



Klantcase: Kamer van Koophandel

**“We hebben de papieren post flink weten terug te dringen”**



Klanten KVK ondertekenen online mutaties digitaal

Om het gemak voor de klanten te vergroten, heeft de Kamer van Koophandel (KVK) het ondertekenen van mutaties gedigitaliseerd zodat deze online ingediend kunnen worden. "Dit neemt ons veel werk uit handen en bespaart tijd", zegt Ewoud Hiep, programmamanager ICT bij KVK.

## Klantcase: Kamer van Koophandel

### Klanten KVK ondertekenen online mutaties digitaal

"Voorheen kregen wij jaarlijks zo'n 1,2 miljoen papieren documenten binnen. Die worden door onze backoffice stuk voor stuk handmatig verwerkt, waarbij poststukken worden geopend, nietjes worden verwijderd en de ingestuurde wijzigingen worden doorgevoerd. De documenten worden vervolgens gescand om deze te digitaliseren en archiveren", legt Hiep uit.

"KVK zet al enige tijd in op digitalisering", vervolgt de programmamanager ICT. "Zo is het aanleveren van documenten door notarissen al langer gedigitaliseerd. Mutaties die andere klanten doorvoerden, konden voorheen echter uitsluitend via de post worden ingediend. Een cruciaal element hiervoor ontbrak: een betrouwbaar identificatiemiddel waarmee ondernemers een digitale handtekening kunnen zetten."

Meerdere identificatiemiddelen combineren KVK is daarom begin 2016 op zoek gegaan naar een partner die een dergelijke oplossing kan leveren. "Een belangrijke voorwaarde hierbij was dat deze ondertekening met voldoende betrouwbaarheid kan worden uitgevoerd met middelen die ondernemers al tot hun beschikking hebben. Door meerdere identificatiemiddelen te combineren, kan dit worden bereikt. De focus lag hierbij op de combinatie van DigiD en betaling van één eurocent via iDeal", aldus de programmamanager ICT.

---

**"We wilden geen leverancier die maatwerksoftware voor ons ontwikkelt, maar juist één die zich met een bestaand product in de praktijk heeft bewezen."**

---

Om de betrouwbaarheid van dit proces te waarborgen, is bewust gekozen voor bewezen technologie. "We wilden geen leverancier die maatwerksoftware voor ons ontwikkelt, maar juist één die zich met een bestaand product in de praktijk heeft bewezen. We hebben een Europese aanbesteding uitgeschreven om een partner aan te trekken die deze technologie kan leveren. Een belangrijke eis hierbij was dat we met deze partner nauw kunnen samenwerken om het product verder te ontwikkelen. Deze aanbesteding is eind 2016 aan Evidos gegund."

#### Postvolume tot 30 procent verminderd

De functie voor digitaal ondertekenen op basis van Ondertekenen.nl is in augustus 2017 beschikbaar gesteld aan klanten van KVK. "Inmiddels hebben we al een paar honderdduizend digitaal ondertekende mutaties ontvangen. Iedere werkdag gaat het om zo'n 1.000 tot 1.500 mutaties. Dit staat gelijk aan 20 tot 30 procent van het postvolume, waarmee we de hoeveelheid papieren post dan ook flink hebben weten terug te dringen", legt Hiep uit. "Op dit moment kunnen nog niet alle mutaties online worden aangeleverd. Zo zijn er mutaties waarbij meerdere personen een handtekening op het document moeten zetten. Dit is bij ons digitaal nog niet mogelijk. Van de mutaties die wel online ingediend kunnen worden, komt inmiddels 60 tot 70 procent digitaal binnen."

Bij het mogelijk maken van online mutaties lag de focus op het vergroten van klanttevredenheid, terwijl het verhogen van de efficiëntie waarmee mutaties worden verwerkt op de tweede plaats kwam. "In sommige gevallen zijn concessies gedaan aan het efficiënt verwerken van mutaties door de backofficemedewerkers om de klanttevredenheid te kunnen vergroten. Zo worden documenten die digitaal worden aangeleverd nog altijd gecontroleerd door een werknemer om zeker te stellen dat zij correct worden verwerkt in het Handelsregister, wat in de opstartfase een extra vangnet vormde. Inmiddels werken we aan het volledig automatiseren van de verwerking van online mutaties, zodat we ook deze laatste handmatige stap wegnemen."

#### Klanttevredenheid fors verhoogd

De functie heeft geholpen de klanttevredenheid fors te verhogen. "Voorafgaand aan het project kregen we op de postmutaties een Net Promotor Score (NPS) van -6 (meer criticasters dan promoters). Bij de dienst online muteren bedraagt deze score nu +36 (meer promoters dan criticasters). Niet alleen is een dergelijke hoge score uitzonderlijk in de overheidssector, ook is een dergelijke stijging fors te noemen. Ter vergelijking: banken, verzekeraars en overheden zitten over het algemeen rond een NPS van 0."

"Op termijn willen we het mogelijk maken mutaties door meerdere personen digitaal te laten ondertekenen zodat alle mutaties online ingediend kunnen worden. Daarnaast willen we het digitaal

inschrijven van eenmanszaken gaan aanbieden. Momenteel dienen ondernemers zich nog fysiek bij een KVK-kantoor te identificeren alvorens ze ingeschreven kunnen worden. Om dit te digitaliseren, is dan ook een veel zwaardere identiteitscontrole vereist dan voor het digitaal ondertekenen van mutaties", aldus Hiep.

---

## De relatie met Evidos is dan ook een echte samenwerking, en niet zozeer een klant-leverancierrelatie."

---

### Goed bekend met de markt

"Evidos beschikt niet alleen over de technologie om een dergelijk project te realiseren, maar is ook goed met onze markt bekend. Zo weet de organisatie aan welk beleid en wet- en regelgeving voldaan moet worden, zonder dat wij dit hoeven uit te leggen", zegt Hiep. "Dit versoepelt de samenwerking in belangrijke mate en stelt Evidos in staat proactief mee te denken. Zo heeft Evidos een goed beeld van de eisen waaraan moet worden voldaan en kan het helpen hieraan te voldoen. Voor het digitaal ondertekenen van online mutaties maken wij bijvoorbeeld gebruik van onder andere DigiD, waarvoor jaarlijks een audit moet worden uitgevoerd. Evidos is hierop voorbereid, wat het doorlopen van een dergelijke audit aanzienlijk vereenvoudigt."

"Beide partijen profiteren van de nauwe samenwerking. Wij kunnen samen met Evidos nieuwe functionaliteiten uitwerken en concepten bedenken om ondernemers nog beter te kunnen bedienen, terwijl Evidos de kennis die het hierbij opdoet ook bij andere klanten kan inzetten. De relatie met Evidos is dan ook een echte samenwerking, en niet zozeer een klant-leverancierrelatie."

### Over Ondertekenen.nl

Ondertekenen.nl is een dienst van Evidos. Evidos staat voor 'Evidence in online services', bewijskracht voor al uw digitale transacties, en is al 20 jaar expert op het gebied van inloggen en digitaal ondertekenen. Evidos werkt mee aan standaarden als eIDAS en OpenID Connect en het Forum Standaardisatie.



### Meer informatie

Neem contact met ons op om in een vrijblijvend persoonlijk gesprek uw behoefte of vraagstuk rondom digitale zekerheid te bespreken.

Ondertekenen.nl – Evidos  
Telefoonnummer: +31(0)23 737 00 46  
[info@ondertekenen.nl](mailto:info@ondertekenen.nl)

[www.ondertekenen.nl](http://www.ondertekenen.nl)  
[www.evidos.nl](http://www.evidos.nl)