



EEN NIEUWE IDENTITEIT, EEN NIEUW DNA

Jaarverslag 2018

KVK

Colofon

Opdrachtgever

Raad van Bestuur

Status

Vastgesteld door de Raad van Bestuur op 4 maart 2019

Verspreiding

Openbaar

Inhoudsopgave

Dit is onze missie	4
Dit was 2018	6
KVK in dialoog	7
Gewaardeerd adviseur vanuit klantbehoefte	8
Klein mkb	9
Zzp	10
Start	11
Corporate accounts en groot mkb	12
Overheden en non-profit	13
Onze registers	14
Onze cijfers	16
Dit is onze organisatie	18
HRM en Mobiliteitscentrum	18
Bedrijfsvoering en Risicomanagement	19
Verslag van de ondernemingsraad (OR)	21
Onze financiën	22
Onze blik vooruit	24

Dit is onze missie

Vernieuwing

Dat was het belangrijkste sleutelwoord in het afgelopen jaar. We hebben een heldere missie – het leven van ondernemers makkelijker maken met informatie en advies – en een strategie die vol in uitvoering is en gericht is op de realisatie daarvan.

De strategie bestaat uit twee pijlers: het zorgen voor veilig zakendoen, door de dienstverlening rond de registers op een zo makkelijk mogelijke – digitale – wijze. En het bieden van informatie en advies voor ondernemers op een zo toegankelijk mogelijke manier. Uit de evaluatie van de Wet op de Kamer van Koophandel die in 2018 is gepubliceerd, blijkt dat er in korte tijd veel is bereikt. Dat is terug te zien op allerlei terreinen. In het afgelopen jaar is veel gedaan aan het (verder) digitaliseren van onze producten en diensten en de wijze waarop die beschikbaar zijn voor ondernemers. Door bijvoorbeeld voor registratiediensten het digitaal inschrijven en muteren verder te verbeteren en breder mogelijk te maken. En door informatie- en adviesdiensten aan te bieden waar een duidelijke behoefte aan is. Zoals de KVK Business Challenge en de geheel vernieuwde Startersdag met een sterk online component.

In dit jaarverslag lees je meer voorbeelden van deze vernieuwing. Ons belangrijkste digitaal distributiekanaal, KVK.nl, heeft belangrijke veranderingen ondergaan en laat zien waar onze verderreikende ambities liggen. Dit online kanaal wordt vooral gestuurd door onze ambitie om de positionering als gewaardeerd adviseur voor ondernemers aanzienlijk te versterken. Ook hebben we het afgelopen jaar een nieuwe huisstijl gelanceerd, waarin onze nieuwe merkidentiteit zichtbaar wordt. Het staat voor een DNA dat aan het veranderen is.



Privacy en openbaarheid

Veel ondernemers, met name zzp'ers, ondervinden last van direct marketing. Zij worden commercieel benaderd door organisaties die data van ons afnemen. Privacy in balans met openbaarheid van het Handelsregister, is voor ons een kernthema. Als KVK zetten we ons in om het optimum te bereiken van wat mogelijk is binnen de wettelijke grenzen van de openbaarheid van het register. In onze algemene voorwaarden is uitdrukkelijk opgenomen dat ondernemingen die data van ons afnemen, zich moeten houden aan de AVG. Er moet dus een wettelijke grondslag zijn om persoonsgegevens van eenmanszaken (veelal zzp'ers), vof's, cv's en maatschappen te gebruiken voor direct marketing.

Daarnaast zijn we gestart met het scherper doorlichten van al onze Handelsregisterinformatieproducten, om te bepalen welke zich het meest makkelijk lenen voor marketingdoeleinden. Zo gaan we stoppen met het verstrekken van online adressenbestanden. We hebben afspraken met de Autoriteit Persoonsgegevens en de Autoriteit Consument en Markt om klachten van ondernemers door te geven als zij aangeven ongewenst commercieel benaderd te worden door partijen die zich niet houden aan de wettelijke regels.



Intensief jaar

Door onder meer een sterke groei in het aantal inschrijvingen van nieuwe bedrijven, was het nodig om de werkdruk binnen de perken te houden. Daartoe zijn maatregelen genomen zoals het inrichten van een flexpool.

Er is veel gedaan, veel in gang gezet en tegelijk beseffen we ons elke dag dat er nog veel te doen is en gedaan kan worden om het leven van ondernemers makkelijker te maken. Onze digitaliseringsstrategie vraagt om medewerkers met schaarse competenties in een erg competitieve arbeidsmarkt. Afgelopen jaar hebben we gemerkt dat het ons steeds beter lukt om die mensen aan boord te krijgen en om sollicitanten te interesseren voor de uitdagingen waar KVK aan werkt. De ruimte hiervoor wordt onder meer gecreëerd door medewerkers die een andere ambitie hebben, te helpen naar een nieuw perspectief buiten de organisatie.

Met de resultaten van 2018 zoals te lezen in dit jaarverslag, sluiten we een intensief jaar af, een jaar waarin er hard gewerkt is aan alle verbeteringen, maar ook een jaar waar privacy als cruciaal thema voor ondernemers zeer voelbaar was.

Dit was 2018

Brexit

Het besluit van het Verenigd Koninkrijk (VK) op 23 juni 2016 om de Europese Unie (EU) te verlaten, heeft ook in 2018 geleid tot veel onduidelijkheden en onzekerheden bij ondernemers. Wat betekent het als vanaf 29 maart 2019 het VK geen deel meer uitmaakt van de EU? Het VK wordt dan gezien als een land buiten de EU waarvoor andere regels gelden waar je als ondernemer op moet inspelen. KVK heeft zich in 2018 ingezet om ondernemers bewust te maken van de gevolgen en hen aan te zetten om zich voor te bereiden op Brexit. Via het Brexitloket, dat samen met RVO wordt beheerd, en via onze Brexit-nieuwsbrief hebben we ondernemers op de hoogte gehouden van actuele ontwikkelingen. Daarnaast kunnen ondernemers terecht op de nieuwe Brexitpagina van [KVK.nl](https://www.kvk.nl). Uit ons onderzoek in oktober 2018 bleek dat voor veel Nederlandse ondernemers die zakendoen met het VK, de impact van Brexit nog onduidelijk is en dat een groot deel niet is voorbereid. Voor ons direct aanleiding voor de KVK Brexit Barometer, een periodieke meting van het voorbereidingsniveau, om de vinger aan de pols te houden.

'Casus KVK: de transformatie van een instituut'

Over de geschiedenis van de Kamers van Koophandel en de transformatie naar één KVK valt een hoop te vertellen. Jan Hoogkamer en co-auteur Sander Grip schreven hierover het boek 'Casus KVK'. Sleutelfiguren die een rol gespeeld hebben bij deze transformatie komen aan het woord en beschrijven hoe dit proces is gelopen. En dat ging niet zonder slag of stoot. Het boek schetst de complexiteit van een digitale transformatie van een publieke organisatie. Op 19 december 2018 overhandigde Claudia Zuiderwijk tijdens de lancering in Den Haag de eerste exemplaren aan Hans de Boer (VNO-NCW) en Jacco Vonhof (MKB-Nederland).

Andere hoogtepunten

- Geldboek voor Ondernemers ruim 260.000 keer gedownload.
- Drukbezochte (online) Startersdagen met een hoge waardering.
- AddVentured werd KVK Business Challenge met een speciale regionale HI-tech editie.
- Presentatie van KVK Regiodata – een benchmark voor gemeente en regio.
- Kick-off van de Data Dialoog met het onderzoek 'Hoe ervaren ondernemers openbaarheid Handelsregister?' en het online platform KVK Data Dilemma's.
- Implementatie van de nieuwe huisstijl en het nieuwe logo.
- Verschuiving van gebruik telefonische en fysieke kanalen naar digitaal zet door.



KVK in dialoog

Privacy en persoonsgegevens

Privacy is voor ons een belangrijk thema. In het openbare Handelsregister staan gegevens van ondernemers zodat iedereen kan checken met wie hij of zij zakendoet. KVK is wettelijk verplicht om de gegevens te verstrekken aan iedereen die hierom vraagt. Deze openbaarheid kent ook een keerzijde als deze gegevens gebruikt worden voor commerciële doeleinden of de privacy van ondernemers raakt.

Onderzoek 'Hoe ervaren ondernemers openbaarheid Handelsregister?'

Om inzicht te krijgen in de grootste pijnpunten en voorkeursoplossingen van ondernemers, is een onderzoek gedaan waaraan zo'n 1.700 ondernemers hebben deelgenomen. Hieruit blijkt dat de oplossing niet zwart-wit is: 4 op de 10 ondernemers worden zeer frequent benaderd door partijen met een aanbieding. Daar staat tegenover dat 63% het belangrijk vindt dat het Handelsregister telefoonnummers bevat. Het is dus een uitdaging om passende oplossingen te vinden, met een juiste balans tussen de voor- en nadelen van openbaarheid. KVK zette in 2018 een eerste stap: het telefoonnummer van eenmanszaken (veelal zzp'ers), vof's, cv's en maatschappen werd geschrapt uit het online adressenbestand dat veel wordt gebruikt voor direct marketing.

KVK Data Dilemma's

Hoe kan ongewenste benadering beperkt worden zonder voorbij te gaan aan het doel van rechtszekerheid en stimulering van de economie? En wat is haalbaar binnen wettelijke kaders? KVK vindt het belangrijk om oplossingen te vinden waar zoveel mogelijk ondernemers achter staan. Ondernemers kunnen meedenken over verschillende dilemma's rond de openbaarheid van het Handelsregister via het platform KVK Data Dilemma's. Bij het eerste dilemma dat in 2018 is geplaatst, werden 17 ideeën geopperd door ondernemers.

Vervolg Data Dialoog

In het voorjaar van 2019 vindt de KVK Data Summit plaats. Deze summit moet de kick-off worden van een samenwerkingsverband tussen verschillende partijen die gebruikmaken van data en voor vergelijkbare uitdagingen staan. Samen willen we tot verdere oplossingen komen voor verantwoord datagebruik om zo ongewenst gebruik en hinder voor ondernemers zo veel mogelijk te beperken.

The screenshot shows the 'argu' platform interface. At the top, there's a navigation bar with the 'argu' logo. Below it, a challenge titled 'Dilemma #1 - Ik wil andere ondernemers kunnen benaderen... maar dan doen andere ondernemers dat bij mij ook' is displayed. The challenge text explains that KVK has researched how experienced with data openness in the Handelsregister, and 63% of respondents find their phone number a significant piece of data. It asks for solutions to prevent direct marketing while keeping phone numbers available. Below the challenge, there are 19 votes and it's marked as 'Gesloten'. A proposed idea titled 'Geen bestanden met nieuwe inschrijvingen meer verkopen' is shown, with 53 votes in favor, 4 against, and 1 against. The idea text states that KVK sells data to shady acquisition companies and suggests stopping this to improve the market.

Dilemma #1 - Ik wil andere ondernemers kunnen benaderen... maar dan doen andere ondernemers dat bij mij ook

Uitdaging 19 Gesloten

KVK heeft [onderzocht](#) hoe ondernemers de openbaarheid van hun gegevens -zoals hun telefoonnummer- in het Handelsregister ervaren. 63% van de ondernemers vindt het telefoonnummer een belangrijk openbaar gegeven in het Handelsregister. Tegelijkertijd heeft 40% van de ondernemers hierdoor last van ongewenste telemarketing. Dit terwijl er al een bel-me-niet register is en er in de meeste gevallen al toestemming nodig is voor direct marketingactiviteiten.

Denk mee: **wat is volgens jou een goede oplossing om te zorgen dat het telefoonnummer een bruikbaar gegeven blijft zonder dat ondernemers hier hinder van ondervinden?**

SEPTEMBER 20, 2018 16:59*
Kamer van Koophandel

Menu Delen

IDEEËN Meeste stemmen voor

Geen bestanden met nieuwe inschrijvingen meer verkopen

KvK verkoopt gegevensbestanden met nieuwe inschrijvingen aan schimmige acquisitiebedrijven. Dat is niet het doel van de KvK. Houdt hiermee op en een groot deel van de problemen is opgelost.

Voor (53) Anders (4) Tegen (1)

Stop acquisitiefraude 1
Zelfs als je aangeeft niet benaderd te willen worden gebeurt het toch
AVG staat het delen van gegevens niet toe

Volgens de geest van de AVG geen persoonsgegevens verkopen.
Het doel van de KvK is handel te verbeteren. Mensen met elkaar verbinden.

Gewaardeerd adviseur vanuit klantbehoefte

Klantbehoeften en klantbeleving zijn de basis om onze dienstverlening af te stemmen op de ondernemer, om deze verder te verbeteren en om nieuwe producten en diensten te ontwikkelen. We willen ondernemers een persoonlijke en relevante dienstverlening laten ervaren. Dit wordt mogelijk gemaakt doordat wij, via de digitalisering van onze dienstverlening, steeds meer inzicht krijgen in ondernemersbehoeften. Daarnaast gebruiken we digitalisering om onze dienstverlening toegankelijker te maken, meer ondernemers te bereiken en het gemak te vergroten. Een voorbeeld hiervan is het online muteren dat vanaf 2017 beschikbaar is voor een aantal rechtsvormen. Onze ambitie is om dit in de toekomst uit te breiden en online registreren voor iedere onderneming mogelijk te maken.

Om goed in te kunnen spelen op de ondernemersbehoefte hebben we onze dienstverlening georganiseerd op basis van 5 klantsegmenten:

- Klein mkb
- Zzp
- Start
- Corporate accounts en groot mkb
- Overheden en non-profit

Op de volgende pagina's lees je welke behoeften in elk segment leven en wat ons antwoord daarop is. Deze behoeften zijn fact-based opgesteld op basis van uitgevoerde onderzoeken en de vele contacten die we met ondernemers hebben. De resultaten leggen we voor advies voor aan onze Regionale Raden en Centrale Raad en nemen we daarna op in ons jaarplan.

Toelichting bij de cijfers

Waar de cijfers beschikbaar zijn, geven we per segment weer:

- De dynamiek uitgedrukt in het aantal inschrijvingen in het Handelsregister en het aantal starters en stoppers.
- De waardering uitgedrukt in NPS: de Net Promoter Score. Hierbij wordt gemeten hoe gebruikers onze producten en/of diensten aanbevelen bij een collega of zakenrelatie. Hoe hoger deze score, hoe meer tevreden en loyaal gebruikers zijn. NPS wordt berekend als het verschil tussen het percentage Promotors en Criticasters en wordt uitgedrukt in een getal van -100 (laagste score) tot +100 (hoogste score).
- Het bereik uitgedrukt in het percentage ondernemers uit het segment dat gebruik heeft gemaakt van onze dienstverlening.
- De nieuwsbrief: het aantal abonnees op 31 december 2018.



Klein MKB

Welke behoefte is er?

- Veel mkb'ers willen weten hoe digitalisering en verduurzaming bijdraagt aan klantbinding en een betere bedrijfsvoering. En hoe ze de continuïteit of groei van het bedrijf kunnen financieren.
- Mkb'ers hebben interesse in nieuwe marktkansen en internationaal ondernemen. En in innovatieve en duurzame producten, diensten en businessmodellen. Ze zoeken praktische oplossingen en contacten met en voorbeelden van andere ondernemers.
- Verder zijn belangrijke onderwerpen: fraude, cybersecurity en wet- en regelgeving.

Hoe speelt KVK daarop in?

Via KVK.nl bieden we informatie over al deze onderwerpen in de vorm van whitepapers, e-books, artikelen, video's, webinars en een (online en offline) evenementenprogramma. Naast de 13e editie van de KVK MKB Innovatie Top 100 is er met grote belangstelling deelgenomen aan de KVK Business Challenge. Hierbij zijn mkb'ers online aan de slag gegaan met het bedenken van oplossingen voor challenges van onder meer NS, Maersk en Heijmans.

Het platform nlgroeit.nl biedt de ondernemer inzicht in het aanbod aan groeimiddelen. Denk daarbij aan opleidingen, trainingen, events en webinars. Maar met name brengt nlgroeit ondernemers in contact met mentoren om te sparren. Het KVK International Business Platform is een online platform dat matches en connecties tot stand brengt tussen ondernemers in binnen- en buitenland. Een van onze apps is de Importgame waarmee ondernemers in spelvorm hun kennis over importeren vergroten.

Op onze website is een speciaal gedeelte ingericht voor mkb'ers waar we continu actuele informatie aanbieden over relevante onderwerpen zoals veilig zakendoen, (nieuwe) wet- en regelgeving en groeimogelijkheden. Onze adviseurs beantwoorden specifieke vragen van ondernemers via telefoon, e-mail, chat en tijdens onze bijeenkomsten en evenementen.

De cijfers

In totaal waren er in 2018 435.502 mkb-ondernemingen met 2 tot 50 medewerkers. Gedurende het jaar zijn er 20.125 mkb-ondernemingen gestart en 22.773 gestopt.



De nieuwsbrief mkb telde 99.286 abonnees.

Uitgelicht: de KVK MKB Innovatie Top 100

De MKB Innovatie Top 100 van KVK laat zien waar we in Nederland goed in zijn: innoveren! Groasis uit Steenberghe won de 13e editie met de Growboxx® plant cocoon, een echt intelligente emmer die je in droge gebieden kan plaatsen zonder irrigatie. KVK publiceert deze jaarlijkse ranglijst met 100 concrete innovaties van het Nederlandse mkb. De winnaar mag zich een jaar lang de meest innovatieve mkb'er van Nederland noemen. WeMaron veroverde met een slimme Helperapp, chatbot Bob de Bot, de publieksprijs, die in 2018 voor het eerst werd uitgereikt.

“Om onze positie vast te houden als Europees innovatieleider en de concurrentie voor te blijven hebben we innovatieve ondernemers als deze hard nodig.”

Staatssecretaris
Mona Keijzer (EZK)



Zzp

Welke behoefte is er?

- Zzp'ers willen meer weten over wetten en regels zoals de AVG, de wet DBA en schijnzelfstandigheid.
- Zij willen hun vaardigheden ontwikkelen gericht op ondernemerschap, verkoop, netwerken, geldzaken en het bestrijden van cybergevaaren.
- Ook is er interesse in samenwerking en kennisuitwisseling voor continuïteit en groei van hun bedrijf.

Hoe speelt KVK daarop in?

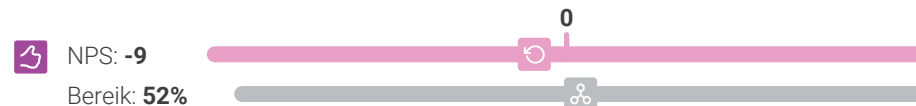
Speciaal voor dit segment introduceerden we in 2017 KVK Connect. Met deze app komen zzp'ers in contact met andere zzp'ers en met opdrachtgevers. Zzp'ers kunnen zich daarnaast vergelijken met gelijksoortige ondernemers en ontvangen nieuwsberichten die toegespitst zijn op specifieke situaties. In 2018 werd de app ruim 10.000 keer gebruikt.

Op het speciaal voor zzp'ers ingerichte deel van onze website is veel aandacht voor wet- en regelgeving, ondernemersvaardigheden en samenwerken. Verder kunnen ondernemers er terecht voor de ZZP-check om te bekijken hoe de onderneming ervoor staat en of zij klaar zijn voor verdere groei. Inspelen op veranderende wet- en regelgeving blijft onder zzp'ers behoefte nummer 1.

De nieuwsbrief van KVK voor deze doelgroep heeft het grootste aantal abonnees van zakelijke nieuwsbrieven voor zzp'ers. De 13 edities, waaronder de AVG-special en de Prinsjesdagspecial, worden zeer goed gelezen en hoog gewaardeerd. Een ander praktijkgericht instrument is het Geldboek voor ondernemers dat in 2018 ruim 260.000 keer is gedownload. Het Geldboek bevat basisinformatie over geldzaken, financiering vinden, administratie en belastingen. Daarnaast heeft KVK naar aanleiding van het onderzoek 'Hoe ervaren ondernemers openbaarheid Handelsregister?' de informatie voor zzp'ers over privacy en ongewenste (commerciële) benadering aangescherpt en uitgebreid.

De cijfers

In totaal waren er in 2018 1.237.734 zzp'ers in Nederland. Gedurende het jaar zijn er 168.233 zzp'ers gestart en 90.374 gestopt.



De nieuwsbrief zzp telde 121.997 abonnees.

Uitgelicht: Hackathon KVK en BrightHack

Een digitaal polsbandje waarmee de lange wachttijden bij de Eerste Hulp worden verkort. Een platform waarop Nederlandse bedrijven de zakelijke gegevens van Europese bedrijven realtime kunnen controleren. Een educatieprogramma voor studenten en docenten, aangepast op de persoonlijke behoeften en prestaties van studenten. En een 'korps opsporing portretstelsysteem' voor de politie op basis van gamificatie. Het zijn enkele van de ideeën en concrete oplossingen die de hackathon van KVK en BrightHack, op de Brightlands Smart Services Campus in Heerlen, opleverde.

500 deelnemers, studenten afkomstig van universiteiten, hogescholen en het mbo uit Nederland, België, Duitsland, Italië en zelfs uit Irak en India, maar ook heel veel ondernemers bogen zich 48 uur lang over vraagstukken rond veiligheid, onderwijs, gezondheidszorg en internationale handel. BrightHack was daarmee de grootste hackathon van de Euregio.



Start

Welke behoefte is er?

- Om succesvol te kunnen starten, willen starters informatie over en ondersteuning bij het ondernemen.
- Starters zoeken contact met andere startende ondernemers en met ervaren ondernemers, om kennis en ervaring op te doen en te delen.
- Starters willen inzicht in hun ondernemersvaardigheden en willen weten hoe zij zich verder kunnen ontwikkelen om de kans op succesvol ondernemerschap te vergroten.

Hoe speelt KVK daarop in?

Het starten van een onderneming door de registratie in het Handelsregister moet gemakkelijk zijn. Daarom zijn we in 2018 gestart met het mogelijk maken van online registreren. We hebben het proces tegen het licht gehouden en voeren stapsgewijs verbeteringen door. Het doel is dat iemand eenvoudig en digitaal een onderneming kan starten. We hebben onnodige processtappen geschrapt. De route op KVK.nl is verbeterd, zodat starters makkelijker beginnen aan het juiste inschrijfproces. En er is een verbeterd online afsprakensysteem live gezet.

We hebben in 2018 onze informatie over starten beter bereikbaar en toegankelijk gemaakt voor een grotere doelgroep. We zijn doorgegaan met het ontwikkelen en aanbieden van online informatie, die 24/7 en on demand beschikbaar is:

- De in 2017 ontwikkelde KVK Krachtmeting is een ondernemersvaardigheidentest waar de ondernemer zelf zijn of haar krachten kan meten met die van 1.500 andere potentiële ondernemers. In 2018 waren er ruim 120.000 gebruikers.
- Door de opkomst van de platformeconomie, zien we steeds meer studenten kiezen voor het ondernemen in plaats van een bijbaantje. Op KVK.nl/student helpen we hen om op verantwoorde wijze die keuze te maken.
- Onze diensten voor startups zijn uitgebreid en samengebracht op [KVK.nl/startup](https://www.kvk.nl/startup).
- Kennisvergaring stond ook centraal bij de webinars en video's over onder meer het kiezen van een rechtsvorm of handelsnaam en hoe de KVK-inschrijving verloopt.

- De digitale en papieren edities van het Startersmagazine zijn samen bijna 220.000 keer opgevraagd.

De cijfers

- In totaal zijn er in 2018 211.056 bedrijven gestart. De meeste starters zien we in zakelijke diensten (57.990), bouw (25.248) en detailhandel (21.018).

- De nieuwsbrief bedrijf starten telde 38.202 abonnees.

Uitgelicht: KVK Startersdag

De KVK Startersdag is in 2018 voor het eerst drie keer georganiseerd, in maart, juni en november. Startende ondernemers uit het hele land konden dit startmoment van hun bedrijf zo op meerdere momenten in het jaar ervaren. Voor wie het vanuit huis of op een ander moment wilde beleven, was er een online programma. Sommige presentaties werden in het Engels gegeven om een breder publiek te bedienen. Startende ondernemers bezochten zowel de fysieke als de online edities goed en gaven deze een hoge waardering. In diverse landelijke en regionale seminars en bijeenkomsten konden starters naast kennis vergaren, hun ervaringen delen met andere startende en ervaren ondernemers en hun netwerk uitbreiden. Vaak vonden deze bijeenkomsten plaats op een van de OnderNemersPleinen en werkten we samen met externe partijen zoals de Belastingdienst. In 2018 bezochten ruim 21.000 deelnemers de fysieke Startersdagen op 9 verschillende locaties, met een NPS van +20. De online editie telde 506.688 deelnemers (NPS +31).



Corporate accounts en groot mkb

Welke behoefte is er?

- Bedrijven willen hun bedrijfsprocessen efficiënter maken, om beter wendbaar te worden. De digitale transformatie is van levensbelang voor deze bedrijven. Daarmee zijn immers efficiencyvoordelen te behalen en kunnen nieuwe digitale producten ontwikkeld worden.
- Bedrijven willen vernieuwen door gebruik te maken van technologie. Het mkb krijgt steeds beter toegang tot (technologische) innovaties, maar loopt hierin niet voorop.
- Bedrijven willen eigen innovaties verbeteren en raken steeds meer overtuigd van de voordelen die samenwerking met succesvolle startups biedt. Wel blijkt het lastig om de juiste partner te selecteren in het groeiende aanbod van tech startups.

Hoe speelt KVK daarop in?

In 2018 hebben we grote vorderingen gemaakt in het aanbieden van digitale producten waarmee de bedrijven de gegevens uit het Handelsregister geautomatiseerd in software kunnen integreren of in een systeem kunnen integreren. De bedrijven kunnen zo realtime actuele data van ondernemingen en rechtspersonen eenvoudig verwerken in een CRM, ERP of een database. Hierdoor krijgen zij inzicht in hun klanten, kunnen ze risico's beheersen en financiële schade beperken. Zowel de API en HR Dataservices zijn doorontwikkeld op basis van de geïnventariseerde klantbehoefte. Daarnaast zijn er nieuwe producten in ontwikkeling die in 2019 worden geïntroduceerd.

Tevens is na een succesvolle pilot met een kleine groep ondernemers, het 'Online registreren Handelsregister voor veelmutterders' live gegaan. Bedrijven die jaarlijks veel wijzigingen in het Handelsregister doorvoeren kunnen zich hiervoor aanmelden via KVK.nl/orvm waarna ze deze opgaves online kunnen regelen.

Om de samenwerking en bevordering van innovatie tussen het grotere en het kleinere bedrijfsleven te ondersteunen, hebben we in 2018 het programma AddVentured doorontwikkeld en gaat dit initiatief verder onder de naam KVK Business Challenge.

De cijfers

- ➔ In totaal waren er in 2018 8.129 bedrijven met 50 en meer medewerkers. Gedurende het jaar zijn er 45 bedrijven gestart en 183 gestopt.

Uitgelicht: KVK Business Challenge

KVK Business Challenge is hét open innovatieplatform voor nieuwe business. Corporates en grootbedrijven brengen challenges in. Het digitale platform brengt ze in contact met innovatief mkb om tot oplossingen te komen. Zo ontstaan kansen voor alle betrokken partijen. Naast twee landelijke edities met 18 challenges was er in 2018 een experimentele regionale editie, de KVK Business Challenge HI-tech in samenwerking met Holland Instrumentation en InnovationQuarter. In de landelijke edities zijn challenges ingebracht door onder meer PostNL, NS, BDO, Heijmans, Maersk, Sandd, MultiSafepay en KPN. De onderwerpen varieerden van nieuwe toepassingen voor gemaaid bermgras tot efficiëntere methoden om treinreizigers te vervoeren. In totaal zijn er inmiddels 2.000 ondernemers aangesloten op het platform waarvan dankzij de inbreng van Enterprise Europe Network ongeveer een kwart uit het buitenland.



Overheden en non-profit

Welke behoefte is er?

- Overheden zoeken een betrouwbare uitvoerder van verplichte en maatschappelijk gewenste taken voor ondernemers.
- Publieke stakeholders zoeken een resultaatgerichte en deskundige partner die weet hoe ondernemers (met name klein mkb en zzp) tot actie aan te zetten en die functioneert als aanjager van kernthema's waaronder innovatie.

Hoe speelt KVK daarop in?


Voor dit segment is KVK:


- Hét informatie-en transactiekanaal voor ondernemers die iets moeten of willen van de overheid. Eén plek waar ondernemers alles kunnen regelen.
- De toegangspoort naar en aanjager van klein mkb en zzp. KVK is een resultaatgerichte en behoefte gestuurde uitvoerder en partner, die beleidsdoelen vertaalt in aansprekende en zichtbare projecten.
- Vanuit haar registers is KVK de bron voor identificatie nieuwe stijl.

In 2018 werd KVK Regiodata gelanceerd: een digitale datatool die onderscheidende kenmerken van gemeenten en regio's in beeld brengt. Ook is in 2018 de eerste versie van Mijn Overheid voor Ondernemers opgeleverd. Dit brengt ons een stap verder naar één digitale omgeving waar ondernemers zaken kunnen doen met de overheid. Daarnaast heeft KVK als aanjager van de Interactiestrategie Overheid 2020 de vervolgpodracht gekregen om deze strategie breder uit te zetten onder overheden. De Interactiestrategie biedt een kritisch denkraam voor alle initiatieven rond zowel digitale als niet-digitale overheidsinteractie. Met het denkraam kunnen overheden nagaan of zij ook werkelijk vanuit klantbehoeften communiceren, los van bestaande voorzieningen en technologische mogelijkheden. De Interactiestrategie draagt zo bij aan de ambitie van de overheid om burgers en ondernemers beter te bedienen.

Voor ondernemersverenigingen hebben we op KVK.nl praktische informatie samengebracht. Zoals informatie over het doorgeven van bestuurswisselingen in het Handelsregister en hoe verenigingen relevante ondernemersinformatie kunnen ontsluiten op hun website.

De cijfers

-  De dynamiek betreft de wisselende behoeften in een snel veranderende samenleving, waarin digitale technologie steeds verder doordringt.

-  De nieuwsbrief overheden en non-profit telde 22.210 abonnees.

Uitgelicht: KVK Regiodata

KVK Regiodata is een digitale datatool die onderscheidende kenmerken van gemeenten en regio's op een overzichtelijke wijze in beeld brengt. Zo krijgen gemeenten en regio's inzicht in hoe ze scoren op thema's als demografie, onderwijs, economie, kunst en cultuur, vastgoed, infrastructuur en ondernemerschap. De benchmark gebeurt op meer dan 170 indicatoren. De 10 hoogst en laagst scorende indicatoren worden weergegeven en vergeleken met het gemiddelde van Nederland, een regio of een stad. KVK Regiodata maakt gebruik van de Handelsregisterdata verrijkt met externe databronnen zoals CBS, BAG, LISA en Locatus. In 2018 is de tool gepresenteerd tijdens onder meer het Stads- en retailcongres in Deventer, De Dag van de Stad in Amersfoort en het seminar Succesvol samenwerken in winkelgebieden Amsterdam. Daarnaast zijn er Toekomstsessies in de Drechtsteden en Metropoolregio Eindhoven geweest.



Onze registers

Het Handelsregister waarborgt de rechtszekerheid in het economisch verkeer. Iedereen heeft met dit register zicht op wie zijn of haar handelspartner is en wat de identiteit van de onderneming is. Dat maakt het een essentiële bron van alle belangrijke basisinformatie over ondernemend Nederland.

Digitale identiteit en fraudepreventie

In de lijn van de behoefte van ondernemers onderzoeken wij de mogelijkheden om het register een basis te laten zijn voor de vastlegging van de digitale identiteit van ondernemers en blijven wij inzetten op samenhang van verschillende registraties zoals de Legal Entity Identifier (LEI) en de Ultimate Beneficial Owner (UBO), om fragmentering van de identificatie te voorkomen.



Met de voorgenomen herziening van de Handelsregisterwet worden verschillende taken toegevoegd. Wij krijgen meer mogelijkheden om fraude te bestrijden en kunnen onze inspanningen bij het signaleren van zaken als schijnzelfstandigheid, misbruik van rechtspersonen, identiteitsfraude, uitbuiting en mensenhandel intensiveren. Verder leidt deze herziening tot reductie van administratieve lasten voor ondernemers en verbetering van de kwaliteit en actualiteit van onze gegevens. Ook krijgen wij met de herziene wet de beschikking over nieuwe big databronnen, zoals actuele werkgelegenheidsgegevens.

Door deze wetswijziging wordt de uitgifte van LEI's, wat nu nog een facultatieve taak is, zeer waarschijnlijk een Handelsregistertaak. De LEI maakt het mogelijk om contractpartijen van transacties op de financiële markten wereldwijd te identificeren. Daarbij wordt het voor regelgevers eenvoudiger om mogelijke systeemrisico's vroegtijdig te herkennen. Het uiteindelijke doel van de LEI-uitgave is om financiële risico's beter beheersbaar te maken. Vanaf januari 2018 zijn bedrijven verplicht om ook informatie over een eventuele moedermaatschappij te verstrekken, de zogenaamde Level 2 Data (L2D). Hiervoor is het LEI-registratiesysteem eind 2017 aangepast. In 2018 zijn er via KVK 16.376 nieuwe LEI's afgegeven en 56.969 LEI's verlengd.

Bezwaren en beroepen Handelsregisterregistraties

Het aantal bezwaren in 2018 kwam neer op 585 wat een stijging is vergeleken met 2017 (451). De hoeveelheid beroepszaken is gelijk aan 2017. In 5 gevallen is KVK overgegaan tot vergoeding van gemaakte juridische kosten conform het Besluit proceskosten bestuursrecht. De toegekende bedragen varieerden van € 168,- tot € 1.503,-. Er is in geen geval met succes een beroep gedaan op de Wet Dwangsommen. Er is in 2018 geen enkele schadeclaim met succes doorgezet.

Nationaal en Europees bronregister

Het stelsel van authentieke basisregistraties, waar het Handelsregister deel van uitmaakt, zorgt voor een internationaal hoogwaardige informatiebron die overheden benutten. Ondernemers worden zo weinig mogelijk lastiggevalen met het opvragen van informatie. De samenwerking binnen de overheid aan dit stelselvoorziening wint de komende jaren nog aan belang en wordt daarom verder uitgebreid. In Europees verband is het Handelsregister aangesloten op Business Registers Interconnection System (BRIS), de applicatie voor informatie-uitwisseling tussen Europese Handelsregisters. Via BRIS komen meldingen binnen wanneer een rechtspersoon in het buitenland failliet gaat of beëindigd wordt. Zo'n melding ontvangen we als de betreffende rechtspersoon hier een vestiging heeft of bijvoorbeeld bestuurder is. In de tweede helft van 2018 zijn verdere stappen gezet om onder meer uittreksels via het BRIS-portaal te leveren, informatie over nieuwe of vervallen rechtsvormen uit te wisselen en om het registreren van buitenlandse rechtspersonen te vereenvoudigen.

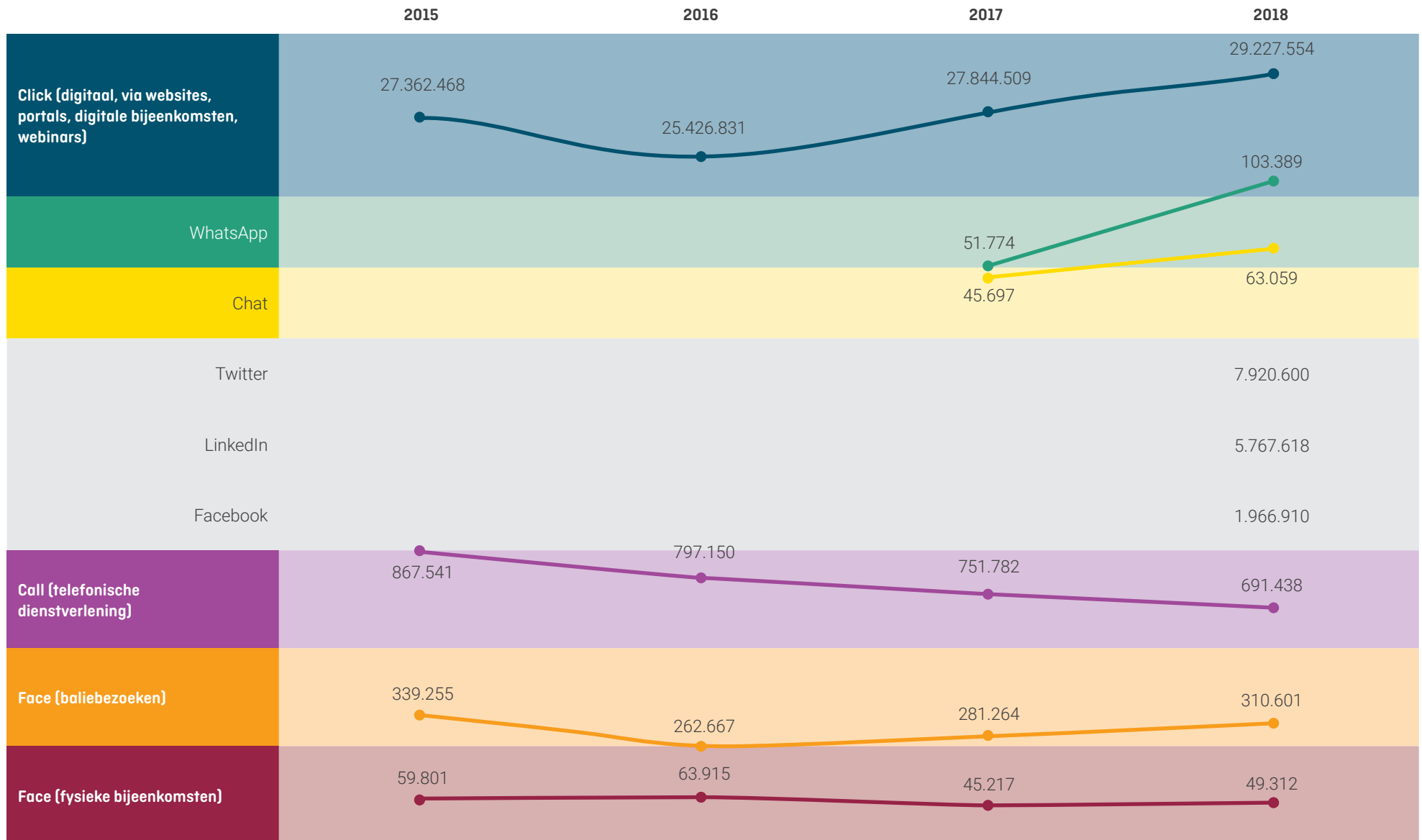
Productontwikkeling

In 2018 zijn we verder gegaan met het optimaliseren van onze productportfolio. Enerzijds betekent dit het (door)ontwikkelen en anderzijds het uitfasen van producten. Hierbij kijken we expliciet naar het direct nut en meerwaarde voor ondernemers en of ze voldoen aan onze organisatiedoelen. We gaan continu mee in de dynamiek van nieuwe behoeften waardoor we wendbaar en flexibel blijven. Bij het ontwikkelen van nieuwe producten (en aanverwante dienstverlening) werken wij nauw samen met klanten. Zodra een minimum likeable product (MLP) gereed is, wordt dit beperkt in de markt gezet om vanuit deze ervaringen het product verder te ontwikkelen en optimaal te laten aansluiten op de klantbehoefte. Na deze periode wordt het nieuwe product breder uitgerold.

Keerzijde van openbaarheid

Openbaarheid van het Handelsregister is een groot goed maar stuit ook op weerstand als deze data wordt gebruikt voor direct marketing. Om tegemoet te komen aan de wens van ondernemers hebben we in 2018 de Non-Mailing-Indicator (NMI) zichtbaar gemaakt op het uittreksel, in het gratis zoekgedeelte van KVK.nl, de KVK-app Handelsregister en in BRIS, het Europees internetportaal waar in één keer kosteloos in de bedrijvenregisters van alle lidstaten kan worden gezocht. Veel ondernemers ondervinden last van telefonische verkoop. KVK heeft gekeken wat ze binnen haar wettelijke kaders hierin kan ondernemen. Dit heeft geleid tot het niet meer aanbieden van telefoonnummers van eenmanszaken, vof's, c.v.'s en maatschappen (natuurlijke rechtspersonen) vanuit de internetapplicatie om adressenbestanden samen te stellen.

Onze cijfers



Handelsregisterinschrijvingen	2015	2016	2017	2018
Totaal aantal inschrijvingen in het Handelsregister	2.630.145	2.688.847	2.692.576	2.898.308
Totaal aantal nieuwe inschrijvingen	238.402	242.648	249.190	273.078
Totaal aantal uitschrijvingen	217.422	228.496	216.368	235.184
Gedeponeerde jaarstukken	802.297	826.059	862.425	843.862
Gemeenschappelijke inschrijving voor de Belastingdienst	147.200	149.890	157.298	178.541
Exportdocumenten	2015	2016	2017	2018
Certificaten van Oorsprong	465.347	472.783	496.845	501.476
EUR 1/EUR MED-certificaten	58.843	59.495	61.595	66.289
Legalisaties	248.984	255.338	258.797	251.858
ATA-carnets	3.064	3.205	3.344	3.246
Handelsregisterproducten	2015	2016	2017	2018
Uittreksels	586.541	557.035	475.190	388.192
Uittreksels inzien via internet	11.736.920	11.727.119	11.475.421	10.370.187
Bedrijfsprofiel	1.811.235	1.958.161	1.821.907	1.412.690
Jaarrekeningen	1.106.567	1.144.104	1.079.275	926.640
In het kort	332.766	322.849	317.955	276.168
Historie	2.647.231	2.409.364	1.057.301	842.208
Uittreksel mail/pdf Handelsregister	573.265	607.239	639.058	691.698
Concernrelaties internet	871.616	811.638	767.659	685.645
HR Dataservice	14.018.501	25.661.595	35.896.026	26.951.071
API Company Search	-	-	12.517	19.958
API Company Profile	-	-	3.270	4.679

Dit is onze organisatie

HRM

Betrokkenheid

De betrokkenheid van medewerkers zit sinds begin 2018 in de lift.

	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
Betrokkenheid	6,9	7,3	7,2	7,3

Vertrekregelingen 2018

De vertrekregelingen leidden afgelopen jaar tot afname van 126,4 fte. Deze regelingen zijn ingezet om krimp te realiseren binnen afdelingen waarvan de werkzaamheden de komende jaren sterk gaan afnemen.

Recruitment en in-, door- en uitstroom

Het aantal vacatures is in 2018 fors toegenomen, ondanks dat de organisatie als geheel niet groeit, en binnen bepaalde afdelingen krimpt. Dit komt omdat de organisatie verandert van een administratieve omgeving naar een online organisatie.

	2017	2018
Aantal sollicitaties	3.500	6.500
Aantal medewerkers gestart	276	450

De totale instroom in 2018 bedroeg 450 medewerkers, 305 medewerkers zijn doorgestroomd naar een andere functie of afdeling en 432 medewerkers zijn uitgestroomd. Er zijn veel activiteiten georganiseerd om medewerkers door te laten stromen naar nieuwe functies, en te laten uitstromen indien competenties en vaardigheden niet meer passend zijn in de toekomstige KVK.

Learning en development

In 2018 heeft KVK 3% van de totale loonsom uitgegeven aan ontwikkeling van en opleidingen voor medewerkers. Binnen KVK is JongKVK opgezet om de nieuwe generatie medewerkers samen te brengen en via bijeenkomsten de binding met KVK te verankeren. Ook is er veel geïnvesteerd in ontwikkelingsprogramma's gericht op het verkrijgen van digitale vaardigheden en nieuwe werkvormen, zoals Agile werken.

Mobiliteitscentrum

Het Mobiliteitscentrum (MC) heeft als opdracht boventallige medewerkers naar ander werk te begeleiden. In 2018 vertrokken er uit het MC 66 medewerkers. Dit bracht het totaal op 109 medewerkers die op 31 december 2018 vanuit het Mobiliteitscentrum op zoek zijn naar een nieuwe baan. Sinds januari 2014 hebben er in totaal 413 medewerkers via het MC afscheid genomen van KVK.



Bedrijfsvoering

Voor de bedrijfsvoering is de wisselwerking tussen toezicht, beleid en uitvoering voor KVK essentieel. De minister van Economische Zaken en Klimaat (EZK) houdt toezicht op de hoofdlijnen van het door de Raad van Bestuur (RvB) gevoerde beleid, de uitvoering van de wettelijke taken, realisatie van deze taken en het financiële beheer. KVK heeft een landelijke sturing, gekoppeld aan regionale binding met advisering van de Centrale Raad en de Regionale Raad die (on)gevraagd advies uitbrengen over de (toekomstige) activiteiten. Intern behartigt de ondernemingsraad (OR) de belangen van de medewerkers.

Totstandkoming beleidsinformatie

KVK werkt met een planning- en controlcyclus die bestaat uit twee onderdelen.

Planning en begroting – Ieder jaar vertalen we de missie, visie en strategie naar organisatiedoelstellingen en activiteiten naar een jaarplan en een meerjarenplan voor vier jaar. Onze raden zijn hierbij betrokken en adviseren de RvB over ondernemersbehoeften en bijbehorende activiteiten. Het jaarplan wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de minister van EZK.

Rapportage en verantwoording – In 2018 werd iedere maand aan de RvB en het management gerapporteerd over de voortgang vergeleken met de planning en begroting. Verder werd er ingegaan op actuele ontwikkelingen die van invloed zijn op KVK. Op basis van de maandrapportage vond bijsturing plaats en werd een nieuwe prognose voor het jaar opgesteld.

Financieel beheer

KVK gebruikt het Internal Control Framework (ICF) waarin de belangrijkste risico's en beheersingsmaatregelen in kaart zijn gebracht voor inkoop, verkoop, HRM, Handelsregister en informatie & advies. In 2018 zijn we begonnen met het toetsen van de werking en effectiviteit van beheersingsmaatregelen om in 2019 het ICF te optimaliseren.

In 2018 is gestart met de implementatie van een nieuw financieel pakket voor de financiële administratie. Per 1 januari 2019 wordt het pakket in gebruik genomen.

Doelmatigheid en rechtmatigheid

KVK hanteert strikte regels als het gaat om de doelmatigheid en rechtmatigheid. Voorgenomen uitgaven, kosten en investeringen worden getoetst aan de doelstellingen van KVK en of het past binnen de activiteiten en projecten zoals vastgelegd in het jaarplan en de begroting. Uit- en aanbestedingen gebeuren in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving. In 2018 was KVK rechtmatig en voldeed zij aan de geldende wet- en regelgeving.

Risicomanagement

Voor een effectief risicomanagementsysteem is het risicobewustzijn van medewerkers cruciaal. Risicobeheersing is daarom onderdeel van periodieke gesprekken met medewerkers, e-learnings, introductieprogramma's en belangrijke besluit- en verantwoordingsdocumenten bevatten veelal een risicoparagraaf. In 2018 zijn onderstaande items als belangrijkste aangemerkt.

Open data versus privacy

Zowel open data als privacy hebben de potentie om KVK (financieel) negatief te raken. Diverse groepen ondernemers hebben bij beide onderwerpen een verschillend en tegenstrijdig belang. Deze tegenstrijdigheid kan leiden tot reputatievraagstukken, wat grote invloed kan hebben op de waardering en financiële robuustheid van KVK.

Uitvoering complexe IT-programma's

De realisatie van complexe IT-projecten leggen grote druk op de organisatie en haar absorptievermogen. Daarnaast heeft de realisatie van deze projecten een grote financiële impact en vraagt het veel resources waardoor er druk kan ontstaan op de (reguliere) beheeragenda.

Stabiele IT-omgeving

Binnen KVK loopt een groot programma voor de renovatie van de informatievoorziening en het onderliggende IT-landschap. Dit is essentieel voor een verdere digitalisering van de dienstverlening. Risicomanagement heeft een prominente rol binnen dit programma.

Informatiebeveiliging

Een adequate integrale beveiliging van informatie is essentieel voor de dienstverlening en reputatie van KVK. Misbruik, manipulatie of diefstal van de data heeft een forse impact op de reputatie. Fysieke en digitale beveiliging als ook awareness bij medewerkers krijgen doorlopend de noodzakelijke aandacht.



Verslag van de ondernemingsraad (OR)

Voor de OR stond 2018, naast de uitvoering van de Wet op de Ondernemingsraden (WOR), in het teken van samenwerking. In 2017 zijn afspraken gemaakt met de bestuurder over vroegtijdige betrokkenheid bij diverse onderwerpen (Medezeggenschap Dichtbij). Deze lijn is doorgetrokken in 2018.

Zittingstijd

De OR trad aan op 1 juni 2017, heeft mandaat tot 2020, bestaat uit negen leden en een extern adviseur.

KVK is in beweging en de OR beweegt mee

- De OR treedt proactief op in de uitvoering van zijn bevoegdheden. Vroegtijdig input leveren en meedenken voorkomt dat er op het moment van de wettelijke Adviserings- of Instemmingsaanvraag een onnodige discussie ontstaat.
- We maken gebruik van medezeggenschapsadvies-teams om de medezeggenschap op afdelings- of teamniveau te brengen.
- De OR heeft zich inhoudelijk verdiept in zaken zoals modern management, managementdrives, Lean en Agile en de ontwikkelingen op het gebied van IT en HRM. Hierdoor kunnen we op alle niveaus meedenken en meedoen.
- In 2018 is de OR gestart met het toetsen van zijn compliance aan de WOR. In een 0-meting zijn de regels en verplichtingen in kaart gebracht en is de naleving daarvan getoetst. Op punten waar de naleving voor

verbetering vatbaar is, worden verbetermaatregelen getroffen.

- Met de dit jaar ingestelde OR Table Talk verzamelt de OR bij de medewerkers op laagdrempelige wijze hun meningen en gevoelens over issues die binnen het werk spelen. Deze waardevolle informatie gebruiken we bij het agenderen van punten bij de bestuurder.

Relatie OR en bestuurder

De relatie tussen bestuurder en OR is goed. De OR heeft initiatief genomen om praktische zaken direct met het hoofd HRM te bespreken. Hij heeft hiervoor mandaat. Hierdoor is in de vergaderingen meer tijd om met de bestuurder over strategische hoofdlijnen te spreken. Er wordt met veel vertrouwen informatie uitgewisseld. De OR heeft in 2018 zwaar ingezet op de werkdruk op diverse afdelingen wat tot aanpassingen heeft geleid zoals ruimere pauze en inzet van een flexpool. Ook het voorstel tot uitkering van de niet bestede ruimte binnen de werkkostenregeling is overgenomen door de bestuurder.

Adviezen en instemmingen

In 2018 heeft de OR geen adviesaanvragen ontvangen. De OR is inhoudelijk wel betrokken bij diverse onderwerpen zoals het functieboek, het verlofreglement, locatiebeleid en de aanbesteding van een nieuw Leer Management Systeem. Er is ingestemd - met daaraan verbonden voorwaarden - met de volgende instemmingsverzoeken:

- instemmingsverzoek PVS Qlikview op 9-1-2018;

- instemmingsverzoek Uitvraag Nevenwerkzaamheden op 9-3-2018;
- instemmingsverzoek Privacybeleid op 25-5-2018.

Terugblik

2018 is voor velen een jaar vol veranderingen geweest. De juiste FIT tussen medewerker en organisatie is ontzettend belangrijk. Mede op aandringen van de OR is het moment voor medewerkers om van een mobiliteitsregeling gebruik te maken vervroegd. Hiermee wordt gestart met de krimp die in 2019 is voorzien. In de tussentijd worden tijdelijke krachten ingezet. De OR monitort de voortgang. Voor medewerkers die om verschillende redenen moeilijk met de veranderingen mee konden gaan, zijn er in overeenstemming met de OR mogelijkheden geopend om van het Van Werk Naar Werk traject gebruik te maken. Op basis van de ervaringen en acties dit jaar ziet de OR 2019 met vertrouwen tegemoet, ondanks de verwachte turbulentie.

De OR van KVK

Onze financiën

Balans per 31 december 2018	31-12-2018	31-12-2017
In miljoenen €		
1. Materiële vaste activa	7,8	10,9
2. Vlottende activa	16,5	14,4
3. Liquide middelen	194,9	196,4
Totale activa	219,2	221,7

	31-12-2018	31-12-2017
4a. Algemene reserve	30,6	33,4
4b. Bestemmingsreserve	37,6	42,3
5. Voorzieningen	99,2	116,0
6. Kortlopende schulden	51,8	30,0
Totale passiva	219,2	221,7

Materiële vaste activa

De materiële vaste activa bestaan met name uit de inrichting van gehuurde kantoorpanden. Daarnaast heeft KVK nog 1 kantoorpand in bezit (Breda). In 2018 is het kantoor in Eindhoven verkocht. Het totale positieve boekresultaat op deze transactie ad € 0,4 miljoen is verwerkt in de resultatenrekening

Vlottende activa

De vlottende activa bestaan voor € 8,0 miljoen uit debiteuren. Dit saldo is in lijn met het saldo van 2017. De overige vlottende activa betreffen voornamelijk vooruitbetaalde (ICT-licentie)kosten, vorderingen uit hoofde van subsidiegelden voor projecten en vorderingen op overheidspartijen uit inputfinanciering.

Eigen vermogen

Het eigen vermogen bedraagt € 68,2 miljoen per eind 2018. Het negatief resultaat over 2018 ad € 7,6 miljoen is in mindering gebracht op het eigen vermogen. Met het uitvoeren van de ingezette digitaliseringsstrategie van KVK wordt de komende jaren verder gereorganiseerd. Om de hiermee samenhangende transitiekosten op te kunnen vangen is door positieve operationele resultaten in de afgelopen jaren een bestemmingsreserve Transitie gevormd. Het saldo van de bestemmingsreserve bedraagt per jaareinde 2018 € 37,6 miljoen.

Voorzieningen

De voorzieningen hebben hoofdzakelijk betrekking op de kosten voor transitie. Naast onttrekkingen voor betaalde uitkeringen en salarisbetalingen en een vrijval van bestaande voorzieningen, heeft ook nieuwe instroom in de voorzieningen plaatsgevonden. De instroom in 2018 betreft medewerkers die hebben ingetekend op een vertrekregeling binnen onze digitaliserings- en vernieuwingsstrategie.

Kortlopende schulden

De kortlopende schulden bestaan voor € 5,0 miljoen uit crediteuren. De toename in 2018 is met name het gevolg van kortlopende verplichtingen in het kader van de vertrekregelingen en een ontvangen voorschot ter financiering van het UBO project.

Resultatenrekening 2018

In miljoenen €	Begroting Regulier 2018	Werkelijk Regulier 2018	Werkelijk Regulier 2017	Begroting Transitie 2018	Werkelijk Transitie 2018	Werkelijk Transitie 2017
A. Rijksbijdrage	115,2	117,1	116,7	0,0	0,0	0,0
B. Opbrengsten uit operationele activiteiten	84,9	90,8	92,4	2,0	2,4	2,9
Bedrijfsopbrengsten	200,1	208,0	209,0	2,0	2,4	2,9
C. Lonen en salarissen	77,3	74,0	73,3	0,2	0,4	0,4
D. Sociale lasten en overig	30,4	30,3	29,7	0,6	13,1	-2,2
E. Kosten uitbesteed werk	36,8	49,7	40,2	1,9	2,3	1,9
F. Afschrijven op mva	3,7	2,7	2,9	0,0	0,0	0,0
G. Overige bedrijfskosten	50,9	45,3	42,4	0,1	0,1	0,1
Bedrijfslasten	199,0	202,1	188,5	2,8	16,0	0,2
Bedrijfsresultaat	1,1	5,8	20,6	-0,8	-13,6	2,7
H. Financieel resultaat	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Nettoresultaat	1,1	6,0	20,6	-0,8	-13,6	2,7

Toelichting

Het nettoresultaat over 2018 bedraagt € 7,6 miljoen negatief, te specificeren naar € 6,0 miljoen positief regulier resultaat en € 13,6 miljoen negatief transitieresultaat. Het regulier resultaat ad € 6,0 miljoen is € 5,0 miljoen hoger dan de begroting. Een belangrijke reden hiervoor is gelegen in hogere opbrengsten. Door een stijging van het aantal inschrijvingen met 9% ten opzichte van 2017, zijn zowel de opbrengsten uit inschrijvergoedingen als informatieproducten hoger dan begroot. Verder is de rijksbijdrage verhoogd in verband met een loon- en prijscompensatie. Deze hogere opbrengsten worden voor een deel gecompenseerd door hogere kosten. Dit wordt veroorzaakt door het opbouwen van een zogenaamde flexpool

bij de front office en back office om de stijging van het aantal inschrijvingen en klantvragen op te kunnen opvangen. Een tweede reden zijn extra investeringen in de uitvoering van onze digitaliseringsstrategie. Het transitieresultaat ad € 13,6 miljoen negatief is € 12,8 miljoen lager dan begroot. Dit is vooral het gevolg van het vormen van een tweetal reorganisatievoorzieningen in het kader van onze digitaliserings- en vernieuwingsstrategie, waarbij 155 medewerkers zijn uitgestroomd middels een vertrekregeling. Een deel van deze medewerkers is geplaatst in het Mobiliteitscentrum waar zij van werk naar werk zullen worden begeleid. Tegenover deze reorganisatiekosten staat een vrijval van bestaande voorzieningen als gevolg van gunstigere uitstroom uit het Mobiliteitscentrum dan voorzien in de begroting.

Onze blik vooruit

Ondernemers kennen ons goed als organisatie die met het Handelsregister rechtszekerheid biedt in het onderling zakendoen. Maar minder als bron van informatie en advies over onderwerpen die ondernemers dagelijks bezighouden. Hoewel het totaal aantal ondernemers dat gebruikmaakt van onze informatie en ons advies meer is dan de optelsom van de organisaties waaruit we zijn ontstaan, is hier nog veel te doen de komende jaren.

Portfoliovernieuwing

Als bestuur willen we hierin verdere versnelling brengen. Door heel kritisch naar ons productportfolio te kijken en te prioriteren op een hoog bereik en een hoge waardering. Producten die dat niveau niet halen worden verbeterd of geschrapt. Dit betekent tevens dat de sturing op de productportfolio gaat veranderen. Steeds met het oogmerk: hoe kunnen we met schaarse middelen het meest effectief zijn in het bereiken van onze doelen en het realiseren van onze missie.

Dit gaat leiden tot een portfolio met een duidelijke focus, herkenbaar voor en afgenomen door een stijgend aantal ondernemers. Minstens zo belangrijk hierbij is de doorontwikkeling van het digitale ondernemersplein in combinatie met Mijn Overheid voor Ondernemers. Hiermee wordt afgestemde, geüniformeerde publieke content gedistribueerd naar alle relevante plekken waar ondernemers informatie en advies zoeken. Denk aan websites van gemeenten en andere overheden. Zo worden ondernemers op maat bediend. Leidend motto bij deze verdere ontwikkeling is het zorgen voor 'één antwoord van de overheid', waar de ondernemer kan vertrouwen op de juistheid, compleetheid en consistentie van de informatie.

IT-uitdagingen

Komend jaar zijn er nog veel uitdagingen. Er is een grote (IT) veranderagenda, waarin grote programma's zoals het opruimen van IT-systemen (legacy) en het bouwen van een nieuw UBO-register een plek hebben. Maar ook de procesverbetering op de verdere digitalisering van het inschrijfproces en het verwerkingsproces van het register. Daarnaast zorgt Europese wetgeving in toenemende mate voor forse extra IT-inspanningen. Denk daarbij aan BRIS (ontsluiting en koppeling met Europese registers), LEI en de implementatie van de AVG. Daarnaast is het steeds meer noodzakelijk om stevig en blijvend te investeren in veiligheid. Daarmee is de druk op IT hoog.

Samenstelling RvB

Duidelijk is dat onze bedrijfsvoering verdere fundamentele veranderingen ondergaat. Dit werkt ook door in de besturing aan de top van de organisatie. Daarom wijzigt in 2019 de samenstelling van de Raad van Bestuur. Met name de bestuurlijke aandacht voor de ontwikkeling van IT, Online en Productmanagement wordt versterkt door de aanstelling van een Chief Digital Officer (CDO). De huidige portefeuilles worden daarop aangepast. Tegelijk wordt het bestuur verzaamd op compliancy, security en risicobeheersing, omdat er vanuit de samenleving en de wetgeving steeds nieuwe en hogere eisen worden gesteld aan onze werkwijze en de uitvoering.

Met een gedeeltelijk nieuw bestuur wordt 2019 een jaar van focus. Focus in de productportfolio, in de besturing en in de projectenportefeuille. Meer resultaat met een efficiëntere inzet. Begin 2019 voeren we een validatie uit van onze ingezette implementatie van de strategie. Daarmee krijgen we extra zicht op de succeskansen en inzicht in waar nog extra aandacht geboden is om die kansen te verzilveren.

Gevolgen digitalisering

Het jaar 2019 gaat een jaar van investeringen zijn; in ons meerjarig financieel beleid 2019-2022 is voorzien dat we verder afslanken door de digitalisering van (met name) onze registratiediensten. We streven ernaar dat de ondernemer voor een inschrijving of mutatie niet meer naar ons kantoor hoeft te komen.

Dit leidt ertoe dat stap voor stap, parallel met de verdere digitalisering, van 2019 tot 2022 een aantal collega's boventallig wordt en onder ons 'Van Werk Naar Werk'-beleid gaat vallen. De kosten die hiermee gemoeid zijn, worden door KVK zelf als eigen risicodragers opgebracht. De te maken kosten gaan leiden tot een negatief netto resultaat in 2019, waarbij echter de hoogte van het eigen vermogen binnen de met het ministerie bepaalde norm gaat blijven.

Tot slot

Wederom zijn we veel dank verschuldigd aan onze regionale en centrale Adviesraden, die ons steeds voorzien van advies, goede raad, kritische feedback en ons uitdagen in het realiseren van onze ambities. De komende tijd gaan we bekijken hoe wij hun rol verder kunnen versterken.

We zijn trots op al onze medewerkers, omdat ze zich met hart en ziel inzetten voor ondernemers in Nederland. En vanuit die gedrevenheid zoals de afgelopen jaren elke keer weer blijkt, opnieuw een hoge mate van veranderingsbereidheid laten zien.

Raad van Bestuur van KVK

Claudia Zuiderwijk
Henk ten Cate
Rob Coolen
Monique Smeijers (a.i.)



Meer informatie?
[KVK.nl](https://www.kvk.nl)

