

# *Eindrapportage*

*Pilot  
uitwisseling gegevens  
Gemeenten / KvK's*

*September 2009*



## Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	3
2.	Doelstellingen en beoogde resultaten pilot .....	3
3.	Deelnemers Pilot.....	4
4.	Aanpak en inrichting pilot.....	4
5.	Analyse terugmeldingen .....	4
5.1	Bestandsvergelijking – Gemeente Groningen .....	5
5.2	Terugmeldingen andere gemeenten .....	5
5.3	Conclusie .....	5
6.	Bevindingen gemeenten pilot.....	6
6.1	Gebruik en kwaliteit handelsregistergegevens en tot standkoming terugmeldingen .....	6
6.2	Inzicht gemeenten in handelsregistergegevens .....	6
6.3	Kwaliteit handelsregister volgens gemeenten .....	7
7.	Bevindingen Kamers.....	7
8.	Behaalde resultaten en aanbevelingen.....	8
	Bijlagen: .....	9
	Terugmeldformulier Handelsregister .....	9
	Stroomschema Terugmeldproces .....	10

## **1. Inleiding**

De Handelsregisterwet 2007 is op 1 juli 2008 in werking treden. Vanaf dat moment zal het bestaande Handelsregister in enige fasen evolueren naar een volwaardig werkend basisregister van ondernemingen en rechtspersonen binnen het stelsel van basisregistraties. Het verplicht gebruik door bestuursorganen van de in het register opgenomen gegevens en de terugmelding daarop zal begin 2010 kunnen worden geëffectueerd. De nog ontbrekende entiteiten (nieuwe inschrijvers) zijn op dat moment ingeschreven.

Vooruitlopend op het verplicht gebruik van de Handelsregistergegevens willen de Kamers van Koophandel gemeenten in het traject dat moet leiden tot formele aansluiting, ondersteunen en adviseren.

In de Gebruikersraad Handelsregister en EGEM/i-teams is voorgesteld om met enkele gemeenten een pilot op te starten. Vertegenwoordigers van het Ministerie van Economische Zaken, VNG en KvK Nederland zijn daarom een pilot gestart, onder de naam 'Uitwisseling gegevens Gemeenten/Kvk's'. Dit rapport beschrijft de bevindingen van deze pilot.

## **2. Doelstellingen en beoogde resultaten pilot**

In overleg met de deelnemende gemeenten, KvK's, het Ministerie van Economische Zaken, VNG en KvK Nederland zijn de doelstellingen voor de pilot bepaald:

- Ervaringen opdoen met producten van de Kamers van Koophandel: mutatieabonnementen en HR-Online.
- Ervaringen opdoen met het gebruik van de gegevens en de synchronisatie van bestanden en diensten/berichtenverkeer in de gemeentelijke organisatie.
- Hoe sluiten de gegevens uit het huidige handelsregister aan op de werkprocessen van gemeenten. Wie gebruikt welke gegevens en zijn dit de juiste gegevens, met de juiste kwaliteit.
- Ervaringen opdoen (en delen) met te treffen organisatorische maatregelen en technische voorzieningen.
- Verzamelen van logistieke, kwantitatieve en kwalitatieve gegevens met betrekking tot het terugmeldproces.
- Verzamelen van ervaringen van medewerkers in klantcontacten bij afhandelen terugmelden.

De volgende resultaten dienden behaald te worden met de pilot:

- Beter inzicht in de producten van de Kamers van Koophandel
- Inzicht in de integratie van de gegevens uit het Handelsregister in de Gemeentelijke administraties
- Werkinstructie voor medewerkers die terugmeldingen moeten uitvoeren.
- Voorstellen voor een geautomatiseerde terugmeldvoorziening, inclusief een elektronisch terugmeldformulier en een verzendvoorziening naar de kamer van koophandel, deze voorziening zal echter niet gedurende de pilot worden ontwikkeld.
- Procesbeschrijving van het terugmeldproces.
- Inzicht in de effecten van terugmelden op het werk en de werkprocessen van gemeenten en Kamers van Koophandel.
- Pilotgegevens, waaronder het aantal en de soort terugmeldingen.

In de navolgende hoofdstukken is beschreven in hoeverre de beoogde doelstellingen zijn behaald en welke resultaten de pilot heeft opgeleverd.

### **3. Deelnemers Pilot**

Bij de VNG en Egem/i-teams waren een aantal gemeenten bekend die interesse hadden om aan een dergelijke pilot deel te nemen, deze gemeenten zijn benaderd en hebben deelgenomen aan de pilot, het betrof de gemeenten: Den Haag, Rotterdam, Enschede, Doetinchem, Helmond en Groningen.

Ook de kamers van koophandel die het handelsregister beheren in betreffende regio's waren bereid om deel te nemen, te weten de KvK's: Den Haag, Rotterdam, Oost-Nederland, Centraal-Gelderland, Brabant en Noord-Nederland.

Met bovengenoemde gemeenten en KvK's is de pilot op 3 november 2008 van start gegaan.

Gedurende de pilot gaf de gemeente Amsterdam aan graag ook deel te nemen aan de pilot. Eind januari 2009 zijn de gemeente Amsterdam en KvK Amsterdam dan ook deelnemers geworden van de pilot. De pilot is daarmee gehouden met zeven gemeenten en KvK's.

### **4. Aanpak en inrichting pilot**

Voorwaarde om deel te nemen aan de pilot was dat gemeenten gebruik konden en zouden maken van actuele handelsregistergegevens. Om hierin te voorzien hebben gemeenten gedurende de pilotperiode gebruik kunnen maken van een mutatieabonnement handelsregister met een wekelijkse update. Daarnaast kon gebruik worden gemaakt van HR-online. Met HR-online kunnen actuele gegevens van het handelsregister worden ingezien. Gemeenten hebben tijdens de pilot gratis gebruik kunnen maken van HR-online en voor het mutatieabonnement zijn geen kosten in rekening gebracht voor de upgrade naar wekelijkse leveringen.

De afdeling Verkoop & Marketing van KvK Nederland heeft de gemeenten ondersteund bij aansluiting op het mutatieabonnement handelsregister en op HR-online.

Meerdere gemeenten hebben redelijk veel tijd nodig gehad om de levering van HR-gegevens in hun systemen op te nemen, om die reden is de pilot ook tweemaal verlengd om toch ervaring te kunnen opdoen met terugmeldingen.

Om de terugmeldingen van gemeenten naar kamers te sturen is gebruik gemaakt van het Service center van Kamer van Koophandel Nederland. Door beperkte middelen was het niet mogelijk om een 'terugmeldapplicatie' te ontwikkelen voor deze pilot, daarom is gebruik gemaakt van email.

Gemeenten konden in een vast format (zie bijlage 1) de melding per email sturen aan het Service center. Het Service center registreerde de melding en stuurde deze door aan de betreffende KvK. De KvK reageerde binnen enkele dagen of de melding in behandeling kon worden genomen en zo ja hoe lang de behandeltijd zou zijn. Deze reactie werd ook weer via het Service center aan de gemeente gezonden. Zodra het onderzoek naar een melding bij de KvK was afgerond werd dit weer via het Service center aan de gemeente gemeld. Het Service center registreerde ook de uitkomst van de terugmelding. De procesbeschrijving van het terugmeldproces is als bijlage 2 opgenomen.

### **5. Analyse terugmeldingen**

Gemeente konden bij twijfel over de juistheid aan de KvK een terugmelding doen over de authentieke gegevens uit het handelsregister:

- o KvK nummer
- o Degene aan wie de onderneming toebehoort
- o Handelsn(a)am(en)
- o Datum aanvang, voortzetting of beëindiging
- o Datum ingebruikname en beëindiging vestiging
- o Vestigingsadres (straat, huisnummer, toevoeging, postcode, woonplaats, gemeente)
- o Correspondentieadres (straat, huisnummer, toevoeging, postcode, woonplaats, gemeente)
- o Statutaire naam en statutaire zetel (bij rechtspersonen)
- o BLK-code (formeel geen authentiek gegeven)

Tijdens de pilotperiode (3 november 2008- 12 juni 2009) heeft dit geleid tot in totaal **456** terugmeldingen:

Gemeente Groningen:	320
Gemeente Amsterdam:	30
Gemeente Den Haag:	5
Gemeente Doetinchem:	8
Gemeente Enschede:	78
Gemeente Rotterdam:	15
Gemeente Helmond:	Geen meldingen

### 5.1 Bestandsvergelijking – Gemeente Groningen

Gemeente Groningen heeft met de handelsregistergegevens een bestandsvergelijking op basis van KvK-nummer uitgevoerd op haar eigen bedrijvenbestand en de verschillen gemeld aan de KvK. Deze meldingen zijn dus niet ontstaan bij de uitvoering van een proces in contact met een bedrijf. Voor de analyse van de kwaliteit van de terugmeldingen worden deze meldingen om die reden apart behandeld.

Van de 320 meldingen betroffen 204 meldingen het vestigingsadres, 86 meldingen de BIK-code (activiteitscode) en 30 meldingen betroffen overige gegevens.

Van de meldingen heeft 64% (204 meldingen) geleid tot aanpassing van het handelsregister. 36% van de meldingen heeft niet geleid tot een aanpassing, omdat het gegeven bij de gemeente niet actueel was (11%), het geen authentiek gegeven betrof (10%) of vanwege een overige reden (15%)

	Totaal	Aanpassing HR	Niet authentiek	Niet actueel	Overig
Groningen	320	204	32	35	49
		64%	11%	10%	15%

### 5.2 Terugmeldingen andere gemeenten

Bij de andere gemeenten zijn de meldingen in hoofdzaak tot stand gekomen doordat post van de gemeente bij uitvoering van een gemeentetaak retour kwam. Een deel van de meldingen van Enschede is ook ontstaan op basis van een bestandsvergelijking.

Nagenoeg alle meldingen betroffen het vestigings- of correspondentieadres van een bedrijf.

In de tabel is per gemeente zichtbaar of een melding heeft geleid tot aanpassing van het handelsregister.

Gemeente	Totaal	Aanpassing HR	Niet authentiek	Niet actueel	Overig
Amsterdam	30	15	0	5	10
Den Haag	5	4	0	1	0
Doetinchem	8	6	0	1	1
Enschede	78	38	0	1	39
Rotterdam	15	11	0	0	4
<b>Totalen</b>	<b>136</b>	<b>74</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>54</b>
		54%		6%	40%

### 5.3 Conclusie

Geconcludeerd moet worden dat het aantal gemaakte terugmeldingen gering is. Dit is enerzijds te verklaren doordat bij een aantal gemeenten het terugmeldproces niet goed op gang is gekomen of pas aan het eind van de pilotperiode. Anderzijds heeft ook de kwaliteit van het register bijgedragen aan het lage aantal meldingen, zoals de Gemeente Den Haag en de gemeente Doetinchem aangeven als reden voor hun lage aantal terugmeldingen. Van de meldingen die zijn gedaan heeft 54% uiteindelijk geleid tot een aanpassing in het register. Belangrijkste redenen waarom 46% niet heeft geleid tot een aanpassing zijn: verschil in notatie adressen, onbekendheid met de

gegevens van het register en het niet actueel hebben van de gegevens in de eigen (gemeentelijke) registratie. Laatstgenoemde zou opgelost kunnen worden als de KvK gegevens real-time levert aan gemeenten, nu is dit nog (maximaal) wekelijks, of middels een individuele zoekopdracht op internet (HR-online).

## **6. Bevindingen gemeenten pilot**

Aan de deelnemende gemeenten is gevraagd een vragenlijst over de pilot in te vullen.

In dit hoofdstuk worden niet alle beantwoorde vragen besproken. De opmerkingen en suggesties van gemeenten over de producten van de Kamer van Koophandel worden gebruikt bij de ontwikkeling van de 'nieuwe handelsregisterproducten' die aangeboden gaan worden als de overheid verplicht gebruik gaat maken van het handelsregister. Voor een eerste groep overheidsorganen zal dit in de loop van 2010 zijn.

Opmerkingen over organisatie van de pilot zijn ter harte genomen door de projectleider en overige medewerkers van KvK NL die betrokken waren bij de pilot en zijn zeer leerzaam voor volgende trajecten.

### **6.1 Gebruik en kwaliteit handelsregistergegevens en tot standkoming terugmeldingen**

De handelsregistergegevens worden, in ieder geval tijdens de pilotperiode, met name gebruikt door de afdeling Belastingen en de afdeling Onderzoek&Statistiek. Bij de meeste gemeenten zijn de bedrijfsgegevens in beheer bij een aparte afdeling.

De vaak strikte scheiding tussen het beheer en het gebruik van handelsregistergegevens bleek lastig gedurende de hele pilotperiode. Het merendeel van de gemeente had moeite om de 'werkvloer' gebruik te laten maken van de hr-gegevens, een belangrijke reden voor het geringe aantal terugmeldingen.

Ook geven meerdere gemeenten in de vragenlijst aan dat veel tijd is opgegaan aan het inlezen en vergelijken van de handelsregistergegevens in de gemeentelijke systemen, bij de gemeente Helmond is men daarom helaas niet toe gekomen aan het gebruik maken van de gegevens op de werkvloer tijdens de pilot. Bij de gemeente Rotterdam is door overdracht van het pilotproject het proces nooit goed op gang gekomen. Gemeente Helmond heeft na het einde van de pilot wel meerdere meldingen op het register geconstateerd, deze zullen alsnog door de kamer behandeld worden. Voor de andere gemeenten en kamers geldt ook dat zij na de pilotperiode contact met elkaar houden en terugmeldingen zullen behandelen.

### **6.2 Inzicht gemeenten in handelsregistergegevens**

Door actiever gebruik te maken van handelsregistergegevens en hierover contact te hebben met de kamer van koophandel hebben gemeenten beter inzicht gekregen hoe de gegevens uit het handelsregister geïnterpreteerd moeten worden.

De belangrijkste constatering is:

- verschil in adresnotatie tussen KvK en gemeenten, kamers en gemeenten gebruiken verschillende adrestabellen. Landelijke invoering van de BAG zou dit probleem voor een groot gedeelte moeten oplossen. De gemeenten doen de aanbeveling om bij het handelsregister niet te wachten op grootschalige invoering van de BAG, maar om gebruik van de BAG gefaseerd in te voeren in het register. Als de gemeente X bijvoorbeeld over gaat op de BAG, dan zou de kamer ook voor dat postcodegebied de BAG moeten gaan gebruiken.
- gemeente bepalen als hoofdactiviteit van een bedrijf die activiteit waarin het meeste mensen werken, terwijl voor de kamer de opgave van de ondernemer bindend is en dat kan bijvoorbeeld de activiteit zijn waarmee de meeste winst wordt behaald
- in de Handelsregisterwet is het postadres (correspondentieadres) van een vestiging als authentiek gegeven opgenomen en daarmee dus verplicht te gebruiken door gemeenten. Gemeenten geven aan dat dit in praktijk niet volstaat. Gemeenten hebben van een bedrijf nu vaak verschillende correspondentieadressen, bijvoorbeeld voor Belastingaangiftes, vergunningen en milieuzaken.

### 6.3 Kwaliteit handelsregister volgens gemeenten

Voor de kamers van koophandel was deze pilot ook van belang om de kwaliteit van het handelsregister te laten testen. Regelmatig wordt de kamer geconfronteerd met opmerkingen dat de kwaliteit van het register niet voldoende zou zijn, zonder dat dit direct met feiten wordt ondersteund. Met deze pilot werd de proef op de som genomen. Aan de gemeenten is daarom ook gevraagd wat zij van de kwaliteit vinden van het handelsregister na er intensief gebruikt van gemaakt te hebben:

Gemeente Doetinchem geeft aan dat de gegevens goed zijn, Gemeente Amsterdam is tevreden over de kwaliteit met de opmerking dat er nog de bekende problemen zijn met schrijfwijze van straatnamen en huisnummertoevoegingen. Gemeente Groningen geeft aan dat de gegevens van hoog niveau zijn, al zien zijn nog wel verbeteringen bij de intake van gegevens in het register. Gemeente Den Haag is over het algemeen tevreden over de kwaliteit. Gemeente Rotterdam wijst ook op het verschil in adresnotatie tov gemeenten. Gemeente Enschede vindt de kwaliteit redelijk goed en vermoedt dat het niet altijd actueel zijn wordt veroorzaakt omdat de ondernemer geen opgave doet aan het register. Gemeente Helmond vindt de kwaliteit redelijk, maar zeker niet actueel en volledig (slapende bedrijven en BV's).

Geconcludeerd mag worden dat de gemeenten de kwaliteit van het handelsregister over het algemeen goed vinden, maar er zijn nog stappen te zetten door de kamer van koophandel. Als de terugmeldingen van bestuursorganen vanaf 2010 steeds meer gemeen goed worden zal dit mede bijdragen aan verhoging van de kwaliteit van de authentieke gegevens in het handelsregister. Het is dan ook positief dat gemeenten en kamers hebben aangegeven om door te gaan met het verbeteren van de kwaliteit door onderling te blijven terugmelden.

### 7. *Bevindingen Kamers*

Voor de kamers van koophandel was deze pilot de eerste ervaring met terugmeldingen en daarom zeer leerzaam. Kamers hebben inzicht gekregen in het gebruik van handelsregistergegevens bij gemeenten en hebben gezien tegen welke problemen de gemeenten aanlopen bij interpretatie en gebruik van de voor de kamer zo bekende handelsregistergegevens.

Bij de kamers Centraal Gelderland, Rotterdam, Noord-Nederland en Den Haag liep de verwerking van de terugmeldingen over het algemeen soepel. De kamers Amsterdam en Oost-Nederland hebben meer moeite gehad met het juist en tijdig verwerken van de meldingen. Ook werd niet altijd duidelijk omschreven waarom een terugmelding werd afgewezen of tot een aanpassing leidde in het register. Als de terugmeldverplichting bij wet wordt ingevoerd is dit een aandachtspunt. Kamers zijn er blijkbaar nog niet geheel aan gewend om met andere partijen hun werkwijze en onderzoek te delen.

Kamers geven aan dat een terugmelding tijd nodig heeft om onderzocht te worden.

De meeste kamers hebben geen buitendienst om een bedrijfspand fysiek te bezoeken. Een mogelijk juiste opgave, na een geconstateerd verschil in het register, vergt daarmee tijd omdat de functionaris van het bedrijf schriftelijk moet worden gevraagd of de registratie nog juist is en zo niet om de juiste opgave in te dienen. De termijn waarop een onderzoek definitief kan worden afgerond is dan al snel zes weken.

Meerdere kamers hebben aangegeven dat zij het jammer vonden dat tijdens de pilot direct contact met de gebruikers van de handelsregistergegevens bij de gemeenten lastig of zelfs onmogelijk was. Overigens geven sommige gemeenten ook aan dat zij het jammer vonden dat er niet meer contact met de kamers was. Een gemiste kans dus tijdens de pilotperiode, maar deze kans wordt alsnog na de piloperiode benut.

## **8. Behaalde resultaten en aanbevelingen**

De belangrijkste resultaten die zijn behaald tijdens de pilot zijn:

- Ervaring van gemeenten met daadwerkelijk (consequent) gebruik van het handelsregister
- Inzicht bij kamers en KvK Nederland in het gebruik van het handelsregister bij gemeenten
- Inzicht in de complicaties die (kunnen) optreden bij het aansluiten van gemeenten op het handelsregister
- Inzicht in structuur van gemeenten bij het beheer en gebruik van handelsregistergegevens
- Inzicht in de kwaliteit en ervaring met de verwerking van terugmeldingen
- Verbetering van bestand bij gemeenten en kamers

De belangrijkste conclusies en aanbevelingen:

- Gemeenten hebben ruim de tijd nodig om handelsregistergegevens in hun systemen op te nemen
- Intensiever contact door KvK NL met individuele gemeenten en kamers had vooral in de eerste maanden kunnen leiden tot hogere betrokkenheid bij de pilot
- Persoonlijk contact tussen gemeenten en kamers leidt tot meer begrip en beter inzicht en resultaat
- Om meer ervaring op te doen met het gebruik van hr-gegevens door overheden moet aan het begin van dergelijke trajecten naast overleg met de beheerder van de gegevens ook overleg zijn en blijven met de gebruikers van de gegevens
- KvK's moeten transparant zijn in het gevolgde proces bij onderzoek naar gegevens na een melding
- Het postadres uit het handelsregister als verplicht gebruik is niet toereikend voor gemeenten, omdat meerdere postadressen in gebruik zijn bij gemeenten
- De hogere kosten van actuele handelsregistergegevens is een obstakel voor gemeenten en leidt soms tot de keuze om gebruik te maken van minder actuele gegevens
- Een elektronische terugmeldvoorziening waarin minimaal voortgang en afhandeling zijn te monitoren is vereist
- Overheidsbrede invoering van BAG zal veel matchingsproblemen tussen bestanden van gemeenten en het handelsregister oplossen, aanbeveling is om het BAG gefaseerd in te voeren bij de KvK, gelijklopend met de invoering van de BAG bij gemeenten
- Kwaliteit van het handelsregister is goed, maar doel is nog niet bereikt. De noodzaak van het blijven werken aan de verbetering van de kwaliteit en het belang die terugmeldingen daarbij spelen is aangetoond.



**Bijlagen:**

**Terugmeldformulier Handelsregister**

**Gemeente <....>**

<i>KvK nummer:</i>	
<i>Handelsnaam/naam rechtspersoon:</i>	
<i>Betreffende authentieke gegeven (bijvoorbeeld vestigingsadres):</i>	
<i>Reden van gerede twijfel van het gegeven (bijvoorbeeld leegstaand pand):</i>	
<i>Bron van gerede twijfel (bijvoorbeeld post retour, bezoek buitendienst):</i>	
<i>Bron van gerede twijfel (bijvoorbeeld post retour, bezoek buitendienst):</i>	
<i>Zijn er gegevens beschikbaar over het juiste gegeven? (bijvoorbeeld nieuw adres):</i>	
<i>Naam medewerker:</i>	
<i>E-Mail medewerker:</i>	
<i>Telefoon:</i>	
<i>Datum:</i>	

**Stroomschema Terugmeldproces**

Nr	Gemeente	Service center KvK NL	Kamer van Koophandel
1.	Gemeente constateert een afwijking van een authentiek gegeven (ook na raadpleging KvK OnLine) en meldt dit via e-mail (terugmelding@kvk.nl) aan de Service center met het standaard meldingsformulier.	Service center ontvangt meldingsformulier. De melding wordt geregistreerd, aan de melding wordt een meldingsnummer gekoppeld.	
2.	De Gemeente ontvangt de ontvangstbevestiging met het meldingsnummer.	Aan de gemeente wordt per e-mail een ontvangstbevestiging gestuurd, onder vermelding van het meldingsnummer. De melding wordt naar de betreffende KvK verzonden.	De KvK ontvangt de melding van de Service center met meldingsnummer.
3.	De Gemeente ontvangt bericht van de Service center met de onderzoekstermijn.	Service center ontvangt de melding van de KvK, voegt de onderzoekstermijn toe en past de status aan en meldt dit vervolgens aan de gemeente.	De KvK meldt uiterlijk de eerstvolgende werkdag aan de Service center of de melding wordt geaccepteerd en wat de onderzoekstermijn is. Deze informatie wordt in het HR opgenomen.
4.			De KvK voert onderzoek uit naar het authentieke gegeven.
5.	A. Gemeente ontvangt nieuwe onderzoekstermijn.  B. Gemeente ontvangt uitslag van het onderzoek.	A. Service center past de onderzoekstermijn van de melding aan en bericht de Gemeente.  B. Service center past status aan en sluit daarmee de melding af. Gemeente ontvangt uitslag onderzoek.	A. Termijn is verlopen, maar nog geen uitslag bekend: KvK meldt een nieuwe onderzoekstermijn aan de Service center.  B. Onderzoek is gereed en heeft al dan niet geleid tot een aanpassing van het authentieke gegeven in het Handelsregister, Kamer meldt deze uitslag aan Service center.