

KVK in actie 2020



jan

KVK Innovatie Top 100: met de 15^e editie vieren we wederom de vernieuwende kracht van ondernemers, die ook in tijden van corona bezig blijven met innoveren.

mrt

KVK past programma van KVK Startersweek aan: om starters in tijden van de coronacrisis toch van relevante informatie te voorzien, werden alle fysieke evenementen zoveel mogelijk online aangeboden. Ook de geplande webinars en het Facebook live event konden gelukkig doorgaan.

mei

Derde KVK-Flitspeiling: merendeel ondernemers ziet bestaansmogelijkheid in de anderhalvemetersamenleving.

jul

Vijfde KVK Flitspeiling: één op de drie ondernemers verwacht in het volgende kwartaal meer werkdruk vanwege minder personeel, extra tijd investeren in klanten om verloren omzet terug te winnen, of omdat het – juist door corona – beter gaat met het bedrijf.

sep

Lancering UBO-register: 27 september ging het register na een jarenlange voorbereiding live. Ruim 1,5 miljoen organisaties moeten UBO's gaan inschrijven in dit nieuwe register. Het register zorgt voor transparantie over wie de uiteindelijk belanghebbende van een onderneming is en helpt zo in het voorkomen van financieel-economische criminaliteit, zoals witwassen van geld en terrorismefinanciering.



nov

KVK Live Adviesdagen: vier dagen lang bood KVK online advies, informatie en inspiratie aan, met iedere dag een ander, actueel thema centraal. De KVK Innovatie Top 2020 én de winnaar van de KVK Impact Award werd bekend gemaakt. Voor deze prijs konden mkb'ers zich aanmelden die onder invloed van de coronacrisis een baanbrekende innovatie op de markt introduceren.

feb

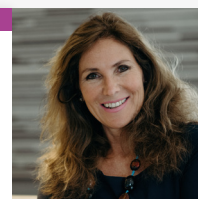
Miljoenste online ingediende wijziging verwerkt (via Online Muteren applicatie): het online indienen van wijzigingen zorgt voor een grote verbetering in klantwaardering.

apr

KVK Coronaloket overstelpt met vragen: in april stond de teller op bijna 35.000 telefonische adviezen en meer dan 2.000.000 bezoeken op de website.

jun

Claudia Zuiderwijk kondigt vertrek aan: op 1 oktober neemt zij als voorzitter van de raad van bestuur van KVK afscheid en start als algemeen directeur van GVB, stadsvervoerder van Amsterdam.



aug

Susi Zijderveld wordt interim-voorzitter van RvB: in augustus word bekend dat Susi Zijderveld de tijdelijke opvolger van Claudia Zuiderwijk is. Zij vervult deze rol vanaf 1 oktober voor een periode van zes maanden.



okt

KVK start met maandelijkse Trendrapportages: deze nieuwe rapportages geven maandelijkse trends weer van de dynamiek in het bedrijfsleven.

dec

Brexit: vlak voor de kerst maakten de onderhandelaars van de Europese Unie en het Verenigd Koninkrijk (VK) bekend dat ze een overeenkomst hebben bereikt over hun toekomstige handelsrelatie. Ondernemers konden zich dit jaar zowel tot het Brexitloket als het KVK Adviesteam wenden met vragen over de handel met het VK en de ontwikkelingen rondom Brexit.



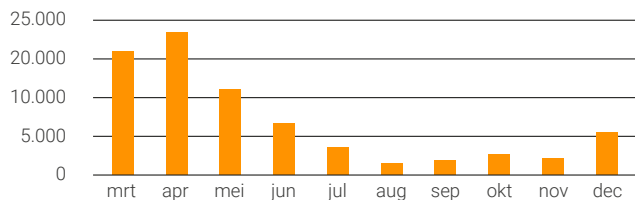
Coronaloket voor ondernemers

De onzekerheid waar we als maatschappij vanaf februari mee te maken kregen als gevolg van het coronavirus is ongekend. Juist in tijden van onzekerheid, is het van cruciaal belang dat er ook zekerheden blijven bestaan als medische hulp, financiële steun, eten en een dak boven je hoofd. Voor ondernemers geldt dat niet anders: zij zoeken steun om te blijven bestaan, hun personeel te kunnen betalen of niet te hoeven ontslaan en aan verplichtingen te kunnen voldoen. KVK heeft met het Coronaloket, samen met alle andere publieke instanties en beleidsmakers, snel ingespeeld op de informatiebehoefte over corona.

Corona en impact op KVK

KVK stond vanaf begin maart voor de uitdaging om het werk zoveel mogelijk door te laten gaan en de kantoren open te houden. Vanaf het allereerste begin heeft een crisisteam de crisisaanpak opgepakt en de dagelijkse regie gevoerd over alle crisisgerelateerde maatregelen, beeldvorming en informatievoorziening. Op deze manier hebben we de organisatie zo goed mogelijk door deze periode geleid. Hierbij stond de gezondheid van collega's en de continuïteit van bedrijfsvoering en dienstverlening voorop. Het uitgangspunt 'werk zoveel mogelijk thuis' betekende dat gemiddeld 70% van de medewerkers het werk vanuit huis deed.

Beantwoorde coronavragen



(*) Totaal aantal calls op 0800-2217, webcare-gesprekken & chats
(**) Sessies op Coronaloket-pagina's

Onze organisatie

Onze mensen maken KVK tot de vitale en dynamische organisatie die ze graag wil zijn. Eind 2020 waren er **1.862 werkzame medewerkers** (31-12-2019 was dat 1.743). Een lichte stijging als gevolg van onder andere de vulling van het UBO-register, maar ook de beweging om binnen de IT-organisatie op te schalen en daarbij interne medewerkers aan te trekken. In totaal zijn in 2020 **373 nieuwe mensen** gestart binnen KVK. Het werven en onboarden van deze mensen is ondanks de situatie rondom de coronapandemie een prestatie van formaat. Wat verder opvalt is dat ondanks de pandemie de **gemiddelde betrokkenheid** van onze medewerkers met **7,6** wordt beoordeeld.

Het mobiliteitscentrum (MC) van KVK heeft vorig jaar **102 medewerkers begeleid naar uitstroom**, de doelstelling was 41. Aan het begin van 2021 worden nog 83 medewerkers begeleid door het MC. Sinds de start van het MC in 2014 zijn 596 mensen naar uitstroom begeleid.

Onze financiën

We sluiten 2020 af met reguliere opbrengsten die min of meer in lijn zijn gebleven met onze begroting. Wel zien we dat door corona de inschrijfvergoedingen en exportdocumenten iets achterblijven bij onze begroting. De overige opbrengsten zijn wel een stuk lager dan begroot. Dit komt met name doordat de behandeling van de wetgeving voor UBO in de Eerste Kamer langer duurde, waardoor het UBO-register meer dan een half jaar later 'live' kon gaan.

In de kosten hebben we afgelopen jaar ook flinke afwijkingen gezien ten opzichte van afgelopen jaren. We hebben forse investeringen gedaan om zoveel mogelijk te kunnen thuiswerken. Maar deze zijn volledig teniet gedaan door lagere kosten (reiskosten, catering etc). Ook hebben we extra capaciteit ingezet in onze Frontoffice, Backoffice en het Servicecenter om alle vragen van ondernemers goed te kunnen beantwoorden en benodigde wijzigingen door te voeren. Met betrekking tot de overige bedrijfskosten heeft KVK gekeken welke uitgaven echt noodzakelijk waren en welke niet. Daarnaast zijn bedrijfskosten anders uitgevallen omdat er online alternatieven zijn bedacht voor de fysieke evenementen. Doordat UBO later 'live' is gegaan, heeft KVK in 2020 minder kosten gemaakt voor de vulling van dit nieuwe register.

in miljoenen	Begroting 2020	Werkelijk 2020
Bedrijfsopbrengsten	222.765	218.511
Bedrijfslasten	228.395	216.891
Bedrijfsresultaat	-5.630	1.620
Nettoresultaat	-2.630	4.460

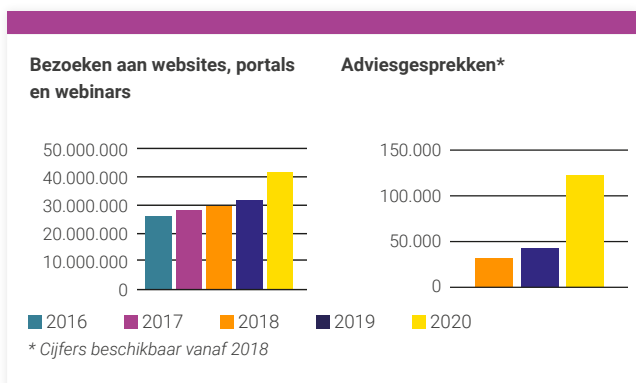
Handelsregister & Exportdocumenten

Handelsregisterinschrijvingen & informatieproducten	2019	2020
Totaal aantal nieuwe inschrijvingen	297.408	297.383
Totaal aantal uitschrijvingen	235.776	255.998
Totaal aantal inschrijvingen in het Handelsregister	3.027.076	3.128.780
Uittreksels (incl. online inzien)	11.094.789	11.248.283
Jaarrekeningen	831.868	792.544
KVK Dataservice	32.292.659	33.108.209
LEI uitgifte	6.350	9.729
LEI verlengingen	65.323	66.220
UBO registraties	n.v.t.	58.491

Exportdocumenten	2019	2020
Certificaten van Oorsprong	535.922	509.398
EUR 1/EUR MED-certificaten	67.068	63.087
Legalisaties	246.336	207.431

Ons klantcontact

Meer dan 43 miljoen contacten in 2020 waaronder...



De toename in het bezoek aan websites, portals en webinars is voor het grootste deel te wijden aan de informatie over coronamaatregelen en -regelingen die KVK aanbiedt op deze kanalen. Het in maart in het leven geroepen KVK Coronaloket zorgde voor een flinke stijging in het aantal adviesgesprekken.

Met de waardering van ondernemers...



Voor een volledige toelichting op de financiële cijfers van 2020 zie [KVK.nl/jaarverslag](https://www.kvk.nl/jaarverslag)