microcredit providers can grow while keeping interest rates low and accessible (Van den Berghe, 2019).

8. OPINION OF EXPERTS IN THE FIELD OF POVERTY AND SOCIAL EXCLUSION

In order to see the whole picture of Belgium's poverty situation, interviews were conducted with experts in the field of poverty and social exclusion : Paul Delva (Member of the Parliament of Brussels Capital Region and counsellor of OCMW-CPAS Sint-Pieters-Woluwe), Hugo Demets (Urban Economist), Mieke Vrints (Managing Director - a Place to Live and Include All) and Hilde Geurts (Educational Collaborator – Welzijnszorg) (Appendix H).

These interviews allowed to define the characteristics of individuals living below the poverty line in Belgium, describe Belgian policies for poverty alleviation and obtain expert's opinion regarding the contribution of microcredits to poverty alleviation in Belgium.

8.1. CHARACTERISTICS OF PEOPLE LIVING BELOW THE POVERTY LINE IN BELGIUM

First of all, as already mentioned in the literature review, poverty in developed countries cannot be compared with poverty in developing countries. As a matter of fact, Vrints (2019) states that the 20% of people, living in poverty in Belgium, often suffer from isolation and loneliness. According to her, in developed countries, the poor struggle even more in the sense that they often find themselves to be socially poor in terms of lack of networking and social interaction, compared to developing countries (Vrints, 2019). This is confirmed by Hilde Geurts. According to her, individuals are considered to be poor when several life domains are compromised. These domains are financial means, poor education, bad housing, health problems and few social contacts. Often these people feel guilty, ashamed and have very low self-esteem (Geurts, 2019).

The profile of microcredit clients also differs between the South and the North. In developing countries, they usually belong to the middle class and have normal skills. Yet, there is an unequal access to opportunities, meaning that individuals do not have the same level of access to setting up a business or reaching a certain market. In developed countries, the profile of microcredit clients is very different: they belong to the lower class and face a multitude of problems (Demets, 2019).

8.2. POLICIES FOR POVERTY ALLEVIATION

During the interviews, there appeared to be a remarkable consensus between experts. Authorities should mainly focus on financial support, affordable education, adapted to those living in poverty and their families, as well as better access to the job market and good housing.

- Financial support

The Public Social Welfare Centres (CPAS-OCMW) play a major role in the fight against poverty in Belgium. Individuals, in need of help, obtain guidance from social assistants and are paid out money as financial support (Delva, 2019). However, this financial support is insufficient when looking at the cost of living in Belgium (Vrints, 2019). According to Hilde Geurts, replacement incomes should be raised to the level of the poverty line (Geurts, 2019).

- Education

Education is also a central element in policies regarding poverty alleviation in Belgium. Seen the high rates of drop out, experts agree that it is crucial to develop these policies further. According to Vrints (2019), there is an important need for high-quality education for each and every one. In fact, through education, people can acquire skills, enabling them to actively participate in society. Even though education is a significant investment, in the long term it is less costly than providing these individuals with life-time financial support (Vrints, 2019).

Demets (2019) adds to this that education should be adapted to specific target groups. Besides education for children, education for adults is equally important. Demets claims that second chance education is not sufficient to tackle the lack of education amongst adults. Education should focus more on people facing a multitude of problems inherent to poverty (Demets, 2019).

- **Employment**

One of the best buffers against poverty is obtaining a job. In fact, the best way to stay out of poverty is employment. Yet, today the phenomenon of « the working poor » is a reality. The working poor are individuals who are employed full-time but unfortunately are still faced with financial issues and live below the poverty line (Delva 2019).

According to Hilde Geurts, employment policies should focus on people in poverty. All too often, newly created jobs do not benefit the poor (Geurts, 2019).

- **Housing**

Vrints (2019) also emphasises the importance of housing in the context of the fight against poverty. In fact, an efficient way of helping someone out of poverty is providing housing. Giving someone a domicile, a healthy place to live, is a lever for someone to flourish (Delva, 2019). Indeed, this provides poor individuals with self-esteem, encouraging them to find a job or to perform well at work, as well as straightening out their paper work. Similar to education, social housing might seem to be very costly but in fact, it constitutes an investment in next generations and is very likely to save money in the long term (Vrints, 2019).

8.3. CAN MICROFINANCE CONTRIBUTE TO THE ALLEVIATION OF POVERTY IN BELGIUM?

Delva (2019) points out that there is a paradox in helping people to climb out of poverty by giving them a credit. At the start, these people get poorer because of the debt they take on. Of course, the idea is that thanks to their business, they would become wealthier in the end. But in the short run, these vulnerable people are saddled up with more debts (Delva, 2019).

Caution is crucial when guiding these individuals to start up a business. For most of the poor this is not within their reach. All their energy goes to survival. Starting up a business is too big of a risk, especially since the safety net, offered by the social security, is limited (Geurts, 2019).

For some people, however, starting up a business is an option (Geurts, 2019). If traditional banks refuse to offer a loan, a microcredit can be an option. According to Delva (2019), however, this is not within the reach of the poorest of the poor. It is rather the people balancing around the poverty line who will be able to benefit from this instrument. This especially holds when a collateral is asked by the MFI.

In the combat against poverty, microcredits form a thinking track which deserves to be explored. Helping unbankable people with a loan and coaching is useful. Even though, a microcredit does not necessarily have the direct effect of improving the financial poverty of clients, the indirect effects are equally important: people are empowered by the coaching. The sheer fact that they obtain a credit can strengthen them and have a positive effect on their self-esteem (Delva, 2019). Demets (2019) explains that, even if the client does not carry on with his project after having received a microcredit, the client certainly will have indirectly benefited from the whole process. In fact, the client will have broadened his network and developed numerous skills, which is highly valorising and strengthening (Demets, 2019).

The direct effect of microcredits on poverty reduction is difficult to measure. Delva's biggest concern with regards to microcredits is the follow-up stage. Even though microcredit providers in Belgium put a lot of effort in business development services, which significantly contributes to the success of their project, this inevitably fades after the repayment of the loan. It is therefore important to question who veritably investigates the link between microcredits and poverty alleviation. This should be the responsibility of an independent entity (Delva, 2019).

9. IS THE CRITICISM ON THE MICROCREDIT SECTOR IN DEVELOPING COUNTRIES APPLICABLE TO THE MICROCREDIT SECTOR IN BELGIUM?

After interviewing experts in the microfinance sector and in the field of poverty and social exclusion in Belgium, it is important to investigate whether the criticism on the microcredit sector in developing countries also applies to the microcredit sector in Belgium.

- **Poverty reduction effect: lack of proof**

One of the main criticisms on microcredits in developing countries is that there is no systematic evidence regarding the link between the granting of microcredits and poverty alleviation. IAs and RCTs are conducted but do not lead to conclusive evidence.

In Belgium, microStart and Hefboom have studied the impact of their activities on their clients. Both organisations collect figures regarding the increase of their clients' revenue. For instance, microStart states that thanks to its activities, their clients' average revenue has increased by 7,6% (microStart, 2017). In the case of Hefboom in 2018, clients were, on average, able to pay a salary of €1 163 to themselves, compared to €850 in 2017 (Hefboom, 2018). Even though, there is no extensive research on the global microcredit sector in Belgium, microcredit providers collect evidence regarding the evolution of the poverty situation of their clients. This attempt is necessary and commendable since microcredit providers must keep track of the progress towards their social goals.

However, the mission statements of microStart and Hefboom do not include alleviation of poverty. Therefore, the question can be raised whether their IA is sufficient and profound enough to draw conclusions in regards to their poverty reducing effect. There is a limited follow-up during the reimbursement period of the microcredit but on the medium and long term, there is no follow-up at all. This issue was also raised by Paul Delva (2019). According to him, the fact that a client reimburses his loan, does not necessarily mean that he has climbed out of poverty. More research is needed, especially if one seeks to embed microcredits in regular poverty reduction programs.

- **Economic and gender impact**

Economic considerations are well illustrated by the following two alternative scenarios described by Aneel Karnani: (1) An MFI makes a credit of \$200 to 500 women so that each of them can buy a sewing machine and produce clothes for the local market, or (2) a bank makes a traditional loan of \$100 000 to one competent entrepreneur who sets up a garment factory employing 500 people. In the case of the microbusiness, the borrowers must each earn enough to repay capital and (high) interests, while competing against one another with similar products on the same local market. In the other scenario, the garment factory can make use of economies of scale and apply modern manufacturing techniques to benefit its owners and workers (Karnani, 2007).

The issue of this example is the fallacy of composition which is the belief that, if microfinance works for one lender, it works for every other lender. This does not take into account the fact that, if entrepreneurs decide to pursue the exact same activities, there will be an increase in supply but no increase in demand, leading to a reduction of margins and revenues (Sheratt, 2016).

Yet, a major difference between microcredit providers in developing countries and developed countries, is the offer of business development services. In fact, in Belgium, prior to the approval of a microcredit, a financial advisor will set up a file and help the client establish a BMC and a financial plan. In the case of microStart and Hefboom, after the approval and the granting of the credit, the client will have the possibility to follow two or three years of free training. In other words, microcredit providers in Belgium look closely into the feasibility and viability of a client's project before approving a microcredit and guide the client throughout his whole project (microStart, 2019) (Hefboom, 2019). As a conclusion, we can state that the fallacy of composition does not apply for microcredits in Belgium.

Other points of criticism on microcredits in developing countries do not apply to Belgium since the Belgian microfinance sector, although growing, stays small and does not distort macro-economic mechanisms as it is the case in developing countries. For instance, the SME sector in developing countries severely suffers from the favouring of the microcredit sector. Like

Karnani (2007) suggests in the aforementioned example, activities in SMEs or large companies can be conducted more efficiently than micro companies because the former can make use of economies of scale, both on the level of production as on the level of purchase and sale. Also, for many individuals, having a paid job is preferred to a job as an entrepreneurial activity since they may lack the necessary skills. In Belgium, however, the sectors of small, medium and large companies are so well developed that the microcredit sector, which is significantly smaller, does not risk to displace them (Van den Berghe, 2019).

Regarding the focus on women, Belgian microcredit providers do not set any specific objectives with regard to women empowerment.

- **High interest rates**

In the past, some microcredit providers in the South have been heavily criticised for being dishonest by charging unreasonable interest rates, deteriorating further the financial situation of their clients (Mader, 2017).

In the Belgian financial sector, the interest rates charged by Belgian MFIs are higher than the ones applied by traditional banks. However, the fact that there are different players on the market, enables clients to compare different offers. Also, clients are protected by the Law Laruelle stipulating a suitability and feasibility obligation.

- **Over-indebtedness**

In developing countries microcredits have often led to over-indebtedness, even resulting in a number of severe collapses.

In Belgium, MFIs are subject to the Law Laruelle. They must examine the feasibility of the project. This includes the evaluation of the financial situation and the repayment capacity of the credit taker by taking his current financial obligations into account (Eubelius, 2014).

During the interviews with Hefboom and microStart, it became clear that both institutions systematically check clients' level of debt at the NBB before granting a credit. Also, they ask for a confirmation from the client, stipulating that they have no other credits than the ones registered at the National Bank. For both organisations, over-indebtedness often is the reason why a credit is refused (Busseniers, 2019) (Callens, 2019).

- Conclusion

In conclusion, based on the conducted interviews with field experts, it is important to bring attention to the fact that the criticism on the microcredit sector in developing countries does not fully apply to the microcredit sector in Belgium. As a matter of fact, it seems like microcredit providers not only pay more attention to the evolution of their clients' poverty situation but also focus on the meticulous examination of the feasibility of their clients' projects. Besides, in Belgium, microcredit providers apply a wide range of standards and best practices in order to conduct ethical activities and have the most positive impact as possible on clients and society. It is therefore not likely that microcredit providers in Belgium risk the same collapses as what has been witnessed in developing countries. However, in order to establish the poverty alleviating effects of microcredits, more research is needed.

10. CROWDMICROFINANCE IN BELGIUM

Another question raised in this thesis regards why there does not exist any crowdfmicrofinance platform, offering microcredits for local projects to help small Belgian entrepreneurs. It is possible for Belgian investors to invest money through crowdfmicrofinance platforms, however, these only exist for projects in Southern regions. There do exist platforms offering alternative forms of financing in Belgium, such as Crowd'in and Mozzeno. Crowd'in is a crowdfunding platform functioning through pre-financing, which consists of gathering donations for a project or activity and offering a counterparty in kind. This counterparty takes the form of a proportional return or the form of the product or service itself (Crowd'in, 2017). For instance, if a microbrewery asks for funds through Crowd'in, the counterpart can be either a monetary reward or a reward in the form of beer products (D'Ippolito, 2019). Next, Mozzeno is a platform offering consumer credit. The platform offers an alternative way to borrow or invest money, compared to traditional banks (Mozzeno, 2019). It is important to point out that these organisations do not offer microcredits but they do have in common that they work through crowdfunding and support local projects in Belgium. Interviews were conducted with collaborators from both organisations, sharing their expertise in the field of crowdfunding (Appendix J).

First, it is necessary to take a look at the legal aspects of setting up a crowdfmicrofinance platform. An approval of the FSMA will be required in case the platform offers consumer credits (Carlier, 2019). The same obligation will apply for platforms offering corporate credits, which falls under the scope of « la Loi Laruelle ». Joseph D'Ippolito (2019) explains that crowdfunding platforms in Belgium incur high costs to obtain the approval of the FSMA. This can be a drag for the establishment of a crowdfmicrofinance platform, compared to platforms offering microcredits in Southern regions, to which the same obligations do not apply.

Well-known platforms, such as Kiva and Lendahand, offering microcredits in the South through crowdlending, do not offer business development services. Unlike these platforms, Belgian microcredit providers systematically offer these services to increase the likelihood of success of their client's project. Providing business development services through e-learning might not be as easy or as efficient, compared to face-to-face sessions.

In conclusion, these two factors can constitute a significant barrier. On the one hand, obtaining the FSMA's approval is expensive and time-consuming. On the other hand, business development services are not only costly but also difficult to provide on line. Moreover, these high costs can make it difficult for platforms to keep their interest rates low and accessible.

FINAL CONCLUSION

The objective of this thesis was to investigate whether microcredits are an efficient tool for poverty alleviation in Belgium. In addition to the literature revue, interviews were conducted with microcredit providers, financial institutions and experts in the field of poverty and social exclusion. Furthermore, the theory and practice were bridged in order to focus on the case of Belgium. Finally, all foregoing parts allow to draw conclusions and bring an answer to the research question.

The literature revue shows that, nowadays, there is a consensus that microcredits are not a panacea in the fight against poverty. Especially in the South, microcredits are under attack. In Belgium however, the economic environment and the concept of microcredits itself are so different that certain criticisms are not valid. Indeed, the regulatory framework and supervision, as well as free business development services protect the candidate borrowers and make the Belgian microcredit sector far less likely to experience collapses as what has been observed in certain Southern regions. Laws such as « la Loi Laruelle » have given the microfinance sector a framework to operate within. In Belgium, additional measures have been taken in order to make it less risky for unemployed candidate entrepreneurs to launch their own business: Tremplin-Indépendants. Thanks to this measure, starting self-employed entrepreneurs keep their unemployment benefits, which protect them from falling even further into poverty in case their project fails. The preceding illustrates microcredits not doing any harm. The next question regards whether they do good.

Through interviews with microStart and Hefboom, it became clear that microcredit providers in Belgium apply several standards and essential practices as described in the USSPM, allowing to define social goals and design adequate products, services and distribution channels, as well as safeguarding fair and responsible treatment of clients. Neither microStart nor Hefboom include poverty alleviation in their social goals. However, both organisations are convinced that they tackle the poverty issue. As a matter of fact, many of their clients live under the poverty line and impact studies have shown there is a positive impact on their clients' revenue. These impact studies are mainly based on the reimbursement period of the loan. Especially on the medium and long term, more research is needed.

Field experts doubt that the poorest among the poor are reached. These people often lack the necessary skills to start and run a business successfully. Also, microStart, the biggest player in the Belgian microcredit sector, requires a collateral. This constraint excludes non-bankable individuals who are unable to find someone within their network who is willing to act as a guarantor. In fact, individuals living in poverty often suffer from loneliness and isolation and are less likely to find a guarantor in order to obtain a microcredit. The microloans are beneficial to borrowers living around, or slightly under the poverty line.

Despite the fact that the poorest among the poor are not reached, the granting of microcredits to unbankable borrowers is highly valuable. As a matter of fact, the loan and the coaching allow them to get started as entrepreneurs. For some, it is a dream coming true. For others, it is a second chance after having failed the reimbursement of a loan. For others still, it is the only way of being professionally active. For all, it means valorisation through social inclusion and a way of acquiring skills. Consequently, it is crucial that individuals, denied by traditional banks, are aware of the possibility of obtaining a microcredit which is not yet the case. Players in the Belgian financial sector are gathering forces to scale-up the microcredit sector. To do so, a sectorial collaboration is needed between different financial institutions. Since one of the key struggles of microcredit providers in Belgium is reaching clients, a traditional bank should transfer a rejected, non-bankable client to microcredit providers. This initiative, together with increased resources, can make the microcredit sector in Belgium bloom and will provide tools to an even larger part of the population to become independent and improve their financial situation.

It is not realistic to consider microcredits as a cure-all for poverty in Belgium. Seen the fact that poverty is a multi-faceted issue, it will take more than a credit to help people escape poverty. Even though microcredit providers have proven that there is a link between the granting of microcredits and revenue increase, additional measures are necessary to eradicate poverty. In fact, in addition to a job, education and housing have shown to be equally important to enable poor individuals to participate actively in society.

In conclusion, it is clear that microcredits can be a strong instrument, providing access to financial resources to non-bankable entrepreneurs. However, the fact that poverty is so complex and multi-faceted makes it very difficult to tackle the issue. Indeed, the poor population in Belgium is highly diversified, which explains why there is no cure-all for this problematic.

LIMITATIONS

Like every research, this master thesis is not free of limitations. In order to better understand and put the outcome of the research into perspective, it is important to identify and recognise its limitations.

In the case study, practices were evaluated in order to establish whether Belgian microcredit providers attained their social goals and whether this contributed to the alleviation of poverty in Belgium. In this context, it would have been interesting to get in touch with micro-entrepreneurs in order to obtain direct insights of the target group. Unfortunately, microcredit providers preferred not to disclose any information regarding their clients.

Also, it would have been very enriching to get the opportunity to observe a micro-enterprise during a certain period of time. In fact, more research is needed on the impact of microcredits on poverty alleviation, both on the medium and long term. Today, not a single microcredit provider has a clear overview of their client's situation after the guidance period. This is certainly a must if one seeks to include this tool in national poverty reduction programs.

BIBLIOGRAPHY

ADA Microfinance. (2017). *Savings, microcredit and money transfers for migrants*. Retrieved from: <https://www.ada-microfinance.org/en/our-projects/create-new-products/savings-microcredit-money-transfers>

Alter Echos. (2014, October 23). Microcrédits: Sortez accompagnés. *Alter Echos*, n°391, 5-17.

Alter Modus. (2012). *Who are the clients of microfinance institutions?* Retrieved from: <http://www.altermodus.me/index.php/en/o-mikrokreditiranju/ko-su-klijenti-mikrokreditnih-organizacija>

Armoedebestrijding.be. (2017, November 11). *Hebben laaggeschoolden een hoger risico om in armoede te belanden?* Retrieved from: http://www.armoedebestrijding.be/cijfers_onderwijs.htm

Armoedebestrijding.be. (2018, June 4). *Hoe groot is de inkomstenongelijkheid in België?* Retrieved from: http://www.armoedebestrijding.be/cijfers_kloof_arm_rijk.htm

Armoedebestrijding.be. (2018, October 9). *Hoeveel mensen lopen gevaar in armoede te geraken?* Retrieved from: http://www.armoedebestrijding.be/cijfers_aantal_armen.htm

Attuel-Mendes, L. (2016, December). *Crowdfunding and Crowdmicrofinance, an Evolution of Models for Entrepreneurship of the Poor*. Retrieved from: <https://www.scirp.org/journal/PaperInformation.aspx?PaperID=72713>

Bateman M. (2010). *Why Microfinance doesn't work*. London, United Kingdom: Zed.

BBC. (2014, October 16). *Definitions of poverty*. Retrieved from: http://www.bbc.co.uk/scotland/education/int/ms/health/wealth/def_of_poverty/definitions.shtml

BNP Paribas. (2016, June 20). *How does an MFI work?* Retrieved from: <https://group.bnpparibas/en/news/mfi-work>

Botti F., Dagradi D and Torre L. (2016, December). *Microfinance in Europe: A survey of EMN-MFC Members*. Retrieved from: https://www.european-microfinance.org/sites/default/files/document/file/Survey_EMN-MFC_2014-2015.pdf

BRS. (2018). *Microsavings*. Retrieved from <http://www.brs.coop/en/Microfinance/Microfinance/Microsavings>

CAPAC. (2019, February 6). *Avantage « Tremplin-Indépendants »*. Retrieved from: <https://www.hvw-capac.fgov.be/fr/avantage-tremplin-independants>

Center for Financial Inclusion. (2018). *The Smart Campaign*. Retrieved from: <https://www.centerforfinancialinclusion.org/about/what-we-do/the-smart-campaign/>

CERISE. (2018, November). *SPI4 Audit Guide*. Retrieved from: <https://static1.squarespace.com/static/53fc9617e4b0a36315c479ab/t/5be985dcc2241bb5cb88bc25/1542030830838/SPI4+AuditGuide+%23Nov2018.pdf>

CGAP. (2009). *Are microcredit interest rates excessive?* Retrieved from: <https://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Brief-Are-Microcredit-Interest-Rates-Excessive-Feb-2009.pdf>

CGAP. (2018). *Finance Informelle*. Retrieved from: <https://www.microfinancegateway.org/fr/sujets/finance-informelle>

CGAP. (2018). *Financial Performance*. Retrieved from:
<https://www.microfinancegateway.org/topics/financial-performance>

CGAP. (2018). *Microinsurance*. Retrieved from:
<https://www.microfinancegateway.org/topics/microinsurance>

CGAP. (2018). *What is Microfinance? How does it relate to financial inclusion?* Retrieved from:
<http://www.cgap.org/about/faq/what-microfinance-how-does-it-relate-financial-inclusion-0>

CGAP. (n.d.). *What is a microfinance institution?* Retrieved from:
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:s7E0ABHbJKoJ:https://www.bot.go.tz/mfi/Documents/What%2520Is%2520a%2520Microfinance%2520Institution%2520-%2520CGAP.doc+&cd=2&hl=nl&ct=clnk&gl=be&client=safari>

Coene, J., Raeymaeckers, P., Hubeau, B., Goedemé, T., Remmen, R. and Haarlem, A. (2018). *Armoede en sociale uitsluiting*. Retrieved from:
https://www.uantwerpen.be/images/uantwerpen/container34686/files/Jaarboek%20Armoede%202018_WEB2_Auto.pdf

Convergences. (2018, September 3). *Microfinance Barometer*. Retrieved from:
https://www.emn.live.tiltfactory.eu/sites/default/files/document/file/BMF_2018_EN_VFINGLE-2.pdf

Council of Europe. (2017). *Poverty*. Retrieved from:
<https://www.coe.int/en/web/compass/poverty>

Counts, A. and Meriweather, P. (2008, March). *New Frontiers in Micro-Savings*. Retrieved from:
https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-en-case-study-new-frontiers-in-micro-savings-mar-2008_0.pdf

Crédal. (2019). *Présentation*. Retrieved from: <https://www.credal.be/presentation>

Crowd'in. (2017). *Le don avec contrepartie*. Retrieved from: <https://www.crowdin.be/en-savoir-plus/solutions-de-financement-participatif/don-contrepartie-avantages>

d'Espallier, B., Guérin, I., Mersland, R. (2009, March). *Women and repayment in microfinance*. Retrieved from: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1711396

Duvendack, M., Palmer-Jones, R., Copestake, J. G., Hooper, L., Loke, Y., Rao, N. (2011). *Systematic Review. What is the evidence of the impact of microfinance on the well-being of poor people?* Retrieved from: <https://assets.publishing.service.gov.uk/media/57a08aeed915d622c0009bb/Microfinance2011Duvendackreport.pdf>

Economics Online. (2018). *Transition economies*. Retrieved from: http://www.economicsonline.co.uk/Competitive_markets/Transition_economies.html

Eubelius. (2014, March 15). *Kredieten aan KMO's: nieuwe regelgeving*. Retrieved from: <https://www.eubelius.com/nl/nieuws/kredieten-aan-kmos-nieuwe-regelgeving>

Eubelius. (2018, March 15). *Wet op de KMO-financiering opgefrist*. Retrieved from: <https://www.eubelius.com/nl/nieuws/wet-op-de-kmo-financiering-opgefrist>

European Commission. (n.d.). *Active Labor Market Policies*. Retrieved from: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/european-semester_thematic-factsheet_active-labour-market-policies_en_0.pdf

European Microfinance Network. (2017). *Microfinance in Europe: Survey Report 2016 – 2017*. Retrieved from: https://www.european-microfinance.org/sites/default/files/document/file/Microfinance%20in%20Europe%20Survey%20Report%202016-2017_final.pdf

European Microfinance Platform. (2018, October 20). *Microfinance in Europe: a view from the South*. Retrieved from: <http://www.e-mfp.eu/blog/microfinance-europe-view-south>

European Microfinance Platform. (n.d.). *Microfinance in Europe: A view from the South*. Retrieved from: <http://www.e-mfp.eu/blog/microfinance-europe-view-south>

Eurostat. (2018, August 24). *Glossary: At risk of poverty or social inclusion (AROPE)*. Retrieved from: [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Glossary:At_risk_of_poverty_or_social_exclusion_\(AROPE\)](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Glossary:At_risk_of_poverty_or_social_exclusion_(AROPE))

Eurostat. (2018, March 16). *In-work poverty in the EU*. Retrieved from: <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/DDN-20180316-1>

Eurostat. (2018, July 19). *Europe 2020 indicators - poverty and social exclusion*. Retrieved from: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Europe_2020_indicators_-_poverty_and_social_exclusion

Eurostat. (2018, August 1). *Glossary: At-risk-of-poverty rate*. Retrieved from: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:At-risk-of-poverty_rate

Eurostat. (2018, August 8). *At risk-of-poverty-rate, by highest level of education attained*. Retrieved from: <https://ec.europa.eu/eurostat/tgm/refreshTableAction.do?tab=table&plugin=1&pcode=tps00151&language=en>

Eurostat. (2018, September 24). *Glossary: Material Deprivation*. Retrieved from: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Glossary:Material_deprivation

Eurostat. (2018, September 24). *Glossary: Persons living in households with low work intensity*. Retrieved from: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Glossary:Persons_living_in_households_with_low_work_intensity

Eurostat. (2018, November 13). *How much do social transfers reduce poverty*. Retrieved from: <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/DDN-20181113-1?inheritRedirect=true>

Eurostat. (2019). *European Union Statistics on Income and Living Conditions (EU-SILC)*. Retrieved from: <https://ec.europa.eu/eurostat/web/microdata/european-union-statistics-on-income-and-living-conditions>

Farlex Financial Dictionary. (2012). *Financial Performance*. Retrieved from: <https://financial-dictionary.thefreedictionary.com/Financial+Performance>

Febelfin. (2018). *Basic Banking Service for asylum seekers and refugees – Frequently Asked Question*. Retrieved from: <https://www.febelfin.be/en/publications/basic-banking-service-asylum-seekers-and-refugees-frequently-asked-questions>

Febelfin. (2019). *About Febelfin*. Retrieved from: <https://www.febelfin.be/en/about-febelfin>

Federal Planning Bureau (2016, November). *The population at risk of poverty and social exclusion in Belgium*. Retrieved from: https://www.plan.be/admin/uploaded/201611280930210.WP_1612_11326_E.pdf

Federal Public Service Social Security. (2018). *The evolution of the social situation and social protection in Belgium*. Retrieved from: https://socialsecurity.belgium.be/sites/default/files/analysis-social-situation-and-protection-belgium-2018-en_2.pdf

Financial Times. (2019). *Definition of micro-credits*. Retrieved from: http://lexicon.ft.com/Term?term=micro_credits

FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Social Overleg. (2019). *Europees Werkgelegenheidsstrategie*. Retrieved from: <http://www.werk.belgie.be/defaultTab.aspx?id=15594>

Ford, G. (2015, October 30). *Microcredits in the EU*. Retrieved from: <https://www.finance-watch.org/microcredits-in-the-eu/>

FSMA. (2019). *About the FSMA*. Retrieved from: <https://www.fsma.be/en/what-fsma>

Grameen Bank. (2018). *Founder*. Retrieved from <http://www.grameen.com/founder-2/>

Hefboom. (2017). *Jaarverslag 2017*. Retrieved from: <https://hefboom.be/wp-content/uploads/2018/06/definitief.pdf>

Hefboom. (2018). *Samenvatting bevraging Impulskrediet – 2018*. Unpublished internal document, Hefboom.

Hefboom. (2019). *Over Hefboom*. Retrieved from: <https://hefboom.be/onze-werking/over-hefboom/>

Hickel, J. (2015, June 10). *The microfinance delusion: Who really wins?* Retrieved from: <https://www.theguardian.com/global-development-professionals-network/2015/jun/10/the-microfinance-delusion-who-really-wins>

IEG. (2015). *Microfinance: a critical Literature Survey*. Retrieved from: <http://documents.worldbank.org/curated/en/588931467993754857/pdf/102284-PUB-PUBLIC-ADD-SERIES-AUTHOR-IEG-Box394829B-date-11-22-15-IEG-Working-PAPER-Critical-Lit-Review-w-cover.pdf>

Impulskrediet. (2019). *Impulskrediet, microkrediet voor ondernemers*. Retrieved from: <https://impulskrediet.be/microkrediet-voor-ondernemers/>

Impulskrediet. (2019). *Ons aanbod*. Retrieved from: <https://impulskrediet.be/ons-microkrediet/>

Karnani, A. (2007). *Microfinance Misses Its Mark*. Retrieved from: https://ssir.org/articles/entry/microfinance_misses_its_mark

Mader, P. (2016, May). *Microfinance and Financial Inclusion*. New York, United States of America: Oxford University Press.

Matsangou, E. (2016). *Why the microfinance model won't solve the global poverty crisis*. Retrieved from: <https://www.worldfinance.com/special-reports/why-the-microfinance-model-wont-solve-the-global-poverty-crisis>

Merriam-Webster. (2019). *Fallacy of composition*. Retrieved from: <https://www.merriam-webster.com/dictionary/fallacy%20of%20composition>

Merriam-Webster. (2019). *Tontines*. Retrieved from: <https://www.merriam-webster.com/dictionary/tontine>

Micro Insurance Network. (2018). *Key concepts*. Retrieved from: <https://microinsurancenetwork.org/microinsurance/key-concepts>

Microfinance Dialogues. (2010). *Workshop Report: Measuring the impact and the performance of microfinance*. Retrieved from: <https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-en-paper-measuring-the-impact-and-social-performance-of-microfinance-workshop-report-oct-2010.pdf>

Microfinance Gateway. (2018). *Who are the clients of microfinance? FAQ*. Retrieved from: <http://www.evancarmichael.com/African-Accounts/1676/Who-are-the-clients-of-microfinance-FAQ.html>

Microfinance & Microcredit Info. (2018). *Micro Finance Institution*. Retrieved from: <http://www.microfinanceinfo.com/micro-financial-institutions/>

Microfinance & Microcredit Info. (2018). *Microfinance products*. Retrieved from: <http://www.microfinanceinfo.com/microfinance-products/>

microStart. (2016, October). *Social Performance of microStart*. Unpublished internal document, microStart.

microStart. (2017, March 28). *Creating jobs with microcredits in Belgium*. Unpublished internal document, microStart.

microStart. (2018). *A propos*. Retrieved from: <https://microstart.be/fr/a-propos>

microStart. (2018). *Conseils gratuits et accompagnement*. Retrieved from: <https://microstart.be/fr/accompagnement>

microStart. (2019). *Foire aux questions*. Retrieved from: <https://microstart.be/fr/foire-aux-questions>

Microworld.org. (2013, December 6). *Money transfer via MFI's: a reality?* Retrieved from: <https://www.microworld.org/en/news-from-the-field/article/money-transfer-mfi-s-reality>

Microworld.org. (2018). *About Microcredit*. Retrieved from: <https://www.microworld.org/en/about-microworld/about-microcredit>

Molenaar, K. (2009, January). *Microfinance, its concepts and development, lessons to draw for Europe*. Retrieved from: https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-en-paper-microfinance-its-concepts-and-development-lessons-to-draw-for-europe-jan-2009_0.pdf

Mozzeno. (2019). *Le prêt participatif pour réaliser votre projet personnel*. Retrieved from: <https://www.mozzeno.com/fr/emprunter/#>

NBB. (2017). *Hoe is de rijkdom van Belgen samengesteld en verdeeld?* Retrieved from: <https://www.nbbmuseum.be/wp-content/uploads/2017/08/3-Zijn-de-Belgen-rijk.pdf>

NBB. (2019). *Central Credit Register*. Retrieved from: <https://www.nbb.be/en/central-credit-register>

NBB. (2019). *Tasks and activities*. Retrieved from: <https://www.nbb.be/en/about-national-bank/tasks-and-activities>

Njiraini, J. (2015, August 31). Microfinance: Good for the poor? *Africa Renewal*, n°12, 24-25.

Nobelprize.org. (2018). *Grameen Bank – Facts*. Retrieved from: https://www.nobelprize.org/nobel_prizes/peace/laureates/2006/grameen-facts.html

ONEM. (2018, September 1). *Pouvez-vous exercer une activité indépendante à titre accessoire pendant votre chômage dans le cadre de l'avantage « Tremplin-indépendants »?* Retrieved from: https://www.onem.be/fr/documentation/feuille-info/t158#h2_0

Oxford Dictionaries. (2019). *Crowdfunding*. Retrieved from: <https://en.oxforddictionaries.com/definition/crowdfunding>

POD Maatschappelijke Integratie. (2016, August 1). *Derde Federaal Plan Armoedebestrijding (2016 - 2019)*. Retrieved from: https://www.mis.be/sites/default/files/documents/federaal_plan_armoedebestrijding_2016-2019_0.pdf

RIF Academy. (2019). *Responsible Inclusive Finance*. Retrieved from: <https://www.rifacademy.org>

Roser M., Ortiz-Ospina E. (2017, March 27). *Global Extreme Poverty*. Retrieved from: <https://ourworldindata.org/extreme-poverty>

Sengupta, R., Aubuchon, C. (2008). The Microfinance Revolution: An Overview. *Federal Reserve Bank of St. Louis*, 90(1), 9-30.

Sherratt L. (2016). *Can Microfinance work?: How to improve its ethical balance and effectiveness*. New York, United States of America: Oxford University Press.

Smeeding, T. (2004, February). *Public policy and economic inequality: The United States in comparative perspective*. Retrieved from: <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/95397/1/472624288.pdf>

Statbel. (2018, May 17). *Poverty indicators in Belgium 2017 (EU-SILC)*. Retrieved from: <https://statbel.fgov.be/en/news/poverty-indicators-belgium-2017-eu-silc>

Stewart, R., Van Rooyen, C., Dickson, K., Majoro, M. and De Wet, T. (2010). *What is the impact of microfinance on poor people? A systematic review of evidence from Sub-Saharan Africa*. Retrieved from: <http://discovery.ucl.ac.uk/1500246/1/Stewart2010What%28Report%29.pdf>

Surbhi, S. (2015, June 18). *Difference between developed countries and developing countries*. Retrieved from: <https://keydifferences.com/difference-between-developed-countries-and-developing-countries.html>

Swisscontact. (2018). *The Concept of Microleasing*. Retrieved from: <https://www.swisscontact.org/en/topics/areas-in-focus/microleasing/concept-of-microleasing.html>

UNDP. (2015, October 16). *How are all countries, rich and poor, to define poverty?* Retrieved from: <http://www.undp.org/content/undp/en/home/blog/2015/10/16/How-are-all-countries-rich-and-poor-to-define-poverty-.html>

UNESCO. (2017). *Poverty*. Retrieved from: <http://www.unesco.org/new/en/social-and-human-sciences/themes/international-migration/glossary/poverty/>

United Nations. (2014). *Country Classification*. Retrieved from: http://www.un.org/en/development/desa/policy/wesp/wesp_current/2014wesp_country_classification.pdf

United Nations. (2019). *Poverty - Social Policy and Development Division*. Retrieved from: <https://www.un.org/development/desa/dspd/poverty-social-policy-and-development-division.html>

Vaessen, J., Rivas, A., Duvendack, M., Jones, R. P., Leeuw, F., van Gils, G., Lukach, R., ... Waddington, H. (2014). *The Effects of Microcredit on Women's Control over Household Spending in Developing Countries: A Systematic Review and Meta-analysis*. Retrieved from: http://sro.sussex.ac.uk/id/eprint/60746/1/Vaessen_Microcredit_Review%20%281%29.pdf

Van Rie, T., Marx, I. (2013). *Growing inequalities and their impacts in Belgium*. Retrieved from: <http://gini-research.org/system/uploads/444/original/Belgium.pdf?1370090423>

Van Rooyen, C., Stewart, R., De Wet, T. (2012). The impact of microfinance in Sub-Saharan Africa: A systematic Review of the Evidence. *World Development*, 40(11). P. 2249-2262.

Vlerick Business School. (2017). *Socio-economic impact valuation of the activities of microfinance institution in Belgium (2017)*. Retrieved from: <https://www.european-microfinance.org/sites/default/files/document/file/Socio-economic%20impact%20valuation%20of%20the%20activities%20of%20a%20microcredit%20institution%20in%20Belgium%20%282017%29%20%282%29%20%281%29.pdf>

Wardle, L. (2017, August). *Universal Standards for Social Performance Management: Implementation Guide*. Retrieved from: https://sptf.info/images/A2_USSPM_Impl_Guide_English_20171004.pdf

Welzijnszorg. (2009). *Werk armoede weg*. Retrieved from: https://www.welzijnszorg.be/system/files/download-prv/dossier_def_binnenwerk_lr.pdf

Welzijnszorg. (2017). *Campagnedossier 2017: 1 op 7 haalt de meet niet - Een leefbaar inkomen voor iedereen?* Retrieved from: https://www.welzijnszorg.be/system/files/download-prv/26._dossier.pdf

World Bank Group. (2005, August 8). *Chapter 3 - Poverty Lines*. Retrieved from: http://siteresources.worldbank.org/PGLP/Resources/povertymanual_ch3.pdf

The World Bank. (2016, September 30). *Global Poverty Line Update*. Retrieved from: <http://www.worldbank.org/en/topic/poverty/brief/global-poverty-line-faq>

The World Bank. (2018, September 19). *Decline of Global Extreme Poverty Continues but Has Slowed: World Bank*. Retrieved from: <http://www.worldbank.org/en/news/press-release/2018/09/19/decline-of-global-extreme-poverty-continues-but-has-slowed-world-bank>

1819.brussels. (2019). *1819, the very first point of contact in Brussels for entrepreneurs*. Retrieved from: <https://www.1819.brussels/en/1819-very-first-point-contact-brussels-entrepreneurs>

1819.Brussels. (2019). *Finance.Brussels: Brusoc*. Retrieved from: <https://www.1819.brussels/nl/organisations/financebrussels-brusoc>

INTERVIEWS

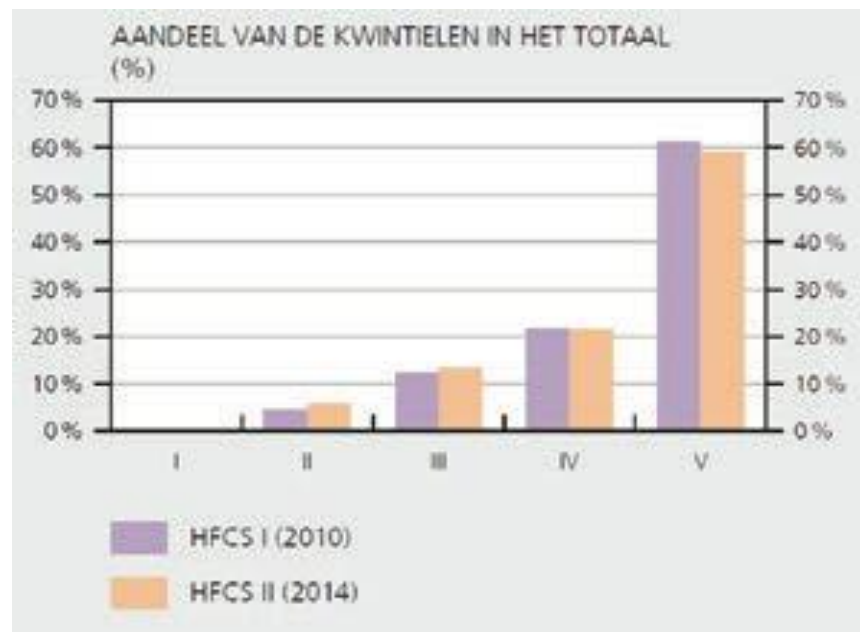
Interview of Guido Busseniers:	CEO ad interim (microStart)
Interview of Tom Van den Berghe:	CSR Manager (Febelfin)
Interview of Camille Carlier:	Legal and Credit Officer (Mozzeno)
Interview of Piet Callens:	Finance Manager (Hefboom)
Interview of Lore Beckers:	Credit Counsellor (Hefboom)
Interview of Paul Delva:	Chairman (Member of the Parliament of Brussels Capital Region and counsellor of the CPAS of Sint-Pieters-Woluwe)
Interview of Hugo Demets:	Urban economist
Interview of Michel Van Hoorickx:	Volunteer (microStart)
Interview Joseph D'Ippolito:	Platform Manager (Crowd'in)
Interview of Mieke Vrints:	Managing Director (a Place to Live and Include all)
Interview of Hilde Geurts:	Educational Collaborator (Welzijnszorg)
Interview of Tim Gieles:	Coordinator Supervision of Lenders and Financial Intermediaries (FSMA)

APPENDICES

Table of Contents

APPENDICES	XX
A. APPENDIX A: WEALTH DISTRIBUTION IN BELGIUM – HOUSEHOLD FINANCE AND CONSUMPTION SURVEY	XXI
B. APPENDIX B: AT-RISK-POVERTY RATE PER MEMBER STATE OF THE EUROPEAN UNION	XXII
C. APPENDIX C: POVERTY INDICATORS IN BELGIUM IN 2017 (EU-SILC)	XXIII
D. APPENDIX D: SHARE OF MFIs BY INSTITUTIONAL TYPE	XXIV
E. APPENDIX E: SHARE OF MFIs BY MISSION	XXIV
F. APPENDIX F: PRIMARY MISSIONS OF MFIs BY REGION	XXV
G. APPENDIX G: QUESTIONNAIRE FOR MFIs IN BELGIUM	XXVI
H. APPENDIX H: QUESTIONNAIRE FOR ORGANISATIONS ACTIVE IN THE FIGHT AGAINST POVERTY IN BELGIUM	XXVIII
I. APPENDIX I: QUESTIONNAIRE FOR REGULATING INSTITUTIONS IN THE FIELD OF MICROFINANCE	XXIX
J. APPENDIX J: QUESTIONNAIRE FOR PEER2PEER LENDING PLATFORMS	XXX
K. APPENDIX K: TRANSCRIPTION - INTERVIEW WITH GUIDO BUSSENIERS (MICROSTART)	XXXI
L. APPENDIX L: TRANSCRIPTION - INTERVIEW WITH TOM VAN DEN BERGHE (FEBELFIN)	XLV
M. APPENDIX M: TRANSCRIPTION - INTERVIEW WITH CAMILLE CARLIER (MOZZENO)	LIV
N. APPENDIX N: TRANSCRIPTION - INTERVIEW WITH PIET CALLENS AND LORE BECKERS (HEFBOOM)	LIX
O. APPENDIX O: TRANSCRIPTION - INTERVIEW WITH PAUL DELVA AND HUGO DEMETS	LXXVII
P. APPENDIX P: TRANSCRIPTION - INTERVIEW WITH MICHEL VAN HOORICKX (MICROSTART)	LXXXVII
Q. APPENDIX Q: TRANSCRIPTION - INTERVIEW WITH JOSEPH D'IPPOLITO (CROWD'IN)	XCIV
R. APPENDIX R: TRANSCRIPTION - INTERVIEW WITH MIEKE VRINTS	CI
S. APPENDIX S: EMAIL EXCHANGE WITH HILDE GEURTS (WELZIINSZORG)	CX

A. APPENDIX A: WEALTH DISTRIBUTION IN BELGIUM – HOUSEHOLD FINANCE AND CONSUMPTION SURVEY



Source: NBB. (2017). *Hoe is de rijkdom van Belgen samengesteld en verdeeld?* Retrieved from: <https://www.nbbmuseum.be/wp-content/uploads/2017/08/3-Zijn-de-Belgen-rijk.pdf>

B. APPENDIX B: AT-RISK-POVERTY RATE PER MEMBER STATE OF THE EUROPEAN UNION

	SILC 2010 (inkomen 2009)	SILC 2011 (inkomen 2010)	SILC 2012 (inkomen 2011)	SILC 2013 (inkomen 2012)	SILC 2014 (inkomen 2013)	SILC 2015 (inkomen 2014)	SILC 2016 (inkomen 2015)	SILC 2017 (inkomen 2016)
EU-28	16,5	16,9	16,8	16,7	17,2	17,3	17,3	17,3
België	14,6	15,3	15,3	15,1	15,5	14,9	15,5	15,9
Bulgarije	20,7	22,2	21,2	21,0	21,8	22,0	22,9 (b)	23,4
Cyprus	15,6	14,8	14,7	15,3	14,4	16,2	16,1	15,7
Denemarken	13,3	12,1	12,0	11,9	12,1	12,2	11,9	12,4
Duitsland	15,6	15,8	16,1	16,1	16,7	16,7	16,5	16,1
Estland	15,8	17,5	17,5	18,6	21,8	21,6	21,7	21,0
Finland	13,1	13,7	13,2	11,8	12,8	12,4	11,6	11,5
Frankrijk	13,3	14,0	14,1	13,7	13,3	13,6	13,6	13,3
Griekenland	20,1	21,4	23,1	23,1	22,1	21,4	21,2	20,2
Hongarije	12,3	14,1	14,3	15,0	15,0	14,9	14,5	13,4
Ierland	15,2	15,2	16,6	15,7	16,4	16,3	16,6	
Italië	18,7	19,8	19,5	19,3	19,4	19,9	20,6	20,3
Kroatië	20,6	20,9	20,4	19,5	19,4	20,0	19,5	
Letland	20,9	19,0	19,2	19,4	21,2	22,5	21,8	22,1
Litauen	20,5	19,2	18,6	20,6	19,1	22,2	21,9	22,9
Luxemburg	14,5	13,6	15,1	15,9	16,4	15,3	16,5 (b)	
Malta	15,5	15,6	15,1	15,7	15,9	16,3	16,5	16,8
Nederland	10,3	11,0	10,1	10,4	11,6	11,6	12,7 (b)	13,2
Oostenrijk	14,7	14,5	14,4	14,4	14,1	13,9	14,1	14,4
Polen	17,6	17,7	17,1	17,3	17,0	17,6	17,3	15,0
Portugal	17,9	18,0	17,9	18,7	19,5	19,5	19,0	18,3
Roemenië	21,6	22,3	22,9	23,0	25,1	25,4	25,3	23,6
Slovenië	12,7	13,6	13,5	14,5	14,5	14,3	13,9	13,3
Slowakije	12,0	13,0	13,2	12,8	12,6	12,3	12,7	
Spanje	20,7	20,6	20,8	20,4	22,2	22,1	22,3	21,6
Tsjechië	9,0	9,8	9,6	8,6	9,7	9,7	9,7	9,1
Verenigd Koninkrijk	17,1	16,2	16,0	15,9	16,8	16,6	15,9	
Zweden	14,8	15,4	15,2	16,0	15,6	16,3	16,2	15,8

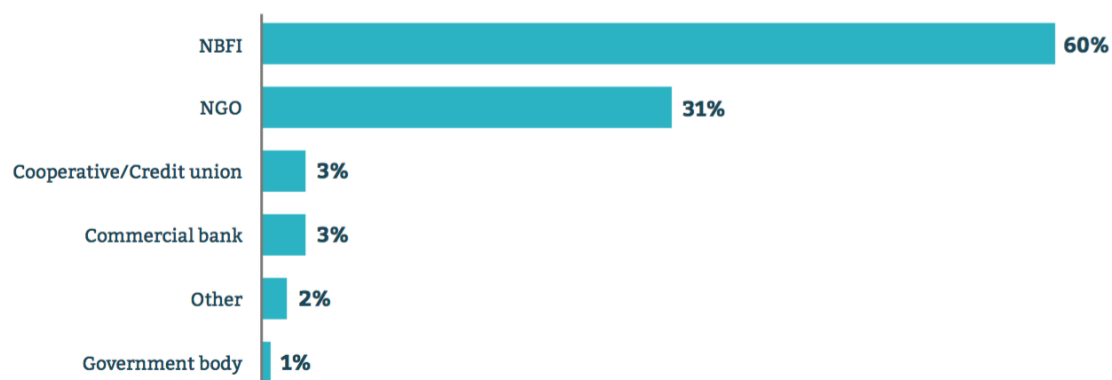
Source: Armoedebestrijding.be. (2018, October 9th). *Hoeveel mensen lopen gevaar in armoede te geraken?* Retrieved from: http://www.armoedebestrijding.be/cijfers_aantal_armen.htm

C. APPENDIX C: POVERTY INDICATORS IN BELGIUM IN 2017 (EU-SILC)

	People at risk of monetary poverty (%)	People living in households facing severe material deprivation (%)	People (aged under 60) living in households with low work intensity (%)	At risk of poverty or social exclusion (European indicator) (%)
Total	15.9%	5.1%	13.5%	20.3%
AGE				
0-17	18.6%	6.5%	12.7%	22.0%
18-64	15.0%	5.5%	13.7%	20.7%
65 years and over	16.0%	2.2%	.	17.1%
MAIN ACTIVITY STATUS				
Employed	5.0%	1.8%	0.2%	6.4%
Unemployed	49.1%	19.5%	58.6%	65.9%
Retired / early retired	13.7%	2.3%	57.8%	16.3%
Other inactive people	32.7%	10.6%	35.3%	44.0%
GENDER				
Male	14.9%	4.8%	12.6%	19.1%
Female	16.9%	5.4%	14.4%	21.4%
HOUSEHOLD TYPE				
One-person	21.9%	9.1%	29.5%	30.4%
2 adults < 65 without children	8.9%	4.1%	13.1%	16.1%
2 adults, at least 1 > 65 years, without children	14.8%	1.7%	42.5%	17.3%
Other households without children	8.0%	1.8%	9.5%	12.7%
Single parent with child(ren)	39.7%	16.7%	35.5%	49.7%
2 adults, 1 child	12.7%	3.9%	6.0%	15.1%
2 adults, 2 children	8.5%	2.6%	6.0%	10.9%
2 adults, 3 children or +	19.1%	4.2%	10.9%	20.5%
Other households with child(ren)	20.8%	7.0%	10.6%	23.1%

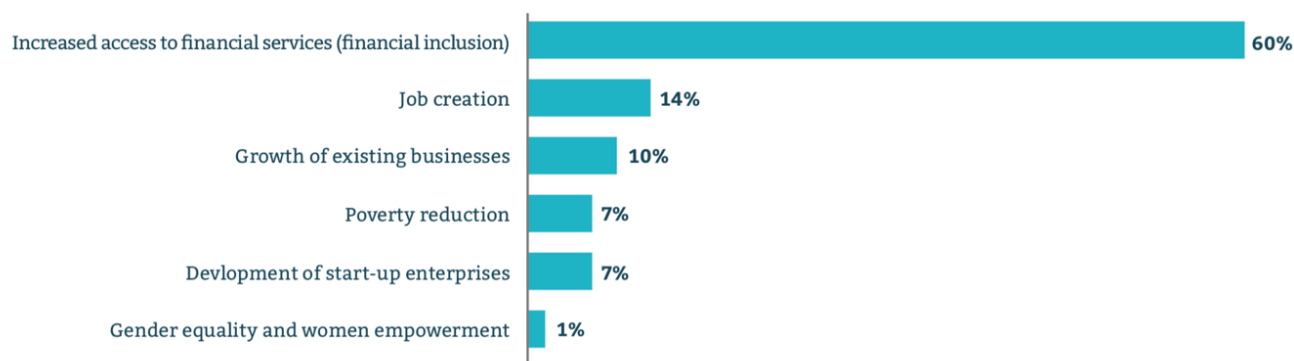
Source: Statbel. (2018, May 17th). *Poverty indicators in Belgium 2017 (EU-SILC)*. Retrieved from: <https://statbel.fgov.be/en/news/poverty-indicators-belgium-2017-eu-silc>

D. APPENDIX D: SHARE OF MFIs BY INSTITUTIONAL TYPE



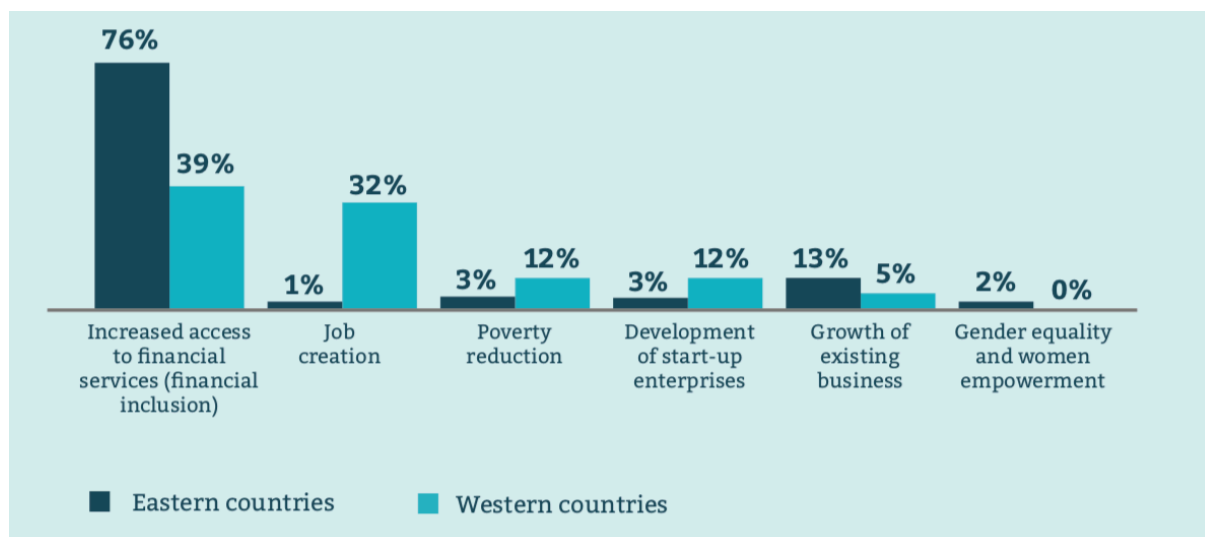
Source: Botti F., Dagradi D and Torre L. (2016, December). *Microfinance in Europe: A survey of EMN-MFC Members*. Retrieved from: https://www.european-microfinance.org/sites/default/files/document/file/Survey_EMN-MFC_2014-2015.pdf

E. APPENDIX E: SHARE OF MFIs BY MISSION



Source: European Microfinance Network. (2017). *Microfinance in Europe: Survey Report 2016 – 2017*. Retrieved from: https://www.european-microfinance.org/sites/default/files/document/file/Microfinance%20in%20Europe%20Survey%20Report%202016-2017_final.pdf

F. APPENDIX F: PRIMARY MISSIONS OF MFIs BY REGION



Source: European Microfinance Network. (2017). *Microfinance in Europe: Survey Report 2016 – 2017*. Retrieved from: https://www.european-microfinance.org/sites/default/files/document/file/Microfinance%20in%20Europe%20Survey%20Report%202016-2017_final.pdf

G. APPENDIX G: QUESTIONNAIRE FOR MFIs IN BELGIUM

DIMENSION 1: Define and monitor social goals

- Does the strategy of the MFI include a formal mission statement, specifying increased access to financial services for vulnerable or excluded target groups and benefits for these clients?
 - If the mission does not refer to the reduction of poverty, does the MFI think that it still makes a contribution in this field? If yes, how? Can poverty alleviation be seen as an implicit goal or is it of secondary importance?
- Does the strategy of the MFI define the specific characteristics of the target clients?
- Does the strategy of the MFI define social goals, target and indicators to measure progress?
- Does the strategy of the MFI define how the products, the services and the delivery channels will achieve social goals?
- What is the MFI's reporting process? To stakeholders? To the board and management?

DIMENSION 3: Design products, services, delivery channels that meet clients needs and preferences

- How does the MFI describe clients' needs and preferences for product design and delivery?
- What are the products/services proposed by the MFI?
 - Operational/financial/guidances products and services?
 - Is the use of the services offered mandatory or optional?
 - What is the interest rate compared to regular bank loans? What is the explanation for this difference?
 - Is a collateral required? If yes, how can people in the target group meet this obligation? If no, how does the MFI meet the problem of information asymmetry?
 - What are the repayment mechanisms? How is repayment guaranteed in the absence of a collateral?
 - Does the MFI have experience with group loans?

- Do you have experience with crowdfunding platforms for microcredits (« crowd microfinance »)
- Does the MFI ensure quality service and products? Does it make use of service quality desk or customer satisfaction surveys? What about complaint management?
- What are the main reasons for customer exit? Does the MFI use this information to improve its products and services?

DIMENSION 4: Treat clients responsibly

- The MFI has a sound policy and well-documented process for loan approvals and makes decisions using appropriate information and criteria. Is there a cooperation with other institutions like VDAB, Actiris, etc.?
- Are there systems in place to prevent over-indebtedness of clients? What are these systems? Are they operational on the level of the MFI, on a national or international level?
- Is there a policy on transparency toward clients on product terms, conditions and pricing? How does it work? Does the MFI take adequate steps to ensure client understanding and support client decision-making?
- Does the MFI make use of a Code of Conduct? Are third-party providers obliged to adhere to this Code?

H. APPENDIX H: QUESTIONNAIRE FOR ORGANISATIONS ACTIVE IN THE FIGHT AGAINST POVERTY IN BELGIUM

Questions regarding the general poverty situation in Belgium:

- What does poverty mean in developed countries such as Belgium? Compared to countries located in the Southern region?
- Which are the most central elements in policies aiming to fight poverty in Belgium? Which elements are most important/efficient according to you? What could be improved according to you?
- What are the most common instruments to fight poverty in Belgium today?
 - Why are these instruments the most common ones?
 - What is their impact?
 - What makes these instruments suited for the specificity of the poverty situation in Belgium?
 - Do these instruments have weaknesses? Do certain issue of the poverty situation in Belgium remain unaddressed?
- Are there established partnerships? Between which organisations? Are these efficient? What do the number say?

Questions regarding the microfinance sector in Belgium:

- Is microfinance considered as an instrument to fight poverty? Why?
- Are there similar instruments?
- Is the concept of group loans or crowd microfinance used in Belgium amongst poor individuals in Belgium?
- Are there specific constraints?

I. APPENDIX I: QUESTIONNAIRE FOR REGULATING INSTITUTIONS IN THE FIELD OF MICROFINANCE

Landscape of microfinance in Belgium

- Who are the actors in the microfinance sector in Belgium?
- In Belgium, the most popular microfinance product are microcredits. Are there other microfinance products offered in Belgium (microsaving, microleasing, microinsurance and financial transactions)?
- Is crowdmicrofinance popular in Belgium? Why? Are there specific constraints?

Regulatory Framework

- Are there specific laws implemented to protect microfinance clients in Belgium?
- How do these laws differ from laws for regular banks?
- Who is responsible for setting this legal framework in Belgium?
- What legal framework has been established in terms of over-indebtedness, responsible pricing and transparency towards clients?
- Is there a formal Code of Conduct available for MFIs to commit to ethical behavior in the microfinance sector?
- Are there ceilings for microcredits?

Oversight and enforcement

- Which entities oversee compliance with the regulatory framework in Belgium?
- How do these entities enforce and check compliance? Are there any sanctions put in place?
- Is there a credit reporting system implemented in Belgium?

Conclusion

- Do you consider microcredits as an efficient tool for poverty alleviation in Belgium? What strengths and weaknesses do you identify? Why do you think that? From which sources does this come from?

J. APPENDIX J: QUESTIONNAIRE FOR PEER2PEER LENDING PLATFORMS

General

- Which products does your organisation offer? Professional or personal credits? Why?
- Who are other big players in Belgium?
- Is a collateral required?
- Do you consider that information asymmetry is a problem?
- What is the default rate of your customers? How does that compare to traditional banks?
- Which entities oversee compliance with the regulatory framework?
- Which clients do you target?

Oversight and enforcement

- Under which legal framework do your activities fall? FSMA? Law Laruelle?
- Are there other legal aspects to be taken into account?

Crowdfinance

- Do you know any crowdfinance platforms in Belgium?
- If no, do you think there is a specific reason why these do not exist?
- Which constraints would you identify?

K. APPENDIX K: TRANSCRIPTION - INTERVIEW WITH GUIDO BUSSENIERS (microStart)

Guido Busseniers – CEO ad interim - microStart

Olivia Van Hellemont: Alors, je rédige mon mémoire sur le sujet : « Est-ce que les microcrédits sont un instrument efficace pour la lutte contre la pauvreté en Belgique ? ». Dans ce cadre, j'ai établi un questionnaire sur base du SPI4, Social Performance Indicator. J'ai déjà vu que microStart avait déjà une analyse de cela en 2016.

Guido Busseniers: Je ne sais pas ce que c'est.

OVH : Alors le Social Performance Indicator est basé sur six dimensions et plusieurs standards. Cela consiste en quelques questions et sur base de ces questions-là, il y a moyen de faire une analyse de la MFI. Les dimensions sur lesquelles je me base moi, sont celles : Est-ce que la MFI adapte, surveille ses but sociaux et tout d'abord quels sont ses buts sociaux ? Puis, l'élaboration des produits, services et les canaux de distribution, est-ce que ceux-ci répondent aux besoins et préférences des clients ? Puis, est-ce que les clients sont traités de manière responsable ? J'ai établi quelques questions par rapport à ces trois dimensions là, parmi les six et je me demandais si vous aviez le temps de répondre à ces questions.

GB : On va essayer de faire ça. Alors, j'ai vu passer des mails mais je ne m'en suis pas préoccupé parce que c'était un truc qu'ils avaient déjà fait, visiblement.

OVH : Oui ça date de 2016. Mais du coup, j'ai lu ce document là mais forcément on est en 2019.

GB : Oui, effectivement. Entre temps on a fait une étude d'impact en 2017 par Vlerick, KPMG et il y avait une troisième institution qui donne d'excellents résultats. Mais bon, passons à travers les questions.

OVH : Est-ce que la stratégie de microStart inclue une formulation de mission, stipulant la facilitation d'accès aux services financier pour les personnes défavorisées et des services pour ces clients?

GB : Un série d'exposés dans des agences ING pour lancer une collaboration quand eux doivent dire non. La question est, si eux peuvent nous transmettre le dossier pour autant qu'ils croient dans les gens etc. On essaie d'avoir un partenariat opérationnel avec eux. Et là-dedans on montre aux gens de la banque quelle est la vision de microStart à savoir : « toute personne indépendamment de son origine, ... ». Quand vous (les banques traditionnelles) devez dire non car vous n'avez pas l'occasion ce qui est tout à fait possible. Il suffit qu'un client soit fiché

à la Banque Nationale et ça devient un enfer, qu'il ait fait faillite, qu'il n'ait pas encore d'excitabilité, ... Il y a toute une série de raisons pour lesquelles les banques ne peuvent pas à ce moment faire de crédit mais que nous on est prêts à garder. Donc on leur explique que nous allons vérifier si la personne a la volonté de rembourser ce qui est, pour nous, le plus important. Donc si elle a un plan d'apurement et qu'elle le respecte, nous, même si elle fichée, on va pouvoir regarder son projet. Donc ils ne doivent pas nous envoyer des trucs dans lesquelles ils ne croient pas eux-mêmes. Mais quand ils y croient mais techniquement on est coincés, de grâce envoyez-les nous quoi.

Et donc c'est bien ça, pardon, je reviens à votre question de base qui était la mission/vision, c'est de dire : toute personne, peu-importe son origine, sa race, sa religion, ... s'il a une idée d'un projet, nous voulons les soutenir dans la capacité d'entreprendre.

OVH : Et dans la mission de microStart, est-ce que vous faites spécifiquement référence à un objectif concernant la réduction de la pauvreté en Belgique ?

GB : Alors, il n'est pas explicite. Par contre, il revient très vite, si vous avez lu les résultats de l'étude d'impact de 2017, fatalement, qui avons-nous aider ? Je suis en comité de crédit depuis un an, ça doit rejoindre les chiffres ça à mon avis, 8 ou 9 cas sur 10, ce sont des gens qui sont au chômage ou au CPAS. Donc ça correspond à l'étude d'impact qui dit que 80-85% de nos clients, vivent sous le seuil de pauvreté au moment où on va commencer à les aider. L'objectif étant bien de les faire rebasculer au-dessus. Mais on ne le formule pas comme ça. On le formule en disant: nous voulons aider les gens à avoir accès à l'entrepreneuriat parce que c'est pour eux une façon de gagner en autonomie économique.

OVH : Donc ce n'est pas secondaire mais c'est une suite logique pour vous ?

GB : Ce n'est pas secondaire, ce n'est pas explicite. Plutôt que de dire : on veut travailler sur la pauvreté, l'axe qu'on a pris c'est du microcrédit professionnel. Et donc, c'est bien dans la partie professionnelle de leur vie qu'on veut les aider à se lancer comme indépendant. Mais accessoirement l'objectif est bien celui-là.

Qui aidons nous ? Des gens qui ne sont pas bancables, qui n'ont pas accès aux crédits bancaires. Notre objectif, ce n'est pas de les garder comme client à vie mais c'est qu'ils puissent retourner en banque. Cela veut dire qu'on a réussi.

OVH : Ma prochaine question est : Est-ce que la stratégie de microStart définit des caractéristiques spécifiques des clients cibles ?

GB : Futurs indépendants. Nous on est là pour aider des gens qui veulent se lancer comme indépendant et qui veulent lancer leur propre business. Ils ont une idée mais ils n'ont pas assez d'argent. D'où le moto : des gens qui ont plus d'idées que d'argent.

OVH : Et est-ce que la stratégie de microStart définit les objectifs/cibles sociaux et indicateurs pour mesurer les progrès ?

GB : Ce sont des études d'impact qui nous permettent d'étudier ça. Même si, très régulièrement, quand on reçoit des subsides, il faut faire un rapport. Et dans le cadre de ces rapports, aussi, on va regarder ce qu'il s'est passé, quels types de clients on a eu, comment ils s'en sortent, etc. Mais sinon c'est les études d'impact qu'on veut faire tous les deux/trois ans qui doivent révéler et où on fait vraiment l'effort de dire 1 euro d'investi ici, ça en fait 4 pour la société puisque c'est ça qu'il y avait dans le rapport. Une personne aidée ici, ça fait au total, 1,6 emploi parce qu'eu, en moyenne, ils vont créer 0,5 emploi. Ça, ce sont des choses très concrètes. J'avais encore une discussion avec une dame du ministère d'économie sociale d'USPW, à Namur, et elle était très impressionnée par ces chiffres, en disant : c'est rare que ces gens qui sont dans votre secteur, chiffre, l'impact. Elle trouvait que ce n'était pas flagrant et qu'elle n'avait rarement vu des chiffres aussi clairs chez les personnes qu'elle subsidie. Mais bon c'est vrai que c'est fait par des gens très compétents et chers. Pas pour nous, car ils l'ont fait gratuitement mais KPMG c'est quand même un des BIG 4.

OVH : Est-ce que vous êtes d'avis que les produits, les services et les canaux de distribution contribuent à atteindre les objectifs sociaux ?

GB : Alors, c'est une double question : il y a les produits et les canaux de distribution. Ce n'est pas la même chose pour moi.

Donc les produits d'abord. Je pense qu'on fait des microcrédits et que c'est adapté à cette population. On aimerait faire des taux plus bas mais même avec ces taux qu'on pratique aujourd'hui, on n'est pas encore rentables. C'est n'est pas une question d'être rentable, ce serait une question d'être financièrement auto-suffisant. Donc ça je voudrais bien dire : les enfants, si vous voulez garder un job, vous ne pouvez pas continuer à perdre autant chaque année. Cela est mon point de vue, mais voilà après en France ils ne s'en préoccupent pas. La maison-mère (l'ADIE), ça fait 30 ans qu'ils sont subsidiés de façon par l'état, par les collectivités locales, ... Eux ils perdent mais ce n'est pas un problème. Nous ici, c'est un modèle différent. On n'a pas un soutien structurel aussi fort et donc pour moi ce serait un objectif pour garder l'objectif social.

Pour les produits, alors, ce qu'on a inventé : on a des collaborations avec « funds for good » (à Bruxelles) et une association de promotion de PME à Liège (prêts donneurs) – facilitation d'accès aux crédits. Ce sont des anciens entrepreneurs et qui mettent du pognon sur la table pour que nous on puisse le prêter à du 0%. C'est ce qu'on appelle des prêts donneurs où on combine 1/3 à 0% et 2/3 au taux normal. Ceci facilite encore l'accès ça fait encore une réduction du montant à rembourser tous les mois. Donc c'est encore une facilitation d'accès au crédit pour nos clients.

Et puis, en ce qui concerne les canaux de distribution. On a 5 points de contact en Belgique, dans 5 agences. On est en train de les étendre parce qu'on se dit qu'on finance des projets de proximité donc ce serait bien d'être proche aussi. Donc on essaie d'augmenter mais on n'a pas des équipes infinies. Donc on organise des permanences chez des partenaires à nous. A Charleroi par exemple, il y a une personne qui va dans les locaux de Partena. Pour que les gens qui viennent se lancer comme indépendant aient directement accès à nos services. On étudie la possibilité d'en ouvrir un du côté de Braine l'Alleud et encore un dans le Luxembourg qui est un énorme territoire ou on voudrait bien être présents une fois par semaine aussi. On fait la même chose en Flandre, on a un bureau à Gand et à Anvers, des adresses fixes. Et puis on essaie d'avoir des permanences à Hasselt, Oostende, ... Comme des antennes.

Ce qu'on a ajouté à ça depuis une bonne année ce sont les agences digitales. Ce sont des gens qui vont prendre le téléphone qui vont essayer de prendre la première ligne ou quand il n'y a personne à l'agence et assurer la permanence. Ils peuvent vraiment déjà construire un dossier par téléphone ou les demandes qui arrivent sur le site. Ce qui fait qu'on s'ouvre encore à des gens. Quel est le blocage qu'on élimine avec ça, parce que vous allez me dire qu'il y a la barrière technologique mais d'un autre côté on supprime la barrière de la langue. Pour ceux qui ne parlent pas aussi facilement, ils peuvent très bien remplir le truc en anglais ou le faire remplir par quelqu'un qui le remplit pour eux et donc on supprime une barrière de langue. Notre troisième initiative est celle du Community Officer. L'idée est de dire que l'on veut encore réduire la barrière de la langue et pour des gens qui viennent d'arriver, qui sont des migrants, qui ne peuvent pas encore un mot de français ou de néerlandais, on leur parle Arabe. On a choisi l'Arabe car on considère que c'est la langue la plus parlée. On peut dire que c'est des patois. Ici, il y a une base commune. Depuis peu, Hassan nous a rejoint, un garçon qui parle néerlandais, l'anglais mais l'Arabe aussi. On essaie d'avoir des papiers en ordre pour Hisham qu'on essaie d'avoir ici pour la partie francophone du pays qui est un garçon aussi qui va nous aider là-dedans. L'idée étant d'aller dans la communauté. Hassan il va vraiment dans les communautés. Il est d'origine Syrienne et il va dans les communautés. Vous allez me dire que ce n'est pas un canal de distribution mais nous ce ne sont pas des produits mais de services. Donc le fait d'aller réduire les barrières pour nos clients c'est une façon d'ouvrir un nouveau canal.

OVH : Comment microStart, décrit-elle les besoins et préférences pour les produits et la distribution? Comment mettez-vous des mots sur les services que vous trouvez ?

GB : Vous êtes Néerlandophone ?

OVH : Oui !

GB : Dan kunnen we Nederlands praten. Voor mij is het eens. Ik heb in het Frans gestudeerd dus voor mij zijn er sommige woorden die ik gemakkelijker in het Frans vinden. Maar voor uw werk, moet dat in het Frans ?

OVH: Het moet eigenlijk in het Engels mijn thesis. Dus het maakt niet veel uit

GB: Het is in het Engels? Ja dan maakt dat niet veel uit. Mijn Engels is ook goed maar ik ga nog meer mijn woorden moeten zoeken.

OVH: Ja maar ik wist niet zeker of ik in het Vlaams moest beginnen of niet omdat we elkaar hadden ontmoet in het Frans.

GB: Mijn familie is van Leuven en van Tienen. Maar ik heb altijd in Brussel gewoond, mijn ouders zijn hier komen wonen juist voor mijn geboorte.

OVH: Ik ben toch ontmaskerd geweest dan.

GB: Ja, ik had een soms twijfels over een aantal woorden. Maar dus, de vraag was, ja. Gewoon krediet, voor mensen die experten zijn in hun beroep en niet op administratief of financieel vlak. Dat zijn mensen die hun beroep goed kennen maar de rest iets minder. En dus wat voor ons belangrijk is, is de gewone woorden gebruiken, gewone woordenschat: Wij zijn beried u tot 10 000 euro te lenen op vier jaar maximum en per maand gaat u zoveel terugbetalen. Want dat is uiteindelijk de vraag: hoeveel kost mij dat? Er was een tweede luik in de vraag als ik mij niet vergis.

OVH: Ja, maar ik ga naar het volgende gaan. Wat zijn de producten en service...

GB: Als het in het Frans staat, doe maar in het Frans. Moi j'ai pas de problèmes.

OVH: Oui parce que j'ai tout préparé en français. Donc oui, quelles sont les produits/services proposés par microStart? J'ai lu sur le site que ce sont des crédits entre 1 000 et 15 000 euros.

GB : C'est entre 500 et 15 000, je crois, sachant bien qu'on plafonne à 10 000 pour quelqu'un qui démarre. On va toujours privilégier la progressivité. En comité de crédit aussi, quand on pense que la personne pourrait mettre une étape intermédiaire dans le développement de son activité, on va le suggérer très fortement et dire: avec 7 000 euros à mon avis vous pouvez démarrer. Cela va être une deuxième phase quand vous voyez que ça va et qu'on a pu établir un bon lien de confiance entre nous, que vous avez remboursé quelques mois réglos et que tout va bien, à ce moment-là on peut augmenter. Mais on va y aller progressivement. 15 000, en général, c'est pour un commerce qui est déjà en activité depuis un certain temps sinon on ne va pas se lancer sur 15 000. Et alors pour ceux qui ont deux ans d'activité, un an client chez nous minimum, là on peut monter à 25 000. Mais là c'est plus du démarrage, là c'est que le client a des projets d'agrandir, d'engager du monde. Nous on est très sensibles au fait que ça va sortir quelqu'un du chômage, que ça va éventuellement pouvoir engager des gens ou il va pouvoir arrêter de travailler de façon informelle, comme on dit délicatement ici, donc n noir

quoi. Donc ce sont des gens qu'on régularise. Ce sont des arguments en comité de crédit qui nous influencent beaucoup.

OVH : Est-ce que vous offrez des produits/services concernant l'orientation opérationnelle/financière ? Guidance ?

GB : En français c'est ce qu'ils appellent de l'accompagnement, dans la littérature, sur la microfinance ils disent business développent services et en fait il faut traduire par accompagnement. Donc nous offrons, et c'est pour ça qu'on a 130/140 bénévoles, et 35 employés parce que l'accompagnement est complètement gratuit. Donc on a des gens en amont et en aval. En amont, ça veut dire au moment où la personne prépare son projet, on a quelques personnes spécialisées là-dedans qui vont parvenir à faire traduire la connaissance de la personne en plan business d'abord : Ou est-ce que tu vas trouver tes clients, combien est-ce que tu vas en avoir par jour, qu'est-ce que tu vas leur vendre, combien est-ce que tu vas leur tarifier. Et donc on passe du plan, qui passe par le BMC, qui pose toutes les bonnes questions et puis il faut s'adapter au type de commerce. Il y a des choses qui sont un peu plus « relevant » que d'autres mais au bout du compte on arrive à un plan financier. Mais si on leur dit qu'on va faire un plan financier, pour les clients c'est du chinois.

OVH : Est-ce que l'utilisation des services est obligatoire ou optionnelle ?

GB : Pas du tout obligatoire. Mais si vous venez avec une demande de crédit qui ne tient pas la route, ça va de toute façon pas le faire. Pas tout le monde utilise ce service.

OVH : En général, j'imagine que tout le monde utilise ce service ?

GB : Non non, Honnêtement il y en a qui sont très bien préparés. Et puis certains conseillers sentent qu'il y a de la demande et qui proposent alors les services d'un de nos coaches en formation de projet. Et puis derrière, après le projet, il y a les coaches en aval. C'est accompagner des clients qui ont reçu du crédit mais qui ont encore des difficultés, qui ne sont pas habitués. Le dernier, j'ai pu réécrire les trois premiers mois de son livre de caisse, il s'était complètement planté. Il ne savait pas sortir la TVA de son montant. Alors évidemment tout était faux. J'ai dit : « Giovanni, c'est pas bon ! ». Mais qu'est-ce que sa nourriture était bonne mais son livre était faux. J'ai donc repris les trois derniers mois et je lui ai expliqué comment faire.

OVH : Et ces coaches en aval, imaginez il y a un client qui a fait faillite par exemple, ce sont ces coach en aval qui font aussi un follow-up ?

GB : Alors, s'ils font faillite avec nous, après le crédit, A ce moment-là, il y a trois niveaux :

Le premier niveau c'est que le client a une mensualité de retard. Là c'est le conseiller qui va l'appeler. C'est la personne qui l'a traité pour le crédit qui va l'appeler en disant : « je vois qu'il y a des problèmes, le paiement on ne l'a pas reçu ce mois-ci, qu'est-ce qu'il se passe, qu'est-ce qu'on peut faire, est-ce que ça ne va vraiment pas, est-ce qu'on doit faire appel à ton garant pour qu'il paye la mensualité? Et puis on regarde un peu plus structurellement. On essaie que ça se résorbe très rapidement. Ou il y a eu des travaux dans la rue commerçante, il y a eu beaucoup moins de monde. Ce sont des choses qui arrivent fréquemment à Bruxelles. Alors là c'est un petit creux passager, ce n'est pas dramatique. Si ça se prolonge, alors c'est l'équipe digitale et l'agence digitale qui prend le relais et qui va voir comment on peut l'aider. Si on peut faire un plan pour étaler peut-être plus ou on fait du précontentieux, donc c'est encore à l'amiable. Quand on a des clients qui ne répondent plus du tout, on a l'impression qu'ils ont disparu, à ce moment-là on donne à l'extérieur, à une société de recouvrement qui va faire ça pour nous. Et donc, s'il y a une faillite, c'est l'équipe digitale qui va engager quelqu'un avec une formation juridique qui va établir notre créance vis-à-vis de notre créancier, du curateur. Une mensualité de retard, la personne qui a ouvert le dossier va rappeler la personne.

OVH : Quel est le taux d'intérêt, proposé par microStart, comparé aux banques traditionnelles?

GB : C'est beaucoup plus. Alors on est entre 8,95% et 9,95%. Les plus gros montant on est à 8,95%. La plupart de nos crédits sont à 8,95%. Et on a des frais de dossier, que l'on appelle une cotisation de solidarité, qui permet de couvrir un peu nos frais fixes, de payer une toute petite partie du salaire de nos employés. On prend 5%, « flat ». Si c'est un crédit sur 4 ans, c'est à 25%. Mais donc quelqu'un qui demande 10 000 euros, il en reçoit 9 500.

OVH : Et cette différence avec les banques traditionnelles, est-ce qu'elle n'est qu'expliquée par ce risque ou y-a-t-il d'autres facteurs qui entrent en compte.

GB : Alors, moi j'ai 30 ans d'expérience en banque, donc j'ai une vague idée de certains chiffres. Alors si on prenait dans la banque où j'ai travaillé, si je prenais le taux des déchets (les non-remboursements) sur l'ensemble des crédits, dont y compris les crédits hypothécaires (qui sont les moins dangereux), on arrive à 0,40%. Ici on est à 9% (chez microStart). Donc il n'y a pas photos, on est 20 fois au-dessus. Malgré ces taux, ce n'est pas encore rentable. Ça vous ne devez pas mettre mais on a perdu 1 million. Donc ce ne sont pas des petits montants. Le but n'est pas de perdre et d'aller supplier nos actionnaires de remettre de l'argent chaque année. Avec la nouvelle loi, aujourd'hui on a une SCRL et une ASBL, avec la nouvelle loi, on aimerait bien fusionner tout. Ceci pourrait avoir un but commercial même si fondamentalement la finalité reste sociale mais on doit avoir une ASBL pour encore avoir des subsides. Mais de toute façon, on n'est pas prêts de gagner beaucoup d'argent donc le risque n'est pas énorme. Et de toute façon, s'il y en a (du profit), il sera réinvesti.

OVH : Ma prochaine question, vous l'avez déjà mentionnée. Est-ce qu'une garantie est requise ?

GB : Absolument, alors nous demandons, pour deux raisons.

La première est évidente. Nous demandons un garant pour 50% du crédit, donc pas pour la totalité mais seulement la moitié. Avec quel objectif ? Le plus important c'est le fait qu'une partie de la confiance sera générée par la capacité du porteur de projet à un garant dans son réseau. D'abord ça veut dire qu'il a un réseau en Belgique et puis cela veut aussi dire qu'il y a quelqu'un qui croit en son projet pour signer pour 50% du montant du crédit. Donc on n'est pas les seuls naïfs à y croire.

La deuxième raison étant évidemment, d'avoir un garant et donc on va vérifier qu'il ait la capacité de nous rembourser et que lui ça ne va pas le mettre en difficultés. Donc on veut qu'il ait assez de revenus pour nous rembourser sans le mettre, lui, dans une situation inconfortable. Pour cette même raison, le garant ne peut pas être le compagnon ou la compagne du client. Sinon vous mettez le couple complètement par terre. Parce que si le garant doit aider, c'est que le porteur du projet est dans la chose (pour ne pas dire le mot). Le garant du compagnon/compagne est déjà dans la merde donc c'est à microStart d'aller attaquer l'autre ? Ce sera le seul revenu qui lui restera et je vais encore devoir aller l'attaquer. Donc ça, ça ne va pas. Ça il y en a qui ne le comprennent pas bien mais on est assez intransigeant là-dessus parce que notre dernier objectif est du surendettement. Ça c'est vraiment le truc que l'on ne veut pas faire. Donc si on ne croit dans le projet financièrement, on va essayer de trouver des alternatives avec la personne en disant : « écoute, tel qu'il est là ton truc, financièrement tu vas dans le mur et on va pas t'aider à aller dans le mur. On veut bien t'aider à faire quelque chose de raisonnable ».

OVH : Et est-ce que vous considérez que vous êtes parfois victime de l'asymétrie de l'information ?

GB : Expliquez-moi l'asymétrie de l'information.

OVH : C'est quand un parti possède plus d'informations que l'autre. Par exemple, imaginez qu'une garantie n'est pas nécessaire, vous faites complètement confiance à la personne mais ce client sait, à votre insu, s'il est réellement capable de rembourser ce prêt ou non. Donc lui le saura mais vous ne le saurez pas.

GB : Alors, comment vais-je répondre à ça ? Parce que j'ai envie de répondre de manière assez sèche en disant : nous pensons que nos conseillers et les responsables dans les comités de crédits ont la capacité de « fingerspitzengefühl », comme on dit en allemand, d'aller sentir si c'est quelqu'un qui va nous jouer trois tours ou pas. Mais ce n'est pas pour ça que l'on ne se

trompe pas. Onc ça peut arriver mais comme on est très focalisé sur la personne, sur le garant et leur contact. Ce sont toutes des choses qui jouent, s'il y a quelqu'un qui est de mauvaise foi, oui vous risquez de vous faire avoir. Ça je ne vais pas l'exclure. Maintenant, est-ce qu'il y en a beaucoup qui vont jouer pour des petits montants comme nous les prêtons ? Heureusement, il n'y en a pas beaucoup. Je ne dis pas qu'il y en a pas. Des fois on va un conseiller qui est complètement désemparé parce qu'il avait un dossier en béton, il y croyait à fond mais dès le premier mois, pas de remboursement. Qu'est-ce qui se passe ? Ça fait mal quoi. Mais bon, ce n'est pas la majorité, loin de là.

OVH : Quels sont les mécanismes de remboursement ? Donc vous parliez d'un plan mensuel ?

GB : Donc là, il y a deux solutions :

La première, la plus classique c'est le calcul d'une mensualité fixe et de montant de remboursement, sur 4 ans maximum. Sachant qu'à la différence des banques, on est plus chers mais il n'y a aucune pénalité s'il rembourse anticipativement, en partie ou totalement. Il peut dire voilà, j'ai une grosse entrée d'argent maintenant donc je rembourse déjà. Il n'y a aucun frais pour ça.

La deuxième possibilité, les prêts qui tiennent compte de la loi coranique où ils ne peuvent pas payer d'intérêts et donc il faut calculer ça dans la commission de départ mais ça c'est technique. Normalement ce sont des prêts à mensualités fixes.

OVH : Est-ce que vous avez de l'expérience avec les crédits groupés ?

GB : Est-ce que cela veut dire qu'on cofinance avec d'autres ?

OVH : Oui, ça veut dire qu'ils se mettent en groupe. Du coup, ils se portent garant l'un pour l'autre.

GB : Ah oui pardon, c'est du côté du client. Alors, oui on le fait. Mais quand on le fait, c'est généralement quand on le fait ce sont des personnes qui constituent une ASBL à trois et ils se portent garant l'un à l'autre et donc on ne va pas chercher de garant externe. Mais il faut qu'ils soient trois, pas deux.

OVH : Est-ce que vous avez de l'expérience avec les plateformes de crowdfunding pour microcrédits (crowdmicrofinance) ? Par exemple Kiva ou Lendahand ?

GB : Personnellement non. Est-ce qu'on le suggère aux clients ? Oui. A Liège, à l'inauguration de l'agence, j'avais discuté avec un gars qui sont à trois d'avoir lancé une plateforme de crowdfunding pour des montants en moyenne de 8 000 à 12 000 euros par projets mais ils le

font sous forme de préfinancement de production. Vous ne prêtez donc pas de l'argent mais vous préfinancez par exemple la production d'une brasserie artisanale. Donc vous allez verser 500 euros, à terme vous réservez des bières pour 500 euros. Vous avez aidé à préfinancer parce que s'ils le font sous forme de crowdfunding, d'appel à l'épargne, ils doivent être contrôlé par la FSMA donc par l'autorité de contrôle des marchés financiers en Belgique. Ce projet concerne des projets à proximité/locaux.

OVH : Comment est-ce que microStart assure la qualité de ses produits/services ? Est-ce que microStart utilise un département de qualité service ou est-ce que vous utilisez des questionnaires de satisfaction de clients?

GB : Alors, ce qu'on fait, je ne sais plus combien de fois par an, c'est qu'on organise des appels téléphoniques. J'ai participé il y a deux, trois semaines encore. On prend une liste de clients et on les appelle, juste pour voir si tout va bien, voir s'ils sont contents, etc. C'est une forme de quality check mais en même temps c'est voire s'il n'y a pas encore du business pour eux et qu'ils n'ont pas un besoin qu'ils n'ont pas encore exprimé parce qu'ils hésitent. Donc c'est aussi bien quality check que business control.

OVH : Et la gestion des plaintes ? Est-ce que vous avez un service dédié à ça?

GB : Et en ce qui concerne la gestion des plaintes ? Ça c'est une bonne question. Je crains que nous n'ayons pas à ce jour, formellement un claim service. Ça remonte d'office chez nous. La structure est tellement petite. On a eu un pépin fin d'année passée ou un client s'était plaint à juste titre et c'est donc directement Olivier et moi qui avons pris ça en mains. On a réglé et remboursé le client, point à la ligne. Je ne vais pas construire des trucs et des trucs et des machins. Donc c'est Dirk qui reprend la fonction, pour moi ce sera typiquement chez lui puisqu'il est fin, admin, IT et risk. Donc ça va retomber chez lui. Et Manu qui va reprendre la direction générale à partir de lundi ici, il va travailler avec Dirk et ce sera le duo qui dirigera microStart.

OVH : Celle-ci est la dernière question de la dimension 3. Quelles sont les raisons les plus importantes pour les 'customer exit' ?

GB : Le « customer exit » ne veut pas forcément dire que le client arrête de payer. Ils peuvent arrêter leurs affaires tout en remboursant leurs dettes vis-à-vis de nous. Et puis il y a ceux qui se tirent et retournent au pays, partent à l'étranger parce que ça n'a pas marché ou pour des raisons familiales. Mais, encore une fois, on en a pas beaucoup parce qu'en général on est la dernière porte à laquelle ils viennent frapper donc si on voit qu'il y a 9% qui n'est pas remboursé, ce n'est pas énorme. Parce que là-dedans il y en a quelques-uns mais pas beaucoup ou on a vraiment plus de nouvelles. Quand on fait les études d'impact et qu'on voit que 75% existe encore après deux ans, leurs affaires existent encore et tourne toujours et que

84%, après deux ans, ont encore une activité professionnelle, même si ce n'est plus ce qu'ils ont démarrés, on a quand même couvert 84% de la clientèle. Cela veut quand même dire que l'on en a pas énormément alors que la population est à risque. Pourquoi on en a pas trop ? Dans les crédits, dans les dossiers crédit, on étudie la stabilité géographique, c'est un des critères. Est-ce que la personne est ici avec sa famille ? Est-ce qu'il est tout seul et la famille est au pays ? Toutes ces choses-là, pour nous c'est important.

OVH : Alors, passons à la dimension 4, où il reste quatre questions qui concerne le traitement des clients de manière responsable. Est-ce que microStart a une politique et un processus bien documenté concernant l'approbation des microcrédits.

GB : BNP. Eux sont actionnaires, ce sont eux qui avancent l'argent, que l'on avance à nos clients. Nous sommes clients chez BNP pour notre ligne de crédit évidemment. On a un crédit chez BNP qui est « revolving », que l'on renouvelle tous les 6 mois. On ne rapporte pas en tant que tel, par contre, on bénéficie de services de BNP, comme l'audit, par exemple. Ils viennent de faire un audit chez nous. On vient de refaire un manuel crédit, on vient de sortir une nouvelle édition, il y a trois semaines je pense. Donc oui ça existe. Comment ça fonctionne : de façon très concrète. Il y a des conseillers et des conseillers senior. Un conseiller senior va pouvoir décider seul jusqu'à un certain montant. Et puis ils vont pouvoir décider à deux, le conseiller et le directeur de l'agence, vont pouvoir décider à deux, jusqu'à un certain montant encore, sous certaines conditions. Et i ces conditions-là ne sont pas remplies, on passe au comité crédit et ce comité a lieu toutes les semaines. Et là, il y a le directeur de l'agence et deux ou trois bénévoles. Le conseiller vient alors expliquer son dossier devant ce comité.

OVH : Cela vaut donc pour des crédits assez élevés ?

GB : Ca va très vite mais je ne connais pas les limites par cœur. Je vois ce qui passe en comité et oui, ce sont les plus gros fatalement.

OVH : Est-ce qu'il u a des coopérations avec d'autres organisations comme la VDAB, Actiris, Crédal, Hefboom.

GB : Absolument, Hefboom était là d'ailleurs vendredi soir. Piet Callens était la vendredi soir, patron de Hefboom. Ce sont des concurrents mais dans un marché comme celui-là, on n'est jamais trop nombreux pour aider les gens donc on est pas vraiment concurrents. On est plus à chercher des solutions.

Et donc oui on travaille avec la VDAB et Actiris. On organise régulièrement, à leur demande, des ateliers. Chez Actiris par exemple, moi j'avais été animer un séminaire sur les BMC. Il y avait sept qui voulaient se lancer comme indépendants via Actiris et à qui on a expliqué le modèle. Puis on a fait l'exercice avec eux pour un des sept en regardant son BMC. On a des

collaborations aussi avec les 18/19, ici à Bruxelles, qui est une agence bruxelloise qui a une multitude de services. On travaille avec la SMART aussi, pour ceux qui veulent se lancer d'abord, sans avoir leur propre numéro de TVA et facturer via la SMART. Tout c'est possible, on a des accords avec eux. C'est logique, puisqu'une des choses importantes a été la mesure tremplin. Il y a quelques mois maintenant, la mesure tremplin a été votée, à savoir qu'un chômeur, devenant indépendant, ne perd pas tout de suite son allocation mais peut la garder un an. Evidemment, à partir d'un certain montant, si ça marche bien, tant mieux pour lui mais alors il doit quand même reverser une partie de son allocation de chômage. C'est surtout pour ceux où ça ne marche pas ou où le démarrage est très lent, que cette mesure est importante. Et donc ça ce sont des choses, c'est avec Actiris et VDAB qu'on a poussé les autorités et le gouvernement pour obtenir ce genre de trucs.

OVH : Est-ce qu'il y a un système mis en place pour prévenir le surendettement des clients ? J'imagine que ce sont les conseillers financiers qui font le plus gros travail en cette matière-là.

GB : Ce qu'on fait c'est qu'on va vérifier systématiquement, pour chaque client quand il arrive et qu'il demande un crédit, on va aller vérifier son endettement au niveau de la banque nationale. Nous avons accès aux crédits qui sont enregistrés auprès de la banque nationale. On voit combien il a comme dette et s'il est à jour ou s'il a des retards.

OVH : A part ça, y-a-t-il encore d'autres systèmes que vous avez mis en place?

GB : Alors, ce qu'on fait systématiquement pour une demande de crédit, le conseiller va vérifier les trois derniers mois d'extraits de compte. Et donc on va repérer s'il a oublié de nous le dire et on leur conseille vraiment d'être transparent en disant : « la confiance va dans les deux sens, donc soyez transparent avec nous ». Mais il arrive que l'on trouve des remboursements avec des huissiers et des trucs dont ils nous ont pas parlés. « C'est quoi ce truc ? Explique-nous. Quand est-ce que t'auras fini de le rembourser ? ».

Ce n'est pas complet, nos crédits ne sont pas enregistrés à la banque nationale. Nous sommes un organisme à finalité sociale qui peut faire des microcrédits. Pour les microcrédits, la législation en Europe est un peu floue. Donc moi quand j'ai débarqué en tant que bénévole, j'étais convaincu qu'à défaut d'être une banque, c'était une IPC (Institution Publique de Crédit) donc contrôlé par la banque nationale mais ce n'est pas le cas. Est-ce qu'on veut absolument être contrôlé par la banque nationale ? C'est du travail en plus donc ce sont des frais fixes en plus. D'un autre côté, concernant la question du surendettement ça pour être une protection supplémentaire d'avoir nos crédits enregistrés aussi auprès de la banque nationale. Mais c'est un avis personnel.

OVH : Puis, l'avant dernière question : en matière de transparence envers vos clients, est-ce que vous leur donnez des informations sur vos politiques de prix ?

GB : On est hyper transparent, parce qu'on sait qu'on est plus cher. Donc on est très stricte sur le fait que le conseiller doit véritablement expliquer : « on va prendre 5% de frais, ça va faire autant donc sur votre crédit, si vous demandez 10 000, vous recevrez que 9 500 et en va en tenir compte dans tout le calcul qu'on fait pour la fiabilité du projet ». Et puis les taux d'intérêts : un taux d'intérêt ne dit pas grand-chose, c'est la mensualité parle beaucoup plus. Mais oui, on est terriblement transparent là-dessus parce qu'on ne veut pas qu'on nous tape dessus après quoi. C'est plus cher oui, même si quand je vais faire des exposés chez ING ou BNP, ils reconnaissent que c'est moins cher qu'un ticket de caisse quoi, lorsqu'on parle de crédit professionnel. Et c'est vrai qu'ici, on donne l'argent, il y en a un, l'année passée, il est retourné au pays parce que sa mère qui était malade et il est revenu, il n'avait plus d'argent. Donc, c'est une des choses que l'on doit encore améliorer. Quand on nous dit qu'une partie du crédit va servir, et malheureusement j'en vois beaucoup, à la garantie locative du local commercial qu'ils vont louer, ça m'énerve. Déjà, premièrement ça m'énerve que l'on sorte du cash pour ça, il y a des systèmes différents. Et deuxièmement, si c'est pour la garantie locative, j'aimerais bien verser directement l'argent au propriétaire. Mais bon, ce sera un projet pour Manu, le nouveau patron. Est-ce que je peux affecter directement l'argent pour être certain de ce qu'on en fait.

OVH : Est-ce que microStart utilise un Code de Conduite ? Est-ce que vous en avez établi un vous-même ? Parce que j'ai lu sur le site que vous respectiez le Code de Conduite Européen.

GB : Il y a un réseau EMN, European Microfinance Network, et je soupçonne que ce soit ce code de conduite auquel Patrick Sapy faisait référence. Patrick était secrétaire dans l'EMN, il avait un mandat. Il était bien introduit, il avait sans doute pu utiliser celui-là, sans devoir en réécrire un nouveau mais je ne le connais pas.

OVH : Qui sont vos fournisseurs tiers ? Partenaires ?

GB : On a deux sortes de partenariats. Il y a les partenariats financiers où c'est quelqu'un qui met de l'argent pour nous aider. Typiquement la Fondation Bernheim, la Fondation Roi Baudouin. Et puis la Région Bruxelloise, la Région Flamande, à travers VLAIO, et même la Région Wallonne. Et donc ça ce sont des partenariats purement financiers.

Et puis il y a les partenariats opérationnels qui nous amène net des clients. Cela peut être un bureau de comptabilité, un courtier en crédit, un courtier en assurance mais des gens qui ont un peu la fibre sociale, sinon ça ne va pas marcher.

OVH : Vous ne demandez pas à ces personnes-là de respecter ce code de conduite ?

GB : C'est une excellente question, je ne suis pas au courant. Ça je dois creuser, je n'ai pas la réponse.

OVH : Voilà, c'était ma dernière question en fait. Et je me demandais juste si ce serait possible, puisque vous avez parlé du directeur de Hefboom, est-ce que ce serait possible que j'obtienne son email pour prendre contact avec lui aussi ?

GB : Oui, absolument.

L. APPENDIX L: TRANSCRIPTION - INTERVIEW WITH TOM VAN DEN BERGHE (FEBELFIN)

Tom Van den Berghe – CSR Manager - Febelfin

Olivia Van Hellemont: Ik zal misschien eerst beginnen met nog eens uit te leggen over wat mijn thesis exact gaat. Dus, ik ga onderzoeken of microkredieten een efficient instrument zijn voor de strijd tegen armoede in België. Voorlopig heb ik mijn hele literatuurstudie geschreven en nu begin ik aan mijn case study. Hiervoor doe ik interviews met allerlei organisaties. Ik heb dus al een interview gehad met microStart en Hefboom, dat zijn dus de twee grootste MFIs waarmee ik ga praten. Nu, Febelfin om een beter idee te krijgen over regelgevend kader. En dan dacht ik ook om contact op te nemen met Welzijnszorg, de VDAB en de European Microfinance Network. Vandaag zou ik u dus een paar vragen willen stellen over het landschap van microfinanciering in België, over het regelgevend kader, overzicht, compliance en reporting systemen in België.

Tom Van den Berghe: Ik ga proberen want ik moet u toegeven dat ik geen expert ben in microfinanciering. We hebben, binnen Febelfin eigenlijk geen specifieke expertise rond microkredieten. We hebben wel een aantal banken die microkredietinstellingen ondersteunen. Je hebt inderdaad microStart aangehaald, dat ondersteund wordt door BNP Paribas Fortis. Daarnaast zijn er nog initiatieven die ondersteund worden door KBC maar dat is dan meer microfinanciering, niet in België maar in het Zuiden, BRS. Maar voor de rest, die microfinancieringsinstellingen zoals die anderen, zoals Crédal, Hefboom, die zijn 'as such' geen lid van Febelfin. We hebben daar hoogstens, zijdelings contact mee. Wat dat ik u wel kan zeggen is dat wij geregeld wel vragen krijgen rond microkredieten en dat zijn dan vragen van hoe we dat kunnen professionaliseren en standaardiseren. Dat we daar meer een structurele aanpak, op een bredere schaal en of dat niet door de financiële sector op een of andere manier kan ondersteund worden. Want heel vaak zit er dan toch, niet in eerste lijn maar in tweede of derde lijn, zit er wel een financiële instelling of bank achter. Wij hebben, maar dat verhaal zal microStart u waarschijnlijk al gebracht hebben, microStart is de grootste in België op dit moment. Maar ondanks dat feit blijft het nog vrij klein. Is het business model van microStart ook niet super gezond? Ze lopen een beetje tegen hun grenzen aan. Dus ze kunnen niet doen wat ze graag zouden doen met de huidige middelen die ze hebben, met de huidige structuur eigenlijk. Breder gezien wordt er maar een heel klein deeltje van de vraag naar microkredieten ingevuld. Ik heb me laten vertellen dat er maar 10% van de markt van microkredieten wordt ingevuld op dit moment. Dus dat wilt zeggen dat er ergens een heel groot gat is, een heel grote vraag die nu niet ingevuld kan worden met de huidige initiatieven die er zijn. En dan wordt er gekeken naar, als je dan kijkt naar hoe moet je dat dan verbreden? Hoe kan je dat verbreden? En dan wordt er gekeken naar voorbeelden in Nederland en Frankrijk vooral. Ik weet niet of je die bekeken hebt?

OVH: Niet super goed eigenlijk. Want ik heb me eigenlijk gefocaliseerd op België.

TVdB: Maar dat is misschien een idee. In Frankrijk, is er het ADIE. Ik denk dat microStart voor de helft van ADIE is en voor de andere helft van BNP Paribas. Dan heb je in het Nederland, Qredits. Dat zijn initiatieven die op niveau van een financiële sector zijn georganiseerd eigenlijk. Ook met redelijk wat ondersteuning van de overheid, waardoor dat die een veel grotere schaal hebben. Enerzijds een veel grotere financiële draagkracht die veel breder is, door veel meer banken die funden, plus ook door de overheid. En dat is ook een beetje het probleem van microkrediet ondernemingen. En dat is, hoe geraak je aan uw klanten. Of ja, hoe kom je in contact met uw potentiële klanten. Volgens statistieken wordt er maar in België 10% van de vraag bereikt maar die andere 90% die geraken blijktbaar heel moeilijk tot bij de microkredietinstellingen. Dat is heel vaak mond-tot-mond reclame. Z'n microkredietinstellingen hebben geen groot netwerk van agentschappen, die zijn vrij onzichtbaar in de straat en de mensen die van die diensten gebruik kunnen maken, ja, hoe gaan die die vinden? Hoe weten die dat die bestaan en hoe vinden die die? Ja, agentschappen zijn sowieso een beetje een aflopend verhaal want ja, ook banken zijn hun agentschappen serieus aan het terugschroeven. En dat is ook iets dat microStart doet, meer inzetten op digitale manieren om mensen te bereiken, potentiële klanten. Dus dat is een mogelijkheid. Een andere mogelijkheid is natuurlijk ook, als je een samenwerking op secto niveau, kunt organiseren, dat er een soort van doorverwijzing gebeurt van klanten die een krediet aanvragen bij banken, wegens omstandigheden niet in aanmerking komen, voor een regulier bancaire krediet omdat ze onvoldoende onderpand hebben, omdat ze een te hoog risico hebben. Het kunnen verschillende redenen zijn. En dat die dan door de bank doorverwezen worden naar een microfinancieringsinstelling. En op die manier kan je eigenlijk het netwerk van het reguliere banken gebruiken als kanaal voor microkredietinstellingen. Maar zo'n model bestaat op dit moment nog niet. En daar ligt wel een soort van een dubbele bottleneck. Enerzijds het netwerk, die klant bereiken, en anderzijds dan de structuur en funding eigenlijk die daarachter zit. Of die funding een probleem is, is nog maar de vraag want statistieken wijzen uit dat de terugbetaling van microkrediet niet echt een significant groter risico is dan.

OVH: 0,4% voor traditionële banken en dan 9% voor microkredietinstellingen. Dat had ik van microStart gehoord denk ik.

TVdB: Dus ja, dat hoger risico wordt sowieso ook doorgerekend in de interestvoeten natuurlijk. Het is moeilijk te zeggen natuurlijk of er een gebrek aan funding is voor die microkredieten, het is vooral langs de vraagkant, het bereiken van potentiële kanten. En anderzijds ook, want microkrediet is per definitie veel meer dan het one-shot geven van een krediet, daar hoort in de meeste gevallen ook een heel adviestraject en counselingtraject bij. Vaak voor dat het microkrediet wordt toegekend. Om het businessplan fine te tunen. Als het over een

ondernemingskrediet gaat, is dat ook een onderdeel van de dienstverlening dat het businessplan en zoeken naar regulier bankkrediet, of dan ook uit het samenstellen van uw kredietdossier en een deftig ondernemingsplan. Dat zijn ook diensten die een MFI verleent. Maar ook achteraf ook natuurlijk. Dat vraagt heel veel resources. Dat vraagt meer resources dan gewone krediet toekennen en iedere maand wachten op de afbetaling. Dus, dat is allemaal vrij arbeidsintensief, dat kost allemaal vrij veel geld dus dat moet je wel georganiseerd krijgen. En daar zien we dat daar binnen de huidige manier waarop het nu gestructureerd is in België, met kleine initiatieven, of toch relatief kleine initiatieven, microStart met twee derden van de markt en dan toch nog eigenlijk vrij klein, en dan die andere initiatieven, Crédal, Hefboom en Brusoc, die zijn dan nog veel kleiner, in welke mate is dat levensvatbaar en kunnen die echt structureel hun doelstellingen bereiken? Dat is inderdaad een vraag die je kunt stellen. Dus ja, wij zijn onlangs aangesproken om de onderzoeken of we dat op een hoog niveau kunnen tillen. Of de financiële sector daar een rol in kan spelen. Dat onderzoek is nog steeds lopende. We hebben die vraag gekregen van microStart en we hebben nu ook heel recent een vraag van Hefboom om dat eens te bekijken. Maar dat onderzoek is nog maar net opgestart, dat zit nog steeds in een zeer aftastende phase. We hebben die voorbeelden van Frankrijk en Nederland dus daar zal wel naar gekeken worden en dan is het te zien van onder welke vorm je dat kan opzetten. Is dat een structureel initiatief waar je op sectoraal niveau iets opzet, ondersteund door verschillende banken? Of is het iets minder ambitieus en spreek je over wat ik daarnet al zei, het soort gebruik van netwerken van andere banken en door te verwijzen naar bestaande individuele initiatieven? Dat zijn verschillende mogelijkheden maar dus ja, dat zijn dingen die we gaan onderzoeken.

OVH: Ik heb een paar specifieke vragen maar u hebt al veel informatie gegeven dus ik denk dat we er snel door zullen kunnen gaan. Dus vandaag de dag, is het meest populaire product microkredieten maar weet u ook of er microsavings, microleasing, microinsurance of financial transactions worden aangeboden in België? Want daar heb ik veel minder over gelezen.

TVdB: Microinsurance, ik denk wel dat dat bestaat. Dat denk ik wel dat bestaat maar dat gaat u een keer moeten vragen bij Asuralia, de vereniging van de verzekeringsmaatschappijen. Dan leun je waarschijnlijk al sneller aan bij meer sociale verzekeringsformules. Microsavings en micro-transaction heb ik persoonlijk nog nooit van gehoord. Maar de vraag is, wordt die nood, waarvoor je een oplossing zou willen bieden met die producten, niet opgevuld door basisbankdiensten. De basisbankdienst, ik weet niet of je dat kent. Dat is een wettelijke verplichting voor elke bank om een spaarrekening, een zichtrekening en een betaalkaart te geven aan iedereen die erom vraagt, aan een vastgelegd tarief. Dus een verplichting voor de banken en langs de andere kant, een recht voor iedere burger. Het hebben van een zichtrekening en een bankkaart is quasi essentieel om u economisch te kunnen integreren. Als je zelf wilt betalen of betaald wilt worden of als je werk zoekt, ja dat is bijna niet meer te doen zonder bankrekening uiteraard. Dus, het voorzien van een spaarrekening is een recht bij wijze

van spreken en iedere bank is verplicht van dat aan te bieden. Dat is aan een minimumtarief per jaar. Ik weet niet hoeveel dat is. Ik denk dat dat 14 euro per jaar is maar heel veel banken geven dat gratis. Dus, daar zit een spaarrekening in, een zichtrekening en ook een betaalkaart. Dus op die manier is die nood van het betalen en online betalen en sparen en zichtrekening, is die gedekt. Krediet zit daar expliciet niet in. Maar ja daar kun je dan wel via microkredieten terecht. Want krediet is natuurlijk iets helemaal anders dan begint er een risicocomponent in te kruipen voor de bank. Met een zichtrekening of een bankkaart is dat niet het geval. Voilà, dat wordt daardoor wel voor een groot stuk afgedekt. Dat is niet in alle landen zo dat dat bestaat, zo'n basisbankdienst. We hebben dat trouwens nog eens in het daglicht geplaatst van die basisbankdienst, ter aanhaling van de vluchtelingencrisis. Toen die op zijn hoogtepunt was, een jaar of twee, drie geleden. Toen was daar veel vraag naar. Dus heel veel vluchtelingen en asielzoekers, afhankelijk van welke phase in hun proces dat ze zitten als ze hier in België toekomen, toen hebben wij dat ook verduidelijkt, zowel naar die vluchtelingengemeenschap toe als naar de overheid en naar de banken want soms is dat niet zo duidelijk dat dat recht op die basisbankdienst eigenlijk onmiddellijk voor iedereen geldig is. Het is niet zo dat je een Belg moet zijn om daar gebruik van te maken, je moet geen Belgische identiteitskaart hebben. Van zodra dat je, bijvoorbeeld als asielzoeker geregistreerd bent, bij de dienst van vluchteling, vanaf dan heb je recht op basisbankdienst. Het is zeer snel eigenlijk. Je moet niet wachten totdat heel je dossier wordt goedgekeurd en dat je officieel herkend wordt als vluchteling, dat hoeft niet. En dat was voor de banken ook een beetje onduidelijk. Het sluit niet direct aan met wat waarmee je bezig bent maar het is ook een element dat meespeelt in sociale inclusie. Die basisbankdienst en die microkredieten die sluiten daar ook bij aan. Bij die microkrediet is het misschien ook interessant om zeggen, u sprak over het wettelijk kader, ik weet alleen dat er niet veel wettelijk kader bestaat specifiek rond microkredieten. Sowieso moet je een onderscheid maken tussen kredieten die gegeven worden aan ondernemingen, professionele kredieten en consumentenkredieten eigenlijk. Dus dat onderscheid moet je wel maken. Op het moment dat een microkredietinstelling microkredieten gaat verlenen, dan valt die wel onder de bestaande wetgeving voor consumentenkredieten, met alle rapportering en transparantie rond kosten en jaarlijkse kostenpercentage en dergelijke. Dus dan val je wel onder die reglementering. Als je het houdt, zoals microStart, die het uitsluitend houdt bij microkredieten, dan is er eigenlijk geen regelgeving.

OVH: En kent u ondernemingen die persoonlijke krediet geven, consumentenkrediet?

TVdB: Awel, ik zou dat eens moeten bekijken. Ik zal u dit meegeven voor u persoonlijke informatie omdat ik niet weet of ik het u mag meegeven maar kom. Dat zijn slides die microStart ons ooit een keer gegeven heeft. Ik denk niet dat hier grote geheimen instaan. Je hebt ze ook al gezien dus ze zullen al veel gezegd hebben. Het gaat over de positionering van wat microStart doet. Dan over microkredieten in Europa. Hoe dat België zich positioneert met wat statistieken, een beetje achtergrondlektuur. Dat kan misschien wat nuttig zijn voor u. Dan

ook een vergelijking van die ADIE en Qredit in Nederland, hoe dat die zich met elkaar verhouden. In Italië, heb je ook Permico. ADIE en Permico die geven alle twee ook personal credits, dat zijn eigenlijk persoonlijke kredieten, consumentenkredieten. Ik zal het u meegeven hé. Subsidies zie je ook. microStart is 80% gesubsidieerd. Maar dan zie je ook vooral de splitsing tussen publieke en private subsidies en die private, dat zal BNP zijn en daarnaast dan een beetje de overheid. In Italië is het 0% gesubsidieerd en in Nederland ook, 1%, dat is heel weinig. En dan hier, ADIE, redelijk veel gesubsidieerd. Waarvan een heel groot deel, zie je, 54% door de overheid? Je ziet ook de bedragen: microStart met 12 miljoen en ADIE 120 miljoen dus tien keer zo groot. Dat geeft natuurlijk wel een ander beeld. Dan staat hier ook over microfinanciering in België, een beetje over de regelgeving. Wat cijfers over de vraag: Belgian microcredits currently cover only 10% of the demand. Dus ze schatten tussen de 20 000 en 50 000 kredietaanvragen per jaar. Er is dus eigenlijk een redelijk groot gat. En hier heb je dan, in heel kleine lettertjes, een beschrijving van de Brusoc, Crédal en Hefboom. Microkrediet voor zelfstandigen en onderneming voor Brusoc ... Ik denk dat Crédal misschien consumentkrediet doet. Ja, 7,3 miljoen euro in persoonlijke leningen. Dus die doen ook consumentenkrediet. En Hefboom, ik denk dat dat vooral, ja, alleen maar professioneel krediet zal zijn.

OVH: Met Hefboom zal ik ook nog spreken. Dus ik zal er wat meer vragen over kunnen stellen. En dus ja, in België zijn er geen specifieke wetten die microfinance klanten beschermen.

TVdB: Neen, er is geen specifieke wetgeving. Ofwel val je onder de wetgeving voor kredietverlening ofwel val je er niet onder. De bestaande wetgeving, die van toepassing is op banken, wat het geval is voor consumentenkredieten, persoonlijke kredieten, als die gegeven worden door een bank of een microkredietinstelling dan spreken we over dezelfde regelgeving. En ik ga ervan uit dat dat gelijkaardig voor ondernemingskredieten. Bij mijn weten, maar ik ben niet de specialist daarin, is er geen specifiek wetgeving die specifiek van toepassing is.

OVH: En wie is er verantwoordelijk voor het bepalen van dit juridisch kader in België?

TVdB: Dat zal de federale bevoegdheid zijn, Minister van Financiën. Alle financiële wetgeving is federaal bepaald.

OVH: Is er ook een soort kader voor overmatige schuldenlast, vertwoordelijk prijzen en interestvoeten en transparantie.

TVdB: Ik denk dat dat alleen maar bestaat voor zover dat je dus ... Dat bestaat zeker maar ik denk dat het hetzelfde verhaal is. Daar worden dezelfde regels gevolgd. Ik denk dat de

wetgever kijkt naar het product dat je aanbiedt, ongeacht wie dat dat aanbiedt. Dus vanaf dat je in het consumentenkrediet aanbiedt, zal je dezelfde regels als kostentransparantie moeten volgen. Dezelfde regels van schuldenlast, krediet centrale, allemaal die dingen gaan ook door microfinancieringsinstellingen moeten worden gevolgd. Dus ik denk niet dat dat minder is, het zou ook vreemd zijn dat er minder strenge transparantievereisten voor die microfinancieringsinstelling dan voor banken bestaan. Voor banken liggen die vereisten zeer hoog, ze zijn zeer streng. En ik kan me moeilijk voorstellen dat het de bedoeling is om die voor microkredietinstelling minder streng te maken. Wat natuurlijk wel potentieel voor die microkredietinstellingen, wat een bijkomende last en kost meebrengt want regelgeving heeft uiteraard zijn prijs. Het is bij de banken een immense kostenpost. Als dat gedragen moet worden door relatief kleine of door zeer kleine initiatieven is dat potentieel moeilijk. Dat is misschien ook de reden waarom de meeste microfinancieringsinstellingen zich toeleggen op professionele kredieten, omdat daar de regels toch wel iets anders zijn. Van zodra dat je echt consument gaat bedienen, liggen de regels voor consumentenbescherming en transparantie veel hoger dan als het gaat over ondernemingen.

OVH: Is er een soort van officiële Code of Conduct voor financiële instellingen?

TVdB: Voor financiële instelling wel. Voor de banksector denk ik dat er een stuk of 70 zijn, over alle mogelijke dingen. Maar ik ben niet zeker of die van toepassing zijn op microfinancieringsinstellingen. Ik denk het eigenlijk niet. Dat weet ik niet, dat moet je echt eens aan een van die instellingen zelf vragen, of die binnen die sector, als je het zo mag noemen, of daar gemeenschappelijke initiatieven zijn rond een Code of Conduct. Ik weet het niet. Ik zou het niet weten of dat bestaat. Maar die vallen alleszins niet onder de bestaande Code of Conducts van de banken.

OVH: En weet u of er een plafond bestaat voor microkredieten in België?

TVdB: Ik denk niet dat daar een wet van is. Ik denk dat dat zelden hoger is dan 25 000 euro.

OVH: Dat heb ik ook vaak gelezen. Maar er staat nooit echt letterlijk of er een echt plafond is.

TVdB: Nee, de kredieten gaan oftewel tot 10 000 of tot 25 000 euro. Ik betwijfel of dat een wettelijk plafond is. Maar, ik denk dat dat eerder een bedrag is dat door risico-overwegingen door microfinancieringsinstellingen zelf wordt bepaald.

OVH: Zijn er bepaalde entiteiten die zich bezighouden met compliance in België?

TVdB: Geen idee. Ik weet eigenlijk zelfs niet onder elk toezicht dat die zouden vallen. Normaal toezicht of de financiële instelling is de FSMA en de nationale bank. Dus die toezicht is in twee gesplitst, afhankelijk van waarover het gaat. Consumentenbescherming ligt bij de FSMA: consumentenbescherming, transparantie en publiciteit voor financiële producten, dat ligt allemaal bij de FSMA, het aanbod aan klanten, alles wat publiek is. Het luikje prudentiele controle en dat is controle op de financiële stabiliteit van financiële instellingen, zegende de boeken, balans, dat ligt bij de nationale bank. Kijken of financiële instellingen niet te veel risico nemen en dergelijke, dat ligt bij de nationale bank. Ik weet niet of microfinancieringsinstellingen aan dat toezicht onderworpen zijn. Dat weet ik niet, nee. Dat gaat u eens moeten opzoeken wat voor statuut die hebben. Ik weet niet welk statuut dat microStart eigenlijk heeft.

OVH: Dat is een NBFI, non-profit.

TVdB: Ken je Incofin? Dat is ook een microfinancieringsinstelling maar die zijn ook alleen op het Zuiden gericht. Maar die geven bijvoorbeeld aandelen uit om zich te financieren. Die financieren zich ook op de markt, op de financiële markt om aan funding te geraken. En een keer dat je dat gaat doen natuurlijk, dan val je uiteraard onder toezicht. Ik vind hier niet direct iets, dat ga je moeten opzoeken. Maar als je Hefboom ziet, dan kan je dat eens vragen. Er bestaat ook wel een wet voor kredieten voor KMOs waar verwezen wordt naar microkredieten.

De Europese definitie van microkredieten gaat tot 25 000 euro. Dat is de Europese definitie, dat wilt natuurlijk niet zeggen dat, als het meer is, dat niet meer microkrediet wordt genoemd. Of je dan in een andere wettelijke categorie ...

OVH: Bestaan er mogelijke sancties voor MFIs?

TVdB: Niet dat ik weet. Ik vermoed, als je een regel overtreedt, zal er wel een sanctie aan vasthangen.

OVH: En over het reporting systeem?

TVdB: Nee, daar kan ik u niets over vertellen.

OVH: En dan had ik nog een vraag die niet zoveel te maken heeft met het vorige, hebt u al gehoord van crowdfinancing? Een soort van crowdfunding maar onder de vorm van microkredieten.

TVdB: Ja de begrippen lopen een beetje door elkaar dan hé. Je kan dat op twee manieren bekijken. Je hebt enerzijds crowdfunding en daarna heb je al Peer2Peer lending. Hebt u daar al van gehoord?

OVH: Ik heb daar al van gehoord ja. Dat lijkt heel erg op crowdfinance.

TVdB: Je moet eens kijken naar Mozzeno denk ik. Mozzena, een ex-collega van hier, is daarvoor gaan werken. Ja, Mozzeno met twee 'z'. En dat is een Peer2Peer Lending platform. Dat is een beetje een mengeling tussen microkredieten en crowdfunding. Dat is niet zo dat je directe crowdfunding hebt, waarbij dat zo een individu of een zelfstandige of een kleine onderneming geld vraagt en dat dat via een platform individuen geld lenen. Maar bij die Mozzeno zit daar nog een laag tussen. Die Mozzeno geeft kredieten en die haalt zijn funding vanuit de crowd. Er is niet direct een rechtstreekse relatie, er zit nog iets tussen.

OVH: Is dat dan van de interestvoeten dat ze overleven.

TVdB: Ja, het verschil in interestvoeten en ook voornamelijk de fees natuurlijk.

OVH: En ondersteuning die lokale projecten in België of is dat naar het Zuiden toe?

TVdB: Nee dat is in België. Dat is de website. Samenwerkingseconomie, concreet en lokaal, leningen en hier staan zelfs verzekeringen bij. Dus dat moet je eens bekijken.

OVH: Ik heb er heel lang op gezocht om zo van die projecten in België te vinden maar ik vond dat heel moeilijk. En ik vroeg mij dan af of dat dat moeilijk was om van die platformen op te starten.

TVdB: Ja maar die Mozzeno, ik heb toch de indruk dat dat begint te werken. Want er staat hier ook particulieren lenen onrechtstreeks aan andere particulieren. En dat onrechtstreekse is dus het feit dat Mozzeno daartussen zit. Het is dus meer dan een gewoon internetplatform als doorgeefluik. Maar zij doen ook de kredietanalyse van de projecten. Er zit dus een extra beschermingsfactor in omdat de projecten door professionelen worden geëvalueerd.

OVH: Super, daar zal ik dan ook eens naar kijken. En dan een allerlaatste vraag om misschien wat meer uw mening te hebben. Beschouwt u microkredieten als een efficiënt instrument voor de strijd tegen armoede? Welke zwaktes en sterktes identificeert u?

TVdB: Ik denk dat dat zeker een instrument is dat zijn plaats heeft, aanvullend op de bestaande bancaire kredieten. Ik denk dat er voor bepaalde doelgroepen, waarvoor het voor reguliere banken moeilijker is om die te bedienen. Misschien niet in de eerste plaats omdat een bank dat niet zou willen maar omdat dat mensen zijn met een verschillend risicoprofiel wat misschien moeilijker is voor banken om dat in hun eigen werking in te passen. Daar hoort ook een grotere begeleiding bij en dat is niet altijd mogelijk voor reguliere banken om die extra rol op te nemen. Dus daar zijn zeker specifieke instanties die dat kunnen doen. En ook waarschijnlijk wat dat microStart u gezegd heeft: de sociale impact van microkredieten is toch wel vrij groot. Dus naar gerichte impact, echt zichtbare impact, economische integratie, job creatie en dergelijke en alles wat dat in beweging brengt voor die mensen zelf, sociale integratie ook. Ik denk dat microkrediet daar zeker een belangrijke rol kan in spelen.

Maar het grootste probleem ligt in het opschalen van zo'n systeem. Want op die echte potentiële impact, of je die echt kunt bereiken en om die echt effectief te realiseren, blijkt dus dat je er met de bestaande, individuele initiatieven niet gaat geraken. Die lopen tegen financiële maar vooral operationele bottlenecks. Misschien zijn er ook wetgevende bottlenecks hé maar daar ben ik niet van op de hoogte. Je zou eens moeten vragen aan Hefboom waarom ze niet groter zijn dan ze nu zijn, gezien de grote markt die er nu is en door het feit dat maar 10% van de markt bediend wordt, dus waarom niet meer. En ik denk dat het voornaamste antwoord waarschijnlijk zal zijn dat ze de financiële middelen niet hebben om dat te bolwerken. En het moet idealiter een rendabel business model zijn. Je kan natuurlijk artificieel groot worden. Ik ga me niet uitspreken over hoe dat dat in Frankrijk is maar als je ziet hoe dat er in Frankrijk bijna 60% van initiatief gesubsidieerd wordt door de overheid, dan kan je wel op een artificiële manier heel groot worden. Maar de vraag is: wil je wel zoiets? Is dat een goed en duurzaam model? En als je het op uw eigen krachten wilt doen, hoe moet je dat dan doen? Zonder natuurlijk dat je in een systeem gaat vervallen van: 'ok, ik doe het met eigen interestvoeten maar ik reken een interestvoet van 15% aan'. Wat je wel ziet, dat sommige microfinancieringsinstelling van dat soort interestvoeten aanrekenen om die kosten te dekken omdat ze niet gesubsidieerd worden omdat er extra kosten zijn voor die begeleiding maar dan verlies je wel uw objectief van sociale inclusie. Je moet de juiste middenweg vinden. Ja, dat is een afweging. Dus ik heb u gezegd, op niveau van de financiële sector, op niveau van Febelfin, komen er geregeld vragen binnen van microfinancieringsinstellingen. Dan kan je dat eens bekijken of dat probleem om die opschaling aan te pakken, we gaan dat nu doen. We gaan zien wat de mogelijkheden zijn om een economisch duurzaam model te maken, of dat kan. Rond het belang van microfinanciering en de sociale rol die die kan spleen, daar twijfelt niemand aan. Dat is eigenlijk, als we dat op een economische duurzame manier kunnen doen, dan is dat zeker te overwegen.

OVH: Dat is het voor mij dan eigenlijk. Hartelijk bedankt.

TVdB: Ik hoop dat ik u iets heb kunnen zeggen hebben en op weg helpen.

M. APPENDIX M: TRANSCRIPTION - INTERVIEW WITH CAMILLE CARLIER (MOZZENO)

Camille Carlier – Legal and Credit Officer - Mozzeno

Olivia Van Hellemont: Merci beaucoup de libérer du temps pour moi, c'est très gentil.

Camille Carlier: Avec plaisir!

OVH: Je m'appelle Olivia et je suis en dernière master actuellement à l'UCL. Je suis dans l'optique de rendre mon mémoire en juin. Je l'écris sur l'efficacité des microcrédits. Concrètement: Est-ce que les microcrédits sont un bon instrument pour la lutte contre la pauvreté en Belgique. Et dans ce cadre, j'interviews pas mal d'institutions. J'interview des MFIs, des institutions financières. Mon promoteur m'a également posé la question : Pourquoi les plateformes comme Kiva et Lendahand, n'existent-t-elles pas en Belgique ? Lorsque j'ai interviewé Tom Van den Berghe, chez Febelfin, il m'a donné votre contact et m'a dit que Mozzeno pourrait m'intéresser. C'est pour ça que je vous appelle pour avoir des réponses à trois-quatre questions.

CC: Oui, avec plaisir. Je suis Camille Carlier, je suis juriste chez Mozzeno et responsable du département crédit et investissement ou j'espère être en mesure de répondre à toutes vos questions mais en principe ça devrait aller.

OVH: Super. Selon votre site, j'ai cru comprendre que Mozzeno n'offrait que des prêts à la consommation, donc personnels.

CC: Oui, tout à fait. Pour le moment en effet, on ne propose que des prêts à la consommation. Et donc pas de prêts immobiliers non plus.

OVH: D'accord. Et je me demandais s'il y avait une raison pourquoi vous n'offrez pas de prêts professionnels.

CC: En fait on est en train d'envisager ça. C'est juste qu'on avait commencé sur le prêt à la consommation et on voyait que la concurrence sur le prêt professionnel sur le marché est assez rude. Mais on est en train d'examiner cette possibilité-là également. Ce n'est pas qu'on exclut ça complètement mais bon voilà, le focus était plus sur le prêt à la consommation.

OVH : Je me posais cette question car j'ai cru lire que les régulations étaient beaucoup plus strictes au niveau de protection pour le consommateur. C'est pour ça, souvent les MFIs se focalisent souvent sur les prêts professionnels car niveau régulations c'est probablement un

peu plus flexible. Je me demandais, au niveau du cadre juridique : est-ce que Mozzeno a un budget assigné à cela ?

CC : Il est vrai que pour savoir faire ce qu'on fait, on a dû avoir l'agrément en tant que prêteur auprès de la FSMA. Donc c'est vrai qu'au niveau des démarches juridiques, les cofondateurs ont travaillé avec des avocats. Je ne peux pas vous donner le budget exactement mais c'est moi en tant que juriste qui suis tout ça. Donc oui c'est certain que les contraintes juridiques sont beaucoup plus importantes que pour les prêts business, style crowdfunding comme par exemple en Belgique : Ecco Nova ou Look&Fin. Mais c'était aussi pour ça justement le challenge pour Mozzeno. C'était de présenter quelque chose que personne d'autre ne fait encore en Belgique. Et il a fallu faire face à toutes ces contraintes juridiques qui sont effectivement très lourdes.

OVH : Et c'est peut-être aussi pour ça que pas beaucoup de gens se sont lancés dans ce domaine-là.

CC : Oui tout à fait. On est les seuls pour le moment en Belgique. Et quand je suis arrivée chez Mozzeno et quand j'ai vu tout ce qu'il a fallu faire, j'ai compris pourquoi. C'est assez rude oui.

OVH : Ma prochaine question était sur les autres joueurs qui offrent les mêmes produits que vous sur le marché. Est-ce qu'on peut appeler votre service du crowdmicrofinance ? Ou ce n'est pas vraiment ça ?

CC : On dit plutôt que c'est une forme de Peer2Peer lending mais oui, c'est une forme de crowdfunding en soit. Oui, ça rentre dans la définition plus large. Parce qu'effectivement, nous offrons aussi des prêts allant de 1 250 allant à 30 000 euros, pas au-delà. Maintenant, je pense qu'il y a d'autres acteurs sur le marché qui proposent encore des montants plus bas que nous mais qui ne sont pas du crowdfunding. Ce sont des acteurs tels que Carrefour ou ce genre de choses.

OVH : Mais Carrefour par exemple ne fait pas appel à des particuliers ?

CC : Non, effectivement, on est les seuls à faire appel à des particuliers pour les prêts à la consommation. Pour les prêts business, il y d'autres acteurs. Mais pour les prêts à la consommation, nous sommes les seuls en Belgique.

OVH : Super. Et puis, les deux prochaines questions concernent plutôt la confiance pour les emprunteurs. Est-ce que les taux de remboursement pour Mozzeno sont élevés ?

CC : Et bien non, on est moins élevés que le marché en crédit de conso. Selon les chiffres récents, ça tourne autour de 6,1% et nous on est à 1,1%. Parce que justement, comme nos

prêts sont financés par des particuliers, on est encore plus rigoureux à ce niveau-là. Donc la loi nous impose déjà une série d'obligations concernant l'évaluation de la solvabilité des emprunteurs mais nous on est encore plus rigoureux donc on est peut-être plus sélectifs que d'autres prêteurs. C'est ce qui explique que notre taux de défaut est moins élevé que le marché global.

OVH : Et est-ce que vous considérez que l'asymétrie de l'information est un problème pour vous ?

CC : Qu'est-ce que vous entendez par asymétrie de l'information.

OVH : Donc le fait que l'emprunteur détient plus d'informations évidemment sur sa situation à lui et qu'il en va pas forcément vous en informer.

CC : Oui, ça c'est vrai que ça peut être compliqué. Par exemple il y a parfois des cas où les personnes ont falsifiées des fiches de salaire. Actuellement, on n'a pas vraiment beaucoup de moyen à notre disposition pour pouvoir faire ces vérifications. Pour l'instant on a accès à la Centrale des Crédits aux particuliers. Donc là on peut voir qui a déjà des prêts en cours, pour quel montant, de quelle durée. Par contre, on n'a pas par exemple une base de données sociale donc pour avoir accès aux informations sur l'employeur, les revenus et ça je pense qu'on n'aura jamais. Donc quand on a des doutes, on demande les fiches de salaire de toute façon officielle. Quand on a des doutes d'extrait de salaire, on les demande en version originales, en PDF pour qu'on puisse vérifier les data. Et on demande en fait beaucoup de documents pour pouvoir vérifier tout ça, ce qui parfois peut alourdir le processus aussi parce qu'on n'a pas vraiment d'outils à notre disposition pour vérifier tout ça justement. Et il y a certainement des emprunteurs qui arrive sans doutes à cacher des choses, ça c'est sûr. Mais eux aussi, sont normalement tenus par la loi de répondre de manière correcte et complète aux question mais je suppose que malheureusement tout le monde n'est pas honnête.

OVH : D'accord. Je voulais juste revenir vite fait sur le cadre juridique. Donc vous dites que vous êtes contrôlé par la FSMA. En matière de protection du consommateur, transparence, ...

CC : ça c'est le SPF Economie. Donc tout ce qui est protection du consommateur c'est le SPF Economie. Et pour tout ce qui est agrément et investissement, donc on a aussi la partie des investisseurs, ça c'est la FSMA. Et pour les agréments aussi de prêteurs, c'est la FSMA qui nous octroie l'agrément. Mais c'est vraiment SPF Economie qui est compétent pour la protection du consommateur et qui peut venir contrôler qu'on ait bien respectés toutes les règles de la loi en cas de problème.

OVH : Et est-ce que vous cibler des clients spécifiques. Est-ce qu'ils sont forcément en situation de pauvreté ?

CC : Non justement. Comme on évalue vraiment de manière stricte la solvabilité, nous on doit être certains que ce soit une personne qui sont sûre de rembourser son prêt. Donc on est pas un prêteur social et surtout que nos prêts sont financés par des particuliers. Donc nous on veut vraiment être sûrs que la personne ait des revenus stables et pérennes et qu'elle n'ait pas de risque d'endettement et surtout de surendettement. Mais du fait que nous sommes 100% digital, on cible peut-être indirectement les personnes qui sont digitalisées, comme plutôt les jeunes ou les personnes moins jeunes mais qui s'en sortent bien.

OVH : Et est-ce que vous pensez que c'est envisageable, même si ce n'est peut-être pas dans les projets de Mozzeno, de monter une plateforme pour les personnes exclues financièrement via internet ? Ou est-ce que vous y voyez des inconvénients ?

CC : En fait pour un prêteur classique, je pense que c'est presque impossible du fait de la réglementation et du fait qu'il y a cette obligation de la solvabilité. Et selon moi, mais ça c'est mon avis personnel, je pense que cette initiative devrait plutôt venir du gouvernement parce que les prêteurs actuellement n'ont pas cette possibilité-là. D'ailleurs si une personne est fichée à la Banque Nationale pour un défaut de plus de 1 000 euros, dans le cadre d'un crédit, le prêteur est dans l'obligation de refuser une nouvelle demande de crédit. Donc il y a beaucoup d'obstacles pour pouvoir aider ces gens-là de la part d'un prêteur. Je pense qu'en l'état actuel des choses en Belgique, c'est très compliqué.

OVH : Je me demandais les MFIs, comme microStart, le plus grand joueur sur le marché belge pour l'instant, eux ils se focalisent sur ces personnes exclues mais c'est via des agences physique, pas des plateformes de Peer2Peer lending. Donc je me demandais que c'était peut-être possible de faire une MFI en ligne.

CC : Et eux font des crédits à la consommation également ?

OVH : Non, professionnel.

CC : Ah oui, professionnel donc voilà, oui c'est pour ça. Parce qu'il y a beaucoup moins de contraintes effectivement au niveau professionnel.

OVH : Mais donc du coup, les crédits professionnels, sous la même forme que Mozzeno, c'est déjà plus envisageable ?

CC : Oui et d'ailleurs il y a déjà plus d'acteurs. Il y a déjà cinq acteurs à ce niveau-là qui sont aussi agréés par la FSMA. Il y a Look&Fin, Spreds, Ecco Nova, il y en a encore deux autres mais je ne me rappelle plus des noms. Mais voilà, eux ont moins de contraintes juridiques. Vous les

retrouvez aussi sur le site de la FSMA si vous taper « plateforme de financement alternatif », vous trouverez toutes les informations.

N. APPENDIX N: TRANSCRIPTION - INTERVIEW WITH PIET CALLENS AND LORE BECKERS (HEFBOOM)

Piet Callens and Lore Beckers – Finance Manager and Credit Counsellor - Hefboom

Piet Callens: Dit is Lore, Lore Beckers. Lore is een van de kredietconsulenten die voor Impulskrediet werkt en dus ook vooral in contact is met onze micro-ondernemers. Zij is ook redelijk recent bij ons begonnen dus vandaar dat ik er haar ook heb bij gevraagd omdat jij wat meer algemene vragen zult stellen dus in die zin is het ook wel zinvol voor Lore.

Lore Beckers: Dan kan ik ook nog bijleren.

PC: Maar evenzeer heeft ze ook al contact gehad met ondernemers enzovoort dus zij weet meer uit de praktijk dan ik wie onze micro-ondernemers zijn. Ikzelf ben dus Piet, Piet Callens, verantwoordelijk voor de divisie financiering binnen Hefboom, één van de drie pijlers binnen Hefboom. Dus Hefboom is ontstaan vanuit een financieringsnood binnen de sociale economie, ruim dertig jaar geleden. Ondertussen is daar ook een adviesafdeling bijgekomen, een soort van consultancy binnen de sociale economie, op allerlei zakelijke thema's, gaande van management, organisatieveranderingen, financieel advies, zeer breed maar zeer gefocust op sociale economie, sector van zorg en welzijn. En ook, sinds enkele jaren, zijn wij een dienstverlener voor coöperaties. Vooral voor grote coöperaties waar dat wij het aandeelhoudersmanagement gaan managen met administratieve opvolging. Wij hebben daar ook digitale tools voor om met al die aandeelhouders te gaan communiceren. Door het feit dat het over coöperaties gaat, gaat het vaak over duizend en meer aandeelhouders, dus dat hebben wij er ook opgezet. Binnen de financiering, hebben wij drie grote werkingen zeg maar.

Eentje daarvan en daaruit is Hefboom ontstaan, is onze regulierenkredietwerking. Dat zijn regulierenkredieten die wij verschaffen, binnen sociale duurzame economie. Dat gaat heel breed, dat gaat over de zeer specifiek, en ook in Vlaanderen omschreven, sociale economie. Dat gaat over beschutte, sociale werkplaatsen en sociale economie maar dat gaat ook veel breder, over organisaties die bezig zijn met kansarmoede, met integratie, mensen met een handicap. Dat gaat over welzijn, mensen van zorg, dat gaat over jeugdzorg, al die thema's. Van het moment dat het eigenlijk organisaties zijn die met maatschappelijk relevante thema's bezig zijn, dan kunnen die bij ons financiering krijgen. Financiering betekent gewoon kredieten verschaffen in alle mogelijke vormen. Het gaat niet over subsidies, ze betalen die ook terug met een rentevoet. Vandaar dat wij dat en regulierenkredietwerking noemen.

Daarnaast hebben wij sinds 2012, waar het gesprek vandaag over gaat gaan als ik het juist begrepen heb, hebben wij een microkredietwerking: Impulskrediet. Dat zijn microkredieten

voor ondernemers die eigenlijk bij de bank geen krediet krijgen of niet meer krijgen. Die nuanceren betekent dat je al een krediet kan hebben bij de bank maar voor een volgend krediet zegt de bank: « neen, nu gaan we niet meer mee ». Dat gaat over een specifieke doelgroep maar ik vermoed dat dat straks aan bod ook zal komen. Dat doen we ook sinds 2012. Daarvoor krijgen we ook middelen van de Vlaamse Overheid. Dus het agentschap innoveren en ondernemen, VLAIO, subsidieert ons daarvoor, geeft ons werkmiddelen voor. Straks zal ook duidelijk worden waarom dat dat noodzakelijk is.

En dan een derde poot, binnen die visie, is het cultuurwerking. Dat is relatief nieuw, die is eigenlijk opgestart, einde zomer 2018, waar dat wij eigenlijk kredieten geven aan zeer interessante rentevoeten, ongewaarborgd aan de cultuursector. Dat is eigenlijk een opdracht die wij hebben gekregen van de Vlaamse Minister van Cultuur, Sven Gatz, voor de komende vijf jaar. Dus die wilt eigenlijk de toegang tot financiering voor de cultuursector verlagen die dat soms heel moeilijk hebben om kredieten te verkrijgen. En daarna starten we binnenkort ook met een kredietformule voor particulieren om kunst aan te kopen. Dat is ook een opdracht van de Minister van Cultuur.

Dus dat is eigenlijk, binnen financiering, de drie poten. En ik vermoed dat we het nu over Impulskredieten gaan hebben. Dus dat een beetje als introductie.

Olivia Van Hellemont: Ik wist niet dat het zo breed was. De regulerenkredieten, daarvan wist ik niet dat dat zo groot was.

PC: U moet goed weten dat daaruit Hefboom is ontstaan. We bestaan al meer dan dertig jaar, dat doen we ook volledig op eigen kracht. Ik heb dus al gezegd, die microkredieten, Impulskredieten maar ook de Cultuurkredieten, dat is eigenlijk in opdracht van de Vlaamse Overheid. Zij vragen ons om dat op de markt te zetten en zo profileren wij ons ook wat. Wij hebben de gewoonte om organisaties te financieren die sociale, maatschappelijke, bredere, duurzame, ecologische impact nastreven. Wij hebben daar zo veel jaar ervaring in en wij stellen ons beschikbaar ten aanzien van overheden of andere organisaties. Dat hoeven niet enkel overheden te zijn. Wij zeggen: «Als u een specifiek financieel product voor een specifieke doelgroep in de markt wil zetten, kom met ons praten, wij hebben daar ervaring mee ». En zo is destijds Impulskredieten bestaan en zo is ook recent de opdracht van de Vlaamse Minister van Cultuur ontstaan.

OVH: Ok, danku hiervoor. Ik schrijf dus mijn thesis over microkredieten en of ze een efficiënt instrument zijn voor de strijd tegen armoede. En in dat kader, heb ik al een aantal organisaties geïnterviewd. Onder andere microStart, Guido Busseniers heb ik geïnterviewd. Dan heb ik ook Febelfin geïnterviewd, dat was ook heel interessant. Welzijnszorg heb ik ook een gecontacteerd en ik ben nog een beetje op weg om nog een paar andere interviews vast te krijgen. Maar dus ik heb al met een aantal mensen gesproken die mij heel interessante input

hebben gegeven. Ik heb mijn questionnaire een beetje kunnen aanpassen en nog meer specifiekere dingen kunnen vragen.

Mijn questionnaire is gebaseerd op de USSPM, opgesteld door Cerise, Universal Standards for Social Performance Management. Op die manier, dat zijn zes dimensies waarmee je een MFI kan assessen en die dus een soort van ranking kan geven. En dus, ik baseer mij op drie dimensies: de sociale doelstelling, de design van producten/diensten/distributiekkanalen en of die beantwoorden aan de behoeftes van de klanten en treat clients responsibly.

Dus ik zal nu met mijn vragen beginnen. Dus, mijn eerste vraag gaat over de mission statement van Hefboom. Staat er specifiek in jullie mission statement of jullie streven naar financiële inclusie en toegang vergemakkelijken voor financiële diensten voor financieel uitgesloten individuen.

PC: Onze mission statement is eigenlijk het financieren van sociaal maatschappelijke relevante projecten en organisaties. Dus dat is een heel brede noemer. Wij zijn geen MFI as such. Dit is een van onze activiteiten. Als je dat vraagt op het niveau van Impulskrediet dan is het eigenlijk de missie: het toegang verschaffen van financiële diensten aan die ondernemers die uit de boot vallen. En zo een kans te geven om effectief te ondernemen. Dat is op strategisch, een hoger niveau, binnen Hefboom. Zoals ik zeg, sociaal maatschappelijk relevante projecten en organisaties financieren.

OVH: Dus, als ik het goed begrijp, in jullie missie specificeren niet dat jullie zich specifiek inzetten voor de strijd tegen armoede.

PC: Jawel, een van onze belangrijke redenen is om op die manier, de sociale gelijkheid in onze samenleving of de sociale ongelijkheid op te lossen en te streven naar sociale gelijkheid. En daar hoort onder andere ook de strijd tegen armoede bij. Dus je zal zien op onze website dat dat ook een van onze grote missies is. Niet alleen armoede maar evenzeer ook sociale tewerkstelling. Dus zorgen dat mensen die een bepaalde afstand hebben tot de arbeidsmarkt, dat die eigenlijk ook de mogelijkheid krijgen om actief deel te nemen.

OVH: Ja, ik wou het toch eens vragen want soms is dat niet zo duidelijk. Bijvoorbeeld bij microStart staat dat niet specifiek in hun missie.

PC: Bij ons gaat het echt over die sociale inclusie. En sociaal is heel breed. Dat kan zijn omdat je qua tewerkstelling niet kan deelnemen en dat wij streven naar een inclusieve samenwerking. Dat kan zijn omwille van armoede want het hele verhaal rond microkredieten heeft ook te maken met uit de armoede halen. Het gaat eigenlijk om een kans bieden en uit een negatieve spiraal uitstappen.

OVH: Mijn volgende vraag: Definieert Hefboom specifieke karakteristieken van klanten? Klanten die zich echt inzetten in sociaal, maatschappelijke en relevante projecten?

PC: Wat betreft onze regulerenwerking, onder de werknaam Hefboom wel. Dat is ook een van de redenen waarom wij met Impulskrediet niet onder de noemer Hefboom werken. Die nuancering moet je goed begrijpen. Al wat dat Hefboom is, daar is onze doelgroep sociaal maatschappelijke organisaties en projecten. Een loodgieter is op zich geen sociaal maatschappelijk project, dat is gewoon een ondernemer. Het verschil is daar dat onze rol sociaal maatschappelijk is. Wij bieden hen de kans om te ondernemen om op die manier eigenlijk uit een sociaal negatieve spiraal te kunnen stappen en het risico op armoede weg te nemen of proberen weg te nemen. Daar is het onze rol, niet onze doelgroep maar onze rol. Vandaar dat we er ook voor gekozen hebben om daar een aparte werknaam voor hebben gevonden.

OVH: En voor de Impulskredieten, jullie klanten zijn dat vooral Belgen of buitenlanders?

PC: Ik denk dat microStart rond de helft ongeveer zit, 40%-50%, misschien zelfs iets meer. Wij hebben dat zelf een tijdje ook gehad. Ik denk dat wij nu rond de 25%-30% zitten met mensen die een migratieachtergrond hebben, die niet geboren zijn in België.

OVH: En hebben jullie instrumenten om jullie vooruitgang naar doelstelling te meten?

PC: Wel, wij zijn een kleine organisatie, in die zin dat wij er altijd naar gestreefd hebben om die microkredietenwerking break-even te houden voor deze organisatie. Het verschil bij bijvoorbeeld microStart is dat ze daar een grote bank achter zich hebben, BNP die jaarlijks honderdduizenden euro's in investeert of bijna donaties doet. Bij ons moet het op het einde van het jaar een break-even verhaal hebben, wij hebben geen partner die daar jaarlijks geld in steekt. Dat maakt ook dat de middelen bij ons relatief beperkt is. microStart heeft een heel goede studie gedaan, in samenwerking met Vlerick, BNP heeft daar toe bijgedragen, ook andere partijen zoals KPMG. Wij doen dat op kleinere schaal, jaarlijks. Wij doen jaarlijks een bevraging van onze micro-ondernemers om een aantal dingen te meten.

OVH: Volgens u, definieert de strategie van Hefboom hoe de producten/diensten/distributiekanaal bijdragen tot het bereiken van jullie doelstellingen?

PC: Dan moet je mij de vraag eens fileren.

OVH: Het heeft eigenlijk twee luiken: producten/diensten en distributiekkanalen. Dragen die twee toe tot het bereiken van jullie sociale doelstellingen?

PC: Het product op zich wel, omwille van zijn constellatie. Wij vragen geen borgen aan onze micro-ondernemers. Daar help je ze mee want de meesten hebben niets in pand te geven. Het product is ook vergezeld van twee jaar begeleiding. Men krijgt van een vrijwilliger twee jaar begeleiding. Wij werken ook met partners samen, om hen te begeleiden bij het maken van een businessplan, ook dat is geënt op die doelgroep. Als je kijkt naar de distributie, dus de manier waarop wij onze producten aan de man brengen, is het zo dat wij lokaal gaan. Dus wij proberen bij de mensen zelf te gaan, niet bij hen thuis maar in hun regio. Dus wij hebben zitdagen in elke provincie, afhankelijk van welke klanten kan dat weleens wijzigen op welke locatie. Dus we gaan er echt wel voor zorgen dat die mensen niet te ver moeten rijden of reizen om bij ons te geraken. Dat is een element en een tweede element is ook dat wij online campagnes doen waar dat wij specifiek gaan targetten op onze doelgroep. Op die manier proberen we ze te bereiken.

OVH: Ja, over de distributiekkanalen, hebben jullie fysieke agentschappen?

PC: Neen, wij hebben daar bewust voor gekozen. In functie van efficiëntie kiezen we ervoor om zelf naar de mensen toe te gaan, via onze zitdagen. Wij zitten met een heel moeilijke efficiëntie-oefening en volgens ons is het veel kosten-efficiënter om naar de vraag van de mensen toe te gaan dan permanent een agentschap te hebben dat je ook wel moet financieren en die ook maakt dat je extra kosten hebt en dat je krediet ook potentieel een stuk duurder wordt. Als je het hebt over het product dat aangepast is, wij zitten op dit moment met een vaste rentevoet van 6% die in perceptie relatief hoog is maar als je die vergelijkt met andere microkredietverschaffers in Europa ook bijvoorbeeld, zitten we bij de laagste eigenlijk. Dat proberen we dan wel door kosten-efficiënt op andere manieren te werken. We hebben liever dat we de rentevoeten verlagen dan dat we een vast agentschap her en der hebben. De vraag is waar is de klant het best mee gebaat?

LB: Wat zijn dan bijvoorbeeld die fysieke agentschappen? Wie kunnen dat bijvoorbeeld zijn?

PC: Wel bijvoorbeeld, microStart die hebben een agentschap in Gent, in Brussels, in Charleroi, ... Dat zijn dus echt kantoren.

OVH: Ja, waar ze dan de counselors kunnen ontmoeten.

LB: Ja, wij gaan inderdaad naartoe met de zitdagen.

OVH: Hoe rapporteren jullie naar stakeholders toe? Management? Board?

PC: Ik ben zelf lid van het directieteam, dus ik rapporteer over onze werking; Dat is eigenlijk heel breed. Dat gaat over de leeftijdscategorie, sectoren waarin we microkrediet verschaffen, gezinssamenstelling, de reden waarom ze uitgesloten worden binnen het regulierencircuit, de regio waar ze werkzaam zijn, leeftijd, geslacht, enz. Wij hebben een heleboel parameters waarmee dat gemeten wordt en we gebruiken die voor interne rapportering. Die rapportering kan ook naar onze raad van bestuur gaan, die kan ook gaan naar onze overheid die ons financiert, daar rapporteren wij ook over onze werken. Wij maken jaarlijks zo een verslag daarover. En naar stakeholders toe, als wij met partijen praten, hebben wij zo een vijftal bullets, waarmee wij proberen aan te tonen op welke manier wij een sociale impact nastreven en op welke manier wij eigenlijk het verschil proberen te maken.

OVH: In jullie Annual Report geven jullie daar ook heel veel informatie over.

PC: Ja.

OVH: Hoe beschrijft Hefboom de behoeftes en de voorkeuren van de klanten? Hebben jullie daar een speciale beschrijving van?

PC: Kan je eens een voorbeeld geven?

OVH: Bijvoorbeeld, op niveau van prijsstelling, beschouwen jullie dat jullie antwoorden op de behoeftes van jullie klanten? Het spreekt een beetje voor zich maar misschien targetten jullie een verschillend cliënteel ten opzichte van microStart?

PC: Op zich is onze doelgroep vergelijkbaar met die van microStart. Dat wil zeggen, mensen die geen toegang hebben tot kredieten bij de bank. Dat is heel simpel. Het is wel zo dat microStart en Hefboom worden gefinancierd vanuit de Vlaamse Overheid. De Vlaamse Overheid vindt het belangrijk als zij werkingsmiddelen geven aan organisaties dat ze elkaar niet beconcurreren maar dat ze complementair zijn aan elkaar. Wij gaan niet focussen op mensen met een migratie-achtergrond omdat we weten dat microStart dat al voor een stukje doet. We proberen dus complementair te zijn aan elkaar. We zoeken dus bepaalde thema's waarin we proberen te onderscheiden van elkaar maar dat wil niet zeggen dat als iemand en met een migratie-achtergrond komt aankloppen, dat we die, in ons geval, gaan doorverwijzen naar microStart. Wat wij wel gaan doen, dat is als we voelen dat die zijn Nederlands onvoldoende Nederlands machtig is en dat het onethisch is om die mensen een Nederlandstalig contract te laten ondertekenen, dan gaan we hen wel doorverwijzen naar

onze collega's van microStart. Dus wij zijn concurrenten maar we proberen in de communicatie van het aanspreken van ons publiek complementair te zijn. Maar dat belet niet dat je heel veel overlap hebt.

OVH: Dat hebt u al gezegd, jullie geven guidance aan jullie klanten. Is deze verplicht of blijft het vrij?

PC: Die was vroeger verplicht, alleen is zo iets niet hard te maken. Een van de eenvoudigste manier is zagezegd af te dwingen is dat op te nemen in het contract. Als zij dat niet nakomen, op welke manier ga je hen dan motiveren om dat toch te doen? De meest voor de hand liggende reden is: we gaan het contract opzeggen. Maar als iemand een krediet bij jou aangegaan is van 10 000 euro en die volgt de opleiding of de begeleiding niet, als je gaat zeggen: nu moet je ons die 10 000 euro terugbetalen, dan je help je die mensen ook niet vooruit. Dus wij bieden dat nu aan. Wij zeggen dat ze twee jaar begeleiding bij ons kunnen krijgen en wij hebben begeleiders, vrijwilligers die zich daarmee bezighouden maar wij dwingen het niet meer af omdat je ze nog veel meer in de problemen brengt als je hen dan achteraf gaat zeggen dat ze moeten terugbetalen, sommigen kunnen dat niet.

OVH: Sommigen zijn waarschijnlijk wel vrij goed voorbereid? Ja, zolang ze geen krediet hebben ontvangen, dan zijn ze zeer flexibel. Dan kan je wel wat eisen stellen want ze willen absoluut dat krediet. Vanaf dat je het krediet hebt gekregen, dan hebben ze wat ze moeten hebben en dan is het veel moeilijker om ze te overtuigen om die begeleiding te volgen. Je zit ook in een bepaalde sociale klasse die daar eigenlijk niet mee bezig is. Van het moment dat je naar een hogere klasse gaat dan gaan die mensen veel vatbaarder zijn voor begeleiding omdat ze de zin daarvan veel meer inzien dan de groep die wij proberen te betrekken.

OVH: En zoals u al zei, de interestvoeten liggen aan 6%. Wordt dit verschil in interestvoeten vergeleken met traditionele banken alleen maar vertaald door het verschil in risico?

PC: Dit is tweeledig. Enerzijds, het verschil in risico en de kleine bedragen. Wat wil ik daarmee zeggen? Als je een krediet geeft van 10 000 euro en je vraagt daar 6% op, dan heb je 600 euro, als ik goed kan tellen. Als je een krediet geeft van 100 000 aan 6%, dan heb je 6 000 euro, voor hetzelfde krediet, voor hetzelfde werk, eigenlijk voor meer werk. Dus de reden waarom die rentevoeten iets hoger liggen, is enerzijds door het risico maar het werk dat je eraan hebt is natuurlijk een stuk zwaarder en een stuk kostelijker. Dus dat is de reden waarom dat dat hoger ligt. Ik geloof dat microStart het ooit ook eens berekend heeft, ik heb die oefening ooit ook eens gedaan. Stel dat wij kredieten die we nu verschaffen, stel dat wij nu geen middelen meer krijgen van de Vlaamse Overheid, stel dat je dat aan marktconforme tarieven moet doen, dan

stel je een interestvoet van 25% of 30% aan. Dat is compleet ridicuul, dan help je die mensen helemaal niet.

LB: Zo gaat het dus in Afrika.

PC: Zo gaat het bij de MFIs in het buitenland.

OVH: Ja, daar heb ik een heel stuk over in mijn literatuurstudie en het is vrij schokkerend wat dat er allemaal is gebeurd.

LB: Het grootste probleem is daar gewoon dat er geen subsidies zijn en dat er ook geen mensen zijn die spaargeld hebben waardoor dat bij ons geld wordt ontleend door mensen die geld op de bank zetten. Daar is dat allemaal niet.

PC: Het is ook misschien wel interessant. Lore heeft bij een MFI gewerkt in Oeganda.

OVH: Ah ja, interessant. Daar lag het accent waarschijnlijk veel meer op group loans?

LB: Ja, dat ben ik ook gaan onderzoeken daar voor mijn thesis.

OVH: Ah ja, daar volgt een vraag op.

PC: Eigenlijk microStart werkt daar ook een beetje op. Ze vragen dat vooral bij mensen uit de Turkse gemeenschap omdat daar een sociale druk ontstaat als iemand van de familie dat niet kan terugbetalen. Dus de familie gaat daar heel hard samen voor zorgen dat persoon X of Y, binnen zijn familie of zelfs binnen zijn gemeenschap dat kan terugbetalen. Die zorgen enorm voor elkaar en dat komt ook uit die Zuiderse landen. Dat heeft heel veel te maken met die mentaliteit daar. Bij dat Vlaams publiek, hebben wij dat niet. Als mijn zus schulden aangaat en dat niet gaat terugbetalen, dan ga ik dat wel met haar proberen op te lossen maar als mijn neef of nicht dat heeft, dat denk: trekt u voor. Dat is een heel andere mentaliteit.

LB: Ja want daar verschieten ze er ook van. Die vielen daar uit de lucht dat wij dat niet hadden, groepsleningen.

OVH: Microkredieten hier zijn toch heel verschillende van microkredieten in het Zuiden.

LB: Het idee, heel ruim gezien is hetzelfde maar ...

PC: Het is een heel andere aanpak.

OVH: Geen waarborg vereist hier? Beschouwen jullie informatieassymetrie als een groot gevaar? microStart legde mij uit dat door het feit dat je een waarborg vraagt aan de klant, dat dat eigenlijk al een oefening om vertrouwen te krijgen in de klant omdat hij dan al zorgt dat hij iemand kent in zijn netwerk, het vertrouwen van die persoon winnen en dat betekent dan ook dat microStart niet de enige is om in dat project te geloven en te investeren.

PC: Wat u eigenlijk wilt zeggen, als ik het goed begrijp, zou je eigenlijk kunnen stellen dat door het feit dat je een waarborg vraagt dat je eigenlijk meer draagvlak in het geloof van het business plan van de ondernemer hebt. Daar kan ik mij iets bij voorstellen.

LB: Ja maar is het ook maar familie die meegaat en borg staat uit vriendelijkheid en om te helpen.

PC: Het verhoogt natuurlijk wel een beetje de druk. Als ik een lening aanga en ik weet dat mijn zus borg staat, dan gaat dat druk bij mij wel verhogen om dat terug te betalen. De vraag is alleen, ethisch?

OVH: Hun enige regel was dat de partner zich niet als waarborg mocht stellen. Maar ja, zus zou dan wel mogen.

LB: Ik veronderstel wel dat dat heel wat moeilijker is als je een borg moet vinden.

PC: Wij vragen geen waarborg, het is te zeggen dat wij geen waarborg vragen van derden. Jijzelf staat wel altijd als waarborg, je moet zorgen dat je het terugbetaalt. Het gaat over een externe, een derde waarborg. Wat dat wij wel doen, stel dat wij een krediet verlenen aan een vennootschap, een rechtspersoon, dan gebeurt het wel vaak dat wij de ondernemer zelf wel vragen om borg te staan. Wat wij ook doen in sommige gevallen, is, als partners samen een zaak willen starten en één van de twee het krediet aangaat, en die andere persoon is daar ook begunstigde van de zaak, stel dat ze samen een snackbar opendoen, dan gebeurt het dat wij die tweede persoon laten mee tekenen en eigenlijk impliciet is die dan wel verantwoordelijk. Dat is enkel en alleen als die persoon ook de geneugten krijgt van die ondernemen.

OVH: Het feit dat je een waarborg zou vragen, geeft dan ook de vraag of de armste van de armsten bereikt of niet. Bijvoorbeeld, iemand die echt van de bottom of the pyramid komt, gaat die ergens een waarborg vinden? Waarschijnlijk niet.

LB: Ja dat is ook wat ik net zei. Ik denk dat dat een pak moeilijker is, als er voor iedereen borg moet zijn.

OVH: Dan had ik ook een kleine vraag over terugbetalingsmechanismen. Over hoeveel jaar spreiden jullie dat?

PC: Maximaal vijf jaar. De gemiddelde looptijd is vier volgens mij, rond de vier jaar.

OVH: En maandelijkse terugbetaling?

PC: Ja, maandelijkse vaste aflossingen.

OVH: Ik wou ook graag weten of jullie ervaring hebben met group loans.

PC: Nee.

OVH: En is dat misschien een van jullie projecten?

LB: Ik vroeg mij af of andere dat wel doen.

OVH: microStart doet het met drie personen maar samen moeten ze een vzw vormen.

PC: Ja maar dan leg je de lat dan ook weer hoger. Voor een groep mensen die al in armoede leven, die al uitgesloten worden, die dan nog een vzw doen oprichten. Het kan, ik heb er gewoon geen ervaring mee. Bij ons zit het zeker niet in het achterhoofd, ik zou het moeten bekijken. Ik zie ook niet in dat de doelgroep waarmee wij werken, of dat die daar interesse in zouden hebben.

OVH: Hoe verzekert Hefboom zich van de kwaliteit van zijn producten en diensten. Hebben jullie bijvoorbeeld satisfaction surveys of een quality desk of een ombudsdienst?

PC: Wacht hoor. U bedoelt kwaliteit van het dossier van de klant of de interpretatie van de klant van ons?

OVH: De interpretatie van de klant van jullie.

PC: Dat doen wij in onze jaarlijkse survey. In die survey, polsen wij naar de tevredenheid van de klant. Wij vragen om aan te geven op een schaal, dat is denk ik 95% tevredenheid bij ons, en wij vragen hen ook op welke manier, wij het verschil hebben gemaakt voor hen en we vragen hen ook of ze ons zouden adviseren aan iemand anders en wij vragen en ook of er eventueel tips en adviezen zijn die zij suggereren.

OVH: Wat zijn voor jullie de meest voorkomende redenen voor customer exit? Kunnen jullie dat zowat identificeren?

PC: Wat bedoel je met customer exit?

OVH: Mensen die stoppen met terugbetalen of in het geval van migranten die teruggaan naar hun land.

PC: Het probleem is dat wij dat hebben proberen te onderzoeken maar je krijgt altijd hetzelfde antwoord. Als je met mensen contact opneemt om te weten te komen wat de reden was waarom ze niet meer terugbetalen, dan is het antwoord vaak dat de business niet goed genoeg verloopt. Maar als je dan de reden ervoor gaat polsen, dan is het « ah, ik verkoop te weinig ». « Wat is de reden waarom u te weinig verkoopt? ». En dan stopt het. Je moet eigenlijk per dossier gaan analyseren, door een externe, door een derde maar die mensen zijn gestopt met terugbetalen. Die hebben geen enkele motivatie om aan zo een onderzoeken mee te doen. In het verleden hebben wij een doorlichting gekregen van KPMG over onze werking. Men heeft ons gevraagd om een aantal ondernemers te mogen bevragen. Men heeft die bevraagd en onze ondernemers gaven het antwoord van: « Word ik hiervoor vergoed? ». Om maar te zeggen dat zijn kleine ondernemers die zijn aan het werken. Je moet daar niet komen voor bevragingen en doorlichtingen van KPMG. Die mensen hebben daar geen tijd voor, die zijn bezig met te overleven. Dus dat is een beetje het probleem. Je kan dat gaan onderzoeken maar dat zal ontzettend moeilijk zijn omdat het moeilijk is om de medewerking van die mensen te krijgen. Wij zitten ook in een bepaalde klasse waar we dat interessant vinden, waar dat we iets kunnen uit leren. Maar de mensen die wij helpen, die zijn bezig met overleven. Die hebben daar geen ruimte voor in hun hoofd. KPMG was toen gechoqueerd dat een van onze klanten vroeg: « U stelt mij hier zoveel vragen, hoeveel word ik hiervoor vergoed? ». Dat betekent echt dat die mensen zeggen « Het spijt me maar ik heb hier geen tijd voor. Ik probeer te ondernemen. Ik probeer mijn boterham te verdienen ».

OVH: Ik zit al bij de vierde dimensie. Ik gebeurt het op niveau van documentatie bij het goedkeuren van kredieten? Hebben jullie daar een krediet committee voor?

PC: Ja, wij hebben een krediet committee dat om de twee à drie weken samenkomt. Daar worden de dossiers op basis van een kredietnota voorgelegd en daar wordt er dan beslist of het krediet ofwel wordt goedgekeurd, uitgesteld of geweigerd.

OVH: Maken jullie gebruik van specifieke informatie en criteria?

PC: Ja, uiteraard. Dat is een intern, document en er zijn zodanig veel parameters die maken dat je een krediet goedkeurt of niet. Het grote verschil is wel, maar dat is bij elke MFI, is dat de persoonlijke situatie van de kredietnemers heel wat meer aandacht krijgt dan als je een krediet bij een bank gaat vragen. Dus dat is iets waar wij veel aandacht voor hebben. Het intermenselijke ook. Je hebt uiteraard de typische ondernemersanalyse, de commerciële aanpak, financieel plan, marketing, hoe bent u georganiseerd, dat heeft een belangrijke plaats. Zoals ik al zij, de persoonlijke situatie heeft een belangrijke plaats. Ik durf toch te zeggen dat we ons onderscheiden van andere spelers. Wat wij ook zeer belangrijk vinden is dat, nadat men het krediet gekregen heeft, of als men het krediet zou krijgen, is men er ook in staat, niet alleen om het terug te betalen maar zelfs ook nog een leven te hebben. Wat wil ik daarmee zeggen? Je kan iemand een krediet verschaffen en zien of het businessplan goed is, kan die dat financieel terugbetalen maar als het blijkt uit het financieel plan dat die persoon 20 uur per dag moet werken, 7 op 7, daar gaan wij ook naar kijken. Het is niet de eerste keer dat wij een krediet weigeren en dat wij tegen de klant zeggen: « Sorry maar dit kan u niet volhouden. En u hebt twee kinderen, wanneer gaat u voor uw kinderen zorgen? U werkt 7 op 7, tien uur per dag. Dat gaat niet ». Een tweede element, dat hebben we in praktijk ook al gehad, iemand die een krediet komt vragen bij ons, bijvoorbeeld in de bouw gaat werken maar die eigenlijk een ziekte-uitkering krijgt voor rugproblemen. Het hangt ervan af wat hij moet doen in de bouw maar wij gaan ook gaan kijken: één, kan u dat als persoon, hebt u een gezin en houdt u dat vol? En twee, en kan uw gezondheid het ook aan. Bijvoorbeeld, iemand die een alcoholverslaving heeft en die dan bij wijn gaat werken, dan denken wij ook van... Die vragen stellen wij ook wel: persoonlijke, huidige situatie, ondernemings- en financieel plan, standaard vraagstelling en ook, en dat vinden wij heel belangrijk en dat wordt te vaak vergeten, de sociale component achteraf.

OVH: Dat is toch een heel menselijk aspect waarmee jullie rekening mee houden.

PC: Klanten ervaren dat soms als veel te ... Hier en daar krijgen wij wel wat reacties dat wij zwaar doorvragen en dus ook met de attitude: « dat zijn uw affaires niet ». Maar wij denken wel dat die elementen wel bepalend zijn om uw kredieten terug te betalen en om zelfs als ondernemer een leven te hebben, naast het financiële.

OVH: Hebben jullie systemen om overmatige schuldenlast te vermijden bij jullie klanten?

PC: Zij moeten ons een document bezorgen van de Nationale Bank waarin dat duidelijk is of ze achterstallen hebben of niet, dat moeten zij ons zeker bezorgen. En ze moeten nog eens, in hun aanvraagformulier aangeven of ze nog andere schulden hebben. Want u moet weten dat niet elke kredietverschaffer opgenomen is in de fiches van de nationale bank. Want er zijn nog andere circuits waar u geen zicht op hebt dus het is dubbel. Enerzijds doen we de check en anderzijds vragen we hen ook nog expliciet van, je kan dat natuurlijk niet altijd controleren. Dat is ook een van de redenen waarom vaak een krediet wordt geweigerd, dat is dan dat er al een overmatige schuldenlast is. We gaan zeggen dat we die mensen niet nog een extra krediet gaan verschaffen.

LB: Ze kunnen zeker wel schulden hebben.

PC: Ja dat is waar wat dat je zegt, we sluiten het niet uit. Je mag schulden hebben maar we gaan wel waken dat het niet overmatig is.

OVH: Maar alles staat wel bij de Nationale Bank?

PC: Niet alles. Ik ga een concreet voorbeeld geven: als u een lening hebt bij PNV, die ook leningen heeft voor ondernemers, als u daar schulden of achterstallen hebt, dan wordt u niet geficheerd bij de Nationale Bank.

OVH: Want eigenlijk, bij microStart, als iemand daar een krediet aanvraagt, gaat dat niet bij de Nationale Bank staan.

PC: Bij ons ook niet.

OVH: Wat betreft producten en prijzen, zijn jullie heel transparant? Leggen jullie heel goed uit of jullie een upfront fee nemen?

PC: Dat staat ook allemaal op onze website. Wij zeggen: « Je krijgt 6%, twee jaar gratis begeleiding, uw administratieve kost bedraagt 4%, met een minimum van 150 en maximum 157 ». Dus er wordt heel transparant uitgelegd wat dat daar de lasten zijn ook.

OVH: Maken jullie gebruik van een Code of Conduct? Vooral naar jullie werknemers toe?

PC: Dat hangt ervan af hoe je dat interpreteert.

OVH: Ja, eerder ethisch gezien.

PC: Het punt is dat wij als organisatie, ik hoop dat je dat al gemerkt hebt in een aantal dingen dat wij zeggen, bij ons is dat een beetje inherent aan onze werking, door feit dat wij als organisatie heel sociaal werken, die Code of good Conduct wordt eigenlijk bij ons embedded in de aanwerving van onze mensen. Bij ons is het heel belangrijk dat de mensen bij ons sociaal geëngageerd zijn en op basis van hun interesse, proberen wij dat te embedden en wij waken daar ook enorm over binnen het kredietcommittee. Ik heb u net al gezegd, overmatige schuldenlast is een reden om een krediet niet toe te kennen. Het is niet zo dat wij onze collega's een document laten ondertekenen voor die Code of Conduct. Waarom? Omdat wij dat als team, als management, als directieteam, dat op verschillende niveaus heel hard bewaken. Dus ja, wij hebben dat maar dat zit in ons DNA maar niet op papier.

OVH: Aan hoeveel staat het gemiddelde kredietbedrag bij Hefboom?

PC: 14 000 en een beetje.

LB: Een paar jaar geleden zeiden jullie dat het rond de 13 000 zat en dat dat nu naar boven is, 15 000.

OVH: De vraag die volgt zou dan zijn, hoe vertaalt zich dat in jullie outreach. In welke mate denkt u dat dat de armste van de armsten helpt. Want vaak, hoe lager het bedrag, hoe groter de outreach.

PC: Het gemiddelde kredietbedrag, over de hele periode, bedraagt 13 627 euro. Maar de laatste jaren gaat dat wel naar omhoog. Bijvoorbeeld, eind 2018, was dat 16 265.

OVH: Hoe vertaalt zich dat in outreach? Of jullie er echt in slagen om de armste van de armsten te targetten in België.

PC: Op zich, ik denk niet dat we daar een zicht op hebben en of we dat meten. Maar bij ons is dat inherent aan onze doelgroep. Als je ziet hoeveel mensen je op die manier aan het werk krijgt, als je op die manier ziet hoeveel mensen je ook aan het werk houdt, als ze al ondernemer zijn. Maar op basis van de cijfers en de metingen die wij doen, zien wij wel dat we de lagere sociale klasse bereiken. Dat is op basis van onze jaarlijkse impactmeting maar ook door het in kaart brengen van onze doelgroep. Wie dat een krediet krijgt, dan zien we wel dat dat de mensen zijn die ofwel potentieel in kansarmoede geraken als we ze geen krediet

geven en dat dat doelgroepen zijn die je er op die manier wilt uithalen. Dus ik ben er zeker van dat we die doelgroep bereiken en ik zie dat op basis van specificaties van de doelgroep die we beogen en effectief een krediet geven. Dus we hebben daar cijfers van.

OVH: Is er bij jullie een plafond voor microkredieten?

PC: Maximaal 25 000.

OVH: Ik heb gelezen dat er een Europese definitie is maar mag je daarboven gaan?

PC: Je mag daar boven. Het is zo dat bij ons, in uitzonderlijke gevallen, een klant mag maximaal 50 000 euro hebben openstaan. Dus per krediet is het 25 000 maar het zou kunnen dat die nog een krediet aangaat en dat die nog een extra krediet aangaat, dus in het totaal mag er 50 000 euro per kredietnemer blootstelling zijn. Dan moet het kredietcommittee echt toestemming geven. Ze moeten dat voor elk krediet doen maar dat moet dan ook heel duidelijk zijn in de nota en het moet op elk moment ook duidelijk zijn hoeveel het uitstaande kredietbedrag is.

OVH: Toen ik op interview zat bij Febelfin, zei de werknemer mij dat er slechts 10% van de vraag naar microkredieten in België werd gecovered. Hoe komt dit omdat heel veel mensen niet aan de voorwaarden voldoen?

PC: Nee, omdat heel veel mensen het bestaan ervan niet kennen. Mensen kennen microkredieten vanuit het Zuiden. Dat is een element, en het tweede element en dat is ook de reden waarom wij begin mei een afspraak hebben met Febelfin, samen met onze collega's van Crédal, de Franse, Waalse microkredietverschaffer en ook sociale microfinancieringsinstelling, dat is eigenlijk een copy-paste van onze organisatie. Waarom? Omdat de lokale bankkantoorhouder of medewerker, binnen een lokaal bankkantoor, die kent het bestaan niet van een microkrediet. En het is essentieel dat we ervoor zorgen dat, als een bank om zeer goede redenen geen krediet kan verschaffen aan een ondernemer, kan de bank zijn ondernemer toch helpen door gewoon maar te verwijzen naar. En dat moet niet alleen naar on zijn, wij zijn een harde pleitbezorger, iedere bankbediende die in contact komt met ondernemers en die moet zeggen « Je krijgt geen krediet van ons », kan zeggen « maar, kijk dit zijn de drie vier spelers in België die u potentieel wel kunnen helpen ». En banken doen dat niet. Noch boekhouders, noch banken weten voldoende, nee de banken kennen ons wel op het hoogste niveau maar de lokale bankbediende kent dat niet. Ik ben een tijd zelfstandige geweest, mijn boekhouder die had nog nooit gehoord van microkredieten. Dat dat bestond, fantastisch! Het is heel moeilijk, we krijgen heel veel sympathie, bijval, erkentelijkheid op eigenlijk de hoogste niveaus van de organisatie, je kan dus eigenlijk met sectorfederaties gaan praten. Bijvoorbeeld zelfs de boekhouders, je kan met de grote kantoren gaan praten maar

de lokale persoon, bediende die met die ondernemer praat, die informatie sijpelt niet door tot daar.

OVH: Dus ideaal zou eigenlijk zijn om een soort van netwerk op te bouwen. Enerzijds moeten we een manier vinden waarop dat elke bankbediende die voor ondernemers kredieten behandelt, dat die ook weet dat als hij nee zegt vanuit de bank, dat er nog altijd een mogelijke oplossing bestaat voor de ondernemer. Dat is één, en twee, wat wij eigenlijk ook wel zouden willen, er wordt eigenlijk discussie gevoerd met de overheid om eigenlijk campagne te voeren en van te zeggen « kijk uw krediet is geweigerd geweest als ondernemer, weet dat er nog een aantal spelers zijn waarbij u terecht kan ».

OVH: Een allerlaatste vraag eigenlijk: Hebben jullie ervaring met crowdfinance of online Peer2Peer lending. Platformen zoals Kiva en lendahand, dat is dan wel naar het Zuiden toe maar ik heb nog geen enkel platform gevonden dat dat eigenlijk in België doet, maar dan echt voor lokale projecten.

PC: Nee.

OVH: Dat bestaat waarschijnlijk niet? Het enige dat er het meest op lijkt is een platform in Luik, dat Crowd'in heet. Maar dat is voor het financieren van het begin van een productie. Dus dat is bijvoorbeeld een brasserie dat geld vraagt, en ge geeft dan 500 euro online maar dan krijg je 500 euro terug in bier.

PC: Ja, dat is eigenlijk prefinanciering.

OVH: Ja exact. Maar dus ik vroeg mij af waarom die online platformen eigenlijk niet bestaan. Is dat voor juridische redenen?

PC: Ik kan mij daar wel iets bij voorstellen. Eén, dat kan juridisch technisch zijn want het verzamelen van geld is zwaar gereguleerd. Je zit daar ook met FSMA regelgeving, alhoewel, ik denk als dat kleinschalig is, dan is dat op zich geen probleem. Maar het probleem is vooral en dat is tout court met heel de crowdfunding wereld is dat dat succesvol kan zijn. Je kan mensen hebben die lokaal dat café of dat restaurant gaan funden maar de organisaties die erachter zitten en die die crowdfunding organiseren, die moeten ook overleven. EN hoe krijg je daar een rendabel business model uit, als het zeer groots is en ook als de bedragen wat hoger zijn. Dat is hetzelfde waarom dat banken geen kredietjes van 4 000 of 5 000 euro geven. En dat is het probleem. Als zoiets wordt georganiseerd vanuit de overheid, vanuit steden of als bedrijven of banken zoiets willen sponsoren, lees daar jaarlijks geld in steken, wat BNP met microStart doet, dat is zeer lovenswaardig, wij zijn daar jaloers op. Dan kan zoiets werken maar ik ga nooit zo een platform starten want als ik per 500, daar 5 euro moet afhalen, dan moet ik heel veel projectjes hebben, massaal veel, om mijn eigen een loon te kunnen

uitbetalen. Dus dat heeft allemaal te maken met de kleinheid van die bedragen. Dat is de reden voor mij waarom het zeer moeilijk is om zoiets te laten ontstaan. En ik maak even de parallel met de crowdfundingplatformen, we hebben in Vlaanderen een aantal crowdfundingplatformen, ik heb een paar jaar geleden een oproep gedaan, er was er eentje die break-even draaide als stand alone businessmodel. Alle anderen zijn ofwel verlieslatend, dat wilt zeggen dat die vroeg of laat verdwijnen, ofwel worden ze gefund vanuit de overheid, dat kan de lokale overheid zijn, zoals in steden zoals Brussel en Gent die met lokale crowdfundingplatformen werken maar de overheid financiert dat deels. Ofwel dan is dan het voorbeeld van Hello Bank, Bolero en een aantal andere, zijn het banken die dat als out of pocket marketing kosten zien. Dus dat wil zeggen dat die jaarlijks 3 000, 4 000 euro betalen om dat platform levendig te houden omdat je onvoldoende kan verdienen via een percentage op de bedragen die via de crowd worden opgehaald. Enkel de hele grote platformen, die dus Europees of wereldwijd gaan omdat je dan massaal grote volumes hebt, die kunnen voldoende cashflow genereren.

OVH: Dat was het eigenlijk ongeveer voor mij. Ik wou gewoon nog vragen of het misschien mogelijk zou zijn om een klant te interviewen.

PC: Ik vind dat een moeilijke. Onze klanten doen dat niet zo graag omdat dat privé is. Liever niet.

OVH: Ja dat snap ik, ik wou het toch eens vragen.

PC: Niet omdat wij het niet willen maar omdat onze klanten daar verveeld mee zijn. We hebben er zo een, twee of drie waarvan dat we weten dat ze dat zouden doen maar ze gaan dan denken dat er daar weer zijn voor de zoveelste keer.

OVH: Ja, ik wou gewoon eens de andere kant van het verhaal horen.

PC: Ik begrijp dat ook en dat is zeer zinvol. Je moet u ook afvragen als wij aan iemand gaan vragen en gaan aanduiden waarmee dat je contact mee kan opnemen, je gaat ook een vertekend antwoord krijgen. Want die persoon weet dat wij hem aangeduid hebben. Dus je moet u wel afvragen: In welke mate ga ik objectieve reacties krijgen?

LB: Ik zat exact met hetzelfde probleem toen ik bij die MFI mijn thesis deed. In het begin was het zo van: « Ja, we zullen dit vertalen voor u ». Maar dat was voor mij heel belangrijk en ik heb daar eigenlijk drie maanden ter plaatse moeten zitten vooraleer ik eigenlijk van max twee mensen misschien het vertrouwen kon winnen voordat ze eerlijk konden antwoorden. Want ze wisten dat ik stage deed voor dus als ze iets negatief zeiden dan hadden ze natuurlijk schrik dat ze negatief behandeld werden achteraf. Dus eigenlijk heb ik maar van één iemand echt een heel negatief verhaal gekregen en de rest zei af en toe: « Ja, dit kan misschien wat beter

». Er was maar één iemand die zei: « Dit doe ik nooit meer van mijn leven ». Terwijl ik eigenlijk zeker weet dat de helft zoiets heeft van: « Het is het stomste waar ik ooit ben aan begonnen, het heeft mij alleen maar dieper geduwd ». Ze hebben het nooit durven zeggen omdat ze wisten dat ik ook wel elke dag terugging naar de MFI. Hier zal dat natuurlijk wel minder extreem zijn maar je gaat nooit volledige ...

O. APPENDIX O: TRANSCRIPTION - INTERVIEW WITH PAUL DELVA AND HUGO DEMETS

Paul Delva – Member of the Parliament of Brussels Capital Region and Counsellor of CPAS-OCMW in Sint-Pieters-Woluwe

Hugo Demets – Urban Economist

Olivia Van Hellemont: Dus, ik schrijf mijn thesis momenteel mijn thesis in het kader van het tweede jaar van mijn masterstudie over microkredieten, in Louvain-la-Neuve, aan de LSM, Louvain School of Management in International Management. Mijn hoofdvraag is: zijn microkredieten een efficiënt instrument voor de strijd tegen armoede?

Hugo Demets: Hier of in België?

OVH: Hier! In België. En in mijn literatuurstudie heb ik voorlopig een heel stuk geschreven over de armoede in België, over de definitie van microkredieten en wat dat inhoudt, wat de verschillen zijn van microkredieten in België ten opzichte van het Zuiden want dat is compleet verschillend en dan nog iets voor de methodologie over USSPM, Universal Standards Standards for Social Performance Management en daarop heb ik eigenlijk een beetje mijn questionnaire op gebaseerd. Dus voorlopig ook al interviews met een aantal MFI's gehad, met microStart en Hefboom, die de grootste marktaandeelen hebben in België.

HD: Samen met Crédal.

OVH: Ja, en dan heb ik ook nog een interview gehad met Febelfin. En ik probeer nog hier en daar nog een aantal organisaties vast te krijgen die ook werkzaam zijn in het armoedebestrijdingsveld en daarover zou hier vandaag meer de focus op liggen. En ook wat jullie mening wat is over microkredieten en of jullie beschouwen of dit een degelijk efficiënt instrument is.

Paul Delva: Het is een heel interessant onderwerp maar ik denk dat hier één van de kernvragen zal zijn of het eventuele gebruik van microkredieten in de strijd tegen de armoede, in welke mate dit geïntegreerd is in de strijd tegen armoede in Vlaanderen, Brussel en Wallonië. Want volgens mij, want is één aspect maar ik zie eigenlijk heel weinig of geen structurele linken tussen een armoedebeloid in verschillende componenten, enerzijds, afhankelijk van geweest tot geweest in ideologie die men volgt en instrumenten aanbiedt. Ik zie eigenlijk niet altijd de link met die mechanismen van microkredieten en dat op zich is eigenlijk een van de merkwaardigste linken. Hugo Demets is mijn medewerker en kent de problematiek heel goed.

HD: We hebben samen ook een boek geschreven maar dat ging niet over microkredieten maar bon. Efkes mijn ervaring op vlak van microkredieten. Dus in 2005 heb ik in Ecuador gewerkt rond ECASSEF, dat is een Belgische NGO die onder andere microkredieten deed maar dat is echt heel klein en dat is dus in het Zuiden. Want daar kon ik je de info over geven, ik heb ook nog een beetje gewerkt met de Belgische Raiffeissen Stichting, dat is een onderdeel van Cera, heb ik samen met Kurt Moors gewerkt. Ik had die contactpersoon nog efkes opgesnord, ik kan je die nog geven maar dat gaat allemaal over het Zuiden. Mijn ervaring is microkredieten in het Zuiden. Om heel kort te zijn, wat vergelijking met het Noorden want als je dan mijn eigen mening vraagt, dan is dat eigenlijk het belangrijkste dat ik naar voren schuif, dan is een fundamenteel concept van microkredieten solidariteit van leengroepen. Zoals met Juniors van de Grameen Bank, daar heb je waarschijnlijk wel al van gehoord. Dat is een fundamenteel deel en onderzoek van microkredieten dat is een dorp leent en een dorp zorgt ervoor dat elk individuele ontlener terugbetaalt. In het Westen vooral, in de 19^{de} eeuw, vooral de Raiffeissen... Raiffeissen was een burgemeester die eigenlijk met microkredieten is begonnen in Duitsland, naar aanleiding van een hongervinter in 1996 en daar was een aantal dingen rond zijn bedrijfsvoering, hij was burgemeester en zorgde eigenlijk voor microspaar- en leenkas en een aantal dingen vind je heel erg terug in het personalisme waarover Paul en ik een boek over hebben geschreven. Van zijn leenkas was er een gemeenschappelijk doel bij de sociale opdracht, namelijk de mensen beter maken. De mens stond ook centraal, het welzijn van de mens stond centraal en, uiteraard moesten de kredieten ook terugbetaald worden, maar altijd in een menselijke context. De besluitvorming was democratisch, de verantwoordelijke die meer met de kas bezig waren, ...

PD: Maar is dat wat je wil?

HD: Maar ik mis dat nu erg in het Westen. Ik vind dat het nu erg is geïndividualiseerd, ook aan de onderkant van de samenleving. En daarom zie ik dat persoonlijk heel kort geschetst niet als echt, nu nog aanslaand in het Westen. Ook omdat armoede een Multi facet probleem is geworden.

PD: Je ben waarschijnlijk op de hoogte dat er al een thesis bestaat van de UGent, geschreven in 2010, door An Coninx. Want eigenlijk is dat min of meer dezelfde focus.

OVH: Ja inderdaad.

PD: Wat mij ook opviel van de conclusies in die thesis, is dat, als dat zo zou zijn dat microkredieten kunnen hebben tegen armoede want dat is zeker niet bij de allerarmsten maar bij de mensen die zich op de grens bevinden van armoede en kansarmoede... Daar zit

natuurlijk wel een logica in. Maar is het eigenlijk een wetenschappelijke thesis? Je probeert te staven?

OVH: Ja, ik verwerk zelf geen cijfers, ik doe geen statistisch werk maar het is zeker gebaseerd op cijfers.

PD: En wat zijn uw conclusies, als we dat mogen vragen.

OVH: Wel, voorlopig, één van de grootste vragen die bij mij opkomt, is dat microStart bijvoorbeeld een waarborg vraagt en Hefboom niet. En dat is toch een enorm verschil in de outreach die je hebt want van zodra je een waarborg vraagt, dan bereik je de bottom van de pyramid eigenlijk niet.

HD: Maar microStart, is het niet dat zij vooral op startende ondernemers maar eerder in een bedrijfsvorm richten terwijl Hefboom dan vrijblijvender is?

OVH: Hefboom heeft drie pilaren: ze hebben regulierkrediet, microkrediet (onder de naam Impulskrediet) en dan nog iets in de culturele sector maar dus onder Impulskrediet hebben ze een heel gelijkaardige missie. Dus in die zin zijn ze toch heel gelijkaardig en wanneer ik dat vergeleek was dat toch een grote vraag die bij mij opkwam. Van zodra je een waarborg vraagt, moeten die mensen die waarschijnlijk geen stevig netwerk hebben, moeten die toch iemand vinden die voor 50% van het krediet een waarborg kunnen vinden.

PD: Als ze geen waarborg vinden er is dan een mogelijkheid om naar 25% te gaan. Dat heb ik ergens gelezen.

OVH: Ah ja, dat zal ik eens opzoeken.

HD: Zoals ik al zei, mijn ervaring is microkredieten in het Zuiden. Wat ik zowat mis is solidariteit, dat mechanisme maakt dat de ... Dat mis ik hier eigenlijk.

PD: Natuurlijk, wat mij enorm opvalt, als je over de microkredieten spreekt en over armoedebestrijding: dat is een gigantisch paradox. Mensen die verkeren in armoede, als je die eruit wilt halen, dat is natuurlijk complex maar je moet ze meer financiële middelen geven, dat is het concept van microkredieten. Maar microkredieten verarmen in de eerste instantie wel die mensen in armoede want ze bouwen schulden op, bijkomende schulden. En dus dat zit in het concept zelf van microkredieten en die omweg wordt gebruikt om geld eraan te kunnen verdienen maar op korte termijn, steek je wel mensen die niet zo sterk zijn, want

armoede heeft niet alleen financiële implicaties. Iemand in armoede is soms ook lager opgeleid, familiaal fragiel, ... Zonder enig oordeel te vellen, armoede is dikwijls veel complexer dan alleen maar een financiële toestand. En die mensen gaan we dan net opzadelen met bijkomende schulden, dat is wat we doen en dat draait meestal goed uit. Ik denk dat 95% dat terugbetaalt, wat niets wilt zeggen dat je armoede bestrijdt.

HD: Armoede in het Zuiden is ook anders dan in het Noorden.

OVH: Dat is eigenlijk een van mijn vragen, wat eigenlijk het verschil is tussen armoede in België en armoede in het Zuiden.

HD: Gewoon uit mijn ervaring, armoede in het Zuiden zie ik eerder als, dat is moeilijk te formuleren: een gebrek aan kansen maar dan officiële kansen, in de zin van het opzetten van een venootschapsstructuur of het bereiken van een markt. Terwijl de mensen in het Zuiden wel de normale capaciteiten hebben waardoor je hier in de middenklasse zit, armoede hier is echt een multi facetten problematiek. Ik weet niet wat Paul daarvan denkt maar mijn persoonlijke mening is dat onderwijs eigenlijk het allerbelangrijkste is om aan armoede te ontsnappen. Maar wel ander onderwijs dan we nu kennen, onderwijs veel meer aangepast aan de doelgroep. Onderwijs naar kansarmoede, echt toegespitst op kinderen en volwassenen die uit armoede moeten, ook tweede kans onderwijs is daar een poging toe maar vind ik niet voldoende, is te schools. Dat is mijn mening. Maar in ieder geval, ons onderwijs is niet toegespitst op mensen met een multi facetten problematiek.

PD: Om even terug te komen op de microkredieten zelf. Wat ik mij eigenlijk afvraag is, stel iemand gaat een microkrediet aan bij Hefboom, bij Impulskrediet en Hefboom verleent. Hefboom zal het krediet opvolgen en zal die persoon opvolgen en in eerste instantie, als sociale bank en ze gaan ervoor zorgen dat die middelen worden terugbetaald. Ik veronderstel ook dat ze die mensen gaan begeleiden, adviseren, coachen, ... Maar stel nu dat die lening afbetaald is, en dus voor Hefboom, die hebben hun inzet terug, ze hebben 15 000 uitgeleend en dat wordt terugbetaald: wat gebeurt er dan? Die advisering en coaching, stop dat dan op dat moment? Maar vooral, wie volgt eigenlijk op of dat dat microkrediet mensen vooruithelpt. Dat is de kern van uw thesis. Maar wie volgt dat dan op? Hefboom toch niet meer.

OVH: Wel, en dat is vooral als het krediet niet gelukt is geweest, dan proberen ze een follow-up en proberen ze de reden van de drop-out echt te identificeren maar die mensen zijn zo gefocust op survival omdat ze gewoon geen geldinstroom meer hebben, dat ze niet eens tijd hebben om op vragen te beantwoorden. En dus die verliezen, alle motivatie om nog mee te werken met de missie van Hefboom en om hen nog bijvoorbeeld te helpen om te begrijpen waarom het niet gelukt is.

HD: Wat is de succes rate van Hefboom?

OVH: Dat weet ik nu niet precies. Ik weet wel, ik denk bij microStart, ligt de default rate rond 9%. Bij Hefboom weet ik het nu niet zo meteen.

PD: En ik heb hier microStart, en daar staat dat je borg staat voor 50% van het bedrag maar als je echt niemand vindt, dan kan 25% borg worden toegestaan. Dus eigenlijk wilt dat zeggen dat er altijd minimaal 25% borg wordt gevraagd. Altijd, altijd, altijd. Ik vind die microkredieten heel interessant maar ik weet eigenlijk niet welke instantie zou moeten opvolgen wat de kern van uw thesis is. Want dat is echt niet aan Hefboom te doen, en ook niet aan microStart. En er is een fundamenteel verschil tussen het terugbetalen van uw lening en het kruipen uit armoede. Want als je uw lening gewoon terugbetaalt sta je eigenlijk even ver als vier jaar voordien.

HD: Allez, nee nee. Het sociale doel van zo'n een microkrediet is ondertussen de vaardigheden.

PD: Ja, ja, ja, helemaal akkoord. Maar als ik alleen naar het financieel aspect kijk, dan zegt dat niet heel veel.

HD: Maar je hebt uw netwerk kunnen opbouwen. Je hebt uw vaardigheden kunnen opbouwen. In Principe zou je daarmee verder kunnen. Nu wat ik dacht, dat is nu een mooi stuk voor Bea Cantillon.

PD: Heb je al eens contact opgenomen met Bea Cantillon. Ken je Bea Cantillon?

OVH: Nee.

PD: Dat is de armoede expert in Vlaanderen.

HD: Ze heeft ook aan de universiteit van Antwerpen, observatorium voor de armoede of zoiets.

PD: Dat is echt de moeite om eens te googelen.

HD: Want dat is de armoede expert en zij heeft daar zeker iets van en het is ook interessant studiemateriaal voor hun van: microkredieten, werkt dat? En ze is nog senator van ons geweest.

OVH: Super, dan had ik nog een vraag. Wat zijn voorlopig de instrumenten in België voor armoedebestrijding? Wat is er voorlopig in plaats om die problematiek aan te gaan.

PD: Natuurlijk de OCMW 's spelen daarin natuurlijk een grote rol, lokaal dan waar mensen worden, door sociale assistenten, worden begeleid of er effectief geld wordt uitgekeerd aan die mensen in armoede. Het probleem is dat armoedebestrijding heel transversaal is. Ik denk dat er op Vlaams niveau, maar dat moeten we nog een opzoeken, dat er een coördinerend minister van armoede is.

HD: Dat is toch ...?

PD: Ik denk dat dat Homans is. Maar uw vergissing is heel typisch omdat natuurlijk de minister van welzijn die, een van de meest fundamentele doelstelling van een welzijnsbeleid is of mensen in armoede te laten sukkelen of om ze eruit te helpen. Maar dus ik denk dat, moest er een eenvoudige oplossing zijn, ... Je hebt ook het hele daklozenbeleid, voor mensen in extreme armoede. In Brussel, worden er eigenlijk twee dingen gecoördineerd, maar dat is echt structurele hulp en noodhulp. Structurele hulp, dat is dan ook het begeleiden van mensen. Er waren momenteel, en dat is heel interessant om op te zoeken, er is een concept opgemaakt dat heet Housing First.

OVH: Ja, daar heb ik over gelezen, gebaseerd op een project in de Verenigde Staten.

PD: Wat ook in Europa, in België en in Brussel opgang maakt. Omdat men dikwijls zegt, dat is niet meteen het eerste waar je aan denkt, als je denkt aan mensen in extreme armoede die je wilt helpen. Maar het feit van iemand een vast domicilie, een redelijke plek om te wonen, een gezonde plek, dat kan wel een hefboom zijn. Dat is duur hé, voor een overheid kost dat veel geld. Maar, meer en meer komt het inzicht dat dat eigenlijk noodzakelijk een drempel is om verder te kunnen evolueren. Maar eigenlijk heeft men een keuze gemaakt om heel veel verantwoordelijkheid te leggen bij lokale overheden.

HD: Ik zie dat ook in je boek. De bevoegdheden in Vlaanderen zijn zodanig opgesplitst dat er een coördinerend minister van armoede is.

PD: Dat gaat dan ook over huisvesting, onderwijs, ...

OVH: En wat denkt u dat de kracht is van die instrumenten? Beschouwt u deze als efficiënt genoeg om de strijd tegen armoede aan te gaan?

PD: Daar heb ik onvoldoende zicht op. Maar Hugo zei, dat zijn twee dingen: dat is onderwijs en ook, en dat is waar ik heel sterk in geloof, dat is via vorming aan een job geraken. Werk is eigenlijk de allerbeste manier om uit armoede te blijven. Natuurlijk, meer en meer worden we geconfronteerd met de 'working poor', dat wordt helemaal lastig. Mensen die wel werken en die wel een loon hebben en die wel voltijds aan de slag zijn, en die dan nog in financiële moeilijkheden geraken. Ja, dat is ... Maar ik ben op dat vlak nog eerder klassiek, ik geloof wel dat die twee fundamenteën onder meer zijn werk op termijn meest nuttig zijn. Maar om de armoedebeleidsinitiatieven te gaan taxeren of te gaan evalueren, dat is moeilijk.

HD: Op zich, zijn ze allemaal goed bedoeld en kunnen ze zeer efficiënt zijn. Het is een coördinatie van verschillende initiatieven, dat heel moeilijk is.

OVH: En beschouwt u dat we daar voldoende op inzetten om die arme mensen aan een job te helpen geraken in België? Of zou dat nog versterkt moeten worden?

PD: Goh, ik denk dat die Actiris, ik ken vooral het Brusselse werkveld, probeert. Er gebeurt wel het een en het ander. Maar ongelijke kansen veeg je niet weg door een paar initiatieven te nemen. Ongelijke kansen worden vaak heel het leven in de rugzak meegenomen, die worden gecreëerd in de eerste levensjaren.

HD: Ik kan daarop aanvullen dat eigenlijk onderwijs, toegespitst op kansarmen, een specifieke vorm van onderwijs, dat het dat eigenlijk is.

OVH: Ok, super. In verband met armoedebestrijding, wordt er met andere organisaties samengewerkt? Bijvoorbeeld, u zei Actiris, werken die samen met overheidsinstellingen?

HD: Ja, partners zoals Jeugd en Stad. Dat zijn er heel wel.

PD: Actiris is natuurlijk een overheidsinstelling zelf. Het is niet de VDAB maar het is te vergelijken met de VDAB in Brussel.

HD: En werkt met heel veel vzw's samen. Om juist kansarmen te bereiken.

PD: Er worden ook heel veel vormingen aangeboden.

HD: Mensen zijn vaak te zwak. Allez, Dounia, mijn vrouw, doet de testing voor die opleidingen. Dus ze komen voor kansarmen, die komen bij mijn vrouw om voorafgaande testen te doen

om te kijken of ze een bepaalde opleiding kunnen volgen. En het niveau van taal begrijpen is te zwak.

PD: Waar ik ook wel in geloof is in het inburgeringsbeleid. Mensen die nieuw aankomen in ons land, vroeger werden die aan het, enfin het hangt ervan af hoe dat je dat bekijkt, waren ze vrij om zich te ontwikkelen. Nu worden ze eigenlijk gevraagd om een cursus inburgering te volgen, waarbij hen de essentie wordt aangeleerd, hoe onze samenleving werkt. Daar zitten ook taallessen bij, daar zitten ook lessen bij over democratie. Eigenlijk wordt er uitgelegd hoe onze samenleving hier functioneert. Wat hen dan beter gewapend maakt om in te stappen in die samenleving. Daar was ook veel tegenkant tegen. Omdat men dat te betuttelend, te dominant vond. Maar ik denk dat dat helpt om mensen gelijke kansen te geven. Alles wat mensen gelijke kansen help geven, steun ik. Inburgeringscursussen zijn in Vlaanderen al heel lang gekend en dat functioneert goed.

HD: En is verplicht ook.

PD: En in Brussel is dat nu ook zo. Dat is een verplichting geworden. Het blijft natuurlijk heel moeilijk om ergens een plek te vinden in de overheid als er geen tweelandstalen, ...

HD: Ja, maar de verwerving, hebben we het specifiek over nieuwkomers. Dan is taalverwerving veel te traag.

OVH: Maar hierbij helpen organen zoals Actiris dan wel bij. Voor taalcursussen bijvoorbeeld.

PD: Er zijn er gigantisch veel. Je moet een googelen op bru-taal, het Huis van het Nederlands. Want Gunther Van Nesten, dat is de directeur van het Huis van het Nederlands, dat is natuurlijk een stukje van uw thesis.

OVH: Mijn laatste vragen zijn een beetje meer gespitst op microkredieten. In welk opzicht denken jullie dat microkredieten bijdragen tot de strijd tegen armoede. Welke sterktes identificeren jullie bij dat instrument? Of zwaktes?

PD: Ik denk dat Hugo daarop geantwoord heeft.

HD: Ik denk dat dat maar heel beperkt is. Omdat het een concept is uit het Zuiden dat wordt ingevoerd in het Noorden maar de context hier is anders. Zeker de solidariteit tussen ... Dat zijn daar hele dorpen die samen kredieten aangaan. Dat zie ik hier niet gebeuren.

PD: Ik denk dat je uw vraag moet opsplitsen in rechtsreeks effect en onrechtstreeks effect. Onrechtstreekse effect, daar heeft Hugo op gealludeerd. Mensen worden wel sterker, ik bedoel als je mensen adviseert, als ze worden begeleid door die instellingen, ook als ze zien dat ze een krediet krijgen want op zich is dat op menselijk vlak valoriserend. Ik zeg niet dat dat op lange termijn iets zegt. Dat zijn allemaal onrechtstreekse effecten waardoor mensen versterkt worden, daar ben ik van overtuigd. Het rechtstreekse effect van armoedebestrijding, daar heb ik geen zicht op en dan kom ik terug op de vraag die ik daarstraks gesteld heb, die de essentie van uw thesis is, ik weet niet wie dat opvolgt.

HD: Het zou een mooie taak zijn voor het centrum van Bea Cantillon. Ik denk dat die in Vlaanderen ook de enige is die wetenschappelijk studeert.

PD: Ik denk wat ook heel interessant om een keer op te gaan zoeken dat zijn organisaties waar de armen het woord voeren. Ik weet niet of dat bestaat in het Franstalige België. Dat zijn structuren die vast zijn en die Vlaanderen subsidieert en waar eigenlijk mensen in armoede zelf getuigen, uitleggen wat hen zou kunnen helpen en wat hen geholpen heeft. Dat wordt professioneel geleid, er is altijd een directeur die dat allemaal bestuurt. Ik denk dat dat ook heel interessant kan zijn als je hen contacteert. Ik weet niet of dat in het Franstalige België bestaat. En eigenlijk wordt er ook heel veel beroep gedaan op die mensen, ook vanuit het beleid in Vlaanderen, om een soort van klankbord te hebben, want heel veel mensen zijn van goede wil, maar de andere kant is natuurlijk wat verwachten deze mensen in armoede, wat hebben zij te vertellen, wat hebben zij van ervaringen, want uiteindelijk hebben zij ervaringen die de beleidsmakers nooit hebben. En dus die organisaties waar de armen het woord voeren zijn echt interessant. Als je meer zicht wilt krijgen over de armoede problematiek zelf, dan denk ik dat dat heel nuttig is.

OVH: Eigenlijk heb ik mijn vragen ongeveer gesteld maar ik sta ervan versteld hoe dat jullie eigenlijk niet achter... Ik dacht dat jullie iets meer achter het concept van microkredieten zouden staan.

PD: Nee, we staan erachter. En ik ben er vast van overtuigd dat dat mensen versterkt. Of het mensen uit armoede kan trekken, dat weet ik niet. Misschien wel maar dat weet ik niet. Maar op zich, het feit dat je mensen vooruit kunt helpen die bij gewone banken niet aan de bak komen en dat je die helpt samen met het feit dat je die adviseert en coacht want dat is een cruciaal onderdeel, als dat er niet is dan denk ik dat je microkrediet maar half zal functioneren of zelfs niet, in die omstandigheden denk ik wel dat het nuttig kan zijn maar of het effectieve resultaten heeft, dat weet ik niet.

HD: Inderdaad, hier ben je echt bij beleid en ja, eigenlijk zijn dat privé-organisaties, zoals banken, daar hebben wij ook geen zicht op wat zijn hun activiteiten. Dat behoort eigenlijk tot echt privé. Ik ga nog een paar adressen voor u opschrijven.

OVH: Ja, dat zal wel interessant zijn voor de beschrijving van de armoedesituatie.

PD: Maar ik vind de vraag van u wel relevant. Enfin, dat is de rode draad in ons gesprek: aan wie komt het toe, wie krijgt de taak om gewoon na te gaan of microkredieten mensen uit de armoede haalt? Aan wie komt dat toe? Dat komt niet toe aan Hefboom op zich.

OVH: Die hebben het geld ook niet om dat na te gaan.

PD: Dus denk ik dat dat onafhankelijke organen moeten zijn die dat moeten onderzoeken. Want misschien is het omdat we die ontbrekende schakel niet hebben, dat er vandaag geen structurele link is tussen het armoedebeleid en de microkredieten. Dus misschien kan dat eigenlijk dat ontbrekende puzzelstuk zijn.

OVH: Want het beste dat ik heb gevonden terwijl ik opzoeken deed, is dat microStart eigenlijk al hun geld krijgen van BNP, ze moeten dat natuurlijk wel terugbetalen maar dat is dus eigenlijk hun grootste partner. Ze maken gebruik van KPMG, die dus ook audit doet voor BNP, en dus ook voor microStart. Ik denk, in samenwerking met KPMG, en ook Vlerick Business School, hebben ze allebei eens een impactstudie gedaan. Vooral die van Vlerick was heel interessant. Dat waren studenten die dat in 2016 hadden gedaan en zij hadden echt enorme kwantiteiten van data gebruikt en in een programma gestoken en daar was echt veel uitgekomen en daar kwam de outreach toch heel erg naar boven. Maar opnieuw, dat dateert van 2016, we zijn ondertussen in 2019.

PD: Organisatie waar armen het woord voeren, dat is www.netwerktegenarmoede.be en dat van Bea Cantillon is www.centrumvoorsociaalbeleid.be. Netwerk Tegen Armoede is 59 organisaties, één daarvan is ...

OVH: Perfect, ik heb heel veel kostbare informatie. Bedankt voor jullie tijd.

**P. APPENDIX P: TRANSCRIPTION - INTERVIEW WITH MICHEL VAN HOORICKX
(MICROSTART)**

Michel Van Hoorickx – Volunteer - microStart

Olivia Van Hellemont : Ma première question, regarde plutôt le processus d’octroi des microcrédits. Est-ce que vous rejetez souvent des microcrédits ? Est-ce que cela vous arrive souvent ?

Michel Van Hoorickx : Oui, on en rejette quand même mais il y en a qui n’arrivent même pas jusqu’au comité d’acceptation. Mais ceux qui passent, il y en a 60% mais pas du premier coup. Il y en a même qui passe du second ou du troisième coup ou qui doivent donner d’autres informations ou qui doivent parfaire leur dossier.

OVH : Et vous leur laissez beaucoup de chances ? Imaginez qu’il y a une personne qui arrive avec un dossier incomplet ou sans plan financier, ...

MVH : On doit savoir tout et il faut que toutes les règles soient remplies.

OVH : Et quelles sont les raisons les plus importantes pour lesquelles vous rejetez ces dossiers ?

MVH : Un, si on sent que la personne n’est pas à mains de faire ce pour quoi elle demande un crédit. Si le dossier ne parvient pas à être sérieux ou ne parvient pas à être rempli, bien qu’ils ont des coaches. J’en fais de temps en temps, maintenant, je ne fais pas parti du comité mais tu aides des gens à faire un bilan pour n’importe qu’elle société, crédit sur trois ans. Ils doivent faire un projet, bien détailler, ça doit coller. Si eux n’ont pas de revenue c’est pas grave car il y a une garantie.

OVH : Oui c’est ça.

MVH : Cette garantie c’est souvent quelqu’un de la famille, une tante ou un amie ou une amie, ils font cette garantie. Mais on va aussi voir ces gens-là, si leurs surface financière est suffisante, pour en cas de défection demander, ... Mais la garantie n’est pas à 100%.

OVH : Oui, minimum 25% mais de manière générale 50%.

MVH : Oui voilà, souvent 50%.

OVH : Aussi quelque chose que je me suis demandé. J'ai eu l'opportunité d'interviewer quelqu'un de Hefboom, ils sont beaucoup plus petit que microStart. En gros, une des raisons très importantes pour eux de rejeter un crédit c'était qu'ils regardaient souvent l'aspect humain. Donc regarder si la personne, qui lance son projet, si on lui octroie le crédit, à quel point sait-elle encore mener une vie normale ? Est-ce qu'elle va devoir travailler sept jours sur sept ? Est-ce qu'elle est en assez bonne santé pour peut-être exercer son métier.

MVH : Je dirais qu'on a eu le cas de quelqu'un par exemple qui avait une santé faible et qui changeait de métier pour ça. Il voulait se mettre en indépendance, il avait fait un truc dans la photographie parce que c'était une fille qui savait mieux gérer ça avec la maladie qu'elle avait. Bon, là on l'a fait.

OVH : Oui ça avait beaucoup de sens.

MVH : C'était très bien fait, elle avait un beau dossier, elle y croyait. Elle travaillait en temps plein avant dans une société.

OVH : Ok, super. Puis, une question un peu différente : Est-ce que vous faites des efforts pour diversifier votre portefeuille au niveau des risques.

MVH : Oui, on le fait. Malheureusement, comme ce sont des microcrédits, on aura souvent le même genre. On a l'horeca, beaucoup trop, à mon avis on a beaucoup de transporteurs, des métiers qui ...

OVH : Des Ubers par exemple ?

MVH : Non pas vraiment des Ubers, plutôt la livraison à domicile de petites marchandises qui travaillent en sous-traitance pour UPS ou DHL, ou des entreprises comme ça. Et ça, on en a trop, à notre avis mais difficile car il y a beaucoup de demande. Ils font des propositions, puis on va voir leur camionnette et ils ont déposé un emprunt pour une camionnette, ce ne sont pas nécessairement des emprunts pour faire une société. Ils travaillent en indépendant mais c'est très souvent du matériel. On s'est quand même posés la question que si l'emprunt n'arrivait pas à être repayé, on aura quand même la camionnette en main.

OVH : Si jamais ça ne marche pas oui. Ma prochaine question concerne la loi Laruelle. microStart si je comprends bien, devrait tomber, enfin cette loi s'applique à microStart. Par le

fait que vous demandez une garantie, est-ce que tous les points de la loi Laruelle s'appliquent à microStart ?

MVH : A mon avis oui. Je ne peux pas te le garantir à 100%, parce que je sais qu'on doit l'appliquer mais si ce sont toutes les règles ou pas, ...

OVH : D'accord ça marche. Est-ce que vous demandez activement toutes les informations, surtout concernant la faisabilité du projet du client.

MVH : Oui.

OVH : Est-ce que vous demandez une transparence vraiment forte par rapport à ça ?

MVH : Oui, disons que ce qu'on fait c'est vraiment une autre méthode. Si on voit que la personne n'est pas à main de donner toutes les informations comme il faut parce qu'elle n'en a pas la capacité, c'est souvent ça, ils reçoivent un coach, gratuit. Et ce coach va aider ces personnes qui tachent de revenir en confiance avec eux, parler, apprendre à les connaître, parler de leur vie et de connaître en fait les détails de tout ce qu'ils veulent ou parfois de ce qu'ils font déjà. Mais souvent les personnes continuent à travailler, pendant un certain temps pour démarrer, pour qu'ils aient encore un revenu.

OVH : Oui, j'imagine que ça donne confiance surtout. Et est-ce que vous avez un processus de documentation ou vous faites parvenir l'offre du microcrédit d manière très transparente au client ? Donc plutôt de votre côté ?

MVH : Dès que l'offre est faite ? La demande est faite ? Le client doit voir, il doit faire son bilan, voir tous les détails, toutes les informations. Ensuite, il y a une évaluation faite par un conseiller, une évaluation faite sur base de tout le dossier. C'est aussi lui qui reçoit le client au départ, il fait tout son rapport qu'il présente au comité. Et ce rapport est très détaillé mais le client ne voit pas ce rapport-là évidemment.

OVH : D'accord. Et est-ce que, imaginez que microStart refuse un crédit, est-ce que vous être transparent sur les raisons du refus.

MVH : Oui.

OVH : Pour qu'il puisse par exemple améliorer par après ou adapter ses plans.

MVH : Oui.

OVH : Si j'ai bien compris, ça c'est Guido Busseniers qui m'a dit ça, les remboursements anticipés sont autorisés mais ma question est : Est-ce que vous instaurez un cooling-off period ? Un cooling-off period c'est la période entre le remboursement du premier crédit et la reprise d'un nouveau crédit.

MVH : Non, on a des cas où on décide d'un nouveau crédit et où on reprend le solde de l'ancien crédit.

OVH : D'accord. Donc ça c'est souvent dans le cas où c'est du scaling-up ?

MVH : Oui.

OVH : Maintenant je vais passer aux questions un tout petit peu plus générales. Donc, microStart reçoit tous ses fonds de BNP, donc c'est un revolving crédit. D'où est-ce que vous tirez encore des fonds. Est-ce que vous recevez encore des subsides ? Est-ce que l'ADIE aussi a quelque chose à voir là-dedans ?

MVH : microStart est en train de chercher d'autres banques auxquelles s'affilier pour que ce ne soit pas que BNP. Mais c'est à double tranchant ça car si un client devient plus gros et important, la banque devient intéressée aussi. Et ici, tous les clients, ce sont des gens, selon les règles de la banque, qui ne sont pas acceptables. Donc ils passent d'abord par un organisme comme microStart, où les emprunteurs sont suivis de beaucoup plus près. Parce qu'il y en a qui reçoivent un crédit et qui continuent à être coachés pendant les deux, trois premières années, jusqu'à ce qu'on sache qu'ils sont ok.

OVH : Mais c'est vrai que c'est très important ce follow-up. Car j'ai l'impression que c'est ça en fait. Les MFIs ont souvent du mal à débloquer de l'argent pour ça, parce que c'est cher et c'est un trade-off entre le taux d'intérêt et les services que vous pouvez proposer.

MVH : Avant, j'étais dans un marché normal, ça ne pouvait pas se produire comme ça, parce qu'on ne pouvait pas le faire gratuitement. Tandis que les coachs sont tous des pensionnés et ils font ça, pas pour l'argent, ils sont juste remboursés au kilomètre. Donc on n'est pas payé pour le travail que l'on fait.

OVH : Et concernant les subsides, est-ce que vous avez une idée ... ?

MVH : Le maximum qu'on donne, mais parfois il y a une exception, mais le maximum en général c'est 20 000. Et la moyenne c'est 15 000, on se base sur 15 000. 20 000, on va jusque-là mais parfois, mais très rarement on monte au-dessus de 15 000.

OVH : Oui, quand vous avez vraiment confiance.

MVH : Oui ou bien on se rend compte que s'il n'a pas ça, il ne peut pas démarrer. Et évidemment il faut de la confiance. Mais la plupart des dossiers c'est en-dessous des 10 000. Ce sont souvent des gens qui ont besoin d'un peu de matériel, qui installent un salon de coiffure ou une boutique. C'est souvent pour avoir le premier fond pour acheter des produits, des vêtements ou n'importe quoi. Il faut une première fois, qui est alors remboursé en trois, quatre ans. S'ils vendent bien, ils auront l'argent d'acheter par la suite.

OVH : Et pour vos activités, est-ce que vous recevez de l'argent du gouvernement ? Des régions ?

MVH : Oui, il y a même certains crédits qui passent, ou les autorités font un premier crédit, ou on peut passer une partie du crédit aux autorités et on prend le reste alors.

OVH : Et est-ce que vous savez s'il s'agit de la Région Wallonne, Bruxelloise, ... ?

MVH : On reçoit des trois régions mais ce dont je parle c'est de la Région Flamande.

OVH : Ok, et est-ce que les volontaires reçoivent un training ?

MVH : Oui, avant d'être volontaire, tu reçois trois ou quatre sessions, ça dépend un peu de quel est le genre mais tu reçois trois, quatre sessions de training. Il y en a qui ne sont pas obligatoires, ça dépend un peu de qui on est. Mais on part du principe que tu as suffisamment de connaissance de gestion d'entreprise. Ça aussi, disons que pour les crédits, il y en a qui ont suivis des cours de gestion d'entreprise et qui ont plus facile que ceux qui ne l'ont pas faits.

OVH : Oui, et qui n'ont aucun background là-dedans.

MVH : Il y en a qui, à mon avis, ne sont même pas capables de suivre cette gestion d'entreprise parce qu'ils sont très doués mais ils n'ont pas intellectuellement ...

OVH : C'est intéressant. Et j'imagine que peut-être que certains volontaires reçoivent plus de responsabilités que d'autres ?

MVH : Oui.

OVH : Et est-ce qu'il y a un système mis en place de documentation afin d'assurer la prévention de vente agressive. Par exemple, prévenir de forcer les clients à signer.

MVH : Non.

OVH : Mais j'imagine que c'est plutôt rare ? J'imagine que tout le monde est de bonne foi.

MVH : Non.

OVH : Ok. Ma dernière question est plus pour avoir un peu votre opinion personnelle. Est-ce que vous considérez le microcrédit comme un instrument efficace pour la lutte contre la pauvreté ?

MVH : Oui, en tout cas c'est un problème d'un autre côté, il y a beaucoup de gens qui n'ont pas de revenu du tout et qui recherchent alors par ce côté-là, d'avoir un revenu. Donc, de ce côté oui. Quand je dis qu'ils n'ont pas de revenu, cela veut dire qu'ils n'ont pas droit pour une raison ou l'autre au chômage.

OVH : Parce que ce qui est très dur en fait c'est que, ...

MVH : C'est pour ça aussi que l'on a beaucoup d'étrangers. Actuellement, on a beaucoup de gens qui viennent, qui sont Syriens tout ça.

OVH : Oui. Parce que la grande question que je me pose avec ce mémoire c'est : A quel point les microcrédits ont un impact ? Et à quel point est-ce qu'on sait le mesurer. Parce que, par exemple, en demandant une garantie, c'est un certain obstacle pour certaines personnes parce qu'il faut trouver quelqu'un, dans son réseau, qui est capable ou qui veut bien se porter garant pour la moitié du crédit, ce qui n'est quand même pas mal. Et à ce moment-là, est-ce qu'on atteint vraiment 'the bottom of the pyramid'?

MVH : Notre expérience est relativement bonne là-dedans. Surtout quand c'est de la famille ou des amis. S'ils parviennent à avoir un crédit d'une personne qu'ils connaissent par hasard,

ce qui entre en jeu c'est la fierté personnelle. Et donc on n'aime pas que microStart va demander à celui qui est garant ...

OVH : Oui c'est sûr.

MVH : Donc ils vont éviter cela. Et je dois dire, c'est bon à savoir, peut-être que tu le savais déjà : les crédits qu'on donne, il y en a 80% qui réussissent. Il n'y a qu'une petite partie qui ne réussit pas ou qui doit arrêter, ce qui n'est pas mal.

Q. APPENDIX Q: TRANSCRIPTION - INTERVIEW WITH JOSEPH D'IPPOLITO (CROWD'IN)

Joseph D'Ippolito – Platform Manager - Crowd'in

Olivia Van Hellemont: Alors, je vais peut-être commencer par un petit résumé de mon mémoire. J'écris sur les microcrédits, ma grande question de recherche étant: est-ce que les microcrédits sont un instrument efficace pour la lutte contre la pauvreté en Belgique. Une de mes sous-questions est: pourquoi est-ce que le crowdfinancement, comme les grandes plateformes Kiva et Lendahand, pourquoi est-ce qu'elles n'existent pas en Belgique. Donc, j'ai lu sur votre site web, pas mal d'information. Vous faites donc du préfinancement.

Joseph D'Ippolito: Oui, principalement oui. En fait on présente aussi la formule de prêt mais on ne l'a pas déployé en fait. On ne la fait pas parce que c'était plus compliqué et parce que finalement c'était peut-être la moins intéressante pour des plus petits projets. Donc on s'est principalement concentrés sur le préfinancement de projet en fait, donc via des petites structures qui souhaiteraient peut-être préfinancer leur projet, comme par exemple des microbrasseries ou des ASBL ou autres, qui ont des projets très ponctuels. A ce moment-là, le préfinancement peut vraiment être très intéressant pour eux.

OVH: Et est-ce qu'avec le préfinancement, est-ce qu'il y a des taux d'intérêt qui sont inclus.

JD: Non, non il n'y en a pas. C'est ce que je vous précisais dans les différents échanges qu'on a eu par mail. C'est que nous ne faisons pas du tout des prêts. Donc c'est du don avec des contreparties en nature.

OVH: Oui c'est ça, je me disais bien.

JD: Le porteur du projet, donc l'organisation ou l'indépendant qui aimerait de l'argent pour son projet, en contrepartie proposerait principalement des produits ou des services en contrepartie si vous voulez. Donc si quelqu'un met cinq euros, l'organisation dira merci, si quelqu'un met 15 euro, l'agence dira merci avec une bouteille de bière, admettons que ce soit une microbrasserie. Et si quelqu'un met 200 euro, vous avez plusieurs bacs de bières, plus un fût. Donc, les contreparties, enfin les contributions sont croissantes en termes de valeurs et à chaque fois le porteur du projet propose un produit ou un service au contributeur. Pour lui c'est une façon de préfinancer son chiffre d'affaire. Donc c'est comme s'il recevait un acompte sur des marchandises qui n'ont pas encore été livrées.

OVH: C'est intéressant. Et donc pour revenir à ce choix d'activité de votre côté : les prêts, plus traditionnels comme vous l'avez décrit un peu avant, les obstacles pour ceux-là, sont-ils plutôt juridiques ? Pourquoi est-ce si compliqué ?

JD: Non ce n'est pas juridique. C'était parce que, pour nous, en tant que plateforme, c'était un coût substantiel en tant qu'organisation interne et puis le prêt participatif, le crowd-lending au sens large, il s'adresse principalement, il y a toute une gestion des flux financiers qui doit être faite mais ça en soit, ce n'était pas encore un trop gros souci. Mais le vrai souci c'est le fait de pouvoir auditer les boîtes qui font une demande de prêt, comme en banque, il faut pouvoir les auditer avant de donner un crédit. Or, aujourd'hui le crowdlending ne s'adresse pas du tout aux porteurs de projet qui se trouvent des difficultés financières ou dans des phases de redressement d'entreprises. Ce sont des boîtes qui sont déjà en activité, qui ont déjà une capacité de remboursement de leurs dettes, qui sont déjà bien ancrées dans leur marché donc ce n'est pas pour des start-ups, c'est vraiment pour des small business, pour des boîtes qui tournent. Mais aujourd'hui il y a tellement de liquidités sur les marchés, et ça on l'avait déjà noté il y a deux ans, il y avait tellement de liquidités, aujourd'hui encore plus qu'avant, que les banques elles ouvrent limite leurs bras quand elles voient un porteur de projet qui a une capacité de remboursement pour financer son besoin ou besoin particulier de financement. Donc à ce moment-là, on a commencé à réfléchir: mais en fait ces boîtes-là qui finalement tournent bien, qui sont saines, ok elles vont demander un crédit à leur banque mais aujourd'hui toutes les banques se battent pour avoir une seule entreprise à financer. Donc pourquoi est-ce qu'ils viendraient sur une plateforme de crowdfunding pour payer cinq fois plus cher en termes de taux d'intérêt quoi? Même s'il y a l'argument que ça va peut-être plus vite, oui ok mais pas que quoi.

OVH: Et est-ce que vous considérez par exemple, durant l'analyse du dossier du client, est-ce que vous pensez que c'est plus dur à analyser en ligne, via une plateforme, comme les banques traditionnelles le font?

JD: En fait on ne le fait pas très différemment. C'est-à-dire que nous, à la base, quand on analyse un projet, pour les projets de préfinancement, de crowdfunding non-financier, du reward et de la donation, on rencontre tous les porteurs de projets, ils remplissent un petit formulaire et là on essaie d'identifier avec eux s'il s'agit d'un vrai projet ou si c'est juste une belle petite idée. Parce que sur internet, malheureusement, les gens ne financent pas des idées. Mais par exemple quand on a échafaudé la méthode de travail pour le prêt participatif, il y avait un audit qui a été effectué. Il y avait deux phases d'analyse: d'abord un fast check sur la viabilité du projet ou on demandait un plan financier avec au moins deux années de bilan, on demandait des chiffres simplement pour que l'on puisse analyser les premiers ratios et voir si oui ou non ça tenait la route parce que le problème avec ce genre d'activité c'est qu'on va se ramasser les entreprises en difficultés, toutes celles qui ont des besoins, qui ont faim

d'argent et sont limite la corde au cou quoi. Donc il était nécessaire d'avoir ce passage-là, et puis il y avait une deuxième phase d'analyse qui était proposée mais qui était payante. C'était un audit qu'on avait mis en place avec une fiduciaire partenaire pour analyser les projets en détails sur base d'une vingtaine de ratio qui avaient été définis par la fiduciaire pour analyser quantitativement les entreprises en fait. Donc nous on se charge de la partie qualitative mais eux analysaient principalement les chiffres et on avait tous une douzaine de critères à analyser pour pouvoir produire ensuite un document d'analyse financière, une sorte de fascicule à destination, un financial sheet à destination des contributeurs, des investisseurs prêteurs pour qu'ils puissent se rendre compte objectivement dans quoi ils mettaient les pieds. Donc en gros ce n'était pas un algorithme qui analysait la viabilité de l'entreprise, c'était nous, la plateforme qui analysions ou qui aurions dû analyser les entreprises. On avait proposé, c'était 1 500 euros et, parce que ça demandait du travail quand même de pouvoir analyser tout ça. C'est comme Look&Fin par exemple, je ne sais pas si vous avez eu l'opportunité de les interviewer. Eux ils facturent 2 000 euros l'analyse quoi. Mais là, on a vite vu aussi que quand on soumettais ce tarif-là, à certaines structures, notamment les PME, elles étaient un peu refroidies. 2 500 euros c'est quand même pas mal de relevé de fonds, c'est comme une mini entrée en bourse. Mais si on veut tirer le prêt, c'est un peu ça donc il faut s'y préparer et il faut que nous on puisse fournir des documents de qualité quoi mais on peut pas le faire gratuitement; Mais les partenaires avec qui on travaille ne peuvent pas le faire gratuitement.

OVH: Ok, super intéressant. Et ma dernière question tournerait encore un tout petit peu vers le juridique. Est-ce que Crowd'in doit répondre à la loi Laruelle?

JD: La loi Laruelle, c'est-à-dire sur quoi?

OVH: Donc la loi Laruelle ne concerne que les crédits professionnels des PME. Mais donc après je ne sais pas, ...

JD: Vu qu'on ne fait pas de crédits, en fait non parce qu'en fait il y a une loi spécifique au financement participatif donc aujourd'hui les plateformes qui font du crowdlending, comme Look&Fin, Spreds, par exemple, et Ecco Nova, elles sont agréées par la FSMA. Nous on a été jusqu'à la préparation de la procédure de l'obtention de l'agrément mais que l'on n'a pas fait parce que c'est payant. Ce sont des frais, ce sont des charges supplémentaires pour nos grandes plateformes. Et donc, oui, il faut être agréées, en tout cas pour le financement participatif. On n'est pas considéré comme un intermédiaire de paiement, comme un prêteur de service de paiement. On est une société d'investissement, on n'est pas un fond commun de placement, on n'est pas un market place, etc. Donc tout ça est bien défini dans la loi. Donc si jamais vous n'allez sur le site de la FSMA, vous avez de toute façon la loi qui est dessus. Donc là, le statut qui est octroyé c'est un statut de plateforme de financement alternatif qui est obligatoire. Donc si on veut proposer à des entreprises d'emprunter de l'argent auprès de

particuliers, du Peer2Business, c'est obligatoire aujourd'hui en Belgique, il faut être agréé. Mais par contre, dans le crowdfunding non-financier ... Il n'y a pas d'obligation légale d'être agréé, on respecte toute une série de loi par rapport à tout ce qui est numérique, tout ce qui est loi commerciale etc., droit commercial mais on n'a pas l'obligation d'être agréé quoi. Donc voilà, il ne s'agit pas d'appel public à l'épargne aussi, donc on ne fait pas d'appel public à l'épargne parce que la contrepartie qui est proposée, ce n'est pas une action, ce n'est pas un taux d'intérêt, ce sont des contreparties en nature quoi, ou symbolique tout simplement.

OVH: Là j'ai posé toutes mes questions mais je trouvais cela très intéressant d'entrer en contact avec vous parce que vous étiez en fait la plateforme qui ressemblent le plus aux plateformes sur lesquelles je me questionnes, qui n'existent pas en Belgique. Donc c'est pour ça que je voulais entrer en contact avec vous. J'ai trouvé ça très intéressant et je me questionnais énormément aussi en fait sur les points de vue juridiques parce que c'est quand même, comme vous dites, tout ce qui est prêt, crédits professionnels, tout doit être agréé par la FSMA et à mon avis il doit y avoir quelque chose qui empêche ces plateformes qui voudraient donner des petits crédits, à mon avis il doit y avoir un obstacle juridique qui les empêche de faire quoi que ce soit. C'est comme la Loi Laruelle ...

JD: Je ne pense pas vraiment que ce soient des obstacles juridiques. J'ai l'impression que ce sont plus des obstacles, en tout cas aujourd'hui, si on a renoncé aux crédits, ou en tout cas du crowdlending, c'est simplement parce que c'était le marché qui était compliqué en fait. C'est le marché qui est compliqué. En fait, le côté juridique, il ne pose pas spécialement problème, enfin il ne pose plus vraiment problème. Oui, il faut se mettre à niveau, oui il faut travailler pour avoir des bonnes conditions générales pour se protéger en tant que plateforme pour protéger sa responsabilité et protéger les emprunteurs. Mais à partir du moment où on est droit dans les bottes et qu'on reste dans les clous de la loi FSMA, ça ne pose pas trop de soucis en fait. Je pense que le plus compliqué je pense que c'est d'avoir des clients en fait, c'est d'avoir des entreprises qui souhaitaient venir chez soi, enfin chez nous pour obtenir un crédit qui est souvent beaucoup plus cher chez nous qu'en banque parce que si vous prenez les taux d'intérêt, même en microcrédits classiques, les microcrédits classiques, vous allez chez microStart, c'est 8% carrément. C'est quand même costaud pour des petites structures qui démarrent, enfin ce n'est pas si évident que ça. Dans le crowdfunding, le taux d'intérêt il varie entre 6% et 12% quasiment, brut sur base annuelle donc c'est quand même énorme donc il faut avoir ... Donc quand on est dans une logique de lutter contre la pauvreté pour relancer une activité professionnelle etc. mais qu'on doit payer des taux qui sont quasi d'usure pour ces personnes-là, il faut se poser la question de si ça a vraiment un intérêt. Maintenant, il faut peut-être regarder d'autres modèles aussi. Je sais bien qu'il y a des plateformes françaises par exemple, comme Babyloan, je ne sais pas si vous connaissez.

OVH: J'ai déjà entendu je pense, oui.

JD: Babyloan, qui est une plateforme française, qui elle fait du microcrédit via des intermédiaires de crédit dans les pays en voie de développement et donc eux leur modèle est intéressant. Je ne sais pas très bien comment ils fonctionnent et eux c'est plus une banque qu'une plateforme de crowdfunding en tant que telle. Et en France il faut, car c'est une plateforme française, il faut aussi un agrément pour pouvoir entrer dans le marché. Et puis pour vous, parce que maintenant que je parle de ça, je me souviens de ce que vous venez de dire, par rapport aux obstacles juridiques, je pense que le vrai obstacle juridique aujourd'hui, il n'est pas pour développer son business dans un pays en particulier mais de développer son business dans plusieurs pays Européens. Aujourd'hui chaque pays membre a sa propre législation bancaire, a sa propre législation au niveau du crowdfunding. Il n'y a pas d'harmonisation encore au niveau Européens encore, c'est en cours, la Commission Européenne a eu l'aval du parlement pour pouvoir travailler sur une loi, enfin sur une directive on va dire, européenne, mais donc quand elle sortira, à ce moment-là, ce sera beaucoup plus facile pour une plateforme Belge d'aller faire, admettons, du crowdlending au Luxembourg, en Suisse, en France, en Hollande, enfin dans tous les pays limitrophes, sans nécessairement être obligé d'avoir un agrément pour chaque pays parce qu'aujourd'hui c'est ce qui se passe en fait. Et donc là, il y a un vrai frein juridique en effet. Parce que nous on est souvent en contact avec des acteurs comme notamment Ecco Nova qui sont des amis à nous, enfin ce sont des confrères et en même des amis, ils nous disent, voilà 'nous on veut entrer sur le marché Hollandais, on a fait une demande d'agrément pour le marché Hollandais'. Et ils ont donc dû le faire. Et ici, si demain ils veulent aller en France, ils doivent être agréés pour le marché français quoi. Donc ça c'est lourd d'un point de vue technique et d'un point de vue juridique, c'est pénible pour une petite structure. Et quand on est une grande plateforme, limite ç va mais quand on est une petite structure, une petite plateforme, c'est plus compliqué pour un petit acteur.

OVH: Intéressant. Et c'est curieux parce que les plateformes qui existent déjà, par exemple, celles qui octroient dans le Sud, elles sont quand même actives dans pas mal de pays mais par exemple une plateforme uniquement active en Belgique, ça ça n'existe pas par exemple. Et c'est ça que j'essaie vraiment de comprendre.

JD: Oui, je ne sais pas. Parce que vous vous êtes focalisés sur quel type d'exemple à l'étranger en fait? Notamment, enfin quel type de plateforme.

OVH: Lendahand et Kiva, ça ce sont les plus grandes que j'ai trouvé.

JD: Ah oui Kiva oui. Eux Kiva c'est une plateforme anglaise, hein c'est ça.

OVH: Oui c'est anglais, et Lendahand c'est des Pays-Bas je pense.

JD: D'accord, et les profils des porteurs de projet chez eux c'est qui en fait. C'est quoi comme type de profil?

OVH: Ce sont souvent des personnes en situation de pauvreté et qui veulent démarrer un projet, que ce soit quelque chose d'artisanal, ou quelque chose de construction, ou quoi que ce soit, qui n'ont aucun fond et ce sont des investisseurs, le même concept que Crowd'in dans ce sens-là, ...

JD: Mais donc ils ont un taux d'intérêt? C'est un prêt en fait sur ces plateformes-là. Elles contractent un crédit.

OVH: Kiva c'est sans taux d'intérêt et Lendahand c'est avec taux d'intérêt donc il y a quand même, ...

JD: Ah oui, c'est comme... C'est comment encore la plateforme française, qui fait ça, de Kiss Kiss Bank Bank. Elle s'appelle comment déjà?

OVH: Ah, ça je ne connais pas.

JD: Ils ont une plateforme comme ça qui fait du crédit à taux zéro.

OVH: Je pense que j'ai déjà entendu parler de Kiss Kiss Bank Bank.

JD: Ca peut être intéressant mais c'est plus pour du crédit à la consommation donc pas pour du business. Ce n'est pas du Peer2Business, c'est du Peer2Peer, ce qui est interdit en Belgique faire du Peer2Peer. Il y a une plateforme qui le fait, c'est Mozzeno.com.

OVH: Oui, effectivement j'ai déjà eu une interview avec eux.

JD: Il le font de manière indirecte, donc ils ne le font pas directement, c'est via un système de ... Mais, allez c'est quoi le nom de la plateforme? C'est une plateforme qui appartient à Kiss Kiss Bank Bank en fait. Donc ils ont Kiss Kiss Bank Bank, ils ont Lendopolis qui a été stoppée, qui faisait du crowdlending et ensuite ils avaient une troisième plateforme qui était lui dédiée à des projets personnels. Et donc c'était du crédit, donc c'était maximum 15 000 euros je pense mais ce sont des crédits à la consommation. Donc admettons, vous souhaitez de vous

acheter une nouvelle bicyclette, vous pouvez contracter un crédit là-dessus et demander à d'autres personnes de vous prêter de l'argent. Et il y avait tout un système de remboursement ais qui était à taux 0, donc il n'y avait pas de taux d'intérêt. Donc on n'est pas vraiment dans une lutte contre la pauvreté donc c'est vrai que ce n'était pas pour le business. C'est vrai que c'était plus pour des particuliers donc ce n'est peut-être pas vraiment dans votre scope non plus en terme de cible. Mais j'ai oublié le nom de la plateforme, c'est dingue ça. J'ai complètement oublié le nom. Mais ils ne sont plus tellement actifs.

OVH: Oui c'est possible.

JD: Vous pourrez aller voir.

OVH: Oui, là je suis sur le site de Kiss Kiss Bank Bank et je vais regarder un peu si je trouve quelque chose. Mais en tout cas un grand merci d'avoir libéré du temps aujourd'hui, c'était très intéressant.

JD: Je vous en prie et bonne continuation. Et si vous y pensez, n'hésitez pas à même m'envoyer votre mémoire, même quand vous l'aurez fini. Nous, par curiosité intellectuelle, vu que c'est proche de notre secteur d'activité, on se dit que ça peut toujours être intéressant d'avoir des infos, disons que ça fait partie d'une veille autour de notre secteur d'activité donc ça peut toujours être intéressant.

R. APPENDIX R: TRANSCRIPTION - INTERVIEW WITH MIEKE VRINTS

Mieke Vrints – Managing Director – a Place to Live and Include All

Mieke Vrints: Dag Olivia.

Olivia Van Hellemont: Ja, dag Mevrouw Vrints. Ik heb, zoals als ik gisteren al zei, een paar vragen over het armoedeveld en de bestrijding ervan in België en ik heb ongeveer, iets minder dan tien vragen.

MV: Ja doe maar, ik heb nu zeker een halfuur.

OVH: Geniaal, perfect. Mijn eerste vraag zou zijn: Wat betekent armoede in een land zoals België, vergeleken met armoede in ontwikkelingslanden.

MV: Ik ben zelf geboren in een ontwikkelingsland, in Rwanda. En dat was toen een van de tien armste landen van de wereld. Er zijn wel verschillende ontwikkelingslanden hé. Ik bedoel dan bijvoorbeeld Brazilië als ontwikkelingsland en Haïti ook maar er zijn wel heel grote verschillen. Ik denk dat, voor mij, is het onderscheid tussen een ontwikkelingsland en een niet ontwikkelingsland is eerder van dat een land een democratische structuur heeft of niet. Bijvoorbeeld, Costa Rica heeft een democratische structuur en heeft gekozen om geen leger te hebben maar dat het is, in de ogen van veel mensen, een ontwikkelingsland terwijl dat eigenlijk het gemiddelde inkomen in Costa Rica eigenlijk vrij goed is. Ik denk dat de toegang tot onderwijs en welzijnzorg eigenlijk vrij goed is maar toch wordt het land vanuit het Westen als een ontwikkelingsland beschouwd. Ik denk van, dat er landen zijn in West Europe, die ook dictaturen zijn geweest en waar de bevolking toen, kijk bijvoorbeeld naar Spanje, dan hadden de mensen bijvoorbeeld niet gemakkelijk toegang tot melk bijvoorbeeld of tot het zelf te kiezen welke studies dat ze deden en zo, ... Het belangrijkste is eigenlijk de democratische structuur van een land en dan de algemene toegang tot ontwikkeling van individu naargelang de talenten die men heeft. In die zin, is België op zo'n vlakken eigenlijk ook nog een ontwikkelingsland omdat de ontwikkelingskansen die mensen krijgen blijken wel altijd nog heel erg in de feiten, bepaald te worden door het milieu waaruit je komt. Ik zou zeggen de armoede in België lijkt dus op sommige punten ook op de armoede in sommige ontwikkelingslanden en in sommigen ontwikkelingslanden lijkt de armoede meer op de armoede zoals je die kent als je in Zweden arm zijt ofzo. Maar het is natuurlijk zo dat uw inkomen, het inkomensverschil heel hoog is in sommigen landen tussen de mensen die heel weinig hebben en de mensen die heel veel hebben. Maar ik denk dat bijvoorbeeld in België, uit onderzoek blijkt dat, als je een lage sociale economische status index, dat je weet dat het eigenlijk moeilijker is om deel te nemen aan de maatschappij. En in België is dat gevoel wel

degelijk, dat mensen denken 'ik kan niet deelnemen en ik behoor eigenlijk tot de minderheid die daar niet aan kan deelnemen'. Dus, in België denk ik, door het feit dat je in de minderheid bent, geeft dat armoede een ander gevoel dan de armoede in Haïti waar iedereen straatarm is en sommigen oligarchen eigenlijk heel rijk zijn. Maar ik denk wel dat bijvoorbeeld zo'n bevolking heel goed weet dat dat niet juist hoe het daar functioneert want die eigenlijk heel verontwaardigd zijn, hoe dat de Amerikanen daar voedsel gedumpt hebben op de markt enzo en wat er daar allemaal aan mistoestanden is gegroeid. En in Congo is dat ook, die verontwaardiging is daar ook bij de bevolking, terwijl dat in België, iemand die in armoede is en die niet kan participeren aan de maatschappij door zijn armoede, daar is geen collectieve verontwaardiging. Atelier Quart Monde, die werken daaraan om dat de armen hun zelfwaarde eigenlijk verhoogd wordt en dat die zich ook als beweging durven te uiten maar eigenlijk lukt dat niet zo goed. Eigenlijk, armoede in België, zo zijn er 20%, die hebben eigenlijk een enorm gevoel van isolement en van alleen te zijn. Terwijl Congolese armoede dat eigenlijk helemaal niet heeft. Mensen in armoede in Europa hebben het eigenlijk slechter in een zekere zin dan een mens met armoede in India omdat die ook sociaal en psychisch arm zijn door het ontbreken van netwerk en door het ontbreken van uitwisseling. De sociale verbanden zijn ook een stuk weg. De arbeidersbeweging liggen eigenlijk halverwege op hun gat, die zijn eigenlijk afgekalfd over de verleden 30 jaar. De KAJ, de Katholieke Arbeidersjeugd, die trekt helemaal geen arbeiders meer.

OVH: En om armoede te bestrijden, welke elementen staan echt centraal voor u in het beleid voor armoedebestrijding in België?

MV: Ten eerste, in België, die hebben wel een armoedebeluid maar ik bedoel, sorry onder minister Homans is er niet veel gebeurd. Maar het is eerder een status quo, denk ik maar op zich kan je niet echt spreken van een echt beleid. Ik denk dat je moet proberen om te zorgen dat mensen meer inkomen krijgen waardoor ze eigenlijk schoolrekeningen gemakkelijker kunnen betalen. Want als ik dat zie op het Sint Jozefscollege, dat leerlingen een schoolrekening krijgen van meer dan 400 euro, dat is dan een verschrikkelijke domper. Je moet eigenlijk sowieso de inkomens verhogen. Als je kijkt naar Bea Cantillon, professor aan de Universiteit van Antwerpen, die heeft daar eigenlijk studies over gedaan, ja hoe zit dat eigenlijk met armoede in België. De uitkeringen zijn niet gerelateerd aan de welvaartsindex. Er is heel lang niet geïndexeerd geweest en daardoor liggen de armoedesuitkeringen in België eigenlijk onder het Europees niveau, als je dat vergelijkt met de levenskost om in België te wonen. Dus een arme in België is, in verhouding met wat het kost in België, om in België te leven, die zit eigenlijk lager dan in andere landen. En Welzijnszorg heeft dat ook op de kaart gebracht, waardoor voor een arme, de 21^{ste} het einde van de maand is, en niet de 30^{ste} of de 31^{ste}. De 21^{ste} is zijn geld op. Ik heb in Kuregem gewoond, vijftien jaar, ik kon dat daar perfect zien hé. Er was een Lidl in mijn buurt, en een wassalon, en vanaf de 21^{ste} van de maand was er nooit file aan de kassa. Dan kon je uw boodschappen gaan doen en de Lidl was gewoon

leeg. En ook de wassalons, de mensen wassen hun kleren niet meer. Kuregem is de armste buurt van België, het gemiddelde inkomen is daar is 987 euro, zag ik eens in de Tijd. Met 987 euro per huishouden daar kom je niet mee rond.

OVH: En volgens u zou financiële hulp zou het dringendste zijn.

MV: In België liggen de armoede uitkeringen onder het niveau, vergeleken met wat het kost om in België te leven. Het is goedkoper om in Nederland te leven, voedsel is bijvoorbeeld veel goedkoper in Nederland dan in België. Ook in Duitsland en in Frankrijk is het goedkoper dan in België. Woonkosten zijn ook lager in de omringende landen. Het leven kost veel minder in het buitenland dan in België. Ja, ik denk dat je sowieso de uitkeringen moet opkrikken tot een waardig niveau. De overheid wou ook systemen afschaffen voor medische centra waarbij je per jaar een forfait zou betalen waardoor je altijd zou kunnen gaan, in functie van uw medische noden en daar zijn ze gelukkig van teruggekomen want daardoor blijft de gezondheid van die bevolking toch in de gaten gehouden. Mensen stellen hun doktersbezoeken uit en je ziet dat heel goed aan tandzorg. Tandzorg zit daar dus niet in, in de verzorging van die medische centra terwijl gezondheidsproblematiek heel erg gelinkt is aan tandhygiëne. En ik denk dat, voor armoedebestrijding, wat je moet doen, je moet er eigenlijk van uit gaan dat alle kinderen nodig zijn voor de toekomst om de klimaatopwarming te gaan helpen bestrijden en om voor de ouderen te zorgen enzo. Als je ziet naar de cijfers van school drop out, die zijn nog altijd gigantisch. Dus je moet eigenlijk denk ik, heel veel tijd gaan steken in coaching van kinderen van migranten en in kinderen van armen om te zorgen dat je het beste uit dat kind haalt. Je moet denken: 'er komt misschien een ingenieur uit, een wiskundige of een zorgkundige, we hebben dat kind nodig'. We hebben dat kind nodig, dat kost op termijn minder om die jongeren op te leiden, in plaats van dat die later ook nog een uitkering nodig heeft. Het is beter om die voor bejaarden te laten zorgen dan die te laten hangen in het systeem. We investeren dus eigenlijk alleen maar op heel korte termijn, we investeren niet in die kinderen. 20% van de kinderen studeert niet af. Je kan u dat als maatschappij niet veroorloven, je moet daar dus veel meer in gaan investeren en meer met 'trial and error' dingen gaan proberen. In Nederland, hebben ze in de Universiteit van Maastricht, hebben ze een faculteit onderwijsconomie. In Nederland, zijn die al 30 jaar bezig met de CITO toetsen, dat is dus veel centralistischer dan in België. Dus ze meten de intellectuele capaciteiten van kinderen in de lagere school en dan gaan ze op basis van die intellectuele capaciteiten die kinderen coachen, naar advies van de leerkrachten in een bepaald schooltype, dan gaan ze eigenlijk allemaal begeleiding geven aan kinderen, ook degenen die achterstand lopen, of kinderen die bijvoorbeeld op een CITO toets goed ruimtelijk inzicht blijken te hebben maar dat die in een school zitten met zwakke resultaten. Dan gaan ze zeggen van 'wacht, we gaan dat kind opvissen en we gaan kijken of we met dat kind nog iets kunnen doen'. Maar dus al die begeleiding van kinderen die ze geven, die hebben ze allemaal gemeten en alle resultaten bijgehouden. En dus de faculteit onderwijsconomie van de Universiteit van Maastricht, wat

doen die? Die doen onderzoek naar welke methodes van coaching werken om school drop out te voorkomen en hoe kunnen de resultaten van de CITO toets en het advies van de leerkracht, bekijken wat er fout of juist aan is. In België, als we niet meten, kunnen we ook niet weten. We weten eigenlijk niets. We hebben geen effect op die groep. We zijn niet strategisch bezig om die mensen te betrekken, volgens mij hé. Je moet dat een beetje aanmodderen. Wat ik ook denk is dat er ouder zijn die niet goed weten, hoe ze moeten veranderen. Ik ben vorige week meet een papa van Sri Lanka, meet twee deeltijdse jobs, door een vacature gegaan voor de Vlaamse Overheid. Er stond op dat je een certificaat of een diploma moest hebben en dat je moest voldoen aan diversiteit criteria om te solliciteren. Maar je moet wel absoluut een diploma hebben. Die komt dus niet in aanmerking om de solliciteren voor de Vlaamse Overheid ook al heeft die heel veel ervaring. Dus eigenlijk geloven wij dat we die mensen niet nodig hebben.

OVH: Dat is heel interessant. Dus eigenlijk, financiële hulp en coaching/onderwijs hebt u al aangehaald, dat zijn twee elementen die ...

MV: Ja en huisvesting. We hebben een heel interessant project gehad. Met Puerto, hebben ze een internationaal model toegepast en onderzoek gedaan naar hoe haal je daklozen, hoe kan je die best re-integreren in de maatschappij. Want mensen die dakloos zijn, die zijn eigenlijk dakloos geworden omdat ze ooit, op een bepaald moment een schuld hadden die ze niet konden betalen, een conflict met hun familie hadden of een psychische problematiek hadden. Uit onderzoek blijkt dat de beste manier om mensen te beschermen is niet om hun papieren in order te brengen. De beste manier om mensen te helpen is niet hen een job te bezorgen, de beste manier om daklozen te helpen is hen zakgeld te geven. De beste manier om mensen te integreren in de maatschappij is ze onderdak geven, een appartement en coaching om ze te leren terug op een appartement te wonen. Wat dan gebeurt is dat die mensen, dankzij dat appartement en de coaching, terug eigenlijk zelfrespect hebben ontwikkeld en dan wel capabel zijn om werk te zoeken en te functioneren op hun werk. En dan ook capabel zijn om hun papieren op orde te brengen. Eigenlijk is het huisvesting, door het feit dat mensen in sociale huisvesting terecht komen, kunnen ze eigenlijk snel sociaal klimmen en dan hebben ze budget over. En wat ik heel vaak te zien krijg, wanneer mensen in sociale huizing terecht komen, dan kunnen ze eigenlijk met een inkomen hun huur betalen en dan gaat de andere ouder studeren of vorming volgen. Dan, komt dat tweede inkomen van die tweede persoon ook binnen en dan zie je dat dat gezin een breder budget heeft en dan gaan die kinderen talencursussen gaan volgen en dan gaan die kinderen langer blijven studeren. Eigenlijk is sociale woningbouw, dat kost op het moment zelf heel veel geld maar eigenlijk is dat een investering in de volgende generatie. Je hebt onderwijs en mobiliteit is ook een enorme factor. Ik heb in Frankrijk gewoond en in Frankrijk krijgen alle werkzoekenden gratis toegang tot het openbaar vervoersnet. Als je mensen in armoede zich laat verplaatsen, worden ze veel minder depressief, gaan ze gemakkelijk op zoek naar werk, geraken ze minder

geïsoleerd en maken ze deel uit van de samenleving. En ik merk, bij heel veel mensen in armoede in België, is voor hun in het algemeen openbaar vervoer vrij goedkoop maar eigenlijk voor hen is dat helemaal niet goedkoop. Je hebt van die kaarten die je via het OCMW kunt krijgen, als je weduwe, wees of gehandicapt zijt, dan kun je zo een kaart krijgen om heel goedkoop het openbaar vervoer te nemen maar eigenlijk zou men dat moeten verruimen. Mensen zouden veel gemakkelijker zeggen: 'Ok, ik aanvaard een job die verder van huis ligt want ik moet dan dat transport niet betalen'. En dan gaan ze daar dan ook al solliciteren'. Dan kan je zeggen aan de overheid dat je daar gaat solliciteren en dan betaalt de overheid dat treinticket terug als je dat kan bewijzen. Dat gaat maken dat de mensen zich meer verplaatsen, zich veel vrijer voelen en dat ze veel meer gaan participeren. Dus ik zou gewoon, voor die 20% in België die in armoede leeft, het openbaar vervoer gratis maken.

OVH: Dat is helemaal niet verbazend dat dat mensen zou helpen om zich te verplaatsen in de stad. Dat kan heel snel oplossen.

MV: Armen in Brussel die verplaatsen zich in een perimeter van 1,2 km rond hun huis. Dus als je die meepakt naar Hermann-Debroux bijvoorbeeld, die zijn daar nooit geweest. Die vragen dan wel direct: 'Hoeveel kost zo'n ticket om naar hier te komen?'. Ja, met een laag inkomen van het OCMW, is dat heel moeilijk voor die mensen. Ik zou zeggen, laat die mensen zich gewoon gratis verplaatsen. Daardoor bestrijd je eigenlijk dat die maatschappij zo gesegregeerd is.

OVH: Als grootste instrumenten die u hebt aangehaald, heb ik dus geïdentificeerd: financiële hulp, coaching/onderwijs, huisvesting en mobiliteit.

MV: En ik zou cultuur ook zeggen, dat is heel belangrijk. De mensen zijn 'assoiffés'. Mensen dorsten naar cultuur. We hebben bijvoorbeeld een theaterkamp gedaan. Dat was ongelooflijk hoe die mensen op hun gemak waren. Wat er allemaal uitkwam, dat was ongelooflijk hoe dat die zich uitdrukten! Of je gaat samen met de mensen eens paaseieren schilderen en je bekijkt naar de traditie daarrond. Dat is super interessant maar je moet het wel toegankelijk maken. Op hun eentje zouden ze dat niet doen. Ze hebben altijd nodig dat iemand daarbij is, in wie dat ze vertrouwen hebben en waarvan ze denken 'ja, die gaat met mij mee'. Want ze hebben heel felle drempelvrees. Ze denken dan van 'ik en mijn kinderen zijn van afwijk, we gaan aangesproken worden'. Dat is eigenlijk een heel fel ding, mensen gaan niet alleen voor de eerste naar de bibliotheek gaan. Er zijn geen mensen die dat willen doen om met mensen in relatie te treden, met mensen eigenlijk te socializen. Scholen bijvoorbeeld, die gaan met de kinderen naar de bib maar die gaan niet met ouders en kinderen naar de bib. Terwijl, je zit in armoede dus moet je eigenlijk met de kinderen en de ouders naar de bib. Ze zouden eigenlijk. Eigenlijk zouden scholen moeten zeggen dat er één dag is waar men met de kindjes en alle ouders samen naar de bib gaat en dat men een fijn koffie- of theemomentje heeft in de bib.

Want dat is eigenlijk een enorme hulp voor de kinderen als jij er als school voor zorgt dat de ouders erbij betrokken worden.

OVH: Ja, dat is heel interessant, dat draagt dan werkelijk echt bij tot sociale integratie.

MV: En een bib dat is veel meer dan alleen maar boeken. Daar liggen ook Dvd's, computerspelletjes enzo voor kinderen die je gratis kan ontlene. Ouders weten niet dat je die dingen gratis kunt ontlene. Die hebben geen Wifi en internet thuis. Ze weten niet dat ze dat in de bib kunnen gaan gebruiken. Dat ze in de bib iets kunnen printen, die weten dat niet. Eigenlijk is armoede in België ook, informatie armoede. Mensen in armoede zijn bijvoorbeeld niet gedigitaliseerd en zijn niet mee. En twee, is er ook niemand die hen helpt, er zijn geen mensen in de scholen die expertise hebben. Leerkrachten in scholen zijn allemaal middenklassers. Dus die hebben geen idee van wat een niet middenklasser eigenlijk niet meemaakt. Wat doen die ouders? Die gaan vaak heel krampachtig proberen te doen wat dat de juf verwacht. Als de juf zegt dat men een verjaardagsfeestje moet doen, dan gaan ze proberen een feestje te organiseren. Ze gaan kijken op internet, hoe ziet het ideale feestje eruit. Dan zeggen ze van 'ik kan dat feestje niet betalen, ik zal mezelf wel in de schulden brengen'. Een middenklasser heeft niet door hoe dat hij die middenklasserervaring eigenlijk impliciet projecteert op de andere en eigenlijk druk legt op de schouders van iemand die niet tot de middenklasse behoort. Die hebben dat totaal niet door. Onze Minister van Onderwijs is daar onderzoek naar aan het doen. Leraren moeten meer knowhow krijgen over mensen in armoede, hoe je daar mee omgaat. In SJC zijn die nu ook verplicht om een armoede expert te hebben en niemand wou dat doen. Ik heb dan gezegd, 'Ja, ik wil dat wel doen hé'. Van zodra ik dan zei dat ik dat wilde doen, dan waren er vijf mensen die zeiden dat ze dat dan ook wel wouden doen. Blijkbaar kon je dat dan op je CV laten zetten. Ze hebben nu een collega, die is nu armoede expert geworden door naar een halve dag vorming te gaan en nu is die onze armoede expert op school. Ik denk niet dat die collega eigenlijk ziet wie dat de mensen zijn in armoede op school. Ik denk ook niet dat het beleid op SJC echt verbeterd is dat ze kunnen screen wie dat er arm is. Soms komt het wel naar boven. Ik heb eens een leerling gehad, die at samen met een ander leerling op de speelplaats. Die hadden allebei een boterhammendoos en die leerling had altijd zijn boterhammendoos toe en die vroeg altijd aan die andere leerling: 'Heb je nog een boterham over'. En toen was die ene leerling naar het secretariaat gegaan en zei dat die jongen altijd vroeg of iemand een boterham over had. En gelukkig heeft dat jongetje een belletje doen rinkelen bij die collega voor de facturen van de boeken: 'Ah ja, eigenlijk is de factuur voor de boeken bij dat jongetje eigenlijk nog niet betaald'. Toen bleek dat dat jongetje en de papa, de mama was overleden, die papa was daardoor in de schulden terechtgekomen en moest die aflossen. Dus die had goed werk maar die moest nog zoveel schulden afbetalen van de medische toestand van de moeder dat er eigenlijk geen geld was voor boterhammen. Die aten 's ochtend, die aten 's avonds maar niet 's middags. En die konden de boeken van de school niet betalen. Het was eind oktober, dat kind had nog geen

boeken en er was nog geen belletje gaan rinkelen bij de school. De school betaalde met het sociale fonds dan dat die jongen elke middag warm eten kon krijgen. Dan moet je heel alert zijn om van die signalen op te vangen en er op een gepaste manier op te reageren. Wat voor de kinderen veel stress geeft is het feit dat ze nooit kunnen vertellen wat ze met hun ouders buiten school hebben gedaan. Wat voor de ouders veel stress geeft, is op een kleine oppervlakte wonen, een slechte woonsituatie, hun schulden.

OVH: Dat is helemaal nieuw dat SJC nu een armoede expert heeft? Sinds wanneer is dat?

MV: Sinds twee jaar denk ik. Omdat ze dat verplicht zijn te hebben.

OVH: Zijn er nog andere elementen, want dit bijvoorbeeld was een heel mooi voorbeeld. Zijn er nog andere elementen, en general, in onze maatschappij waarvan u denkt dat die te zwak zijn? En dat er nog bepaalde aspecten zijn die moeten verbeterd worden? Dat kan over vanalles gaan.

MV: Energie. Heel veel mensen wonen in heel slechte woningen hé. Waardoor dat ze een heel hoog energie verbruik hebben. Ze kunnen bijvoorbeeld ook geen nieuwe frigo betalen. Bij de Vlaamse Overheid is er nu een wetgevend kader om eigenaars te verplichten om hun huizen te isoleren. Dat is nu op volle kracht aan het komen in Vlaanderen. Toestellen die veel energie verslinden, je hebt nu een nieuwe organisatie: Goods to give. Die verdelen goederen en materialen. Maar dat is nog maar echt beginnend hé. Ik heb eens gesproken met iemand die bij Vanden Borre werkt en die zei, als iemand een toestel heeft en daar is schade aan dan valt dat onder de garantiewet. Dan wordt dat terug ingenomen en dan krijgt die persoon direct een nieuw en dan zijn wij verplicht om dat toestel te laten repareren. Ook met GSM's, als er een krasje op het scherm is, wordt de GSM teruggenomen en de klant krijgt een nieuw. Dus daar liggen echt duizenden GSM's die nooit meer verkocht worden en koelkasten en wasmachines en die komen allemaal niet meer op de markt. Waarom is dat? Omdat ze schrik hebben als ze die terug op de markt brengen bij mensen in armoede, zouden de mensen dat gaan verkopen en daarop winst gaan maken. En dan nog een ander ding is voeding. Mensen in armoede die voeden zich ongezond omdat hetgeen dat ongezond is, goedkoper is en dat zij eigenlijk hun maag moeten vullen. En ik denk dat men gewoon beleid zou moeten voeren dat wat ongezond is eigenlijk echt duur zou moeten zijn, volgens mij. En wat gezond is, zou goedkoop moeten zijn. Dat is niet voor alles zo natuurlijk hé. Havermout is gezond en goedkoop bijvoorbeeld. Maar dingen waar heel veel suikers in zitten zijn heel goedkoop. Op school, mijn dochter, hebben ze een project van de Europese Unie waarbij ze bio groenten en fruit eten met de kinderen. En dat ze dan eigenlijk door het fonds van de Europese Unie dat die kinderen eigenlijk ongelimiteerd groenten en fruit krijgen en die scholen zijn koekjes verboden. Die kinderen mogen dus alleen maar groenten en fruit mee naar school nemen en geen zoete drankjes, die mogen alleen maar water drinken of melk. Wat doet die school? Die organiseren

dan soms zo een dag rond voeding waar je dan van allerlei dingen mag proeven. Ook zegt de school dat ze die cultuur van voeding opleggen op kinderen en voor alle events die ze organiseren gaan ze zich daar ook aan houden en dus dat is eigenlijk heel interessant want dan geef je ook die kinderen een bepaald idee van zo kan het ook en bepaalde dingen mogen hier niet. SJC geeft die boodschap bijvoorbeeld niet.

OVH: Heel interessant. Dat voedingsaspect, daar had ik helemaal nog niks over gelezen of iemand had daar nog nooit iets over gezegd maar ik vind dat eigenlijk een heel interessante.

MV: Hoeveel mensen hebt je eigenlijk nu al geïnterviewd?

OVH: Ik denk dat u mijn achtste bent.

MV: Waw, amai. En vertellen de mensen veel verschillende dingen? Hebben ze andere opinies?

OVH: Nee, iedereen gaat een beetje in dezelfde richting. Het gaat heel vaak om onderwijs. Dat is zowat de grootste buffer tegen armoede.

MV: Onderwijs is niet zo toegankelijk in België. Je zou eens met die Universiteit van Maastricht, Sofie Cabus in contact moeten treden. Dat is de dochter van iemand die nu topambtenaar is.

OVH: Mijn laatste vraag is, bestaan er bepaalde partnerschappen tussen verschillende organisaties en zijn deze efficiënt?

MV: Ja, met a Place to Live, hebben wij wel een partnerschap met Welzijnszorg. Wij hebben partnerschappen met organisaties in de buurt van waar wij ons huis hebben. We hebben vijf organisaties die de doelgroep tot bij ons brengen. Er zijn ongeveer elf organisaties die door toerisme Vlaanderen als opstap organisatie voor mensen in armoede. Wat er dan ook nog is, in Brussel zijn wij herkend onder de subsidielij Etnisch Culturele Minderheden bij de Vlaamse gemeenschap welzijn. En er is een overleg gekomen tussen die organisaties. FEMA zit daar bijvoorbeeld in maar er zitten er ook nog anderen in. Dat zijn allemaal mensen die in Brussel werken met armoede en dat is eigenlijk wel interessant omdat dat allemaal andere methodieken zijn, andere manieren van werken. Een vrijwilligersorganisatie is bijvoorbeeld heel anders dan een organisatie met werknemers. FEMA gaan heel erg werken bijvoorbeeld door het opzetten van activiteiten met vrouwen met migratieachtergrond en die hebben daarvoor specifieke werknemers aangeworven met migratie achtergrond. Dus dat is heel tof. Bij ons ook de werknemers zijn allemaal mensen met migratie achtergrond. Ik vind dat heel belangrijk om met die mensen uit te wisselen, wat werkt er in Brussel en wat werkt er niet.

Niet zozeer omdat ik denk dat we nog heel veel moeten leren maar gewoon omdat we elkaar moeten aanmoedigen. Want dat is een heel groot probleem in de sociale sector. Je hebt een enorm verloop van werknemers. Dat is ongelooflijk, vroeger, de gemiddelde rotatie van werknemers in de sociale sector was om de drie à vier jaar veranderden de mensen van job. En nu is de rotatie gemiddeld één jaar. Als jij iemand wilt inwerken dan moet je er rekening mee houden dat die binnen een jaar waarschijnlijk al weg gaat. Mensen hebben een soort van leercurve. Bijvoorbeeld, hoe lang ga jij daar in Guatemala zitten in dat project?

OVH: Acht maand waarschijnlijk.

MV: Dus wat je gaat doen als organisatie is eigenlijk manieren zoeken om uw expertise vast te houden, ondanks die rotatie. Dat is volgens mij een echte uitdaging. Hoe laat je mensen elkaar ontmoeten en hoe laat je die mensen elkaar versterken? Mensen in armoede, wat hebben die nodig? Die hebben niet nodig dat dat roteert, die hebben dat juist nodig. Dat is een soort van 'oh waw, die geeft mij een job en is in mij geïnteresseerd en die gaat mij zeker helpen om mij dat uit te leggen hoe dat ik mijn kind inschrijf op dagonderwijs'. En die personen die kijken daar naar op. Dat zijn hun helden. Maar als die personen voortdurend roteren dan moeten die zich altijd hechten aan een nieuw persoon.

OVH: Dit was eigenlijk mijn laatste vraag. Ik wil uw tijd niet veel langer in beslag nemen. Omdat ik zie dat Dorothee onrustig wordt.

MV: Ik vind het knap wat dat je doet. Ik zou het resultaat graag willen lezen.

OVH: Ik zal het zeker doorsturen.

MV: Wat heb je daar als conclusie uit getrokken, uit al die gesprekken die je gevoerd hebt. Over die microkredieten, ik vraag mij dat dus af. Wie komen daar niet tot bij Hefboom en andere microkredietinstellingen in België. Wie zijn de mensen die van microkredieten gebruik kunnen maken? Olivia, ik laat u.

S. APPENDIX S: EMAIL EXCHANGE WITH HILDE GEURTS (WELZIJNSZORG)

Hilde Geurts – Educational Collaborator – Welzijnszorg

Olivia Van Hellemont: Wat zijn de algemene karakteristieken van mensen die onder de armoedegrens leven in België?

Hilde Geurts: Wij spreken van armoede als meerdere levensdomeinen onder druk staan: zo kan het dat iemand een laag inkomen heeft, maar verder een goede gezondheid, voldoende sociale contacten, een goede woonst ... niet als een arme wordt beschouwd. De levensdomeinen zijn o.m. gebrek aan (financiële of andere) middelen om van te leven, een gebrekkige scholing, slechte huisvesting en levensomstandigheden, gezondheidsproblemen, weinig sociale contacten, ... Heel vaak voelen deze mensen zich schuldig en beschaamt, omdat ze zo moeten leven. Velen hebben een zeer laag zelfwaardegevoel. Ze vinden van zichzelf dat ze niets waard zijn, niets kennen en dus ook niets kunnen. Ze leven constant onder stress door hun situaties. Kleine problemen wegen veel zwaarder door - worden nogal eens rampen, juist omdat ze bitter weinig basis om te leven hebben.

OVH: Waarop zouden autoriteiten moeten inzetten voor de strijd tegen armoede?

HD:

- Optrekken van de vervangingsinkomens tot de armoedegrens
- Werken aan betaalbaar onderwijs voor iedereen en aan referentiekaders bij leerkrachten om goed om te gaan met leerlingen in armoede en hun gezinnen
- Zorgen voor betaalbare, goed geïsoleerde woningen
- Werken aan échte tewerkstelling voor mensen in armoede. De huidige tewerkstellingspolitiek komt vaak helaas niet ten goede aan mensen in armoede of houd hen 'al werkende' ook onder de armoedegrens.
- Voldoende financiële ruimte voor organisaties die mensen in armoede ondersteunen

OVH: Is een eigen zaak opstarten een goede oplossing voor mensen die uit de armoede willen geraken? Hebben armen in België hiervoor het goede profiel?

HD: Sommigen kunnen dit. Voor de meesten is dit helaas onbereikbaar, zie mijn antwoord op de eerste vraag. Meestal gaat al hun energie naar overleven.

Een eigen zaak opstarten vraagt veel extra energie. Bovendien houdt hun leven nu al veel risico's in. Overschakelen naar een zelfstandigenstatuut betekent nog meer risico omdat het vangnet van de sociale zekerheid heel beperkt is. Een aantal mensen zijn daardoor juist in armoede geraakt.

OVH: Kunnen microkredieten daarbij een hulp zijn?

HG: Een aantal mensen in armoede kunnen hiermee geholpen worden mits voldoende ondersteuning van een non-profitorganisatie en mits het 'microkrediet' ruim genoeg is.

