



KVK JAARVERSLAG 2022

Colofon

Uitgave

Kamer van Koophandel®, maart 2023

Met dank aan

Brood- en banketbakkerij Verspeek, Utrecht

Kaasbar Utrecht, Utrecht

SenseGlove, Delft

Inhoud

Ons KVK-verhaal	5	5 De opdrachtgever	31
1 Over dit verslag	7	5.1 Doelstellingen, successen en aandachtspunten	32
1.1 Leeswijzer	7	5.2 Samenwerking opdrachtgevers (inclusief wet- en regelgeving)	33
2 Bestuursverslag	8	5.3 Datavisie: integer gebruik Handelsregistergegevens	33
2.1 Terugblik op 2022	8	5.4 Stand van de Uitvoering	34
2.2 Blik vooruit op 2023	12	5.5 Openbaarheidsparagraaf	35
3 De klant	14	6 De organisatie	36
3.1 Doelstellingen, successen en aandachtspunten	15	6.1 Handelsregisterinformatieproducten	37
3.2 Klantprocessen en kwaliteitsverbeteringen	18	6.2 Doelstellingen, successen en aandachtspunten	39
3.3 Informatie en advies	19	6.3 Bedrijfsvoering en IT	42
3.4 Samenwerking binnen ecosysteem en regio's	21	6.4 Maatschappelijk verantwoord ondernemen	44
3.5 Postcorona, duurzaamheid, innovatie, digitalisering en cybersecurity	22	6.5 Besturing (governance)	45
4 De medewerker	24	6.6 Informatiehuishouding (totstandkoming beleidsinformatie)	47
4.1 KVK in cijfers	25		
4.2 Doelstellingen, successen en aandachtspunten	26		
4.3 Werkplezier	28		
4.4 Medezeggenschap	29		

7	Financiën en beheersing van risico's	48	9	Overige gegevens	84
7.1	Onze financiën	48	9.1	Regeling voor bestemming van het resultaat	84
7.2	In control verantwoording	49	9.2	Controleverklaring van de onafhankelijk accountant	85
7.3	Beheersing van risico's	50	9.3	Resultatenrekening per taak	89
7.4	Doelmatigheid en rechtmatigheid	53			
8	Jaarrekening 2022	54			
8.1	Balans per 31 december 2022 (na resultaatbestemming)	55			
8.2	Resultatenrekening 2022	56			
8.3	Kasstroomoverzicht	58			
8.4	Algemene toelichting bij de jaarrekening	59			
8.5	Toelichting op de balans	64			
8.6	Toelichting op de resultatenrekening	73			
8.7	WNT-verantwoording	80			
8.8	Gebeurtenissen na balansdatum	83			

A photograph of two men standing on a staircase. The man on the left is wearing a dark blue suit jacket over a grey turtleneck and dark blue trousers. The man on the right is wearing a dark green button-down shirt and light-colored corduroy trousers. They are both smiling and appear to be in conversation. The background features a large, vibrant green living wall on the left and a solid blue wall on the right. A stainless steel handrail is visible on the right side of the staircase.

ONS KVK-VERHAAL

Dit is ons verhaal

“De zekerheid van mijn saaie baan of de onzekerheid van mijn droombaan als zelfstandig ondernemer? Van KVK kreeg ik de juiste tools en informatie en het juiste advies. Terwijl ik zelf kon blijven beslissen. Ik vertel dit terwijl ik werk vanuit mijn camper op een strand in Portugal. Dat is mijn verhaal.”

“Pfoe, gelukkig checkte ik het Handelsregister. Ik verkocht bijna mijn bedrijfsloods aan een organisatie die niet bestaat. Dat is mijn verhaal.”

“Doorgaan of stoppen? Na een plofkraak bij onze juwelier in Utrecht wist ik het niet meer. Na het gesprek met KVK wist ik weer waarom ik ooit dit vak koos. Wij gaan door. Dat is mijn verhaal.”

“Dankzij de heldere uitleg van KVK over de nieuwe regels en wetten die ondernemen met het Verenigd Koninkrijk met zich meebrengen, kan ik nu gelukkig mijn Schotse textiel zonder invoerrechten importeren. Dat is mijn verhaal.”

“Onze vader – ondernemer vanaf het eerste uur – overleed en als kinderen namen wij zijn goedlopende bedrijf over. Dankzij de menselijke maat die KVK bood, kreeg deze donkere periode een lichter randje. We houden zijn herinnering levend. Dat is mijn verhaal.”

Ons verhaal bestaat uit 200 jaar verhalen van ondernemers. Ondernemers die we informatie en advies geven in voor- en tegenspoed: van economische vooruitgang tot pandemie en energieprijzen die de pan uit rijzen. Als de wereld van ondernemers op de kop staat, in duigen valt of als er een feestje is – dan zijn wij hun houvast in veilig en verantwoord zakendoen.

Dat doen we door te registreren en te verstrekken. Via het Handels-, UBO-, Trust- en LEI-register. Dat doen we door te informeren en adviseren. Onafhankelijk, zonder concurrentie. Dat doen we door data te interpreteren. We worden steeds digitaler, maar blijven altijd in contact. We bewegen mee met de buitenwereld waar dat nodig is. We zijn wegwijzer in wet- en regelgeving. Landelijk én regionaal. We werken daarin altijd samen met onze partners: van overheid tot brancheorganisaties. Zodat de ondernemers met die kennis van KVK weten wat ze zelf wel of niet moeten doen. Wat ze willen doen. Wat ze kunnen doen.

Gaat dat altijd vlekkeloos? Nee. Dat maakt ons mens. En dat is ook ons KVK-verhaal: 200 jaar aan verhalen van medewerkers. Van collega's. Collega's die héél hard met elkaar kunnen lachen. Elkaar een bloemetje sturen als het even minder gaat. Waarbij het soms schuurt, maar waar het altijd weer beter wordt. Collega's die investeren in hun vakmanschap, in elkaar. Die elkaar de vrijheid, de ruimte en het vertrouwen geven. Die begrijpen dat je pas echt goed samenwerkt als iedereen zijn verantwoordelijkheid pakt. Die soms eigenwijs, vaak kritisch en altijd zó trots zijn. Trots om voor ondernemend Nederland te werken.

Dat is ons verhaal: **houvast voor ondernemers.**



1.1 Leeswijzer

Als KVK hebben we in 2022 concrete stappen gezet om wendbaarder te zijn. Om snel te kunnen inspelen op actuele ontwikkelingen, zowel buiten als binnen de organisatie. Voor een eigentijdse en toekomstbestendige dienstverlening en bedrijfsvoering, stuurden we de organisatie in 2022 op een verantwoorde balans en gerichte resultaten. Daarbij wegen we de belangen van de klant en de opdrachtgever, maar ook van de medewerker en de organisatie. De indeling van het KVK-jaarverslag 2022 volgt deze beweging.

1 OVER DIT VERSLAG

2.1 Terugblik op 2022

Houvast voor ondernemers

Wanneer eind januari 2022 de voorlopig laatste lockdown wordt beëindigd, klinkt er een collectieve zucht door (ondernemend) Nederland. We mogen weer. Cafés, winkels en restaurants openen hun deuren, medewerkers mogen weer naar kantoor, mondklappers verdwijnen uit het straatbeeld. Maar de rust is van korte duur, want nog geen maand later valt Rusland Oekraïne binnen. Er is oorlog in Europa. En terwijl in de maanden daarna de verschrikkingen van de oorlog onze huiskamers binnen sijpelen, stijgen de gas- en energieprijzen, neemt de inflatie toe, heeft één op de vijf mensen een betalingsachterstand en leeft een half miljoen Nederlandse huishoudens in armoede. De ondernemer heeft het zwaar in 2022; één op de zeven heeft (zeer) grote problemen met de hoge energie- en brandstofprijzen. En ook de hoge inkooprijzen voor materialen en onzekerheden van corona knagen aan het ondernemersplezier.

En wat doet KVK in deze zware tijden? Wij zijn Houvast voor Ondernemers. Met deze aangescherpte positionering en nieuwe pay-off laten we ondernemers weten wat ze wel en niet kunnen doen op het gebied van veilig en verantwoord zakendoen. Dat doen we door te registreren en te verstrekken. Via het Handels-, UBO-, Trust- en LEI-register. Dat doen we door te informeren en adviseren. Onafhankelijk, zonder concurrentie. Dat doen we concreet met de campagne Zwaar Weer, waar ondernemers informatie en advies kunnen



BESTUURS-
VERSLAG

inwinnen over omgaan met schulden, doorgaan of stoppen. Er waren op KVK.nl 288.075 sessies op zwaar-weer-, stoppen- en of schuldenpagina's en onze collega's beantwoordden 2.203 vragen over deze thema's. Ook gaven we aanvullend informatie en advies hoe ondernemers kunnen omgaan met de prijsstijgingen, omdat de hoge inflatie iedereen raakt. Inspelend op de behoefte van de ondernemer startten we ook met het Energieloket: hoe bespaar je energie? En hoe verduurzaam je jouw bedrijf? En we organiseerden succesvolle evenementen zoals de KVK Innovatie Top 100 in aanwezigheid van 369 ondernemers en de Startersdag met 2.230 fysieke bezoekers en 1.773 online kijkers. Ook kregen we hoog bezoek: Hare Majesteit Koningin Máxima bezocht het evenement van nlgroei wat wij mede-organiseerden.

Ook worden we steeds digitaler. Met de livegang van Mijn KVK, het Adviesvragendashboard en de exportdocumenten die we volledig digitaal aanbieden. Maar we blijven altijd in contact: door middel van onze chatbot Charlie, live-chats en telefoontjes. Waarbij we wel de live-chats zagen toenemen en het aantal telefoontjes daardoor zagen dalen. En we lanceren de Dromencampagne. Om mensen die dromen van een eigen bedrijf, net even dat duwtje in de rug te geven om te beslissen of ze wel of niet voor het ondernemerschap gaan. En wat ze dan kunnen doen. Wat ze dan moeten doen.

Samen met de opdrachtgever

En net als de ondernemer, bewegen ook wij mee met de buitenwereld waar dat nodig is. Hierbij werken we als uitvoerder altijd samen met onze opdrachtgever. Bijvoorbeeld aan de nieuwe Datavisie voor het Handelsregister, een beleidstraject waarin het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) nauw samenwerkt met KVK. In diverse consultaties in 2022 zijn alle mogelijke belanghebbenden bij het Handelsregister betrokken. En al die zienswijzen en ideeën leiden tot een nieuwe balans in het gebruik van registerdata, waarbij - naast rechtszekerheid - de privacy van ingeschre-

venen voorop staat. Vooruitlopend op de Datavisie is KVK op verzoek van de minister van EZK in 2022 al begonnen met het afschermen van het bezoekadres voor eenmanszaken. Dankzij het harde werk van een aantal KVK-teams werd dit op korte termijn gerealiseerd. Met eenzelfde doel is KVK afgelopen jaar in hoger beroep gegaan tegen het vonnis van de rechtbank over databankenrecht. Deze zaak gaat erover of KVK al dan niet voorwaarden mag verbinden aan het gebruik van Handelsregistergegevens. We hopen in de toekomst ook op deze vorm van privacybescherming te kunnen sturen.

Ook hebben we, in het kader van de Werk aan Uitvoering, in april 2022 aan het ministerie van EZK een plan voorgelegd voor het realiseren van een digitaal hulpmiddel bij het bepalen van de SBI-code. Want wat blijkt? Veel ondernemers hebben serieuze hulp nodig van een KVK Frontoffice-medewerker bij het omschrijven van de activiteiten die de onderneming gaat uitvoeren. De goede omschrijving is erg belangrijk voor ondernemers. Want wij gebruiken de SBI-code om te bepalen welke bedrijfsindeling van toepassing is. Deze code kan grote consequenties hebben voor de ondernemer voor verzekeringspremies en het verlenen van vergunningen en diensten van banken en pensioenfondsen. Na accordering door het ministerie is er in enkele maanden een eerste versie van een Invoerhulp voor bedrijfsactiviteiten gerealiseerd. Deze biedt ondersteuning en houvast aan ondernemers die een eenmanszaak willen oprichten en gestart zijn met de digitale voorinschrijving.

In 2022 hebben we ook constructieve gesprekken gevoerd met alle betrokken ministeries over de vraag welke (wets)trajecten het belangrijkste zijn tijdens het Opdrachtgeversberaad. In samenspraak is een prioritering voor 2023 gemaakt, waarbij ook is gekeken waar een (betere) afstemming tussen de verschillende trajecten kan plaatsvinden. Bundeling werkt efficiënter en kan ervoor zorgen dat er minder wijzigingen in de IT moeten worden doorgevoerd. Wat de kwaliteit van de systemen ten goede komt. Ook kan het advies en afstemmen met KVK de ministeries helpen in het realiseren van betere wet- en regelgeving.

Dit jaar heeft KVK ook Regiodataworkshops georganiseerd voor medewerkers van Economische Zaken van gemeenten, om de data uit deze online tool en de data te duiden. Met maar liefst 51 deelnemers uit 32 gemeenten door het hele land en vele positieve reacties waren deze workshops een succes.

De samenwerking met onze partners is daarnaast ook van cruciaal belang om echt van toegevoegde waarde te zijn voor de ondernemer. Zo hebben we afgelopen jaar de samenwerking uitgebreid met bijvoorbeeld de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO). Hoe? Door met werkgroepen op het gebied van digitalisering, duurzaamheid, financiering/zwaar weer internationalisering klantreisactiviteiten voor de ondernemer te ontwikkelen. Maar ook door een regelmatig tactisch overleg, een kwartaaloverleg tussen twee bestuursleden en door een jaarlijks overleg tussen beide volledige besturen. Door deze samenwerking is de waardering voor elkaars organisatie en expertise nog meer gegroeid.

Midden in de samenleving

En dat we die samenwerking opzoeken en houvast zijn voor ondernemers, wordt gezien. Zo worden we in de MT500, een lijst samengesteld door duizenden ondernemers, bestuurders en directeuren, één van de drie 'Bedrijven met de meest klantgerichte reputatie van Nederland in de sector zbo's en uitvoeringsinstellingen' genoemd. Daarnaast stijgt KVK in de overall ranking van de 500 bedrijven met de beste reputatie van Nederland met 153 plaatsen. Van plaats 355 naar plaats 202. Daar zijn we gepast trots op.

Want we hebben ook veel geleerd en gezien wat beter kan. Zo was 2022 de deadline van het indienen van de UBO-registratie. Die deadline op 27 maart 2022 heeft voor een piek van bijna 400.000 opgaven gezorgd.

Hoewel het proces van inschrijven in de regel vlekkeloos verliep, was de doorlooptijd van de verwerking van die opgaven erg hoog. Ruim 60 collega's hebben ongelooflijk hard gewerkt om die werkvoorraad weg te werken, wat ze realiseerden in november.

Eind november heeft minister Kaag van Financiën vervolgens aan KVK gevraagd per direct tijdelijk geen informatieverstrekkingen uit het UBO-register meer te verzorgen. Dit besluit werd genomen naar aanleiding van de uitspraak van het Europese Hof van Justitie, in een zaak waarbij een vennootschap de publiekelijke toegang tot haar gegevens in het UBO-register wilde beperken. Binnen één dag konden we de verstrekking van dit register sluiten. De rest van dit jaar en begin komend jaar is er regulier overleg tussen de ministeries van Financiën, Justitie en Veiligheid, Economische Zaken en Klimaat en KVK over het weer aansluiten van partijen. In dit overleg worden de concrete stappen en acties besproken.

Gelukkig waren er ook mooie momenten voor het Handelsregister. Zo realiseerden we dat Nederland in de top vijf van EU-lidstaten staat die als eerste zijn aangesloten aan het koppelpunt van alle Europese Handelsregisters.

In 2022 ging ook het UBO Trust-register live, wat inzichtelijk maakt wie er een (financieel) belang in trusts of soortgelijke juridische constructies hebben. Dit register draagt bij aan het voorkomen van het misbruik van het financiële stelsel voor fraude, terrorismefinanciering of het witwassen van geld. Dit deden we niet alleen. Samen met DICTU en Ordina is dit register in negen maanden gebouwd.

Maar pas als we binnen onze organisatie een representatieve afspiegeling zijn van de maatschappij, kunnen we helemaal van maximale toegevoegde waarde zijn voor ondernemend Nederland. En dus zette KVK Inclusief zich het afgelopen jaar ook in voor gelijke kansen voor alle doelgroepen – ongeacht

gender, leeftijd, etniciteit of culturele achtergrond, seksuele voorkeur of verminderd arbeidsvermogen. Naast veel interne initiatieven, kreeg KVK het keurmerk Inclusief Werkgever van Het Werkgeversservicepunt Amersfoort voor onze succesvolle werkzaamheden binnen participatie voor mensen met een verminderd arbeidsvermogen. Ook bleek uit de eerste nulmeting dat we de eerste juiste stappen hebben gezet op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO): van een relatief lage CO₂-voetafdruk tot onze 'refurbished' koffieautomaten. Zijn we er al? Nee, er moet op het gebied van inclusiviteit en MVO nog best wat gebeuren, maar de eerste stappen zijn gezet.

We zijn nergens zonder onze mensen

We kunnen dit alles niet zonder onze bevlogen, kritische en trotse mensen. 2.098 collega's aan het einde van 2022, die zich met een 7,7 betrokken voelen bij KVK. Hiermee is dit cijfer gestegen ten opzichte van vorig jaar, met 0,1 punt. En daar kunnen we gepast trots op zijn, want het was een uitdagend jaar. Want terwijl we per 1 maart 2022 de transitie maakte naar een nieuwe organisatiestructuur, bleven de KVK-medewerkers elke dag beschikbaar om houvast te zijn voor ondernemers. Naast die nieuwe, agile, manier van werken was het vergroten van het werkplezier van onze collega's in 2022 ook een belangrijk aandachtspunt. Werkplezier ontstaat vanuit de optelsom van de principes vrijheid, verantwoordelijkheid, vertrouwen en samenwerken. Om dit écht te laten landen zijn we aan de slag gegaan met onze cultuur. En tegelijkertijd hebben we onze interne systemen en processen én onze manier van leidinggeven tegen het licht gehouden. Afgelopen jaar ging ook een deel van de organisatie terug naar kantoor: meestal één keer per week, vaker voor wie wil. Voor de uitvoeringsorganisatie was dat wel echt anders. De Backoffice-collega's werken 3 à 4 keer per week op kantoor, terwijl de Frontoffice volledig naar KVK gaat.

We hebben in 2022 gezien hoe collega's elkaar steeds meer de vrijheid, de ruimte en het vertrouwen geven. Ze begrijpen dat je pas echt goed samenwerkt, als iedereen zijn verantwoordelijkheid pakt. Collega's die soms eigenwijs, vaak kritisch en altijd zó trots zijn. Trots om voor ondernemend Nederland te werken. En dat blijven we doen.

2.2 Blik vooruit op 2023

Dit jaar bestaat KVK 220 jaar. Dat zijn 220 jaar aan verhalen van ondernemers, die we informatie en advies geven op het gebied van veilig en verantwoord zakendoen in voor- en tegenspoed: van economische vooruitgang tot pandemie en energieprijzen die de pan uit rijzen. En dat zijn 220 jaar aan verhalen van medewerkers. Collega's die investeren in hun vakmanschap, in elkaar. Die elkaar de vrijheid, ruimte en het vertrouwen geven. Die begrijpen dat je pas echt goed samenwerkt, als iedereen zijn verantwoordelijkheid pakt. En ook dit jaar zetten we ons weer de volle 100 procent in om samen houvast te zijn voor ondernemers.

Datavisie Handelsregister

De start van het nieuwe jaar begon voor KVK met de Kamerbrief van het ministerie van EZK over de Datavisie Handelsregister. De uitwerking hiervan, die dit jaar start, betekent een flinke beleidswijziging voor KVK. Met grote impact op onze dagelijkse taken. Het brengt een nieuwe balans tussen privacy versus transparantie. De privacy en veiligheid van ondernemers die in het Handelsregister staan ingeschreven, staan hierbij altijd voorop. De meerwaarde van KVK voor veilig en verantwoord zakendoen wordt met de implementatie van de Datavisie nog zichtbaarder. Zo krijgt KVK een grotere rol als poortwachter in fraudebestrijding. Ook komt er op korte termijn meer aandacht voor privacy en rechtszekerheid. In de zomer van 2023 komt de minister al met een voorstel voor de wijziging van het Handelsregisterbesluit.

Ook doet de minister een voorstel voor de toekomstige financiering van het Handelsregister. In lijn met de ontwikkelingen in de EU-regelgeving is het uitgangspunt dat de verstrekking van de openbare Handelsregistergegevens gratis is. Zo zet de minister maximaal in op de rechtszekerheid.

Om te voorzien in kostendekking, gezien het gratis leveren van de Handelsregistergegevens, is het voorstel om naast de bijdrage van de overheid voor alle Handelsregister-ingeschrevenen een jaarlijkse bijdrage in te voeren. De opties in de Kamerbrief geven een richting aan, hoe de definitieve financiering eruit komt te zien is aan de politiek. KVK blijft altijd in nauw contact met het ministerie en werkt achter de schermen, waar mogelijk, alvast in op de veranderingen die gaan komen.

Deze fundamentele veranderingen raken alle onderdelen van onze organisatie: van de processen, onze rol in het (publieke en private) debat en het betekent veel (voor het werk) van onze mensen. Dat brengt ook onzekerheid met zich mee. Gelukkig hebben we veel kundige mensen in onze organisatie met wie we nu verder kunnen bouwen aan een actueel, betrouwbaar én toekomstbestendig Handelsregister. We werken hierbij altijd nauw samen met onze opdrachtgever, het ministerie. Die samenwerking blijft in 2023 onveranderd sterk.

Planning 2023 wetstrajecten

Uit de terugblik in dit jaarverslag bleek al dat er vorig jaar constructieve gesprekken zijn gevoerd met alle betrokken ministeries over de vraag welke (wets)trajecten het belangrijkste zijn. En dat er in samenspraak een prioritering voor 2023 is gemaakt. Voor de meeste van deze trajecten geldt dat er nog (verschillende) zaken moeten worden uitgewerkt, bijvoorbeeld een uitvoeringstoets, het aanpakken van bepaalde knelpunten of een definitieve opdrachtformulering. Dit kan gevolgen hebben voor de precieze planning en doorlooptijd. KVK is er in de planning voor 2023 vanuit gegaan dat deze uitwerking plaatsvindt in samenspraak, omdat bijvoorbeeld bundeling van trajecten efficiënter is en ervoor kan zorgen dat er minder wijzigingen in de IT moeten worden doorgevoerd. Wat de kwaliteit van de systemen ten goede komt.

Ook kan het advies en afstemmen met KVK de ministeries helpen in het realiseren van betere wet- en regelgeving.

Regiostimulering

De vraagstukken van de ondernemer staan bij KVK natuurlijk ook in 2023 centraal. Naast onze in de toekomst veranderende Handelsregistertaak, houden we de ondernemer op de hoogte van belangrijke ontwikkelingen en leggen we wetten en regels op een begrijpelijke manier uit. Zo zijn we een wegwijzer voor ondernemend Nederland. En soms ligt de oplossing voor de ondernemer dichterbij huis. Als verbinder in de regio kan KVK ondernemers overzicht en transparantie bieden in het regionale ecosysteem.

Ook leveren wij in de regio producten en diensten voor ondernemers. Met deze regiostimulering maken we een regionale doorvertaling van onze landelijke dienstverlening, veelal in co-creatie met onze regiopartners. Dat doen we in nauw contact met ondernemers, zodat we blijven toetsen of ons aanbod daadwerkelijk past bij de vraag. Door de ondernemers te betrekken, kunnen we samen leren, ontwikkelen, de dienstverlening borgen en zo echte houvast bieden.

Informatieverstrekking UBO-register

Zoals te lezen in de terugblik op 2022 heeft minister Kaag van Financiën eind november aan KVK gevraagd per direct tijdelijk geen informatieverstrekkingen uit het UBO-register meer te verzorgen. Dit besluit werd genomen naar aanleiding van de uitspraak van het Europese Hof van Justitie, in een zaak waarbij een vennootschap de publiekelijke toegang tot haar gegevens in het UBO-register wilde beperken. Binnen één dag konden we dit register sluiten. In 2023 blijft regulier overleg plaatsvinden tussen Financiën, Justitie en Veiligheid, Economische Zaken en Klimaat en KVK over het weer aansluiten van partijen. In dit overleg worden de concrete stappen en acties besproken.

Ook werkt het ministerie van Financiën momenteel beleid uit om het verstrekken van informatie uit het UBO-register weer te faciliteren, waar wij - waar mogelijk - natuurlijk dit jaar op acteren.

Duurzamer en inclusiever

Waar we in 2022 verdere groene en goede stappen hebben gezet op het gebied van Diversiteit, Inclusie (D&I) en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO), zetten we hier in 2023 nog meer op in. Zo krijgt respect en aandacht voor de planeet een centrale rol in onze bedrijfsvoering. Meer diversiteit binnen de organisatie gaan we onder andere realiseren door verder te bouwen aan een 'international-friendly' KVK, door te sturen op hbo- en mbo-stages en meer D&I-integratie in hrm-processen. Want pas als we binnen onze organisatie een representatieve afspiegeling zijn van onze diversiteit aan klanten, en zelf een goed voorbeeld geven op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, kunnen we houvast bieden voor ondernemend Nederland.

De medewerker

Geen KVK zonder onze mensen. Want ook in 2023 gaan wij dankzij hen voor veel ondernemers echt het verschil maken. Van de collega's die al gemiddeld 20 jaar bij het Handelsregister werken, tot de vele collega's in de IT Ontwikkelteams. Van de Frontoffice tot de Backoffice. Van onze product owners, scrummasters tot onze directeurs. Van onze mensen in de stafafdelingen tot de medewerkers op de Nabestaandensdesk. Van projectmanagers, relatiemanagers tot agile coaches. Samen met hen zetten we ook dit jaar nog meer in op vakmanschap, op persoonlijk leiderschap. Op een voortzetting van de versterkte relatie met onze partners en opdrachtgevers, regionaal en landelijk. En we zetten onverminderd in op onze werkplezierprincipes vrijheid, verantwoordelijkheid, vertrouwen en samenwerken. Zodat ondernemend Nederland veilig en verantwoord zaken kan blijven doen en weet wat ze wel of niet moeten doen. Wat ze kunnen doen. Wat ze mogen doen. Dat is KVK. Ook na 220 jaar.



3

DE KLANT

3.1 Doelstellingen, successen en aandachtspunten

Doelstellingen

KVK-jaarplandoelen 2022 - Klant

Klantprocessen aanpakken met als doel kwaliteitsverbetering. Per kwartaal realiseren we drie verbeteringen.

Implementatie klantinteractiesysteem (CRM) gestart om gereed te zijn eind 2023.

We zijn zichtbaar en actief onderdeel binnen regio's en gaan daarom samenwerkingen aan met onder andere RVO, Regionale Ontwikkelingsmaatschappijen (ROM's) en provinciale en regionale partijen.

We werken in een ecosysteem met partners samen; met KVK als wegwijzer én verbinder.

De thema's postcorona, duurzaamheid, digitalisering, cybersecurity en innovatie zijn speerpunten en zichtbaar in onze dienstverlening.

Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI) 2022

KPI's 2022	Schaal	Doelstelling	Realisatie
Bereik digitaal	x1mln	25m	31m
NPS *	-100 t/m 100	10	7
CES **	%	83%	79%
Bereik advies Klantcontacten	X1k	110k	112k

* *Net Promotor Score (NPS) is een score van -100 tot +100, die aangeeft in welke mate klanten geneigd zijn KVK aan te bevelen bij anderen ten opzichte van klanten die dit niet zouden doen.*

** *Customer Effort Score (CES) is een score van 0 tot 100%, die aangeeft hoe gemakkelijk klanten een taak kunnen uitvoeren zoals inschrijven of informatie vinden.*

De NPS en CES bleven in 2022 achter op de doelstellingen, verdere toelichting volgt op [pagina 17](#) bij 'aandachtspunten'. Ook de overige realisaties van bovenstaande doelen komen in onderstaande paragrafen aan bod.

Successen

Bereik website

Bezoekers wisten de KVK-website voor basisinformatie rond actuele thema's op ondernemersgebied goed te vinden. Met in totaal 31 miljoen sessies is de doelstelling op het informatie- en adviesdeel (25 miljoen) voor 2022 ruimschoots gerealiseerd. Met ruim 5 miljoen sessies op het thema Starten, bereikte KVK met zijn content onder meer (aspirant-)starters die een positieve waardering gaven van 80%. Daarnaast heeft het KVK Ondernemersplein in 2022 een bereik van 10 miljoen bezoeken gerealiseerd.

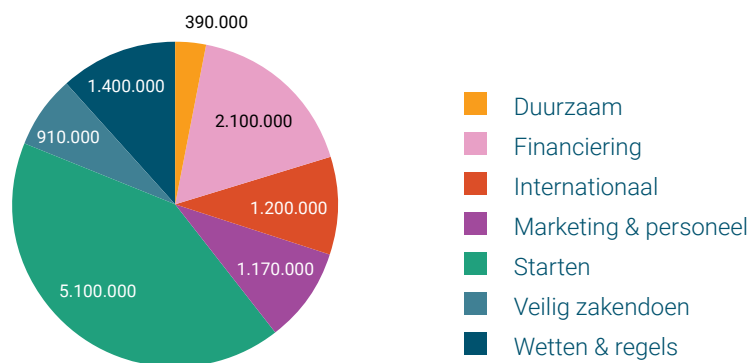


31 miljoen sessies

Totaal aantal sessies informatie- en adviesdeel KVK.nl in 2022*

* Inclusief KVK-content op het Digitaal Ondernemersplein (DOP), Business.gov, YouTube en het digitale bereik op de KVK subdomeinen (Business Challenge, Regiodata, Mijn Digitale Zaak, locatiescan etc.).

Thema op KVK.nl - totaal aantal sessies 2022



Prestatie adviesteams

Ondanks een krimp in het aantal adviseurs is het de adviesteams gelukt om met een bereikbaarheid van 93% en een NPS van 49 (2021: 47) boven de doelstelling (48) te presteren. Een herverdeling van taken, sturing op productiviteit en efficiëntie en de introductie van zelfsturing binnen teams lagen hieraan ten grondslag. Daarnaast kon het langdurig ziekteverzuim worden teruggedrongen.



112.000

Aantal beantwoorde ondernemersvragen KVK adviesteam in 2022



47 → 49

Toename NPS 2022 ten opzichte van 2021

Inschrijven in het Handelsregister

Door de agile manier van werken (zie [hoofdstuk 6](#)) waren we in 2022 in staat om klantbehoeften sneller te vertalen in concrete verbeteringen om meer klantwaarde te realiseren. Voorbeelden zijn onder andere de introductie van de QR-code op de factuur, zodat de klant met de bank-app of QR-reader kan betalen. Ook de inschrijfcheck (in samenwerking met de Belastingdienst) bleek succesvol. Het artikel 'Moet ik mijn bedrijf inschrijven bij KVK?' is in 2022 door 316.147 potentiële ondernemers gelezen en helpt hen zich voor te bereiden op de fysieke afspraak aan de Frontoffice-balie. In het kader van

het overheidsbrede programma Werk aan Uitvoering (WaU) is er sinds 13 december 2022 een digitale Invoerhulp bedrijfsactiviteit beschikbaar (zie ook [6.3](#)).



316.147

Aantal views artikel 'Moet ik mijn bedrijf inschrijven bij KVK?' in 2022

Aandachtspunten

Klantbeleving website (NPS)

De gemiddelde klantbeleving op KVK.nl (NPS: 7) bleef in 2022 een aandachtspunt. De NPS op het informatie- en adviesdeel van de website ging met een punt omlaag ten opzichte van het gemiddelde in november 2022 (NPS: 8), na een score van 3 in december 2022. Dit lag vooral aan een NPS van -2 in december vanwege het niet kunnen vinden van een antwoord op een vraag. De vernieuwing van de website op basis van een nieuw Content Management Systeem (CMS) in 2023 brengt hier naar verwachting verbetering in.



-3

Realisatie NPS in 2022 ten opzichte van doelstelling

KPI Customer Effort Score (CES)

De componenten 'inschrijven en wijzigen' en 'product bestellen' wegen beide voor 50% mee in de totaalscore. Inschrijven en wijzigen scoren 82%, na een stijging van 2% op online muteren in de tweede helft van het jaar. Met name het CES-product bestellen is met 75% achtergebleven op de doelstelling (83%). Dit heeft te maken met de 'straat'; het aantal stappen die de klant

moet doorlopen om het product te krijgen. De score zal naar verwachting verbeteren wanneer eind 2023 meer producten zijn omgezet van de oude orderstraat naar de nieuwe bestelstraat.



-8

Realisatie CES-product bestellen in 2022 ten opzichte van doelstelling

Telefonische bereikbaarheid

In 2022 stond de telefonische bereikbaarheid van het Servicecenter onder druk. Oorzaken waren onder andere personele wijzigingen en verzuim, naast een groot werkaanbod vanwege de voor juridische entiteiten verplichte registratie in het UBO-register. Door onder meer gerichte afspraken met uitzendorganisaties en een succesvolle pilot met het digitaal opleiden van nieuwe medewerkers, verbeterde de bereikbaarheid van 71% in het eerste kwartaal van 2022 naar 96% in het vierde kwartaal. Het ziekteverzuim daalde van ruim 10% in het eerste kwartaal tot 6% in het laatste kwartaal. De pilot, gericht op personen met al veel thuiswerkervaring, leverde inzichten over het versnellen van de inzetbaarheid van nieuwe medewerkers en hoe dit op afstand te realiseren is.



71% → 96%

Percentage telefonische bereikbaarheid van eerste kwartaal naar vierde kwartaal 2022

3.2 Klantprocessen en kwaliteitsverbeteringen

Nieuwe CRM- en CMS-systemen

Eind juni 2022 is de aanbesteding voor een nieuw Customer Relationship Management (CRM) systeem definitief gegund. Medio juli is het contract getekend. In het derde kwartaal van 2022 is gestart met de voorbereiding van de implementatie, die eind 2023 plaatsvindt. Ook zijn er in 2022 voorbereidingen getroffen voor de implementatie van een nieuw Content Management Systeem (CMS), die plaatsvindt in de eerste helft van 2023. Een nieuwe indeling van KVK.nl en een nieuw redactieproces dienen te leiden tot een verbeterde contentproductie en een verhoogde klantbeleving.

Investeren in techniek

Met het investeren in technische oplossingen is in 2022 de stabiliteit van het telefonieplatform verbeterd, waardoor klanten een betere responstijd ervaren. Ook droeg de livegang van een nieuw chatbotplatform bij aan het beantwoorden van klantvragen. Afgelopen jaar verdubbelde het aantal gesprekken via chatbot Charlie van 3.000 naar 6.000 gesprekken per week. Ook is de positieve feedback van ondernemers over de chatbot sinds begin 2022 gestegen van 12 naar 25 procent. Kan de chatbot de vraag niet beantwoorden? Dan neemt een live chat medewerker het gesprek naadloos over.

Analyse van klantvragen en klachten

In 2022 is er een continu verbeterprogramma gestart, dat inzet op het voorkomen van klantvragen. Op basis van een systematische analyse van deze vragen konden processen verbeterd worden en lukte het om het aantal vermijdbare telefonische klantcontacten te reduceren met 45.000 calls (reductie 2021: 31.000).

Voor de klant is zowel het digitale facturatieproces verbeterd als het digitale ondertekeningsproces vereenvoudigd. Ook klachten zien we als een belangrijke bron voor verbeteringen. Systematische analyse leidde tot verbeteringen in het bestelproces van KVK-producten, herstel van ontbrekende documenten in het Handelsregister en tekstuele verbeteringen in brieven.

Verbetering klantprocessen

Met het KVK-brede werken volgens de agile werkmethode kan het klantbelang beter meegenomen worden in het snel verbeteren van processen en producten, onder meer met de inzet van klantpanels. Klanten zijn op deze wijze in 2022 betrokken bij de ontwikkeling van een statuspagina met serviceberichten voor afnemers en bij productrationalisatie door hen vroegtijdig te informeren over productaanpassingen. Door het in kaart brengen van de factuurstromen kon het facturatieproces transparanter gemaakt. Digitale facturatie mogelijkheden zorgden voor een administratieve lastenverlichting bij de afnemer. Ook het samenvoegen van verschillende klantprocessen kan leiden tot een efficiënter proces, bijvoorbeeld bij de opheffing van een onderneming. Door een automatische koppeling met het afsluiten van de toegangscode, worden actuele productovereenkomsten ook direct beëindigd.

3.3 Informatie en advies

Om relevant te zijn voor ondernemers is het belangrijk dat KVK - al dan niet samen met partners - tijdig inspeelt op belangrijke momenten in de ontwikkeling van de onderneming. Dat doen we door het geven van praktische informatie en advies over bedrijfsvoering, maar ook als wegwijzer voor de ondernemer in wet- en regelgeving.

Adviesgesprekken Zwaar Weer en energie

Na de intensieve dienstverlening in coronatijd met het KVK Coronaloket, stond 2022 onder meer in het teken van het Zwaar Weer programma voor ondernemers. Dit programma ondersteunt ondernemers die in financiële problemen zitten (zie ook [3.5](#)). Er zijn in 2022 op dit thema 288.075 sessies geweest op KVK.nl en er zijn 2.203 vragen van ondernemers beantwoord. In oktober 2022 startte het KVK Energieloket op KVK.nl. Hiermee speelde KVK in op eerste ondernemersvragen over hoe om te gaan met hogere energiekosten; door bijvoorbeeld te verduurzamen of te besparen. Naast informatie en advies, verwees KVK ondernemers gericht door naar de energiebesparende regelingen en subsidies bij uitvoerder Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO). In 2022 is het Energieloket 48.222 keer bezocht en zijn er 296 vragen beantwoord.

KVK Ondernemersdagen & KVK Startersdag

Tijdens de Ondernemersdagen die plaatsvonden op 10, 11 en 12 oktober 2022 stonden de onderwerpen Internationale zaken, digitale zaken en geldzaken/groefinanciering centraal. Het evenement werd bezocht door 1.079 ondernemers en werd gewaardeerd met een NPS van 19.

In november 2022 hebben we voor het eerst sinds de coronapandemie een fysieke KVK Startersdag georganiseerd met 2.230 fysieke bezoekers, die de dag waardeerden met een NPS van 28. Online waren er 1.773 unieke kijkers en zijn er meer dan 1.200 vragen gesteld. In totaal maakten 22.000 starters gebruik van het vernieuwde online en hybride event aanbod, dat specifiek aansluit op de behoefte van deze doelgroep.

MKB Diagnosetool

De MKB Diagnosetool is een online scan waarmee ondernemers op basis van input over het eigen bedrijf en beschikbare data van onder meer CBS, Google Trends en Rabobank Cijfers & Trends een advies krijgen over de richting die zij het beste op kunnen gaan met hun bedrijf: vernieuwen, groeien, versnellen of hervormen/stoppen. In samenwerking met kredietverstrekker Qredits is gewerkt aan het optimaliseren en vernieuwen van deze tool. In 2022 hebben 1.534 ondernemers de scan afgerond en een advies ontvangen.

Prinsjesdag 2022

Ook in 2022 leverde KVK.nl en het KVK Ondernemersplein naar aanleiding van Prinsjesdag informatie aan ondernemers over de impact van wet- en regelgeving in het komende jaar. Het aantal sessies op KVK.nl bedroeg 50.058 in 2022 (2021: 61.957). Op ondernemersplein.nl en Business.gov (de Engelse variant van het Ondernemersplein) is een bereik gerealiseerd van 42.000 bezoekers; een stijging van 12% ten opzichte van 2021. De klanttevredenheid was 73%.

Programma Levensgebeurtenissen

KVK coördineerde ook in 2022 het Levensgebeurtenissenprogramma voor het ondernemersdomein, waarin verschillende uitvoeringsorganisaties samenwerken ter verbetering van de klantreis. Daarbij zijn nieuwe klantreis onderzoeken uitgevoerd op de levensgebeurtenissen 'Financiering vinden' en 'Ondernemers met problematische schulden'. Ook zijn in 2022 de klantreizen

'Duurzaam ondernemen', 'Voor mezelf beginnen', 'Starten in de zorg' en 'Starting a business in the Netherlands' verbeterd. Bij laatstgenoemde is gestart met een klantreisonderzoek naar het erkennen van beroeps-kwalificaties en hoe het starten van een onderneming voor arbeids-migranten kan worden verbeterd.



3.4 Samenwerking binnen ecosysteem en regio's

Ecosysteem Zwaar Weer

In het kader van het programma Zwaar Weer is op initiatief van KVK in 2022 het ecosysteem van organisaties die werken met ondernemers in zwaar weer bij elkaar gebracht. Veertig partijen hebben met elkaar kennis gemaakt, inzichten gedeeld en samenwerkingskansen in kaart gebracht. Aan partners en organisaties in het ecosysteem is de workshop 'Omgaan met emoties van ondernemers in zwaar weer' aangeboden, waaraan ruim 850 medewerkers met klantcontact hebben deelgenomen.

Naamchecker en Bepalen of ik ondernemer ben

Met het Benelux Bureau voor de Intellectuele Eigendom (BOIP) is in 2022 gewerkt aan een naamchecker waarmee startende ondernemers in zowel het KVK Handelsregister als het BOIP Merkenregister kunnen checken of een bedrijfsnaam, handelsnaam en/of merknaam bestaat. Deze komt in 2023 beschikbaar. Met de Belastingdienst is de informatie voor de taak 'bepalen of ik ondernemer ben' voor het Handelsregister en de omzetbelasting (btw) verbeterd. De content is verrijkt met concrete voorbeelden vanuit ondernemersperspectief en de navigatie op de diverse websites is geoptimaliseerd.

Herijking regio- en innovatiestimulering en samenwerking met RVO en ROM's

In 2022 is het visiedocument over de herijking van regio- en innovatiestimulering vastgesteld binnen KVK. Een volgende stap in de realisatie van deze visie is het verder in kaart brengen van de samenwerking met (regionale) partijen. Startpunt vormen RVO en de Regionale Ontwikkelingsmaatschappijen (ROM's), waarbij met eerstgenoemde al een actieve samenwerking was gestart vanuit het bestaande convenant. In werkgroepen op het gebied van financiering, duurzaamheid, digitalisering en internationaal ondernemen lopen initiatieven om de gezamenlijke dienstverlening te verbeteren en op elkaar af te stemmen vanuit de klantreis van de ondernemer. Het in 2022 verschenen adviesrapport 'Dienstbare Dienstverlening' van het Nederlands Comité voor Ondernemerschap gaf een behoefte aan in betere afstemming tussen lokale, regionale en landelijke overheden. Een initiatief voor meer afstemming tussen KVK, RVO en ROM's is hieruit voortgekomen. Ook zijn er experimenten uitgevoerd om de landelijke dienstverlening verder aan te sluiten op regionale ecosystemen. Bijvoorbeeld in samenwerking met de provincie Utrecht, waarbij ondernemers uit de betreffende regio zijn gewezen op voor hen relevante regionale informatie en regelingen.

3.5 Postcorona, duurzaamheid, innovatie, digitalisering en cybersecurity

Postcorona: emotie en perspectief, schulden en prijsstijgingen

In het kader van Zwaar Weer heeft in 2022 het Programma Emotie en Perspectief gelopen. Dit programma bood ondernemers, die als gevolg van de coronacrisis in zwaar weer zijn gekomen, verschillende stappenplannen om hiermee om te gaan. Met een campagne zijn ondernemers voorgelicht in het (h)erkennen van schulden en het nemen van mogelijke (vervolg)acties. Onder de titel 'Deel je schuld. Verlicht de last' is een videoserie gemaakt waarin ondernemers openhartig vertellen over hun schulden en de impact hiervan, ook op emotioneel vlak. De videoserie heeft in totaal 338.000 views gerealiseerd via KVK YouTube en KVK Beyond Business. Ook besteedde KVK.nl in de tweede helft van 2022 aandacht aan het thema 'prijsstijgingen', onder meer via een artikel over de Tegemoetkoming Energiekosten-regeling (TEK).

Duurzaamheid en innovatie

In 2022 zijn ondernemers met advies en informatie gestimuleerd tijdig in te spelen op veranderende wet- en regelgeving in relatie tot duurzaamheid. Denk aan de uitbreiding op de energiebesparingsplicht, het verbod op wegwerpbekers en -maaltijdverpakkingen en het invoeren van zero-emissie zones in de grootste Nederlandse gemeenten in 2025. Voor informatie-overdracht is er naast de wekelijkse KVK-nieuwsbrief ook veelvuldig gebruikgemaakt van kanalen als Instagram, YouTube en LinkedIn.

In totaal leidde deze content in 2022 tot 390.000 individuele sessies. Op innovatiegebied zijn via KVK Business Challenge in 2022 ondernemers uit het mkb gekoppeld aan in totaal 50 innovatieve uitdagingen van grote bedrijven, gemeenten en kennisinstututen. De website [KVK.nl/businesschallenge](https://www.kvk.nl/businesschallenge) is 179.000 bezocht in 2022. De 17e editie van de KVK Innovatie Top 100 is in 2022 gewonnen door het bedrijf SenseGlove met een 'robothand' die via virtual reality objecten kan voelen en manipuleren. De uitreiking is in 2022 bezocht door 369 bedrijven (NPS: 49).



Digitalisering

In 2022 vond de livegang plaats van Mijn Digitale Zaak; een samenwerking met MKB Nederland, RVO en InRetail, gericht op het ondersteunen van retailers om (verder) te digitaliseren. Met een gratis scan en een advies op maat konden ondernemers vervolgens bij de juiste software- of samenwerkingspartner een offerte aanvragen, als ook een investeringssubsidie bij RVO. De pilot is in 2022 succesvol afgerond. Op 7 december 2022 heeft de Tweede Kamer een amendement van VVD/CDA aangenomen om de beleidspilot Mijn Digitale Zaak te verlengen en daarvoor € 1 miljoen beschikbaar te stellen voor subsidie. Dit vervolg gaat van start in het voorjaar van 2023. Parallel vindt de evaluatie van het eerste traject plaats. Meer dan 5.000 ondernemers vulden de digiscan van KVK in, tienduizenden bezochten het aanbodoverzicht bij MK-Nederland en meer dan 1.000 ondernemers vroegen subsidie aan bij RVO.

Cybersecurity

Onderzoek van KVK-partner Digital Trust Center wijst uit dat drie op de tien ondernemers zich zorgen maken over cybercriminaliteit: één op de zes ondernemers verwacht in 2023 met cybercriminaliteit (phishing, malware en hacking) in aanraking te komen. Tijdens cybermaand oktober lanceerde KVK in 2022 in samenwerking met het Digital Trust Center de tweede editie van het magazine 'Klik Hier'. Het magazine is aangeboden tijdens twee interactieve sessies op de KVK Ondernemersdagen (zie ook [3.3](#)) en is online bekeken door 1.100 ondernemers. In oktober waren er 41.878 bezoeken op KVK.nl over veilig en zeker zakendoen, onder meer over het herkennen van cybercriminaliteit en cyberpreventie.





4

DE MEDEWERKER

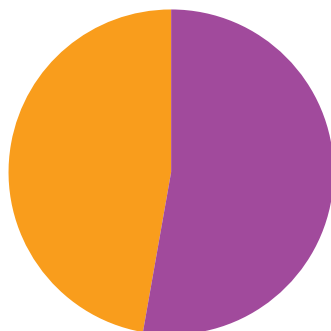
4.1 KVK in cijfers



2098

Aantal KVK-medewerkers in 2022 (2021: 1883)

Verhouding parttime/fulltime per 31 december 2022



Medewerkers parttime
53.86%

Medewerkers fulltime
46.814%

Verdeling M/V per 31 december 2022

	Man	Vrouw
Raad van Bestuur	1	1
Directeur	5	7
Manager	62	40
Medewerker	1.003	979
Eindtotaal	1.071	1.027



4.2 Doelstellingen, successen en aandachtspunten

Doelstellingen

KVK Jaarplandoelen 2022 - Medewerker

Elke medewerker én elk team realiseert een zichtbare groei in vakmanschap en werkplezier.

Elke medewerker volgt leermodules om de koers van KVK te begrijpen én toe te passen.

Ten opzichte van 2021 groeien we met 20 medewerkers op inclusie.

KPI's 2022	Schaal	D 2022	R 2022	D 2021	R 2021
Werkplezier*	1 tot 10	7,5	7,7	7,5	7,6
Verzuim**	%	4%	5,8%	4%	5,5%

* maandscore

** gemiddelde over 12 maanden

D = doelstelling R = realisatie

Successen

Nieuwe organisatiestructuur

2022 was een uitdagend jaar voor de medewerkers van KVK. Per 1 maart gingen we over naar een nieuwe organisatiestructuur, waarbij business en IT samen werken in zo'n 40 multidisciplinaire teams. Tijdens de transformatie bleven medewerkers doelstellingen voor onze klanten realiseren. De eerste positieve resultaten van de transformatie zijn zichtbaar. De E-NPS steeg van -6 in het vierde kwartaal van 2021 naar +2 in het vierde kwartaal van 2022.

Onze vitale transformatie waarin we wendbaarder worden en sneller klantwaarde toevoegen vervolgen we in 2023.



7,6 → 7,7

Groei betrokkenheid KVK-medewerkers van 2021 naar 2022

Ontwikkeling medewerkers

In 2022 is volop ingezet op het ontwikkelen van onze medewerkers, door-groeikansen bieden in de organisatie en het versimpelen van de bijbehorende processen. De lancering van het KVK Leerportaal op 1 september 2022 speelde hierin een ondersteunende rol. Eind 2022 is de oude personeelscyclus vervangen door een ontwikkeldialog; waarbij we inzetten op een open en gelijkwaardig gesprek tussen medewerker en leidinggevende.



P-cyclus →
ontwikkeldialog

Divers en inclusief werven

Om met onze diensten en producten voor iedereen van maximale toegevoegde waarde te zijn, streven we als organisatie naar een representatieve afspiegeling van de diversiteit van onze klanten. Ten behoeve van een diverse(re) instroom zijn we in 2022 gestart met de inzet van een inclusieve schrijftool voor vacatureteksten en zijn we getraind om objectieve beoordelingscriteria in werving en selectie te hanteren. Ook zetten we in op gendergelijkheid.

In de nieuwe organisatiestructuur is de meerderheid van het topmanagement vrouw. Via ons participatieprogramma realiseerden we in 2022 bijna een verdubbeling van banen, naar 47 mensen met een verminderd arbeidsvermogen. Via het bieden van traineeships en stageplekken zetten we ook in 2022 in op nieuwe talenten en perspectieven binnen onze organisatie.



25 → 47

Aantal banen in 2022 voor mensen met verminderd arbeidsvermogen ten opzichte van 2021

KVK inclusief

Met het interne programma KVK Inclusief zetten we in op een inclusieve werkcultuur, kansgelijkheid en diversiteit binnen teams. In dialoog met collega's uit alle organisatielagen bepalen we de koers. Onder de in 2022 georganiseerde activiteiten vielen een diversiteitsweek, ontmoetingen via 'diversidades' voor collega's van verschillende achtergronden en workshops over leidinggeven aan een divers en inclusief team. In een reeks op het intranet deelden collega's verhalen over voor hen belangrijke feest- en gedenkdagen en de waarde van een werkomgeving waarin je wordt gevierd om wie je bent. Daarbij werkten we samen met onze medewerkersnetwerken Jong KVK, Burgers van de Wereld en ProudKVK.

Aandachtspunten

Bezetting organisatie

Onze dienstverlening vraagt dat we in staat zijn om medewerkers binnen te halen en te behouden. Net als elders op de arbeidsmarkt duurt het soms langer om vacatures te vervullen en vergt het meer creativiteit. Desondanks slaagde KVK er in 2022 in om de bezetting op peil te houden. De werving van internationale kandidaten die in 2020 startte als pilot, vormde in 2022 een

integraal onderdeel van het KVK-recruitmentproces. Met het aantrekken van internationaal talent werken wij niet alleen aan het vergroten van ons arbeidsmarktpotentieel, maar zorgen wij ook voor cultuurverbreding.



18

KVK-medewerkers in 2022 met een internationale achtergrond

Balans hybride werken, energieprijzen en verzuim

Voor 2022 is ingezet op een verzuimpercentage van maximaal 4%. In lijn met de landelijke beweging, zagen we door het jaar heen een stijging. Deze was in het eerste kwartaal toe te schrijven aan corona in combinatie met een griep epidemie in het najaar. In de loop van het jaar is de verzuimaanpak aangepast. We verwachten dat dit samen met onze aanpak werkplezier (zie 4.3) in 2023 leidt tot een daling van het verzuim. Gedurende het jaar is hybride werken, waarbij de balans verdeeld is tussen kantoor en thuiswerken, in de meeste teams de nieuwe norm gebleken. Voor sommige functies, zoals de medewerkers van de Frontoffice, blijft het werken op locatie de praktijk. Medewerkers die in problemen dreigden te komen door de hoge inflatie en energieprijzen boden wij, in samenwerking met een externe specialist, vroegtijdig hulp in het hervinden van hun financiële gezondheid. Enerzijds door op te lossen en anderzijds door te voorkomen. Vanaf eind 2022 waren er twee online trainingen beschikbaar via ons leerportaal om medewerkers te helpen hun inzicht in hun financiële situatie te vergroten.



5,8%

Gemiddeld verzuimpercentage in 2022

4.3 Werkplezier

We hebben in de organisatie aandacht gegeven aan de menskant van de transformatie die de organisatie doormaakte, door met elkaar een aantal werkprincipes te bespreken en te doorleven. Met werkplezier als uitgangspunt gaat het om de principes vertrouwen, vrijheid, verantwoordelijkheid en samenwerken. In 2022 is er gewerkt aan bewustwording van het belang van deze principes en reflectie op de eigen houding en gedrag, zowel individueel als in teamverband. De ingezette middelen waren een op maat gemaakte

theatervoorstelling met verdiepende coachingsgesprekken, een online game waarin de werkprincipes van praktische handvatten zijn voorzien en teamgesprekken gefaciliteerd door coaches. Daarbij is een reeks aan werkvormen ingezet om zelf aan de slag te gaan met de werkprincipes en zijn alle activiteiten communicatief ondersteund, met onder andere artikelen en video's op intranet, drie Werkplezier-magazines en een aantal interventies op de kantoren. Voor de leidinggevenden zijn 'inspiratiedagen' georganiseerd.



4.4 Medezeggenschap

De ondernemingsraad (OR) overlegt met de bestuurder over het KVK-beleid en de personeelsbelangen. De OR heeft adviesrecht voor belangrijke financiële, economische en organisatorische besluiten en instemmingsrecht voor besluiten die over personele regelingen gaan. In zijn advisering kijkt de OR naar de algemene werking van voorgenomen besluiten, de aansluiting op bestaand beleid en het (beoogde) effect als ook de meerwaarde voor medewerkers, organisatie, klanten en stakeholders.

Participatieve en effectieve medezeggenschap

In 2022 behandelde de OR vier adviesaanvragen en zes instemmingsverzoeken. Daarnaast lag de focus op de Vitale Transformatie en de agile inrichting van medezeggenschap bij KVK. De transformatie is ingebed in de organisatiestructuur (programma Werkplezier) en had grote impact op alle KVK-medewerkers. Naast de stafafdelingen zijn medewerkers ingedeeld in groups, met nieuwe directeurs en/of leidinggevenden. In de samenwerking met collega's is de agile werkmethode ingevoerd. De OR adviseerde positief over de transformatie, met als voorwaarde dat de bestuurder hen integraal informeerde over voortgang en resultaten. Er zijn hierover regelmatig en intensief gesprekken gevoerd met de RvB, hrm en de medewerkers. De OR signaleerde dat het in de praktijk wennen is voor iedereen. Sommige medewerkers hadden hun draai snel te pakken, anderen zijn nog zoekende. De OR ziet graag snel aanpassingen als die nodig mochten zijn.

Medezeggenschap in de agile organisatie is gestart met het tekenen van een intentieverklaring door OR en bestuurder. De intentieverklaring was het vertrekpunt om medezeggenschap via Medezeggenschapscommissies een

plek binnen de groups te geven. Deze vallen onder regie van de OR en binnen het kader van de Wet op de Ondernemingsraden (WOR). Daarnaast hebben de OR en de bestuurder regelmatig gesproken over ontwikkelingen die KVK direct (gaan) raken zoals de Datavisie en de financiering van de organisatie. Met de input van de KVK-medewerkers en de open houding van onze bestuurder bouwt de OR graag verder aan effectieve medezeggenschap in KVK.

Adviezen en instemmingen

In 2022 heeft de OR de bestuurder advies gegeven over de volgende adviesaanvragen:

- functiebeschrijving product-owner en productmanager
- functiebeschrijving productspecialist en klantreisexpert
- aanpassing Mandaatregeling
- herbenoeming RvB lid

De OR adviseerde in 2022 over de volgende instemmingsverzoeken:

- essentiële bedrijfsprocessen
- diversiteit en inclusie
- personeelsgesprekken: start Ontwikkel dialoog, einde P-cyclus
- klachtencommissie ongewenste omgangsvormen
- plan van aanpak Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E)
- instemmingsverzoek Screeningsbeleid

De OR heeft op alle adviesaanvragen onder voorwaarden positief geadviseerd. Voorwaarden betroffen onder meer een zorgvuldige procesplanning en duidelijke communicatie richting betrokken medewerkers. De OR heeft

daarnaast onder voorwaarden ingestemd met alle verzoeken. Wat betreft de nieuwe vorm van personeelsgesprekken is gevraagd om een regelmatige terugkoppeling, met name wat betreft de praktijkervaring van medewerkers. Naar aanleiding van het uitgevoerde Risico Inventarisatie & Evaluatie onderzoek (RI&E) in 2021 en 2022, betroffen voorwaarden onder meer het beschikbaar stellen van een Preventief Medisch Onderzoek (PMO).



HOERA, EEN EIGEN BEDRIJF!

KVK



DE OPDRACHTGEVER

**MET ONZE KENNIS WEET JE
WAT JE WEL/NIET MOET DOEN.**

Weet waar je regionale
verbinding vindt

Weet met wie je
veilig zakendoet

Weet wat je moet doen
bij actuele thema's

KVK HOUVAST VOOR
ONDERNEMERS

5.1 Doelstellingen, successen en aandachtspunten

Doelstellingen

KVK Jaarplandoelen 2022 - Odrachtgever

Odrachtgevers waarderen de samenwerking met een 8.

In samenspraak met EZK en stakeholders is een beleidskader voor integer gebruik van Handelsregistergegevens gereed.

We implementeren wet- en regelgeving op basis van een met opdrachtgevers bepaalde prioriteitenlijst.

Successen

Afschermen bezoekadressen

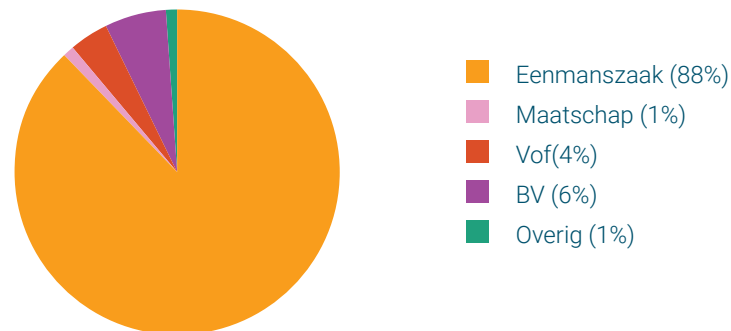
Intimidatie en verschillende vormen van dreiging aan huis komen steeds vaker voor. Het ministerie van EZK en KVK vinden het belangrijk dat diegenen die zich bedreigd voelen, mogelijkheden hebben om hun bezoekadres af te schermen. Met de inwerkingtreding per 15 december 2022 van het aangepaste artikel 51 van het Handelsregisterbesluit, kon KVK starten met het op verzoek afschermen van een bezoekadres bij sprake van dreiging of wanneer dreiging waarschijnlijk is als gevolg van de beroepsuitoefening. Vooruitlopend op nieuwe wet- en regelgeving vanuit de Datavisie Handelsregister (zie paragraaf 5.3) kunnen eenmanszaken hun bezoekadres altijd afschermen mits een van een woon- en bezoekadres afwijkend postadres wordt geregistreerd.



1.643

Totaal aantal afgeschermd bezoekadressen in het Handelsregister per 31 december 2022

Afgeschermd bezoekadressen in het Handelsregister per entiteit



Aandachtspunten

In de Datavisie (zie ook 5.4) zijn concrete maatregelen en acties opgenomen die KVK vanaf 2023 gaat implementeren. Voor sommige maatregelen zal dit aanpassing in wetgeving vragen, andere maatregelen kan KVK doorvoeren binnen de eigen beleidsruimte. De invoering van de Datavisie is een ingrijpende wijziging, met grote impact op de verdere uitwerking van beleid en vertaling naar de dagelijkse uitvoering. Een organisatiebrede uitdaging die we in het komende jaar stapsgewijs zullen aanpakken.



2023: start implementatie Datavisie

5.2 Samenwerking opdrachtgevers (inclusief wet- en regelgeving)

Met de opdrachtgevers hebben we in 2022 goede stappen gezet om in gezamenlijkheid tot een planning van wetgevingstrajecten te komen. In 2023 gaan we hiermee verder en starten we met de doorvoering. Ook is de eerste aanzet gedaan richting opgavegericht werken vanaf 2024: we verkennen per opdracht in welke mate er sprake is van een gezamenlijke implementatie van verschillende opdrachtgevers. Op deze wijze kan de beleidsmatige afstemming tussen verschillende opdrachtgevers vroegtijdig plaatsvinden en kunnen we vanuit de uitvoering slimme en snelle keuzes maken. De gezamenlijke besprekingen leveren inzichten op bij opdrachtgevers over het ondernemersperspectief als ook wanneer en hoe KVK als uitvoeringsorganisatie mee kan denken in het wetgevingsproces. Goed opdrachtgeverschap en opdrachtnemerschap zijn daarbij onderwerp van gesprek.

5.3 Datavisie: integer gebruik Handelsregistergegevens

Totstandkoming Datavisie

In 2021 organiseerde KVK in samenwerking met het ministerie van EZK openbare consultaties voor belanghebbenden over de omgang met gegevens uit het Handelsregister. Deze bevestigden de grote behoefte aan structurele privacyverbetering van Handelsregistergegevens, naast het belang van rechtszekerheid en fraudeweerbaarheid. In 2022 vormden deze uitkomsten de basis voor een nieuwe Datavisie voor het Handelsregister, als beleidskader voor integer gebruik van Handelsregistergegevens. In zes interactieve expertsessies en twee openbare sessies is er gedurende het jaar dieper ingegaan op vragen over de openbaarheid van (bepaalde) Handelsregisterdata. De openbare online sessies op 6 en 8 september 2022 met in totaal 99 deelnemers, leidden tot een door stakeholders gevalideerd beleidsvoorstel. Ook heeft er in 2022 vanuit EZK een verkenning plaatsgevonden naar de toekomstige financiering van het Handelsregister, met kosteloze verstrekking van Handelsregistergegevens als uitgangspunt.



5.4 Stand van de Uitvoering

Samenwerking beleid en uitvoering

In de ontwikkeling van de Datavisie en het uitwerken van de werkwijze voor het afschermen van bezoekadressen zijn we heel tevreden en trots op de samenwerking met het ministerie van EZK. In de uitwerking van deze trajecten zijn belanghebbenden goed betrokken en is er met een luisterend oor en begrip over en weer geacteerd. De impact op de uitvoering voor de medewerkers en de gevolgen voor klanten zijn daarbij nadrukkelijk gewogen en meegenomen. Wij vinden het een goed voorbeeld van hoe beleid en uitvoering in harmonie samenwerken en elkaar uitdagen om zaken te verbeteren.

Faciliteren en betrekken

Voor ondernemers zien wij een versnippering van loketten. Dat heeft een negatief effect op een eenduidige en samenhangende dienstverlening voor ondernemend Nederland. Het ministerie van EZK dient hier een sterkere faciliterende rol in te pakken, met een duidelijke regie. KVK heeft een eerste lijnsfunctie en is wegwijzer voor ondernemers. Het is belangrijk deze positivering te onderschrijven en duidelijk naar voren te brengen, nu en in de toekomst. Daarnaast vragen wij aandacht voor de stapeling van steeds ingewikkeldere wet- en regelgeving, waarbij we soms zelfs beleidsconcurrentie tussen ministeries zien op dezelfde thema's. Medewerkers in de uitvoering en ondernemers lopen vast in deze complexiteit. Voor de toekomst vragen wij dan ook om tijdig en als gelijkwaardige partner bij het ontwikkelen van beleid te worden betrokken, met aandacht voor onze inzichten, analyses en signalen vanuit ondernemers. In de beleidsontwikkeling is het van belang oog te hebben voor de impact van het beleid en de wet- en regelgeving op de uitvoering en de ondernemer. De samenwerking in de totstandkoming van de Datavisie is een goed voorbeeld dát het kan en hoe dat kan. De focus



van het ministerie is het formuleren en uitwerken van beleid, onze focus ligt bij het realiseren van beleid. Daarbij is het belangrijk om met elkaar de ruimte te zoeken voor verbetering, in plaats van de soms dwingende hand van het proces te volgen. Zo hebben wij na het neerzetten van een eerste versie van Mijn Digitale Zaak gezamenlijk de conclusie getrokken dat het hulpmiddel uitvoering geeft aan gewenst beleid, maar technisch nog niet voldoet en verdere ontwikkeling behoeft. Wij willen voorkomen dat we na deze evaluatie het hele instrument direct afschrijven, waarmee we het kind met het badwater weggooien. In plaats daarvan zien wij kansen voor de doorontwikkeling, om zodoende met elkaar tot het gewenst resultaat te komen.

Wat hebben wij geleerd

Wij zijn blij met het open en prettige gesprek dat we in 2022 met de bewindspersonen over onder meer bovenstaande punten hebben kunnen voeren. Het betrekken en faciliteren betreft uiteraard een wisselwerking. Het gesprek gaf daarin ook ruimte voor een spiegel. Als uitvoerder moeten wij ook zelf aan de slag door opener en duidelijker aan te geven wat de mogelijke impact van beleidsvoornemens is in de praktijk van alle dag. Dat betekent dat we – op alle niveaus en soms tegen de stroom in – duidelijk en helder uiten waar de pijn zit, in plaats van deze in de communicatie te verhullen.

5.5 Openbaarheidsparagraaf

Per 1 mei 2022 regelt de Wet open overheid (Woo) het recht op toegang tot informatie van de overheid. Een zichtbaar resultaat is deze openbaarheidsparagraaf, met onze resultaten op het gebied van actieve en passieve openbaarmaking en het verbeteren van de informatiehuishouding. Binnen KVK is daarvoor het programma Open op Orde opgezet.

Actieve en passieve openbaarmaking

In 2022 deed KVK onderzoek en analyse om de komende verplichtingen vanuit de Woo voor te bereiden. KVK volgt daarbij de rijksbrede planning. We pasten de interne processen voor de behandeling van openbaarmakingsverzoeken aan op de nieuwe wet en plaatsten informatie hierover op KVK.nl. Op basis van de Woo ontving KVK dertien verzoeken in 2022.

Aantal verzoeken Woo

In behandeling op 1 januari 2022 (voorraad)	Ingekomen 2022	Ingetrokken 2022	Besluiten in 2022	Besluit binnen wettelijke/afgesproken termijn (aantal in 2022)	Besluit binnen wettelijke/afgesproken termijn (percentage in 2022)
2	13	0	5	5*	100%

* KVK handelde de andere 10 verzoeken af in 2022 in de vorm van een brief.

Verbetering van de informatiehuishouding

Het KVK-programma Open op Orde bestaat uit een programmateam en een stuurgroep. Dit programma volgt het nationale programma Open op Orde. KVK wierf in 2022 twee informatieprofessionals. Ook had KVK aandacht voor het vakmanschap van haar eigen medewerkers op het gebied van

informatiehuishouding. Daarvoor kwam er een activiteitenkalender en vonden er voorbereidende werkzaamheden plaats voor het lanceren van een interne intranetsite over informatiehuishouding.

Specifieke informatieprojecten

In 2022 werkte KVK aan de website-archivering, e-mail-archivering, archivering van app-berichten en het structureren van informatie op N-schijven en de Microsoft Teams-omgeving. 'Archiveren by design' werd in 2022 een architectuurprincipe van KVK. Dit betekent dat het goed archiveren van informatie voortaan randvoorwaardelijk is binnen KVK voor alle te kopen, bouwen, vernieuwen, aan te passen en/of af te schaffen systemen en applicaties.



6

DE ORGANISATIE

6.1 Handelsregisterinformatieproducten

Handelsregisterinschrijvingen (*1000)	2018	2019	2020	2021	2022
Totaal aantal inschrijvingen in het Handelsregister (stand ultimo jaar)	2.898	3.027	3.129	3.280	3.434
Totaal aantal nieuwe inschrijvingen	273	297	297	327	337
Totaal aantal uitschrijvingen	235	236	256	239	249
Gedeponeerde jaarstukken	844	798	831	847	876

Exportdocumenten (*1000)	2018	2019	2020	2021	2022
Certificaten van Oorsprong	501	536	509	531	513
EUR 1/EUR MED-certificaten	66	67	63	61	57
Legalisaties	252	246	207	212	200
ATA-carnets	3	3	1	4	5

Handelsregisterproducten (*1000)	2018	2019	2020	2021	2022
Uittreksels (papier)	388	311	260	197	106
Uittreksels inzien via internet	10.370	10.783	10.989	10.696	10.626
Bedrijfsprofiel	1.413	1.218	1.179	1.319	1.305
Jaarrekeningen	927	832	793	593	601
Historie	842	740	701	423	434
Uittreksel mail/pdf Handelregister	692	771	840	916	992
Concernrelaties internet	686	638	593	435	495
KVK Dataservice	26.951	32.293	33.108	49.444	64.656
KVK API	24.688	38.956	56.834	74.374	65.019

LEI (*1000)	2018	2019	2020	2021	2022
LEI uitgifte	16	6	10	10	7
LEI verlengingen	58	65	66	71	77
LEI beëindigingen	-	9	5	4	4

UBO (*1000)	2018	2019	2020	2021	2022
UBO uittreksels	-	-	27	348	1.114
Ingeschreven UBO's	-	-	82	708	2.082



6.2 Doelstellingen, successen en aandachtspunten

Doelstellingen

KVK Jaarplandoelen 2022 - Organisatie

In 2022 is Kern Gezond gerealiseerd.

KPI's 2022	Schaal	D	R
Kwaliteit register (feitelijk)*	%	98	96
Registraties/mutaties binnen de norm **	%	98	99
Mutaties via post ***	%	26	25
Aantal service calls (max)	X1k	625	644

* gemiddelde over 6 maanden

** maandscore

*** gemiddelde over 12 maanden

Successen

Groei dataverstrekkingen en aantal inschrijvingen

Bij het verstrekken van Handelsregisterinformatieproducten is in 2022 een flink groei te zien ten opzichte van 2021. De waarde van de verstrekte Handelsregisterinformatieproducten aan onze publieke klanten is meer dan 134 miljoen en meer dan 62 miljoen bij overige relaties. Met het aantal inschrijven van 337.048 in het Handelsregister, constateren we in 2022 een groei van 3,19% ten opzichte van 2021 (326.644). In onze vestigingen ontvingen we een recordaantal van in totaal 298.505 bezoekers (2021: 278.752). Klanten zijn zeer tevreden over onze dienstverlening blijktens de NPS 52 en CES 92%.



+3,19%

Groei aantal inschrijvingen in het Handelsregister ten opzichte van 2021

Kwaliteitsteam register

In 2022 is een Kwaliteitsteam geformeerd. Dit team verricht proactieve en reactieve werkzaamheden die bijdragen aan de kwaliteit van de registers die KVK beheert. Het Handelsregister kent eind 2022 een juridische juistheid van 99,7% en een feitelijke werkelijkheid van 95,7% op authentieke gegevens. De feitelijke werkelijkheid exclusief communicatiegegevens is 99,4%.



95,7%

Feitelijke werkelijkheid Handelsregister op authentieke gegevens eind 2022

Makkelijker Online Opgave doen

Jaarlijks werken wij aan klantverbeteringen voor ondernemers bij het doen van een opgave. In het tweede kwartaal van 2022 is DigiD Substantieel live gegaan voor Mijn Eenmanszaak, wat de ondertekening van een opgave voor ondernemers vergemakkelijkt. Het jaarlijks investeren in digitale opgaves, waardoor de klant sneller wordt geholpen, heeft geresulteerd in een verschuiving van post naar digitaal van ongeveer 65% (2020) naar 80% digitaal (2022). Mede door digitale investeringen is onze KPI op actualiteit (verwerking binnen 36 uur) nagenoeg gerealiseerd. Deze is gestegen van ongeveer 80% (2020) naar ongeveer 97% (2022).



80% -> 97%

Stijging gerealiseerde actualiteit digitale opgaves van 2020 naar 2022

Security awareness

Het Security Operations Center (SOC) binnen KVK is een 24/7 dienst (SIEM) aangegaan met een externe leverancier waardoor de monitoring en het vermogen om snel te acteren bij (mogelijke) calamiteiten is verbeterd. Ruim 90% van onze collega's hebben in 2022 de eerste drie modules (Brons, Zilver en Goud) van ons security awareness programma succesvol afgerond. Daarnaast is de e-learning module 'Diamant' gelanceerd.



90%

van de KVK-medewerkers rondden in 2022 drie modules awareness af

Aandachtspunten

Kern Gezond

Met het programma Kern Gezond wordt het Handelsregister van de vorige eeuw uitgefaseerd en vervangen door een IT-landschap dat moderner en meer wendbaar is om toekomstige eisen en wensen beter te faciliteren. Het jaarplandoel Kern Gezond is niet volledig gerealiseerd in 2022, met name omdat de productrationalisatie en het informeren van de klanten over de nieuwe producten meer tijd in beslag neemt. Producten die in 2022 zijn afgerond betreffen Zoeken personen, deponeringen, oude Handelsregisteruittreksels en concernrelaties. Goede voortgang is er geboekt met onder meer de realisatie van een nieuwe Historie brondatabase met registergegevens van vóór 2010. Er is een nieuwe bestelstraat gerealiseerd voor het offline verstrekken van documenten en jaarrekeningen. KVK moet binnen het programma haar productenportfolio rationaliseren.



Kern Gezond

Betrouwbare systemen

Aan de achterkant investeert KVK in efficiënte en betrouwbare processen, zodat ons register betrouwbaar is voor veilig en zeker zakendoen en we de continuïteit van onze dienstverlening borgen. Concrete stappen in 2022 waren het in gebruik nemen van een applicatie voor medewerkers om gemakkelijk en eenduidig de status van een Handelsregisterdossier in te zien en de livegang van een nieuw CRS-systeem, waar we openstaande correspondentie rondom opgaves in het Handelsregister bijhouden en verwerken. Beide zijn gebouwd op de nieuwe IT-infrastructuur en maken daarmee onderdeel uit van het programma Kern Gezond.



Veilig en verantwoord zakendoen



UBO-register

In het UBO-register staan de Ultimate Beneficial Owners (UBO's) ingeschreven. Dit zijn de mensen die de uiteindelijke eigenaar zijn van, of zeggenschap hebben over, een organisatie. Het UBO-register is ondergebracht bij het Handelsregister en wordt beheerd door KVK. De wettelijke deadline voor het registreren van de UBO's voor al ingeschreven vennootschappen, was gesteld op 27 maart 2022. Dit leidde tot een forse instroom van bijna 400.000 opgaves, eind november 2022 waren deze opgaves bijgewerkt. In 2022 is er gewerkt aan verbeteringen in het registratieproces, waaronder de onder-tekening voor ondernemers via DigiD Substantieel. Sinds 22 november 2022 zijn de UBO-gegevens niet meer openbaar en is het niet meer mogelijk om een KVK-uittreksel UBO-register aan te vragen. Dit besluit is genomen naar aanleiding van een uitspraak van het Europese Hof van Justitie. Begin 2023 krijgen bevoegde autoriteiten weer toegang tot de UBO-gegevens.



65%

Vulgraad UBO-register over 2022

6.3 Bedrijfsvoering en IT

Met de vitale transformatie is in maart 2022 een CIO Office opgezet, een virtuele afdeling met vertegenwoordiging vanuit alle groups, de lead enterprise architect, de Chief Data Officer (CDO) en de Chief Information Officer (CIO). Het CIO Office is richtinggevend op het gebied van IT en werkt groups overstijgend aan het verbeteren van de IT-volwassenheid binnen KVK. De afgelopen jaren is de volwassenheid gestegen van 2,0 (2019) naar 2,8 (begin 2022) op schaal van 5. In 2022 is verder gewerkt aan het verbeteren van de volwassenheid.

Het CIO Office heeft in 2022 de missie, visie en strategie vastgelegd in een startdocument. Daarin is onder meer de ambitie uitgesproken om KVK te ontwikkelen tot het gewenste niveau van een professionele IT-dienstverlener en een Top 10 werkgever voor IT-professionals. Om deze ambities te verwezenlijken is een plan van aanpak opgesteld voor de komende jaren.

Ten behoeve van de bedrijfsvoering zijn er in 2022 meerdere resultaten geboekt. Er is een Business Insights dashboard ontwikkeld en uitgerold. Het nieuwe dashboard biedt inzichten over alle producten, diensten en de afzetten hieromtrent, maar ook management- en stuurinformatie voor alle afdelingen en functiegroepen binnen KVK. Het team Procesmanagement heeft een externe Statuspagina gelanceerd waardoor klanten continu inzicht kunnen hebben op de beschikbaarheid van onze producten en diensten. Onder leiding van het team Infrastructuur is ons datacenter uit Woerden verhuisd naar Almere. Dit moderne datacenter biedt meer faciliteiten en ondersteuning waardoor risico's met betrekking tot de beschikbaarheid zijn verkleind.

Portfoliomanagement

Tijdens de overgang naar de nieuwe organisatiestructuur en de samenvoeging van business en IT bleek portfoliomanagement een centraal ankerpunt, dat zorgde voor overzicht en inzicht in de strategische veranderinitiatieven. Met het KVK Jaarplan als kader beoordeelde en prioriteerde het portfolioteam de initiatieven en werkte deze uit volgens het portfolioproces.

Tijdens tweewekelijkse bijeenkomsten met de Raad van Bestuur en de directieraad zijn knelpunten besproken en successen gevierd. Het effect van de interne transformatie is dat KVK-medewerkers met meer focus en realisme werken aan de strategische doelstellingen. Het accent is meer komen te liggen bij de te leveren klantwaarde en is in lijn gebracht met de strategie, het jaarplan en de kwartaaldoelen.

Data als informatiebron

In 2022 zijn er twee initiatieven opgestart: de ontwikkeling van een datastrategie en een Data Atlas. Zo krijgen we in 2023 nog meer grip op onze data en kunnen we van 'dataleverancier' uitgroeien tot een 'slimme dienstverlener'. Dit is nodig om onze kerntaak te vervullen als betrouwbare informatiebron voor veilig zakendoen, met als doel:

- het nog beter inzicht geven in het economisch handelen in Nederland, ter ondersteuning van ondernemer en overheid.
- een goed functionerende overheid doordat duidelijk is welke data uit het Handelsregister gebruikt kunnen worden en waarvoor.
- het kunnen verbeteren van geïntegreerde dienstverlening, bijvoorbeeld met gemeenten of andere overheden.
- het kunnen leveren en vernieuwen van betrouwbare informatieproducten.

- het beter beheersbaar maken van risico's op gebied van privacy versus openbaarheid. Gegevens die afgeschermd moeten worden, worden niet verstrekt.
- het beter kunnen beoordelen van de impact van wetgeving en het kunnen onderbouwen van keuzes voor registratie van Handelsgegevens.

Datastrategie

Bij onze datastrategie komt de focus te liggen op het concretiseren van alle data-gerelateerde ontwikkelingen die samenhangen met de implementatie van de Datavisie. Ook brengen we in kaart hoe we op andere manieren meer waarde uit data kunnen halen ten behoeve van onze dienstverlening. Daarnaast willen we onze wendbaarheid vergroten voor data innovatie en tegelijkertijd aan de wettelijke voorwaarden kunnen voldoen. Hieruit volgen concreet twee documenten: een 'Datastrategie ten behoeve van de Datavisie' en een algemene 'KVK Datastrategie'.

Data Atlas

De Data Atlas is bedoeld voor het documenteren van de intentie (onder andere betekenis, herkomst en doel van het gegeven) van onze registerdata. Zo kunnen we transparantie bieden en kennisontwikkeling op het gebied van registerdata ondersteunen. Hiermee leveren we de documentatie op van het register informatiemode, als ook een 'onderhoudsplan' (inclusief governance) voor deze Data Atlas.

KVK innoveert

Sinds 2015 ontwikkelt het KVK InnovatieLab concepten voor nieuwe producten, diensten en processen; zowel voor ondernemers als intern – voor een toekomstbestendige organisatie. In 2022 heeft het InnovatieLab (ongeveer 8 fte) een SBI-Invoerhulp ontwikkeld en overgedragen aan de organisatie. Met de SBI-Invoerhulp wordt een ondernemer tijdens het online inschrijvings- of mutatieproces geholpen om tot de juiste bedrijfsactiviteiten-

omschrijving voor zijn onderneming te komen. En vervolgens een juiste branchecode. Dat is belangrijk want als ondernemer kan er onder andere overheidssteun of een vergunning van afhangen. Ook heeft het InnovatieLab een applicatie voor KVK-medewerkers gemaakt die de branchecode en andere gegevens, zoals het adres van een onderneming, checkt. Door het raadplegen van allerlei openbare bronnen rondom de onderneming kunnen met deze checkapplicatie fouten of onvolkomenheden in Handelsregister opgespoord worden. Daarnaast is KVK toegetreden tot een Europees innovatietraject om te komen tot digitale 'wallets'; applicaties waarmee je je identiteit als ondernemer kunt aantonen. Zo wordt het voor de ondernemer in de toekomst mogelijk om vanuit je smartphone je KVK-gegevens te delen met anderen om te bewijzen met wie je zakendoet. In 2023 legt het KVK InnovatieLab de focus op het aanpakken van fraude (onder meer versterken poortwachtersfunctie), het verkennen van 'Robotic Process Automation' (RPA) en wederom 'digitale identiteit' (onder andere het Ondernemingspaspoort en wallets).

6.4 Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Binnen het domein Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) kijken organisaties naar hoe je toekomstbestendig kan ondernemen met respect voor mens, milieu en maatschappij. MVO is een belangrijk thema voor onze klanten én voor KVK. In de afgelopen jaren zijn er meerdere goede stappen gezet richting een gericht MVO-beleid, wat ook bleek uit de MVO-nulmeting die in 2022 is uitgevoerd. Tijdens dit traject heeft een onafhankelijke adviespartij onze duurzaamheidsstatus gemeten op het gebied van People, Planet en Prosperity. Op de pijler People scoort KVK positief. Onder andere vanwege goede arbeidsvoorwaarden en een breed geïmplementeerde beleidsvisie op het gebied van Diversiteit en Inclusie, waaronder KVK Inclusief (zie 4.2). Als kennisorganisatie hebben we bovendien een relatief lage CO₂-footprint. Ook is een groot deel van ons meubilair 'refurbished', waaronder alle koffieautomaten die in de KVK-panden een tweede leven hebben gekregen (Planet). Met deze meting zijn in 2022 de eerste stappen gezet richting het formaliseren van MVO binnen KVK, naast het inrichten van een MVO-programma en het formuleren van doelstellingen. Respect en aandacht voor de planeet krijgt een centrale rol in onze bedrijfsvoering, onder andere door middel van onze aanbestedingen waarin het MVO-karakter van bedrijven zal meewegen. De aandacht voor het welzijn van medewerkers en de waarde die we hechten aan diversiteit en inclusie willen wij ook uitdragen naar de ondernemers van Nederland.

Het programma heeft in 2022 een aantal initiatieven opgeleverd. Zo is er ingezet op het minimaliseren van afval, door het laten ophalen en verwerken van koffiedroes, als grondstof voor oesterzwammen. Ook startten wij in het vierde kwartaal van 2022 met een pilot bij onze kantoren in Utrecht waarin alle wegwerpbekers zijn vervangen door herbruikbare opties. Hiermee zijn 50.000 bekens bespaard. In ons attentiebeleid kreeg duurzaamheid een

concrete rol, door de keuze voor eindejaarsgeschenken afkomstig van MVO-gelieerde leveranciers. Medewerkers hebben voor alle attenties de keuze om hun geschenk te doneren. Op deze wijze zijn er ruim 800 Sinterklaas-attenties gedoneerd aan de Voedselbank. Ook startte in mei 2022 ProudKVK; het personeelsnetwerk voor LGBTQIA+ collega's. ProudKVK heeft de ambitie om seksuele- en genderdiversiteit op de werkvloer bespreekbaar te maken en medewerkers met elkaar te verbinden.

In 2023 breidt KVK het MVO-programma verder uit om op alle drie de pijlers de impact te vergroten. Onder meer door het stimuleren en faciliteren van vrijwilligersprojecten als teamuitje, het vervangen van verse boeketten op de Frontoffices voor duurzamere planten en in het genderneutraal maken van onze registratie, communicatie en content. Daarvoor heeft KVK 2 fte toegewijd aan de implementatie ervan.

6.5 Besturing (governance)

KVK is een zelfstandig bestuursorgaan. We hebben een landelijke sturing, gekoppeld aan regionale binding met inhoudelijke inbreng van onze adviesraden. De leden van de Raad van Bestuur zijn collectief verantwoordelijk voor het bestuur van KVK en de algemene gang van zaken van de organisatie. De Raad van Bestuur heeft zijn taakvelden en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden vastgelegd in een portefeuillevindeling. In een bestuursreglement zijn regels gesteld over de taken, bevoegdheden en werkwijze van de Raad van Bestuur. Voor de leden van de Raad van Bestuur geldt een gedragscode. Deze documenten zijn gepubliceerd op de website van KVK. KVK volgt in de verslaglegging niet exact de Code Goed Bestuur Publieke Dienstverleners 2015. De principes uit de code worden echter wel onderschreven en toegepast.

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het integrale beleid, de kaders en sturing van KVK én voor alle activiteiten door KVK-medewerkers. De Raad van Bestuur geeft richting aan de ontwikkeling van beleid en de kaders, stelt ze vast en toets de uitvoering. De directie is verantwoordelijk voor het behalen van vastgestelde KVK doelen en resultaten. De directie werkt op basis van mandaat én altijd vanuit integraal beleid en kaders bij het ontwikkelen en uitvoeren van beleid in een toegewezen organisatieonderdeel.

Raad van Bestuur

Met het vertrek van de heer F. Peters per 1 maart 2022 wordt KVK aangestuurd door een tweehoofdige Raad van Bestuur.

Naam	Functie	Nevenfuncties	Datum aantreden
G. Prins (v)	Voorzitter KVK	<ul style="list-style-type: none">• Lid Eerste Kamer• Lid RvC Tigris Care (CSU Cleaning en T-Zorg)• Lid RvC CZ Zorgverzekeringen• Lid RvA Centraal Administratie Kantoor (CAK)	1 april 2021
R.E. Engering (m)	Lid KVK	<ul style="list-style-type: none">• Voorzitter bestuur stichting theaters Diligentia en PePijn• Lid van het dagelijkse bestuur Manifestgroep	1 april 2019

Op 1 april 2019 is de heer R.E. Engering benoemd als lid Raad van Bestuur van de Kamer van Koophandel. Zijn eerste termijn van vier jaar verstrijkt op 1 april 2023. Inmiddels heeft er binnen het bestuur een evaluatie plaatsgevonden. De uitkomst daarvan is dat het bestuur zich positief heeft uitgesproken over de resultaten en samenwerking in de afgelopen vier jaar en graag de samenwerking voor een tweede termijn wil verlengen. Het voornemen tot herbenoeming is besproken met het ministerie van EZK en positief ontvangen. De ondernemingsraad heeft over de herbenoeming een positief advies uitgebracht.

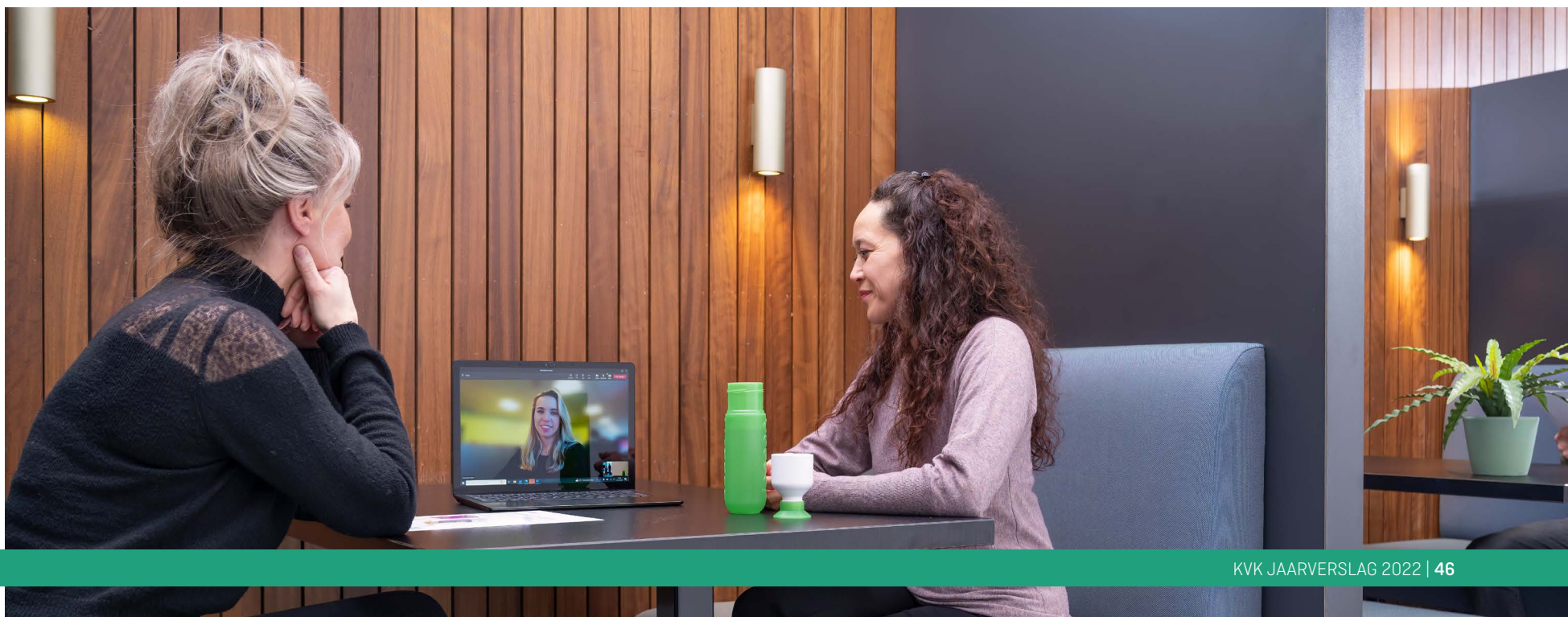
Centrale Raad en regioraden

De leden van de regioraden en Centrale Raad worden benoemd voor een periode van vier jaar en zijn eenmaal herbenoembaar voor vier jaar. Als gevolg daarvan is in 2022 een groot gedeelte van de leden van de regioraden en Centrale Raad in maart afgetreden. De werving en selectie voor nieuwe

leden is ter hand genomen, zodat er in 2023 nieuwe raadsleden kunnen worden benoemd. Het profiel en de huidige werkwijze van de raden is daarbij opnieuw bekeken.

Raad van Advies

De afgelopen jaren heeft zich in (het denken over) de governance van zbo's een aantal ontwikkelingen voorgedaan die tot de conclusie hebben geleid dat de balans in de governance tussen ministerie en zbo kan worden verbeterd en tegenmacht kan worden versterkt. Op basis van deze ontwikkelingen vinden KVK en het ministerie het wenselijk om de governance van KVK te versterken door de introductie van een Raad van Advies die primair als taak heeft het adviseren van de Raad van Bestuur. In 2022 heeft de werving en selectie van leden van de Raad van Advies plaatsgevonden. Op 15 december is de Raad van Advies voor het eerst bijeengekomen voor een constituerend beraad. Op de website van KVK zullen zowel de leden van de Raad van Advies als de werkwijze komen te staan.



6.6 Informatiehuishouding (totstandkoming beleidsinformatie)

KVK werkt met een gestructureerde planning- en controlcyclus (P&C-cyclus). Hierbij wordt op een systematische manier inhoud gegeven aan het proces van richting geven (het besturen, plannen) en het op koers houden (beheersen, control) van de organisatie. In dit proces wordt continu de uitvoering van bedrijfsprocessen bewaakt en waar nodig bijgestuurd. In het proces is ook de relatie van kaderstelling tot en met verantwoording met de toezichthouder en opdrachtgever, het ministerie van EZK, opgenomen.

In onze P&C-cyclus onderscheiden wij vier fasen:

- Fase 1: Jaarlijks meerjarenplan en -raming
- Fase 2: Jaarlijkse ontwerpbegroting: jaarplan en begroting
- Fase 3: Maand- en kwartaalrapportages
- Fase 4: Verantwoording (jaarrekening en jaarverslag)



7 FINANCIËN EN BEHEERSING VAN RISICO'S

7.1 Onze financiën

Resultaatontwikkeling

Het nettoresultaat over 2022 komt uit op € 2,3 miljoen negatief. Dit is positiever dan begroot. In de begroting 2022 was geen rekening gehouden met een additionele loon en prijsbijstelling van de rijksbijdrage. Daarnaast is de afname vermindering van handelsinformatieproducten in 2022 waarmee in de begroting rekening was gehouden uitgebleven. Verder zijn de kosten lager, met name omdat het in begin 2022 lastig is gebleken om vacatures (tijdig) ingevuld te krijgen. In de jaarrekening is een nadere toelichting opgenomen voor de afwijkingen per post.

Toestand op balansdatum, ontwikkeling vermogenspositie en de continuïteit

Het eigen vermogen bedraagt € 59,3 miljoen ultimo 2022. Het negatieve resultaat over 2022 is ten laste van de algemene reserve gebracht. In het kader van de strategie KVK'25 verwachten wij het komend jaar belangrijke stappen te zetten in de verdere digitalisering van onze dienstverlening. Dit vergt investeringen en aanpassingen in de organisatie die aanzienlijke kosten met zich meebrengen. Daarnaast worden wij geconfronteerd met toenemende kosten als gevolg van nieuwe wetgeving. Voor 2023 wordt uitgegaan van een begroting met een negatief operationeel resultaat van € 9,9 miljoen. De drukkende effecten die dit heeft op de solvabiliteit en liquiditeit kunnen worden opgevangen vanuit de financiële positie op die KVK op dit moment heeft.

7.2 In control verantwoording

Verantwoordelijkheden

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor de adequate opzet en effectieve werking van het interne risicobeheersings- en controlesysteem.

Doelstellingen

Het risicobeheersings- en controlesysteem is erop gericht om de voornaamste strategische, operationele, financiële, compliance en verslagleggingsrisico's te identificeren, te beoordelen en te beheersen met als doel de Raad van Bestuur een redelijke mate van zekerheid te verschaffen over:

1. De mate waarin strategische, operationele en financiële doelstellingen worden gerealiseerd.
2. De betrouwbaarheid van de externe en interne financiële verslaglegging.
3. Het handelen in overeenstemming met van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

Beschrijving risicoprofiel

Het risicoprofiel, het overzicht van de belangrijkste strategische en operationele risico's, is opgenomen in het onderdeel 'beheersing van risico's' in dit verslag.

Beperkingen

Aan een intern risicobeheersings- en controlesysteem zijn inherente beperkingen verbonden. Het systeem kan daarom geen absolute zekerheid geven dat de organisatiedoelstellingen en de betrouwbaarheid van rapportages worden gerealiseerd of dat alle onjuistheden van materieel belang, verlies, fraude of overtreding van wet- en regelgeving geheel worden uitgesloten.

Evaluatie

De Raad van Bestuur heeft het risicoprofiel en de adequate opzet en effectieve werking in het verslagjaar 2022 van het interne risicobeheersings- en controlesysteem geëvalueerd. De effectiviteit van de belangrijkste beheersingsmaatregelen binnen het Internal Control Framework zijn in 2022 op opzet en bestaan getoetst. Het grootste deel van deze beheersingsmaatregelen is op werking getest. De doorgevoerde en geplande verbeteringen in de interne risicobeheersing zijn besproken met belangrijke stakeholders, waaronder de externe accountant en het ministerie van EZK.

7.3 Beheersing van risico's

Risicomanagement

KVK vergroot haar effectiviteit door vooruit te denken en bewuste keuzes te maken. Risicomanagement is dan ook het tijdig en doelgericht durven omgaan met risico's inclusief het bepalen van een passende strategie. Het draagt bij aan het realiseren van onze doelstellingen. Niet alle risico's moeten worden gemitigeerd tot het laagste niveau, maar moeten passen binnen de risicobereidheid. Soms moet daarbij een balans gevonden worden tussen tegenstrijdige risico-aspecten. Tegelijkertijd wordt gestuurd op de opvolging van gekozen beheersmaatregelen, zodat risico's ook daadwerkelijk worden verlaagd.

Risicomanagement systeem

Het risicomanagement is ingericht volgens de COSO-principes voor Enterprise Risk Management en het Three Lines model. De inrichting van risicomanagement sluit daarmee aan op de agile besturingsfilosofie en de inrichting van de organisatie. Risico's worden op basis van impact en kans van optreden geprioriteerd, waarvoor kwantitatieve en kwalitatieve criteria zijn vastgelegd. Dit in relatie tot onze gematigde risicobereidheid. We streven ernaar om de risico's die onze doelstellingen kunnen bedreigen, proactief te identificeren en te beheersen. Hierbij worden externe kaders en toezicht gevolgd.

Belangrijke operationele risico's en beheersmaatregelen zijn ondergebracht in ons Internal Control Framework. Jaarlijks wordt dit framework geactualiseerd. De effectiviteit van beheersingsmaatregelen wordt getoetst op opzet en bestaan door Finance & Control, waarna de afdeling Audit de werking toetst. Het Internal Control Framework vormt de basis voor de In Control Verantwoording. Over de analyse van frauderisico's, de genomen maatregelen en de uitkomsten van de toetsing op effectiviteit hiervan wordt separaat gerapporteerd door het fraudememo.

Risico's en beheersmaatregelen

In 2022 zijn onderstaande risico's als belangrijkste aangemerkt. Dit zijn ook in 2023 belangrijke thema's en krijgen dan ook continue aandacht.

Strategie

Risicogebied	Toelichting	Mogelijke impact	Maatregelen
Open data & privacy	Maatschappelijk gezien neemt het belang van privacy steeds verder toe. Vanuit privacy-optiek is er een spanningsveld tussen het verplicht verstrekken van informatie versus de privacy van de ondernemer. Veranderingen in wet -en regelgeving hieromtrent vragen om aanpassingen in de uitvoeringsorganisatie. Ook is de impact van mogelijke datalekken op de ondernemer en het imago van de KVK groot.	<ul style="list-style-type: none"> • Privacy risico's voor ingeschrevenen in de registers • Reputatieschade, claims en/of boetes • Misbruik van derden van door KVK beschikbaar gestelde gegevens • Verlies van inkomsten en hogere kosten 	<ul style="list-style-type: none"> • In samenwerking met het ministerie van EZK en overige stakeholders ontwikkelen van een nieuwe Datavisie • Uitwerking van de Datavisie naar Datastrategie met daarbij aandacht voor de onderwerpen dataleveringen, poortwachtersrol, financiering en rechtszekerheid • Privacy-risico's zijn onderdeel van de continue awareness trainingen voor medewerkers
Digitalisering dienstverlening	Een verdere digitalisering van onze dienstverlening vraagt steeds nieuwe IT-oplossingen. Het risico bestaat dat er onvoldoende klantwaarde wordt ontwikkeld waarbij de aanwezig legacy een beperkende factor kan zijn. Van belang is dat realisatie van initiatieven snel en voorspelbaar plaatsvindt om zo goede klantwaarde te genereren.	<ul style="list-style-type: none"> • Beperkte en/of trage groei in klantwaarde en kwaliteit dienstverlening voor de ondernemer • Klantverlies of verminderd bereik 	<ul style="list-style-type: none"> • Continue meting herkenbaarheid KVK bij stakeholders • Agile werken in de gehele organisatie • Veel aandacht voor prioritering, voortgang en focus op belangrijke initiatieven • Zorgdragen voor een continue bewustzijn voor klantwaarde (onder andere onderdeel maken van agile ceremonies)
Informatiebeveiliging	KVK heeft als missie om te zorgen dat ondernemers veilig zaken kunnen doen. Een adequate integrale beveiliging van informatie is daarom essentieel voor de dienstverlening en bescherming van de privacy.	<ul style="list-style-type: none"> • Misbruik, manipulatie of diefstal van data • Datalekken • Reputatieschade, claims en/of boetes 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificering op basis van ISO27001 • Aanwezigheid van een Security Operations Center • Continue security awareness trainingen voor medewerkers • Aanwezigheid en periodieke actualisatie van een scala aan digitale en fysieke beveiligingsmaatregelen

Operatie

Risicogebied	Toelichting	Mogelijke impact	Maatregelen
Uitvoering IT-programma's	Digitalisering, uitfasering van legacy en implementatie van nieuwe wet- en regelgeving eisen veel van de IT organisatie. Alle veranderingen moeten worden doorgevoerd met behoud van continuïteit van dienstverlening.	<ul style="list-style-type: none"> Beschikbaarheid en betrouwbaarheid van IT-systemen Druk op organisatie en haar absorptievermogen Financiële impact door mogelijke kostenoverschrijdingen Gevraagde resources leggen druk op de regulier beheer- en verander agenda 	<ul style="list-style-type: none"> Agile werken in de gehele organisatie Portfoliomanagement met periodieke bijsturing Risicomanagement en budgetbewaking per project Interne/externe toetsingen en reviews van (onderdelen van) programma's inclusief bijsturing naar aanleiding van bevindingen.
Continuïteit dienstverlening	Gezien onze vitale dienstverlening is de continuïteit van onze dienstverlening essentieel. Onze huidige IT-infrastructuur vergt de nodige investeringen om deze continuïteit verder te borgen.	<ul style="list-style-type: none"> Continuïteit van de dienstverlening met gevolgen voor klanten Reputatieschade 	<ul style="list-style-type: none"> Investeringen in ICT infrastructuur (onder andere IT-continuïteit-programma) Verder uniformeren procesbeschrijvingen en inventariseren IT-afhankelijkheden in de organisatie Uitbreiding Business Continuity capaciteit en verhogen awareness over dit onderwerp
Ontwikkeling arbeidspotentieel en werkplezier	Zorgen voor de juiste mensen op de juiste plek kent veel dimensies en beïnvloedt alle bedrijfsdoelstellingen. Het gaat over werving, behoud en borging van kennis, maar ook over werkplezier. De huidige arbeidsmarkt kan deze invulling (juiste mensen op de juiste plek) bemoeilijken.	<ul style="list-style-type: none"> Ontbreken van kwalitatieve en kwantitatieve resources Druk op de organisatie Hoog verloop en ziektecijfers 	<ul style="list-style-type: none"> Strategische personeelsplanning 'Werkplezier' programma met de vier principes vertrouwen, vrijheid, verantwoordelijkheid en samenwerken Vernieuwde onboarding voor nieuwe medewerkers Introductie van het reflectiegesprek waarbij veel aandacht voor medewerkersontwikkeling. Diversiteit en inclusieprogramma

7.4 Doelmatigheid en rechtmatigheid

Doelmatigheid

KVK hanteert richtlijnen als het gaat om de doelmatigheid van uitgaven, waarbij wordt getoetst of deze passen binnen de doelstellingen van KVK, zoals vastgelegd in het jaarplan, de begroting en afdelingsplannen. Als materiële uitgaven niet passen binnen de oorspronkelijk vastgestelde kaders van het jaarplan, dan vindt hiervoor vooraf goedkeuring door de Raad van Bestuur plaats.

Rechtmatigheid

Onder rechtmatigheid wordt begrepen dat baten, lasten en balansmutaties tot stand zijn gekomen in overeenstemming met de volgende wet- en regelgeving: Artikel 44 van de Wet op de Kamer van Koophandel, afdeling 2 Kaderwet zelfstandige bestuursorganen, afdeling Europese staatsteunregels 2012/21/EU artikel 9, mededingingswet, nationale en Europese aanbestedingsrichtlijnen. Dit betekent onder andere dat uitgaven worden uit- en aanbesteed in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving. KVK handelt hierbij in lijn met de Aanbestedingswet 2012, Europese aanbestedingsregels en interne richtlijnen die een verdere invulling aan de wet- en regelgeving geven. In 2022 is 99,4% van de inkopen van diensten, leveringen en werken voor alle materieel van belang zijnde aspecten tot stand gekomen in overeenstemming met de wet- en regelgeving. Een bedrag van € 1,4 miljoen aan lasten is niet volgens de geldende regels ingekocht (0,6% van de baten). Het betreft in totaal 12 dossiers. KVK voldoet ruim aan de geldende norm, die uitgaat van een maximale afwijking van 2%.

Getekend, 23 februari 2023,



Greet Prins, Voorzitter Kamer van Koophandel



Rodrique Engering, Lid Kamer van Koophandel



8

JAARREKENING 2022

8.1 Balans per 31 december 2022 (na resultaatbestemming)

ACTIVA	31-12-2022	31-12-2021
in € '000		
1. Materiële vaste activa		
Bedrijfsgebouwen en -terreinen	7.872	8.608
Installaties	1.341	1.500
Overige vaste bedrijfsmiddelen	6.309	7.384
	15.522	17.492
2. Vlottende activa		
Handelsdebiteuren	9.549	11.796
Overige vorderingen en overlopende activa	15.471	9.155
	25.020	20.951
3. Liquide middelen		
	117.605	129.619
Totaal activa	158.147	168.062

PASSIVA	31-12-2022	31-12-2021
in € '000		
4. Eigen vermogen		
Algemene reserve	56.252	55.497
Bestemmingsreserve Transitie	3.093	6.131
	59.345	61.628
5. Voorzieningen		
Personele voorzieningen	53.361	64.494
	53.361	64.494
6. Kortlopende schulden en overlopende passiva		
Kortlopende schulden	25.116	18.180
Overlopende passiva	20.325	23.760
	45.441	41.940
Totaal passiva	158.147	168.062

8.2 Resultatenrekening 2022

in € '000	Begroting 2022	Werkelijk 2022	Werkelijk 2021
A. Opbrengsten uit overheidsbijdragen	154.500	151.198	144.877
B. Opbrengsten uit operationele activiteiten	92.466	99.767	93.365
Bedrijfsopbrengsten	246.966	250.965	238.242
C. Lonen en salarissen	95.187	91.604	85.470
D. Sociale lasten en overige personeelskosten	35.474	35.533	34.049
E. Kosten uitzendkrachten en ingeleend personeel	53.248	56.059	49.802
F. Afschrijving op materiële vaste activa	6.005	4.445	4.521
G. Overige bedrijfskosten	68.371	66.079	55.274
Bedrijfslasten	258.285	253.720	229.116
Bedrijfsresultaat	-11.319	-2.755	9.126
H. Financieel resultaat	0	472	-131
Nettoresultaat	-11.319	-2.283	8.995

Het nettoresultaat is opgebouwd uit een regulier resultaat en transitieresultaat.
In onderstaande tabel wordt zichtbaar gemaakt hoe het regulier resultaat en het transitieresultaat zijn opgebouwd:

in € '000	Begroting Regulier 2022	Werkelijk Regulier 2022	Werkelijk Regulier 2021	Begroting Transitie 2022	Werkelijk Transitie 2022	Werkelijk Transitie 2021
A. Overheidsbijdragen	154.500	151.198	144.877	0	0	0
B. Opbrengsten uit operationele activiteiten	91.666	99.118	92.133	800	649	1.232
Bedrijfsopbrengsten	246.166	250.316	237.010	800	649	1.232
C. Lonen en salarissen	94.908	91.234	85.026	279	370	444
D. Sociale lasten en overig	35.107	36.155	32.089	367	-622	1.960
E. Kosten uitzendkrachten en ingeleend personeel	51.717	55.325	47.847	1.531	734	1.955
F. Afschrijving op mva	6.005	4.445	4.521	0	0	0
G. Overige bedrijfskosten	68.291	65.892	55.063	80	187	211
Bedrijfslasten	256.028	253.051	224.546	2.257	669	4.570
Bedrijfsresultaat	-9.862	-2.735	12.464	-1.457	-20	-3.338
H. Financieel resultaat	0	472	-131	0	0	0
Nettoresultaat	-9.862	-2.263	12.333	-1.457	-20	-3.338

8.3 Kasstroomoverzicht

in € '000	Ref	Werkelijk 2022	Werkelijk 2021
Bedrijfsresultaat		-2.755	9.126
Afschrijvingen	8.5.1	4.445	4.521
Voorzieningen:	8.5.5		
• dotaties		1.655	596
• onttrekking		-11.551	-12.451
• vrijval / instroom / uitstroom		-1.237	3.432
Mutatie vorderingen	8.5.2	-4.069	-3.792
Mutatie kortlopende schulden	8.5.6	3.501	-6.063
Kasstroom uit operationele activiteiten		-10.011	-4.631
Investerings in materiële vaste activa	8.5.1	-2.475	-8.254
Desinvesteringen in materiële vaste activa	8.5.1	0	56
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		-2.475	-8.198
Rentebaten	8.2	472	0
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		472	0
Netto kasstroom		-12.014	-12.829
Overzicht liquide middelen	8.5.3		
Stand per 1 januari		129.619	142.448
Mutatie liquide middelen		-12.014	-12.829
(netto kasstroom uit kasstroomoverzicht)			
Stand liquide middelen per 31 december		117.605	129.619

8.4 Algemene toelichting bij de jaarrekening

8.4.1 Algemene informatie

Vestigingsadres

De Kamer van Koophandel (KVK) is een zelfstandig bestuursorgaan. KVK staat ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 59581883 en is gevestigd op de Sint Jacobsstraat 300, 3511 BT te Utrecht.

Schattingen

Bij toepassing van de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening vormt het management zich verschillende oordelen en schattingen die essentieel kunnen zijn voor de in de jaarrekening opgenomen bedragen. Als het voor het geven van het in artikel 2:362 lid 1 BW vereiste inzicht noodzakelijk is, is de aard van deze oordelen en schattingen inclusief de bijbehorende veronderstellingen opgenomen bij de toelichting op de desbetreffende jaarrekeningposten.

8.4.2 Algemene grondslagen

Algemeen

Dit jaarverslag is opgesteld in overeenstemming met de Kaderwet Zelfstandige Bestuursorganen (ZBO), de wet op de Kamer van Koophandel, en de Wet normering topinkomens (WNT) en hiermee wordt voldaan aan Titel 9 Boek 2 BW. Alle bedragen zijn (voor zover niet anders aangegeven) uitgedrukt in € 1.000.

Continuïteit

Deze jaarrekening is opgesteld uitgaande van de continuïteitsveronderstelling. KVK heeft een positief werkkapitaal en een positief eigen vermogen ultimo 2022 van € 59,3 miljoen. Voor 2023 wordt uitgegaan van een begroting met een negatief operationeel resultaat van € 9,9 miljoen. De drukkende effecten

die dit heeft op de solvabiliteit en liquiditeit kunnen worden opgevangen vanuit de financiële positie die KVK op dit moment heeft.

Resultatenrekening

In de resultatenrekening wordt een vergelijking gemaakt tussen realisatie en de door de minister van EZK goedgekeurde begroting. Hier is voor gekozen vanwege het karakter van de jaarrekening van KVK: deze is vooral gericht op het afleggen van verantwoording, waarbij de jaarresultaten worden vergeleken met de vastgestelde begroting. Daarnaast zijn de cijfers van het voorgaande boekjaar opgenomen voor vergelijkingsdoeleinden.

KVK is een organisatie waar grote veranderingen worden doorgevoerd. Om een goed inzicht te verstrekken is in aanvulling op het gehanteerde standaardmodel een aanvullende toelichting gegeven op het resultaat. Hierbij wordt het resultaat verdeeld in een regulier- en een transitieresultaat.

Kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht wordt opgesteld volgens de indirecte methode. Ontvangsten en uitgaven uit hoofde van interest worden opgenomen onder kasstroom uit financieringsactiviteiten. De verkrijgingsprijs van de verworven activa als ook de verkoopwaarde van de vervreemde activa zijn opgenomen onder de kasstroom uit investeringsactiviteiten, voor zover betaling in liquide middelen heeft plaatsgevonden.

8.4.3 Algemene waarderingsgrondslagen voor balanswaardering

Algemeen

De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW en de stellige uitspraken van de Richtlijnen voor de jaarverslaggeving, die uitgegeven zijn door de Raad voor de Jaarverslaggeving.

Activa en passiva worden in het algemeen gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs of – indien van toepassing – de lagere actuele waarde. Indien sprake is van een lagere actuele waarde wordt dit separaat toegelicht.

Vergelijking met voorgaand jaar

De gehanteerde grondslagen van waardering en van resultaatbepaling zijn ongewijzigd gebleven ten opzichte van het voorgaande jaar.

Ontwikkelings- en onderzoekskosten

Uitgaven voor onderzoek- en ontwikkeling worden direct ten laste van het resultaat verwerkt in de resultatenrekening.

Materiële vaste activa

De activeringsgrens voor materiële vaste activa ligt op € 5.000. De materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen aanschaffingswaarde onder aftrek van lineaire afschrijvingen over de geschatte levensduur en eventuele bijzondere waardeverminderingen. De afschrijvingspercentages zijn:

- | | |
|----------------------------------|---------|
| • Bouwkundige aanpassingen | 10% |
| • Installaties | 10% |
| • Computerapparatuur en software | 20%-33% |
| • Vervoermiddelen | 33% |
| • Overige vaste bedrijfsmiddelen | 10%-20% |

Vorderingen

De vorderingen worden opgenomen tegen de reële waarde dan wel tegen geamortiseerde kostprijs, verminderd met een noodzakelijk geachte voorziening voor oninbaarheid. De debiteurengroepen overheden, huurders, corporate accounts en afnemers van ATA-carnets hebben geen of nauwelijks incassorisico en daarom wordt het niet nodig geacht hiervoor een voorziening aan te houden. Voor vorderingen op de overige debiteurengroepen geldt dat zij voor 100% worden voorzien als ze ouder dan 180 dagen zijn.

Liquide middelen

Liquide middelen bestaan uit banktegoeden en een deposito met een looptijd korter dan twaalf maanden. De deposito is aangegaan voor een looptijd van 11 maanden tegen een rentepercentage van 2%. Liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde. Instellingen die een wettelijke taak uitvoeren en hiervoor gelden van het Rijk ontvangen, moeten schatkist-bankieren. KVK houdt haar tegoeden aan bij het ministerie van Financiën. Hierbij worden de liquide middelen dagelijks afgestort naar het ministerie. De liquide middelen staan ter vrije beschikking van KVK.

Eigen vermogen

Binnen het eigen vermogen wordt onderscheid gemaakt tussen de algemene reserve en bestemmingsreserves. Bestemmingsreserves zijn afgezonderde vermogensbestanddelen met een specifieke bestemming voor bepaalde doeleinden.

Voorzieningen

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen die op de balansdatum bestaan, waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de omvang op betrouwbare wijze is te schatten.

Als de tijdswaarde van geld materieel is en de periode waarover de uitgaven contant worden gemaakt meer dan een jaar is, worden voorzieningen gewaardeerd tegen de contante waarde van de beste schatting van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichtingen en verliezen af te wikkelen. De disconteringsvoet waartegen contant wordt gemaakt geeft de actuele marktrente weer. De actuele marktrente wordt bepaald op basis van het rendement op hoogwaardige ondernemingsobligaties op een liquide markt. In de voorzieningen zijn toekomstige salarisstijgingen voorzien. KVK vooronderstelt dat de disconteringsvoet en de verwachte salarisstijging ongeveer in evenwicht zijn. De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde als de tijdswaarde van het geld niet materieel is of de periode waarover de uitgaven contant worden gemaakt maximaal een jaar is.

Voorzieningen SFB (inclusief Vertrek 2014-2015 en Digitalisering)

Op basis van het vigerende Sociaal Flankerend Beleid (SFB) Rijk kan op grond van boventalligheid bij reorganisatie voor deze groep géén ontslag plaatsvinden en worden boventalligen als verplichte Van Werk Naar Werk (VWNW)-kandidaten aangeduid.

De voorzieningen zijn per eind 2022 evenals eind 2021 gebaseerd op onderstaande uitgangspunten:

- Op persoonsniveau is een inschatting/classificatie gemaakt naar de volgende categorieën:
 - Classificatie 1: vertrek binnen 2 jaar
 - Classificatie 2: vertrek tussen 2 en 4 jaar
 - Classificatie 3: onbemiddelbaar
- De inhoudelijke classificatie is gemaakt door het Mobiliteitscentrum en is gebaseerd op inhoudelijke gronden, dossierkennis en overige aspecten. De inhoudelijke classificatie wordt periodiek herijkt op basis van voortschrijdend inzicht.

- Op basis van de classificatie worden de salariskosten en sociale- en pensioenlasten over de verwachte periode dat de medewerker nog in dienst blijft van KVK voorzien.

Voorziening jubileumuitkeringen

Bij de berekening van de voorziening jubileumuitkeringen wordt onder meer rekening gehouden met verwachte salarisstijgingen en de blijfkans.

Seniorenverlof (voorziening Partiële Arbeidsparticipatie Senioren (PAS))

In de jaarrekening is een separate voorziening gevormd voor PAS ten behoeve van medewerkers in de organisatie die gebruikmaken van seniorenverlof. Deze voorziening betreft een inschatting van de kosten die verbonden zijn aan de verminderde inzetbaarheid van de deelnemers uit hoofde van seniorenverlof, berekend als het saldo van de werkgeverskosten minus de eigen bijdrage van de deelnemers.

Kortlopende schulden

Kortlopende schulden worden bij de eerste verwerking gewaardeerd tegen reële waarde. Kortlopende schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, zijnde het ontvangen bedrag rekening houdend met agio of disagio en onder aftrek van transactiekosten. Dit is meestal de nominale waarde.

8.4.4 Algemene waarderingsgrondslagen voor resultaatbepaling

Algemeen

Baten en lasten worden, in acht nemend hun onderling verband, aan de periode toegerekend waarop zij betrekking hebben, ongeacht of zij al tot ontvangsten of uitgaven hebben geleid. Baten worden pas verantwoord als deze zijn verwezenlijkt.

Verliezen en risico's die hun oorsprong vinden vóór het einde van het verslagjaar, zijn in de jaarrekening verwerkt, voor zover zij materieel van aard en voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn.

Overheidssubsidies

Exploitatiesubsidies worden als baten verantwoord in de resultatenrekening in het jaar waarin de gesubsidieerde kosten zijn gemaakt of opbrengsten zijn gederfd, of wanneer een gesubsidieerd exploitatietekort zich heeft voorgedaan. De baten worden verantwoord als het waarschijnlijk is dat deze worden ontvangen. Subsidies met betrekking tot investeringen in materiële vaste activa worden in mindering gebracht op het desbetreffende actief en als onderdeel van de afschrijvingen verwerkt in de resultatenrekening.

Projectopbrengsten en projectkosten

Voor onderhanden projecten, waarvan het resultaat op betrouwbare wijze kan worden bepaald, worden de projectopbrengsten en de projectkosten verwerkt als netto-opbrengsten en kosten in de resultatenrekening naar rato van de verrichte prestaties per balansdatum (de 'Percentage of Completion'-methode).

Als het waarschijnlijk is dat de totale projectkosten de totale projectopbrengsten overschrijden, dan worden de verwachte verliezen onmiddellijk in de resultatenrekening verwerkt.

Personeelsbeloningen

Lonen, salarissen en sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de resultatenrekening voor zover ze verschuldigd zijn aan werknemers respectievelijk de belastingautoriteit.

Afschrijvingen

De afschrijvingen worden berekend als een percentage over de aanschafprijs volgens de lineaire methode op basis van de geschatte economische levensduur, rekening houdend met een eventuele restwaarde. Afschrijving

start op het moment dat een actief beschikbaar is voor het beoogde gebruik en wordt beëindigd bij buitengebruikstelling of bij desinvestering.

Financiële baten en lasten

Rentebaten en rentelasten worden tijdsevenredig verwerkt, rekening houdend met de effectieve rentevoet van de desbetreffende activa en passiva. Bij de verwerking van de rentelasten wordt rekening gehouden met de verantwoorde transactiekosten op de ontvangsten leningen.

Operationele leasing

Bij KVK zijn er leasecontracten voor vervoersmiddelen waarbij een groot deel van de voor- en nadelen die aan eigendom verbonden zijn, niet bij KVK liggen. Deze leasecontracten worden verantwoord als operationele leasing. Verplichtingen uit hoofde van operationele leasing worden, rekening houdend met ontvangen vergoedingen van de lessor, op lineaire basis verwerkt in de resultatenrekening over de looptijd van het contract.

Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa

KVK beoordeelt op regelmatige basis of er aanwijzingen zijn dat een vast actief aan een bijzondere waardevermindering onderhevig is. Als dergelijke indicaties aanwezig zijn, wordt de realiseerbare waarde van het actief vastgesteld. Als het niet mogelijk is de realiseerbare waarde voor het individuele actief te bepalen, wordt de realiseerbare waarde bepaald van de kasstroom genererende eenheid waartoe het actief behoort. Van een bijzondere waardevermindering is sprake als de boekwaarde van een actief hoger is dan de realiseerbare waarde; de realiseerbare waarde is de hoogste van de directe opbrengstwaarde of de bedrijfswaarde.

De opbrengstwaarde is bepaald met behulp van de actieve markt. Voor de bepaling van de bedrijfswaarde is bij het vaststellen van de kasstromen geen disconteringsvoet gehanteerd. Een verlies in verband met een bijzonder waardeverminderingverlies wordt direct als een last verwerkt in de resultatenrekening.

Indien wordt vastgesteld dat een bijzondere waardevermindering die in het verleden verantwoord is, niet meer bestaat of is afgenomen, dan wordt de toegenomen boekwaarde van de desbetreffende activa niet hoger gesteld dan de boekwaarde die bepaald zou zijn als geen bijzondere waardevermindering voor het actief verantwoord zou zijn.

Fiscaliteit

In het kader van de Wet modernisering Vpb-plicht overheidsondernemingen valt KVK vanaf 2016 voor de vennootschapsbelasting onder hetzelfde regime als private ondernemingen. KVK beoordeelt haar activiteiten periodiek in het licht van deze wetgeving en heeft hierover - als onderdeel van horizontaal toezicht - regelmatig overleg met de Belastingdienst. De huidige inschatting is dat bij KVK geen Vpb-heffing plaatsvindt.

Pensioenregeling

Conform de richtlijn RJ 271.3 inzake de pensioenen zijn de premies van pensioenen als last in de resultatenrekening opgenomen in de periode waarop zij betrekking hebben. De premies worden verantwoord als personeelskosten zodra deze verschuldigd zijn. Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa indien dit tot een terugstorting leidt of tot een vermindering van toekomstige betalingen. Nog niet betaalde premies worden als verplichting op de balans opgenomen.

KVK is aangesloten bij het bedrijfstakpensioenfonds Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds (ABP).

De belangrijkste kenmerken van de ABP-pensioenregeling zijn:

- pensioenopbouw onder een middelloonregeling: de hoogte van het pensioen is gebaseerd op het gemiddeld verdiende salaris en de diensttijd van de werknemer

- opbouw van nabestaandenpensioen voor partner en kinderen onder bepaalde voorwaarden
- opbouw van arbeidsongeschiktheidspensioen
- geen pensioenopbouw boven bruto € 114.866

De dekkingsgraad is de verhouding tussen de bezittingen en verplichtingen. De beleidsdekkingsgraad is de gemiddelde dekkingsgraad over de laatste 12 maanden.

De beleidsdekkingsgraad en grondslag van het ABP over 2022:

- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| • Beleidsdekkingsgraad | 118,6% (31 december 2022) |
| • Actuele dekkingsgraad | 110,9% (31 december 2022) |
| • Grondslag | actuele marktrente |

Als de beleidsdekkingsgraad van ABP zich bevindt onder de vereiste beleidsdekkingsgraad van 126% dient het ABP (jaarlijks) een herstelplan in te dienen bij de toezichthouder, De Nederlandsche Bank (DNB). Hierin is beschreven hoe het ABP de financiële situatie probeert te herstellen in een periode van 10 jaar. Als het pensioenfonds verwacht dat het niet lukt om binnen 10 jaar de minimaal vereiste beleidsdekkingsgraad van 126% te halen, dan moeten de pensioenen worden verlaagd. Als de beleidsdekkingsgraad 6 jaareindes lager is dan 104,2% en de actuele dekkingsgraad is op het laatste meetmoment ook onder 104,2%, dan moeten de pensioenen ook worden verlaagd.

KVK heeft geen verplichting om in geval de (beleids)dekkingsgraad zich onder de vereiste (beleids)dekkingsgraad bevindt tekorten aan te vullen. Wel kan dit in latere jaren leiden tot een premieverhoging.

8.5 Toelichting op de balans

8.5.1 Materiële vaste activa

in € '000	Bedrijfs- gebouwen en terreinen	Installaties	Overige vaste bedrijfsmiddelen	Totaal
Stand per 1 januari 2022				
Verkrijgings- of vervaardigingsprijzen	11.703	1.641	23.982	37.326
Cumulatieve waardeverminderingen / afschrijvingen	-3.095	-141	-16.598	-19.834
Boekwaarde per 1 januari 2022	8.608	1.500	7.384	17.492
Mutaties				
Investeringen	439	6	2.030	2.475
Desinvesteringen	0	0	-24	-24
Afschrijvingen	-1.175	-165	-3.105	-4.445
Waardevermindering	0	0	0	0
Afschrijvingen desinvesteringen	0	0	24	24
Saldo mutaties	-736	-159	-1.075	-1.970
Stand per 31 december 2022				
Verkrijgings- of vervaardigingsprijzen	12.142	1.647	25.988	39.777
Cumulatieve waardeverminderingen/afschrijvingen	-4.270	-306	-19.679	-24.255
Boekwaarde per 31 december 2022	7.872	1.341	6.309	15.522

Investerings

De investeringen in bedrijfsgebouwen en terreinen betreft met name de verbouwing voor het Ondernemersplein Amsterdam. De investeringen in overige vaste bedrijfsmiddelen betreffen hoofdzakelijk investeringen in IT-hardware waaronder audiovisuele middelen en netwerkapparatuur.

8.5.2 Vlottende activa

in € '000	31-12-2022	31-12-2021
Handelsdebiteuren		
Openstaande posten	9.660	11.983
Voorziening debiteuren	-111	-187
	9.549	11.796

De debiteuren worden opgenomen tegen de reële waarde. De reële waarde van de debiteuren benadert de boekwaarde, gegeven het kortlopende karakter van de debiteuren en omdat daar waar nodig een voorziening voor oninbaarheid is gevormd. Hierbij wordt, met uitzondering van de debiteurengroepen overheden, huurders, corporate accounts en afnemers van ATA-carnets, een voorziening getroffen voor niet betaalde facturen ouder dan 180 dagen. De debiteuren hebben een looptijd korter dan 1 jaar.

in € '000	31-12-2022	31-12-2021
Overige vorderingen en overlopende activa		
Vooruitbetaalde kosten	12.377	6.323
Nog te factureren opbrengsten en subsidies	2.657	2.827
Te ontvangen rente	432	0
Overige vorderingen en overlopende activa	5	5
	15.471	9.155

De overige vorderingen en overlopende activa hebben voor € 12,7 miljoen een looptijd korter dan een jaar. Het gedeelte met een looptijd langer dan een jaar betreft € 2,8 miljoen en betreft vooruitbetaalde licentiekosten.

8.5.3 Liquide middelen

in € '000	31-12-2022	31-12-2021
Liquide middelen		
Banken	82.605	129.619
Deposito's	35.000	0
	117.605	129.619

De liquide middelen bedragen ultimo 2022 € 117,6 miljoen. De mutatie liquide middelen ad € 12,0 miljoen negatief wordt met name veroorzaakt door een negatieve kasstroom uit operationele activiteiten (€ 10,0 miljoen) en een negatieve kasstroom uit investeringsactiviteiten (€ 2,5 miljoen). Zie het kasstroomoverzicht in paragraaf 8.3. De deposito is aangegaan voor een looptijd van 11 maanden tegen een rentepercentage van 2%. De overige liquide middelen staan ter vrije beschikking van KVK.

8.5.4 Eigen vermogen

in € '000	Algemene reserve	Bestemmingsreserve Transitie	Totaal
Stand per 1 januari 2021	34.754	17.879	52.633
Resultaat boekjaar	8.995	0	8.995
Dotatie/Onttrekking Bestemmingsreserve	11.748	-11.748	0
Stand per 31 december 2021	55.497	6.131	61.628

in € '000	Algemene reserve	Bestemmingsreserve Transitie	Totaal
Stand per 1 januari 2022	55.497	6.131	61.628
Resultaat boekjaar	-2.283	0	-2.283
Dotatie/Onttrekking Bestemmingsreserve	3.038	-3.038	0
Stand per 31 december 2022	56.252	3.093	59.345

KVK is een organisatie waar in de afgelopen jaren grote veranderingen zijn doorgevoerd. Vanuit positieve resultaten is een Bestemmingsreserve Transitie gevormd. De hoogte van de bestemmingsreserve wordt jaarlijks vastgesteld op basis van de benodigde transitiekosten voor de komende 4 jaar.

Vervolgens wordt een dotatie of onttrekking gedaan vanuit de algemene reserve. Het saldo van de bestemmingsreserve bedraagt per 31 december 2022 € 3,1 miljoen benodigd voor transitiekosten voor de jaren 2023 tot en met 2026. Voor 2022 is een onttrekking vanuit de bestemmingsreserve van € 3,0 miljoen ten gunste van de algemene reserve verwerkt.

Het negatief resultaat over 2023 ad € 2,3 miljoen is ten laste van de algemene reserve gebracht.

8.5.5 Voorzieningen

KVK heeft diverse reorganisaties uitgevoerd en stimuleringsmaatregelen genomen met als doel een kleinere en slagvaardigere organisatie neer te zetten. Hiervoor zijn verschillende voorzieningen opgenomen, waaronder 'Transitie oude kamers' (betreft individuele medewerkers regionale KVK's), 'Sociaal Flankerend Beleid', 'Vertrekstimulering en salarissuppletie', 'Reistijdcompensatie' (regeling in de jaren 2013, 2017 en 2019), 'Vertrek 2014-2015', 'Digitalisering' (afslanking bij de afdeling Deponeringen in 2017 en bij de Front- en Backoffice in 2018 en 2019).

De uitgangspunten voor het bepalen van de voorzieningen zijn opgenomen in de algemene grondslagen voor de balanswaardering. Aanvullende informatie wordt verstrekt per voorziening. Daar waar voorzieningen ook een kortlopend deel kennen, is dit in de toelichting op de betreffende voorziening vermeld.

in € '000	31-12-2022	31-12-2021
Personele voorzieningen		
Transitie oude kamers	0	1.236
SFB / Vertrek 2014-2015 / Digitalisering	6.872	17.560
Vertrekstimulering en salarissuppletie	29.325	27.588
Reistijdcompensatie	148	328
Jubileumuitkeringen	2.408	2.777
Voorziening ZKV / WGA	1.978	2.270
Voorziening (B)WW / art 38 ARAR	4.298	5.700
Voorziening PAS	8.332	7.035
Stand per 31 december	53.361	64.494

Hieronder wordt het verloop per voorziening weergegeven:

in € '000	31-12-2022	31-12-2021
Voorziening Transitie oude kamers		
Stand per 1 januari	1.236	1.387
Dotaties	0	18
Onttrekkingen	-10	-124
Overboeking	-1.216	0
Vrijval	-10	-45
Stand per 31 december	0	1.236

De Voorziening Transitie oude kamers bevat reorganisatievoorzieningen met verplichtingen aan personeel die hun oorsprong vinden vóór de ontstaansdatum van de nieuwe organisatie per 1 januari 2014. De methodiek van voorzieningsbepaling komt overeen met de voorziening vertrekstimulering en salarissuppletie. Deze voorziening is daaraan toegevoegd.

in € '000	31-12-2022	31-12-2021
Voorziening SFB/vertrek 2014-2015/Digitalisering		
Stand per 1 januari	17.560	25.406
Onttrekkingen	-2.719	-4.581
Uitstroom vaststellingsovereenkomsten	-4.755	-4.683
Instroom	2.800	3.296
Vrijval	-6.014	-1.878
Stand per 31 december	6.872	17.560

De onttrekkingen in 2022 van € 2,7 miljoen hebben betrekking op de gedurende het jaar doorbetaalde lonen aan de VWNW-doelgroep. De onttrekkingen gaan rechtstreeks ten laste van de gevormde voorzieningen en hebben geen effect op het resultaat 2022.

Daarnaast heeft een onttrekking in het kader van de uitstroom naar ander werk van € 4,8 miljoen plaatsgevonden, verband houdende met uitstroom uit de SFB/Vertrek 2014-2015/Digitalisering voorziening van 41 medewerkers. Met deze medewerkers is in 2022 een vaststellingsovereenkomst gesloten. De verplichtingen die voortvloeien uit deze overeenkomsten zijn onderdeel van de instroom in de voorziening Vertrekstimulering en salarissuppletie dan wel de voorziening (B)WW.

De instroom in 2022 van € 2,8 miljoen heeft betrekking op 17 medewerkers. De vrijval van € 6,0 miljoen ontstaat door interne detachering, herijking van de individuele risico-inschattingen per VWNW-kandidaat en uitstroom waarbij vaststellingsovereenkomst lager is dan voorzien. Het aantal boven-tallige medewerkers bedraagt 24 (21,5 fte) per 31 december 2022. De stand per 31 december 2022 bestaat voor € 4,9 miljoen uit verplichtingen met een langlopend karakter en voor € 2,0 miljoen uit kortlopende verplichtingen (afwikkeling binnen een jaar).

in € '000	31-12-2022	31-12-2021
Voorziening Vertrekstimulering en salarissuppletie		
Stand per 1 januari	27.588	26.626
Dotaties	907	187
Onttrekkingen	-4.471	-4.319
Instroom vaststellingsovereenkomsten	6.531	5.760
Overboeking	1.265	520
Vrijval	-2.495	-1.186
Stand per 31 december	29.325	27.588

De voorziening betreft de verplichting per eind 2022 aan (ex-)medewerkers die recht hebben op een premie vertrekstimulering en/of een periodieke salarissuppletie voor het verschil tussen het salaris bij vertrek uit de huidige organisatie en het overeengekomen salaris bij de nieuwe werkgever tot aan de pensioendatum. Conform het Algemeen Rijksambtenarenreglement wordt op basis van een afgesloten vaststellingsovereenkomst het recht op salarissuppletie voor de eerste 24 maanden veelal ineens uitgekeerd. Nieuwe aanvragen voor salarissuppletie kunnen voor het eerst na 36 maanden opnieuw worden ingediend over het laatst verstreken kalenderjaar.

De dotatie ad € 0,9 miljoen heeft betrekking op herrekeningen van bestaande verplichtingen op basis van de meest recente salarisgegevens en ook naar de verwachte AOW-leeftijd van betrokkenen. De onttrekkingen in 2022 ad € 4,5 miljoen hebben betrekking op de gedurende het jaar betaalde suppleties en vertrekpremies aan (ex-)medewerkers. De onttrekkingen gaan rechtstreeks ten laste van de hiervoor gevormde voorzieningen en hebben geen invloed op het resultaat 2022.

Er heeft een toevoeging van € 6,5 miljoen plaatsgevonden welke onder andere verband houdt met uitstroom uit de SFB-voorziening/Vertrek 2014-2015/ Digitalisering. Daarnaast heeft er een overboeking plaatsgevonden van de Voorziening Transitie oude kamers van € 1,3 miljoen. De vrijval van € 2,5 miljoen ontstaat doordat suppleties aan ex-medewerkers zijn verlaagd, omdat zij door veranderde omstandigheden minder aanspraken hebben. Het aantal medewerkers opgenomen in de voorziening bedraagt 219 per 31 december 2022.

De stand per 31 december 2022 bestaat voor € 24,6 miljoen uit verplichtingen met een langlopend karakter en voor € 4,7 miljoen uit kortlopende verplichtingen (afwikkeling binnen een jaar).

in € '000	31-12-2022	31-12-2021
Voorziening Reistijdcompensatie		
Stand per 1 januari	328	332
Dotaties	14	14
Onttrekkingen	-14	-18
Vrijval	-180	0
Stand per 31 december	148	328

De voorziening Reistijdcompensatie betreft de waarde van compensatie in tijd voor medewerkers die als gevolg van een gewijzigde standplaats een langere reistijd hebben.

De stand per 31 december 2022 bestaat voor € 0,1 miljoen uit verplichtingen met een langlopend karakter.

in € '000	31-12-2022	31-12-2021
Voorziening jubileumuitkeringen		
Stand per 1 januari	2.777	2.784
Dotaties	449	545
Onttrekkingen	-818	-552
Stand per 31 december	2.408	2.777

De voorziening is ter gelijkmatige dekking van de kosten voor jubileumuitkeringen (12,5 jaar, 25 jaar, 40 jaar en 50 jaar). Bij de berekening van de benodigde voorziening wordt per persoon rekening gehouden met salaris, mogelijke cao-stijgingen, levensverwachting, blijfkans, nu bekende pensioenleeftijd en ook een opslag voor sociale lasten.

De stand per 31 december 2022 bestaat voor € 2,2 miljoen uit verplichtingen met een langlopend karakter en voor € 0,2 miljoen uit kortlopende verplichtingen (afwikkeling binnen een jaar).

in € '000	31-12-2022	31-12-2021
Voorziening ZKV / WGA		
Stand per 1 januari	2.270	2.059
Dotaties	36	6
Onttrekkingen	-187	-203
Instream	354	673
Vrijval	-495	-265
Stand per 31 december	1.978	2.270

De voorziening ZKV/WGA bestaat voor een bedrag van € 1,9 miljoen uit WGA-verplichtingen. Gedurende het jaar muteert deze voorziening als KVK beschikkingen ontvangt van het UWV over nieuwe WGA-gevallen dan wel herstelmeldingen wanneer medewerkers de werkzaamheden hervatten. De uitkeringsverplichtingen voortkomend uit de wet 'Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten' (WGA) worden periodiek door het UWV per arbeidsongeschikt geraakte werknemer (beslissing gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid na 2 jaar ziekte) in rekening gebracht. De maximale uitkeringsduur voor rekening van de werkgever bedraagt 10 jaar.

De voorziening ZKV/WGA per ultimo 2022 heeft daarnaast betrekking op verplichtingen aan gepensioneerde medewerkers van drie rechtvoorgangers van de huidige KVK ter compensatie van gemaakte kosten voor verzekering van ziektekosten (ZKV) € 0,1 miljoen.

De stand per 31 december 2022 bestaat voor € 1,6 miljoen uit verplichtingen met een langlopend karakter en voor € 0,4 miljoen uit kortlopende verplichtingen (afwikkeling binnen een jaar).

in € '000	31-12-2022	31-12-2021
Voorziening (B)WW / art 38 ARAR		
Stand per 1 januari	5.700	6.973
Dotaties	100	25
Onttrekkingen	-1.745	-1.444
Uitstroom	-70	0
Instream	1.116	930
Vrijval	-803	-784
Stand per 31 december	4.298	5.700

KVK is verplicht eigenrisicodragend voor de Werkloosheidswet (WW). Op grond van artikel 79 WW verhaalt de UWV de uitkering op KVK. Deze bepaling geldt voor alle werkgevers in de sector Overheid en Onderwijs. In 2022 zijn 3 personen ingestroomd - deels vanuit andere voorzieningen - en 3 personen uitgestroomd. Eind 2022 is de verplichting € 4,3 miljoen voor 34 personen.

De stand per 31 december 2022 bestaat voor € 2,6 miljoen uit verplichtingen met een langlopend karakter en voor € 1,7 miljoen uit kortlopende verplichtingen (afwikkeling binnen een jaar).

in € '000	31-12-2022	31-12-2021
Voorziening PAS		
Stand per 1 januari	7.035	7.350
Dotatie	149	44
Onttrekkingen	-1.587	-1.420
Uitstroom	-512	-555
Instroom	3.247	1.616
Stand per 31 december	8.332	7.035

De voorziening is gevormd voor verplichtingen uit hoofde van seniorenverlof. Eind 2022 zijn er 215 (2021: 184) medewerkers die gebruikmaken van deze regeling. Deze verplichting betreft een inschatting van de kosten die verbonden zijn aan de mindere inzetbaarheid van de deelnemers zijnde het saldo van de werkgeverskosten minus de eigen bijdrage van de deelnemers. De onttrekkingen ad € 1,6 miljoen betreffen de waarde van genoten PAS-dagen van de deelnemers in 2022. Het bedrag vermeld bij instroom ad € 3,2 miljoen betreft de waarde van de toekomstige dagen van de nieuwe instromers. In 2022 zijn 58 medewerkers ingestroomd in de regeling en zijn er 27 medewerkers uitgestroomd.

De stand per 31 december 2022 bestaat voor € 6,6 miljoen uit verplichtingen met een langlopend karakter en voor € 1,7 miljoen uit kortlopende verplichtingen (afwikkeling binnen een jaar).

8.5.6 Kortlopende schulden en overlopende passiva

in € '000	31-12-2022	31-12-2021
Kortlopende schulden		
Crediteuren	7.130	1.789
Belastingen en premies sociale verzekeringen	7.713	7.495
Schulden terzake van pensioenen	1.932	1.737
Reservering vakantiedagen	8.341	7.159
Stand per 31 december	25.116	18.180

Alle kortlopende schulden hebben een looptijd korter dan 1 jaar.

in € '000	31-12-2022	31-12-2021
Overlopende passiva		
Overlopende passiva	3.007	2.910
Nog te betalen kosten	6.797	8.193
Vooruitontvangen Rijksbijdrage	806	0
Overige vooruitontvangen bedragen	9.715	12.657
Stand per 31 december	20.325	23.760

Alle overlopende passiva hebben een looptijd korter dan 1 jaar.

Onder de overlopende passiva zijn bedragen opgenomen over vaststellingsovereenkomsten voor een bedrag van € 0,2 miljoen (2021: € 0,2 miljoen). Onder de overige vooruitontvangen bedragen zijn voorschotten ontvangen voor uit te voeren projecten minus de besteding op de projecten. Dit betreft onder andere het UBO- & Trust-register tezamen voor € 1,8 miljoen (2021: € 8,7 miljoen). Beide registers worden uitgevoerd voor het ministerie van Justitie en Veiligheid en het ministerie van Financiën in het kader van de Wet ter voorkoming van witwassen van geld en financieren van terrorisme (Wwft).

8.5.7 Niet uit de balans blijvende rechten en verplichtingen

Langlopende contracten per 31 december 2022

in € '000	1 jaar	2-5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Huur	7.538	15.197	2.678	25.413
Autolease	72	126	-	198
Facilitair/ICT	9.125	7.242	-	16.367
Overig	638	630	-	1.268
Totaal	17.373	23.195	2.678	43.246

De huurverplichting betreft 20 huurlocaties van KVK in Alkmaar, Almere, Amersfoort, Amsterdam, Apeldoorn, Arnhem, Breda, Den Bosch, Den Haag, Eindhoven, Enschede, Groningen, Leeuwarden, Middelburg, Roermond, Rotterdam, Utrecht (2), Woerden en Zwolle.

Gedurende het verslagjaar is voor € 10,8 miljoen aan huurtermijnen (inclusief servicekosten) in de resultatenrekening verwerkt. Daarnaast is er voor € 7,5 miljoen verantwoord voor onderhoud hard- en software, gebouwen en inventaris. De leasekosten voor auto's bedragen in 2022 € 0,2 miljoen.

8.6 Toelichting op de resultatenrekening

in € '000	Begroting 2022	Werkelijk 2022	Werkelijk 2021
A. Opbrengsten uit overheidsbijdragen			
Rijksbijdrage	128.816	130.899	127.244
Overige overheidsbijdragen	25.684	20.299	17.633
	154.500	151.198	144.877

in € '000	Begroting	Werkelijk	Werkelijk
Opbrengsten uit Rijksbijdrage			
Registratietaak	70.690	69.630	66.886
Regionale Ondernemerspleinen	868	882	790
Voorlichtingstaak	31.986	34.003	33.920
Innovatiestimuleringstaak	16.623	17.092	16.354
Regiostimuleringstaak	2.649	3.292	3.194
Wetgevingstrajecten	6.000	6.000	6.100
	128.816	130.899	127.244

De opbrengsten uit Rijksbijdrage zijn conform de afgegeven beschikking door het ministerie van EZK op 24 december 2021 en aanvullende beschikkingen op 29 augustus 2022 en 25 oktober 2022 (onder andere loon- en prijscompensatie). De Rijksbijdrage is verstrekt zodat KVK invulling kan geven aan haar wettelijke taken. De in de Wet op de Kamer van Koophandel gedefinieerde wettelijke taken van KVK zijn conform het Europees recht gekwalificeerd als:

- Openbaar gezag (OG): registratietaak, Digitaal Ondernemersplein, Regionale ondernemerspleinen;
- Niet-economische diensten van algemeen belang (NEDAB): voorlichtingstaak, regiostimuleringstaak;
- Diensten van Algemeen Economisch Belang (DAEB): innovatiestimuleringstaak.

Voorwaarde bij de definitieve vaststelling van de Rijksbijdrage is dat KVK de staatssteunregels en de aanbestedingsregels in acht heeft genomen. Daarbij worden ook de uitkomsten van de activiteitentoets meegenomen.

Het bedrag aan Rijksbijdrage is € 2,1 miljoen hoger dan begroot doordat de loon- en prijsbijstelling hoger uitvalt dan voorzien in de begroting.

in € '000	Begroting Regulier 2022	Werkelijk Regulier 2022	Werkelijk Regulier 2021
Opbrengsten uit Overige overheidsbijdragen			
Overige overheidsbijdragen	25.684	20.299	17.633
	25.684	20.299	17.633

De overige overheidsbijdragen zijn € 5,4 mln. lager dan begroot. Met name door lagere vergoeding over UBO-vulling uitblijvende realisatie met betrekking tot wetgevingstrajecten die in de pijplijn zitten. In de begroting was voor UBO rekening gehouden met een hogere vullingsgraad. Daar tegenover staan hogere opbrengsten inzake UBO-Trust en extra projectopbrengsten uit overige projecten.

Ten opzichte van 2021 stijgen de overige overheidsbijdragen met € 2,7 miljoen. Deze stijging is vooral toe te rekenen aan UBO en UBO-Trust en overige projecten, onder andere programma Emotie en Perspectief.

in € '000	Begroting 2022	Werkelijk 2022	Werkelijk 2021
B. Opbrengsten uit operationele activiteiten			
Handelsregisterinformatieproducten	56.516	62.809	56.885
Exportdocumenten	11.472	11.470	11.442
Inschrijfvergoeding	16.823	17.487	16.757
Overige opbrengsten	7.655	8.001	8.281
	92.466	99.767	93.365

Handelsregisterinformatieproducten

De opbrengsten in de categorie Handelsregisterinformatieproducten liggen € 6,3 miljoen hoger dan de begroting 2022 en € 5,9 miljoen hoger dan in 2021. Met name de opbrengsten voor KVK Dataservice, uittreksels en UBO-uittreksels zijn hoger dan begroot en realisatie 2021.

Exportdocumenten

De opbrengsten uit exportdocumenten zijn in lijn met begroting en realisatie vorig jaar.

Inschrijfvergoeding

De opbrengsten vanuit de inschrijfvergoeding liggen € 0,7 miljoen hoger dan de begroting 2022 en realisatie 2021. Het aantal nieuwe inschrijvingen is hoger dan begroot.

Overige opbrengsten

De overige opbrengsten zijn € 0,3 miljoen hoger dan begroot in verband met detacheringsofbrengsten.

in € '000	Begroting Regulier 2022	Werkelijk Regulier 2022	Werkelijk Regulier 2021
C1. Lonen en salarissen regulier			
Bruto salarissen	94.908	90.422	82.707
Mutatie voorzieningen	0	812	2.319
	94.908	91.234	85.026

De salariskosten zijn lager dan begroot door een lagere fte inzet. Ten opzichte van 2021 is sprake van een stijging die voornamelijk het gevolg is van CAO-stijgingen en een hoger aantal fte. De mutatie voorzieningen betreft met name de mutatie van de verlofdagenvoorziening en de jubileumvoorziening.

	Begroting 2022	Werkelijk 2022	Werkelijk 2021
Formatieoverzicht gemiddeld fte			
Fulltime-equivalent (fte) vast	1.338	1.309	1.203
Fulltime-equivalent (fte) inhuur	442	419	396
	1.780	1.728	1.599

De totale gemiddelde formatie valt 52 fte lager uit dan begroot. De gemiddelde vaste formatie (waarbij de inzet van VWNW-kandidaten is inbegrepen) valt 29 fte lager uit dan begroot. De inhuur valt 23 fte lager uit dan begroot. Met name door krapte op de arbeidsmarkt staan diverse vacatures langer open dan verwacht.

Er zijn geen personen werkzaam buiten Nederland.

in € '000	Begroting Transitie 2022	Werkelijk Transitie 2022	Werkelijk Transitie 2021
C2. Lonen en salarissen transitie			
Brutosalarissen	279	370	444
	279	370	444

De onder transitie verantwoorde lonen en salarissen betreffen de kosten voor de medewerkers van het Mobiliteitscentrum.

in € '000	Begroting Regulier 2022	Werkelijk Regulier 2022	Werkelijk Regulier 2021
D1. Sociale lasten en overige personeelskosten regulier			
Sociale lasten	9.745	11.077	10.144
Pensioenen	16.447	15.329	14.224
Overige personeelskosten	8.915	9.749	7.721
	35.107	36.155	32.089

Het totaal van sociale lasten, pensioenlasten en overige personeelskosten is hoger dan begroot; De stijging ontstaat voornamelijk door enkele post-corona-effecten, er is een inhaalslag geweest voor wat betreft een aantal evenementen en (thuis)werkmiddelen die noodzakelijk waren voor het uitvoeren van het werk voor KVK.

Ten opzichte van 2021 is sprake van een toename van het aantal medewerkers. Hierdoor zijn de sociale- en pensioenlasten gestegen.

in € '000	Begroting Transitie 2022	Werkelijk Transitie 2022	Werkelijk Transitie 2021
D2. Sociale lasten en overige personeelskosten transitie			
Mutatievoorzieningen	72	-784	1.726
Overige personeelskosten	295	162	234
	367	-622	1.960

In dit onderdeel zijn de effecten verwerkt van alle instroom- en uitstroom van de voorzieningen gedurende 2022.

in € '000	Begroting 2022	Werkelijk 2022	Werkelijk 2021
E. Kosten uitzendkrachten en ingeleend personeel			
Kosten uitzendkrachten en ingeleend personeel	53.248	56.059	49.802
	53.248	56.059	49.802

De kosten van uitzendkrachten en ingeleend personeel zijn € 2,8 miljoen hoger dan begroot ondanks het lagere aantal fte dan begroot. Voor het vullen van het UBO-register, als gevolg van een lagere respons op de verzonden UBO-brieven, zijn minder uitzendkrachten ingezet. In de rest van de organisatie is sprake van meer inhuur dan begroot, omdat langer openstaande interne vacatures tijdelijk extern worden ingevuld. Ten opzichte van 2021 zijn de kosten € 6,3 miljoen hoger. In vergelijking met 2021 is sprake van een stijging van het aantal ingehuurd fte's in combinatie met een prijsstijging.

in € '000	Begroting 2022	Werkelijk 2022	Werkelijk 2021
F. Afschrijving op materiële vaste activa			
Bedrijfsgebouwen en -terreinen	1.284	1.175	1.000
Installaties	27	165	104
Overige vaste bedrijfsmiddelen	4.694	3.105	3.417
	6.005	4.445	4.521

De geboekte afschrijvingskosten zijn conform de in de activastaat weergegeven bedragen. Doordat investeringen later zijn gerealiseerd dan gepland zijn de werkelijke afschrijvingskosten lager dan begroot en in lijn met de afschrijvingen 2021.

in € '000	Begroting 2022	Werkelijk 2022	Werkelijk 2021
G. Overige bedrijfskosten			
Huisvesting	12.752	13.734	12.410
Automatisering	30.347	29.495	19.045
Kantoorkosten	6.647	5.732	5.388
PR, marketing en evenementen	10.695	9.893	10.481
Diversen	7.930	7.225	7.950
	68.371	66.079	55.274

De overige bedrijfskosten zijn € 2,3 miljoen lager dan begroot. Dit wordt met name veroorzaakt door: vertraging implementatie CRM, lagere kosten IT, lagere uitgaven evenementen en lagere kosten UBO-vulling. Voor het ontwikkelen van het Trustregister zijn meer kosten gemaakt dan begroot.

Ten opzichte van 2021 zijn de overige bedrijfskosten toegenomen. Dit wordt met name verklaard door: de toename van automatiseringskosten voor UBO-vulling, Trust-register, implementatie CRM en overige projecten.

in € '000	Begroting 2022	Werkelijk 2022	Werkelijk 2021
H. Financieel resultaat			
Financiële baten & lasten	0	472	-131
	0	472	-131

De financiële baten in 2022 betreffen rentebaten.

in € '000	PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.	Overige PwC dienstverlening	Totaal 2022
Specificatie accountantskosten			
Onderzoek van de jaarrekening	152	0	152
Andere controleopdrachten	14	0	14
Adviesdiensten op fiscaal terrein	0	0	0
Andere niet controlediensten	23	24	47
	189	24	213

De in de tabel vermelde honoraria voor de controle van de jaarrekening 2022 hebben betrekking op de totale honoraria voor het onderzoek van de jaarrekening 2022, ongeacht of de werkzaamheden al gedurende het boekjaar 2022 zijn verricht. De bedragen zijn inclusief btw. De kosten met betrekking tot andere niet controlediensten hebben betrekking op onderzoeken ten behoeve van het Rijks ICT-dashboard en specifieke werkzaamheden inzake in het Handelsregister opgenomen authentieke gegevens.

8.7 WNT-verantwoording

De Wet normering topinkomens (WNT) is van toepassing op KVK. Het voor KVK toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2022 € 216.000 (het algemene bezoldigingsmaximum).

1. Bezoldiging topfunctionarissen

1. Leidinggevende topfunctionarissen met dienstbetrekking en leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking vanaf de 13e maand van de functievervulling

Gegevens 2022 (bedragen x € 1)	G. Prins	R.O. Engering	F.B.F.M. Peters
Functiegegevens	Voorzitter RVB	Lid RVB	Lid RVB
Aanvang en einde functievervulling in 2022	01/01-31/12	01/01-31/12	01/01-28/02
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	Ja	Ja	Ja
Bezoldiging			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	215.743	191.574	30.884
Beloningen betaalbaar op termijn	0	24.186	4.031
Subtotaal	215.743	215.760	34.915
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	216.000	216.000	34.915
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	215.743	215.760	34.915
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.

Gegevens 2021	G. Prins	R.O. Engering	F.B.F.M. Peters
Functiegegevens	Voorzitter RVB	Lid RVB	Lid RVB
Aanvang en einde functievervulling in 2021	01/04-31/12	01/01-31/12	01/01-31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0	1,0	1,0
Dienstbetrekking?	Ja	Ja	Ja
Bezoldiging			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	157.434	184.502	184.502
Beloningen betaalbaar op termijn	0,00	23.392	23.511
<i>Subtotaal</i>	157.434	207.894	208.013
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	157.466	209.000	209.000
Bezoldiging	157.434	207.894	208.013

2. Bezoldiging niet-topfunctionarissen

Gegevens 2022 (bedragen x € 1)	Directeur
Functiegegevens	
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	209.301
Beloningen betaalbaar op termijn	23.944
<i>Totale bezoldiging</i>	233.245
<i>Individueel toepasselijk drempelbedrag bezoldiging</i>	216.000
Verplichte motivering van de overschrijding van het individueel toepasselijk drempelbedrag bezoldiging	Maximale bezoldigingsnorm is niet van toepassing op niet topfunctionarissen. Het betreft een eenmalige correctie voor de jaren 2021 en 2022

Gegevens 2021	Directeur
Functiegegevens	N.v.t.
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	N.v.t.
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	N.v.t.
Beloningen betaalbaar op termijn	N.v.t.
<i>Totale bezoldiging</i>	<i>N.v.t.</i>

8.8 Gebeurtenissen na balansdatum

Er zijn geen bijzondere gebeurtenissen die in aanmerking moeten worden genomen voor de jaarrekening.

Getekend, 23 februari 2023,

Greet Prins, Voorzitter Kamer van Koophandel

Rodrique Engering, Lid Kamer van Koophandel



9

OVERIGE GEGEVENS

9.1 Regeling voor bestemming van het resultaat

Op basis van de Wet op de Kamer van Koophandel stelt KVK jaarlijks een sluitende begroting op. Via de jaarrekening leggen we verantwoording af over het gevoerde beleid en het financieel beheer. Zowel begroting als jaarrekening behoeven ministeriële goedkeuring. Ingevolge artikel 33 van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen worden gerealiseerde resultaten ten gunste of ten laste van de algemene reserve gebracht.

Het negatief resultaat over 2022 ad € 2,3 miljoen is ten laste van de algemene reserve gebracht.

9.2 Controleverklaring van de onafhankelijk accountant



Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de raad van bestuur van Kamer van Koophandel

Verklaring over de jaarrekening 2022

Ons oordeel

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening van Kamer van Koophandel (KVK) een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van KVK op 31 december 2022 en van het resultaat over 2022 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek ('BW') en de bepalingen bij en krachtens de Wet normering topinkomens ('WNT'). Tevens geeft de paragraaf Rechtmatigheid (7.3) een juiste en volledige weergave van de financiële rechtmatigheid in 2022.

Wat we hebben gecontroleerd

Wij hebben de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening 2021 en de paragraaf Rechtmatigheid (7.3) in hoofdstuk 7 Financiën en beheersing van risico's van KVK te Utrecht gecontroleerd. De jaarrekening bestaat uit:

- de balans per 31 december 2022;
- de resultatenrekening over 2022; en
- de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen.

Het stelsel voor financiële verslaggeving dat is gebruikt voor het opmaken van de jaarrekening is Titel 9 Boek 2 BW en de bepalingen bij en krachtens de WNT.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden, het Controleprotocol WNT 2022 en het Accountantsprotocol KVK 2020 vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de paragraaf 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Onafhankelijkheid

Wij zijn onafhankelijk van KVK zoals vereist in de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta), de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assuranceopdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

UKX2XNX5EQ33-1927083368-76

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V., Fascinatio Boulevard 350, 3065 WB Rotterdam, Postbus 8800, 3009 AV Rotterdam
T: 088 792 00 10, F: 088 792 95 33, www.pwc.nl

*PwC' is het merk waaronder PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. (KvK 34180285), PricewaterhouseCoopers Belastingadviseurs N.V. (KvK 34180284), PricewaterhouseCoopers Advisory N.V. (KvK 34180287), PricewaterhouseCoopers Compliance Services B.V. (KvK 51414406), PricewaterhouseCoopers Pensions, Actuarial & Insurance Services B.V. (KvK 54226368), PricewaterhouseCoopers B.V. (KvK 34180289) en andere vennootschappen handelen en diensten verlenen. Op deze diensten zijn algemene voorwaarden van toepassing, waarin onder meer aansprakelijkheidsvoorwaarden zijn opgenomen. Op leveringen aan deze vennootschappen zijn algemene inkoopvoorwaarden van toepassing. Op www.pwc.nl treft u meer informatie over deze vennootschappen, waaronder deze algemene inkoopvoorwaarden die ook zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam.



Informatie ter ondersteuning van ons oordeel

Wij hebben onze controlewerkzaamheden met betrekking tot fraude en continuïteit, en de aangelegenheden daaruit, bepaald in de context van de controle van de jaarrekening als geheel en bij het vormen van ons oordeel hierover. De informatie ter ondersteuning van ons oordeel, zoals onze bevindingen en observaties ten aanzien van de controleaanpak frauderisico's en de controleaanpak continuïteit, moet in dat kader worden bezien en niet als afzonderlijke oordelen of conclusies.

Controleaanpak frauderisico's

Wij hebben risico's op een afwijking van materieel belang in de jaarrekening die het gevolg is van fraude geïdentificeerd en ingeschat. Wij hebben tijdens onze controle inzicht verkregen in KVK en haar omgeving en de componenten van het interne beheersingssysteem, waaronder het risico-inschattingproces en de wijze waarop de raad van bestuur inspeelt op frauderisico's en het interne beheersingssysteem monitort. Wij verwijzen naar paragraaf 7.4 van het jaarverslag, waarin de raad van bestuur haar wijze van risicobeheersing (waaronder fraude) belicht.

Wij hebben ten aanzien van het risico op afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude de opzet en implementatie van de interne beheersing geëvalueerd, waaronder de jaarlijkse frauderisico beoordeling van het management en de geldende interne gedragscode, en voor zover wij dat noodzakelijk achten voor onze controle, de werking getoetst van deze interne beheersmaatregelen.

Wij hebben om inlichtingen gevraagd bij de leden van de raad van bestuur en het management of zij op de hoogte zijn van feitelijke, vermeende of vermoede fraude. Hieruit volgden geen signalen van feitelijke, vermeende of vermoede fraude die kunnen leiden tot een afwijking van materieel belang.

Als onderdeel van ons proces voor het identificeren van risico's op een afwijking van materieel belang in de jaarrekening die het gevolg is van fraude, hebben wij frauderisicofactoren overwogen met betrekking tot frauduleuze financiële verslaggeving, oneigenlijke toe-eigening van activa en omkoping en corruptie. Wij hebben geëvalueerd of deze factoren een indicatie vormden voor de aanwezigheid van het risico op afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude.

Kamer van Koophandel - UKX2XNX5EQ33-1927083368-76

Pagina 2 van 7

De door ons geïdentificeerde frauderisico's en uitgevoerde specifieke werkzaamheden zijn als volgt:

<i>Geïdentificeerde frauderisico's</i>	<i>Onze controlewerkzaamheden en observaties</i>
<i>Het doorbreken van interne beheersingsmaatregelen door het management en de raad van bestuur</i>	Wij hebben de opzet en implementatie geëvalueerd van de maatregelen van interne beheersing in de processen voor het genereren en verwerken van journaalposten en het maken van schattingen. Wij hebben ook specifieke aandacht gegeven aan de toegangsbeveiligingen in het IT-systeem en de mogelijkheid dat hierdoor functiescheidingen worden doorbroken. Daarnaast hebben wij de effectieve werking van de interne beheersingsmaatregel met betrekking tot de autorisatie van betalingen getoetst.
Het management en de raad van bestuur bevinden zich in een unieke positie om fraude te plegen, omdat het in staat is de administratieve vastleggingen te manipuleren en frauduleuze financiële overzichten op te stellen door interne beheersingsmaatregelen (waaronder IT-beheersmaatregelen) te doorbreken die anderszins effectief lijken te werken.	Wij hebben journaalposten geselecteerd op basis van risicocriteria en hierop specifieke controlewerkzaamheden verricht. Deze werkzaamheden omvatten onder meer inspectie van informatie uit brondocumenten. Wij hebben geen significante transacties buiten het kader van de normale bedrijfsuitoefening geïdentificeerd.
Daarom besteden wij bij al onze controles aandacht aan het risico van het doorbreken van maatregelen van interne beheersing door het management en de raad van bestuur, waaronder risico's op mogelijke afwijkingen als gevolg van fraude op basis van een analyse van mogelijke belangen van het management.	Tevens hebben wij specifieke controlewerkzaamheden verricht ten aanzien van belangrijke schattingen van het management en de raad van bestuur, zoals het toereikend zijn van voorzieningen. Hierbij hebben we in het bijzonder aandacht gehad voor het inherente risico van vooringenomenheid van het management en de raad van bestuur bij deze posten.
In dat kader hebben wij aandacht besteed aan:	Onze werkzaamheden hebben niet geleid tot specifieke aanwijzingen voor fraude of vermoedens van fraude ten aanzien van het doorbreken van de interne beheersing door het management of de raad van bestuur.
<ul style="list-style-type: none">• Journaalposten en andere aanpassingen die tijdens het opstellen van de jaarrekening zijn gemaakt.• Schattingen.• Significante transacties buiten het kader van de normale bedrijfsuitoefening.	
Wij hebben daarbij bijzondere aandacht voor de uitvoeringskosten, omdat KVK als organisatie met name op de uitvoering van haar taak wordt beoordeeld in relatie tot de begroting.	
<i>Frauderisico dat de Europese en/of interne aanbestedingsrichtlijnen niet worden nageleefd om gunning aan een bevriende partij mogelijk te maken</i>	Met betrekking tot de naleving van aanbestedingsrichtlijnen hebben wij kennisgenomen van de door de organisatie opgestelde crediturenanalyse en hebben wij gegevensgerichte deelwaarnemingen uitgevoerd op crediturniveau en hebben wij kennisgenomen van de interne beheersing van de aanbestedingen.
Dit risico rondom mogelijke gunning aan bevriende partijen is doorgaans bij publieke organisaties een verhoogd risico. Dit komt omdat zaken wordt gedaan met veel leveranciers voor een grote diversiteit in inkoop van goederen en diensten, met verschillende tarieven.	Onze werkzaamheden hebben niet geleid tot specifieke aanwijzingen voor fraude of vermoedens van fraude ten aanzien van het afwijken van de aanbestedingsrichtlijnen.

Wij hebben in onze controle een element van onvoorspelbaarheid ingebouwd. Wij hebben ook kennisgenomen van advocatenbrieven, de correspondentie met toezichthouder (het ministerie van Economische Zaken en Klimaat) en wij zijn tijdens de controle alert gebleven op indicaties voor fraude. Daarnaast hebben wij de uitkomst van andere controlewerkzaamheden beoordeeld en overwogen of er bevindingen zijn die een aanwijzing vormen voor fraude of het niet-naleven van wet- en regelgeving.

Indien daar sprake van was, hebben wij onze evaluatie van het risico van fraude en de gevolgen daarvan voor onze controlewerkzaamheden opnieuw geëvalueerd.

Controleaanpak continuïteit

Wij verwijzen naar de paragraaf 7.1 Onze financiën en de paragraaf 8.4.2 Algemene grondslagen, waarin de raad van bestuur heeft beschreven dat de liquiditeit van KVK, en daarmee de continuïteit van de bedrijfsactiviteiten is gewaarborgd. Continuïteit kent in de context van KVK een meer politieke dimensie. Er zijn geen gebeurtenissen of omstandigheden geïdentificeerd die gerede twijfel kunnen doen ontstaan over de mogelijkheid van KVK om haar continuïteit te handhaven.

Onze werkzaamheden om de inschatting van de raad van bestuur te evalueren omvatten derhalve:

- Kennisnemen van de interne analyse van de raad van bestuur en overwogen of deze alle relevante informatie bevat waarvan wij als gevolg van onze controle van de jaarrekening kennis hebben en door de raad van bestuur te bevragen over de belangrijkste veronderstellingen en uitgangspunten.
- Kennisnemen van de meerjarenbegroting en de correspondentie met het ministerie van Economische Zaken en Klimaat op de door KVK ingediende verzoeken en rapportages.
- Inwinnen van inlichtingen bij de raad van bestuur over zijn kennis van het niet in staat zijn om financiële risico's op te kunnen vangen vanuit de reguliere bedrijfsvoering.

Onze controlewerkzaamheden hebben geen informatie opgeleverd die strijdig is met de veronderstellingen en aannames van de raad van bestuur over de gehanteerde uitgangspunten om de normale bedrijfsvoering door te kunnen zetten.

Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2022 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, onderdelen n en o, Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT-plichtige instellingen, en of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Het jaarverslag 2022 omvat ook andere informatie. Dat betreft alle informatie in het jaarverslag anders dan de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij.

- Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:
- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
 - alle informatie bevat die op grond van Titel 9 Boek 2 BW is vereist voor het bestuursverslag en de overige gegevens.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in Titel 9 Boek 2 BW en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

Verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening en de accountantscontrole

Verantwoordelijkheden van de raad van bestuur voor de jaarrekening

De raad van bestuur is verantwoordelijk voor:

- het opmaken en het getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW en de bepalingen bij en krachtens de WNT;
- het afleggen van verantwoording aan de minister van Economische Zaken en Klimaat over de financiële rechtmatigheid en het juist en volledig weergeven van de rechtmatige totstandkoming van de baten, lasten en balansmutaties in de paragraaf Rechtmatigheid (7.3). Financiële rechtmatigheid houdt in dat deze posten tot stand dienen te komen in overeenstemming met de in de wet- en regelgeving opgenomen bepalingen, zoals vermeld in paragraaf 2.4.2 Rechtmatigheid van het Accountantsprotocol KVK 2020; en voor
- een zodanige interne beheersing die de raad van bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening en de paragraaf Rechtmatigheid (7.3) mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet de raad van bestuur afwegen of KVK in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van het genoemde verslaggevingsstelsel moet de raad van bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij de raad van bestuur het voornemen heeft om KVK te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. De raad van bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of KVK haar bedrijfsactiviteiten kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze doelstellingen zijn een redelijke mate van zekerheid te verkrijgen over de vraag of de jaarrekening als geheel en de paragraaf Rechtmatigheid (7.3) geen afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude of van fouten en een controleverklaring uit te brengen waarin ons oordeel is opgenomen. Een redelijke mate van zekerheid is een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle afwijkingen van materieel belang ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Een meer gedetailleerde beschrijving van onze verantwoordelijkheden is opgenomen in de bijlage bij onze controleverklaring.

Rotterdam, 23 februari 2023
PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

Origineel getekend door drs. H.A.B. de Coninck RA

Bijlage bij onze controleverklaring over de jaarrekening 2022 van Kamer van Koophandel

In aanvulling op wat is vermeld in onze controleverklaring hebben wij in deze bijlage onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening nader uiteengezet en toegelicht wat een controle inhoudt.

De verantwoordelijkheden van de accountant voor de controle van de jaarrekening

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel-kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, het Controleprotocol WNT 2022, het Accountantsprotocol KVK 2020, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- Het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening en de paragraaf Rechtmatigheid (7.3) afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing.
- Het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van KVK.
- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de raad van bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan.
- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte criteria voor de financiële rechtmatigheid en de toelichtingen die daarover in de paragraaf Rechtmatigheid (7.3) staan.
- Het vaststellen dat de door de raad van bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Ook op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of KVK haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een organisatie haar continuïteit niet langer kan handhaven.
- Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen en het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met de raad van bestuur onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

9.3 Resultatenrekening per taak

Resultatenrekening per taak realisatie 2022

in miljoenen €	Directe kosten	Indir. kosten	Totale kosten	Opbr.	Fin. Res.	Rijksbijdrage	Netto res.
Registratie	122,1	52,3	174,4	96,8	0,4	75,6	-1,6
Voorlichting	26,9	9,1	36,0	1,5	0,1	34,0	-0,4
Innovatiestimulering	12,7	4,3	17,0	0,1	0,0	17,1	0,2
Regiostimulering	2,9	0,7	3,6	0,0	0,0	3,3	-0,3
Digitaal OndernemersPlein	5,3	0,0	5,3	5,3	0,0	0,0	0,0
Fysiek OndernemersPlein	0,6	0,5	1,1	0,0	0,0	0,9	-0,2
Wettelijke bevoegdheden & complementaire taken	11,1	4,6	15,7	15,7	0,0	0,0	0,0
Totaal regulier	181,6	71,5	253,1	119,4	0,5	130,9	-2,3
Transitie	0,7	0,0	0,7	0,7	0,0	0,0	0,0
Totaal	182,3	71,5	253,8	120,1	0,5	130,9	-2,3

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

