

# Kruispuntbank van Ondernemingen

## Prioritaire kwaliteitsbehoefte



FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie



.be



FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie

Vooruitgangstraat 50  
1210 Brussel  
Ondernemingsnr: 0314.595.348

-  ○ 0800 120 33 (gratis nummer)
-  ○ [facebook.com/FODEconomie](https://facebook.com/FODEconomie)
-  ○ [@FODEconomie](https://twitter.com/FODEconomie)
-  ○ [linkedin.com/company/fod-economie](https://linkedin.com/company/fod-economie) (tweetalige pagina)
-  ○ [instagram.com/fodeconomie](https://instagram.com/fodeconomie)
-  ○ [youtube.com/user/FODEconomie](https://youtube.com/user/FODEconomie)
-  ○ <https://economie.fgov.be>

Verantwoordelijke uitgever:  
Séverine Waterbley  
Voorzitter van het Directiecomité  
Vooruitgangstraat 50  
1210 Brussel

Internetversie

# Inhoud

1. Inleiding.....	4
2. Bepalen van de prioritaire kwaliteitsbehoefte.....	5
3. De prioritaire kwaliteitsbehoefte .....	5
3.1. Geregistreerde activiteiten op niveau van de vestigingseenheid.....	5
3.2. Contactgegevens.....	6
3.3. Adres vestigingseenheid.....	6
3.4. Adres entiteit.....	7
3.5. Functies.....	7
3.6. Rechtstoestand.....	8
3.7. Bankrekening .....	8
3.8. Actieve vestigingseenheden bij stopgezette entiteiten .....	9
3.9. Vestigingseenheid is niet ingeschreven.....	9
3.10. Gegevens buitenlandse entiteiten.....	9
4. Samenvatting prioritaire lijst kwaliteitsbehoefte .....	10

# 1. Inleiding

Als authentieke bron van gegevens over entiteiten en hun vestigingseenheden stelt de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO) gegevens ter beschikking van administraties, autoriteiten, diensten en instanties. De gegevens die ze ter beschikking stelt van overheidsdiensten, worden gebruikt om te voldoen aan wettelijke of regelgevende opdrachten of verplichtingen, en zijn bedoeld om de werking van overheidsdiensten doeltreffender te maken. Het is dan ook belangrijk dat de gebruikers toegang hebben tot correcte, actuele en volledige gegevens.

De KBO stelt zich tot doel een bepaald niveau van gegevenskwaliteit te bieden en maakt dat tot een van haar prioriteiten. De KBO neemt regelmatig maatregelen om de kwaliteit van haar gegevens te verbeteren.

KBO wil de gebruiksbehoeften van haar gebruikers kennen. Ze wil van haar klanten weten bij welke van hun processen welke gegevens van KBO gebruikt worden en wat de impact is van de gegevenskwaliteit op deze processen.

Dit gebeurde door een kwantitatieve enquête te houden bij de gebruikers van KBO en via bilaterale interviews georganiseerd met een aantal grote gebruikers van KBO. De rapporten met de resultaten van deze enquête en van de bilaterale interviews zijn beschikbaar op de website van de FOD Economie.

Aan de hand van de resultaten van de enquête en van de bilaterale interviews, stelde KBO een lijst van prioritaire kwaliteitsbehoeften op.

## 2. Bepalen van de prioritaire kwaliteitsbehoeften

Na analyse van de rapporten van de enquête bij de gebruikers van KBO en van de bilaterale interviews met een aantal grote gebruikers van KBO, werden de prioritaire kwaliteitsbehoeften bepaald op basis van de volgende criteria:

- Het aantal keer dat het kwaliteitsprobleem werd aangekaart:
  - % Respondenten kwantitatieve enquête dat aangeeft ontevreden of minder tevreden te zijn over de kwaliteit van het gegeven
  - Aantal geïnterviewden van de bilaterale interviews dat aangeeft dat er een kwaliteitsprobleem is met dit gegeven
- De grootte van de impact van het kwaliteitsprobleem op de processen van de gebruiker.

De prioriteit kan nog aangepast worden naargelang de resources die nodig zijn om het kwaliteitsprobleem op te lossen (bv. quick wins kunnen voorrang krijgen).

## 3. De prioritaire kwaliteitsbehoeften

Op basis van de vermelde criteria bekomen we de volgende lijst van de prioritaire kwaliteitsbehoeften, geordend volgens belangrijkheid:

### 3.1. Geregistreerde activiteiten op niveau van de vestigingseenheid

- De geregistreerde activiteiten op het niveau van de vestigingseenheid weerspiegelen niet altijd de activiteiten die in werkelijkheid worden uitgeoefend door de entiteit. Er worden zoveel mogelijk activiteiten ingeschreven bij de oprichting van de entiteit zodat er na niet moet worden bijbetaald om een activiteit toe te voegen.
- Er wordt niet altijd correct een onderscheid gemaakt tussen hoofd- en nevenactiviteit.
- De activiteiten worden niet altijd up-to-date gehouden.
- Bilaterale interviews:
  - 8 van de 11 gebruikers die geïnterviewd werden in het kader van de bilaterale interviews, ervaarden een probleem met de kwaliteit van dit gegeven.
- Processen waarin het gegeven gebruikt wordt:
  - verlenen van steunmaatregelen of toelatingen op basis van de uitgevoerde activiteiten;
  - inspecties en controles op basis van de activiteiten;
  - belastingaanslagen gelieerd aan een activiteit;
  - detecteren van fraude.
- Kwantitatieve enquête:
  - 24% van de respondenten geeft aan de KBO-gegevens te gebruiken om entiteiten op te zoeken die een specifieke activiteit uitoefenen of die een activiteit uitoefenen die onderworpen is aan een specifieke wetgeving.
  - 41% geeft aan de gegevens van de activiteiten op niveau vestigingseenheid te gebruiken.

- 19% geeft aan dat de activiteiten op niveau van de vestigingseenheid te talrijk en weinig betrouwbaar zijn.
- 13% geeft aan ontevreden of minder tevreden te zijn over de activiteit op niveau van de vestigingseenheid.

### 3.2. Contactgegevens

De contactgegevens ontbreken soms of zijn niet altijd up-to-date en dan vooral het e-mailadres.

- Bilaterale interviews:
  - 3 van de 11 gebruikers die geïnterviewd werden in het kader van de bilaterale interviews, ervaren een probleem met de kwaliteit van dit gegeven.
- Processen waarin het gegeven gebruikt wordt:
  - contacteren van ondernemers bij toekennen van steunmaatregelen, overheidsopdrachten, hinder door openbare werken, heffen van belastingen, opstarten van activiteit, informeren over een nieuwe reglementering.
- Kwantitatieve enquête:
  - 45% van de respondenten geeft aan de contactgegevens te gebruiken.
  - 38% geeft aan dat het niet altijd mogelijk is om via e-mail of telefoon contact op te nemen met de entiteit omdat de contactgegevens ontbreken of verouderd zijn.
  - 27% geeft aan ontevreden of minder tevreden te zijn over de contactgegevens van de entiteiten en vestigingseenheden.

### 3.3. Adres vestigingseenheid

- Adres vestigingseenheid is niet altijd correct of up-to-date, de vestigingseenheid bevindt zich niet altijd op het adres dat zich in KBO bevindt/de adresverandering wordt niet altijd gecommuniceerd.
- Adres is niet altijd officieel identificeerbaar; adres bestaat niet, zonder nummer (zn), ...
- Adres is soms fictief.
- Bilaterale interviews:
  - 6 van de 11 gebruikers die geïnterviewd werden in het kader van de bilaterale interviews, ervaren een probleem met de kwaliteit van dit gegeven.
- Processen waarin het gegeven gebruikt wordt:
  - versturen van aanslagbiljetten voor het heffen van belastingen;
  - uitvoeren van controles ter plaatse;
  - toekennen van steunmaatregelen gebaseerd op de locatie van de vestigingseenheid;
  - toekennen nummerplaat voor voertuigen.
- Kwantitatieve enquête:
  - 54% van de respondenten geeft aan het adres van vestigingseenheid te gebruiken.
  - 38% geeft aan dat ze het adres van de entiteit of de vestigingseenheid niet kunnen gebruiken omdat het niet geactualiseerd is.

- 12% geeft aan ontevreden of minder tevreden te zijn over de kwaliteit van het adres van de vestigingseenheid.

#### 3.4. Adres entiteit

- Bij het coderen van bepaalde adressen wordt de straatcode niet teruggevonden.
- In KBO zitten er adressen die geen officiële adressen zijn.
- Publicaties van adreswijzigingen in het Belgisch Staatsblad worden niet altijd ingeschreven in KBO.
- Bilaterale interviews:
  - 6 van de 11 gebruikers die geïnterviewd werden in het kader van de bilaterale interviews, ervaren een probleem met de kwaliteit van dit gegeven.
- Processen waarin het gegeven gebruikt wordt:
  - versturen van correspondentie;
  - uitvoeren van controles;
  - identificatie van de belastingplichte gebaseerd op de locatie van de zetel;
  - toekennen van steunmaatregelen aan de entiteit (gebaseerd op de locatie van de zetel).
- Kwantitatieve enquête:
  - 16% van de respondenten geeft aan de gegevens van KBO te gebruiken om entiteiten op te zoeken die zich in een bepaald gebied bevinden.
  - 76% geeft aan het adres van de entiteit (zetel en bijkantoor ) te gebruiken.
  - 38% geeft aan dat ze het adres van de entiteit of de vestigingseenheid niet kunnen gebruiken omdat het niet geactualiseerd is.
  - 8% geeft aan ontevreden of minder tevreden te zijn over de kwaliteit van het adres van de entiteit.

#### 3.5. Functies

- Bepaalde functies ontbreken of worden verkeerd ingegeven.
- Ontslagen en benoemingen gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad zijn niet altijd opgenomen in KBO
- Bilaterale interviews:
  - 4 van de 11 gebruikers die geïnterviewd werden in het kader van de bilaterale interviews, ervaren een probleem met de kwaliteit van dit gegeven.
- Processen waarin het gegeven gebruikt wordt:
  - aanschrijven van curator, vereffenaar;
  - nagaan of de contactpersoon effectief een mandaat heeft om de onderneming te vertegenwoordigen (belangrijk voor het digitaal verkeer);
  - uitvoeren van controles;
  - opsporen van verantwoordelijken bij plegen van fraude (bv. beroepsverbod, cumul van mandaten,);
  - fraudebestrijding.

- Kwantitatieve enquête:
  - 10% van de respondenten geeft aan de gegevens van KBO te gebruiken voor het opsporen van fraude.
  - 53% geeft aan de informatie over de functies te gebruiken.
  - 37% geeft aan dat de vertegenwoordigers van de entiteit niet altijd correct kunnen geïdentificeerd worden.
  - 8% geeft aan ontevreden tot minder tevreden te zijn over de kwaliteit van de functies.

### 3.6. Rechtstoestand

- Er zijn « spook » entiteiten in de KBO, zoals bijvoorbeeld entiteiten die reeds jaren het statuut “Opening faillissement” hebben. Vaak werd de sluiting van het faillissement niet gepubliceerd omwille van diverse redenen.
- De rechtstoestand in KBO komt niet overeen met degene in de publicatie in het Belgisch Staatsblad, bijvoorbeeld opening en sluiting faillissement.
- Bilaterale interviews:
  - 3 van de 11 gebruikers die geïnterviewd werden in het kader van de bilaterale interviews, ervaren een probleem met de kwaliteit van dit gegeven.
- Processen waarin het gegeven gebruikt wordt:
  - invordering van vennootschapsbelasting;
  - uitvoeren van inspecties (bv. solvabiliteitsonderzoek) en controles;
  - fraudebestrijding.
- Kwantitatieve enquête:
  - 73% van de respondenten geeft aan de gegevens over de rechtstoestand te gebruiken.
  - 22% geeft aan dat de faillissementen niet altijd kunnen gedetecteerd worden.
  - 7% geeft aan ontevreden of minder tevreden te zijn over de rechtstoestanden van de entiteiten.

### 3.7. Bankrekening

De bankrekening ontbreekt soms, is niet altijd correct of wordt niet aangepast na de oprichting.

- Bilaterale interviews:
  - 3 van de 11 gebruikers die geïnterviewd werden in het kader van de bilaterale interviews, ervaren een probleem met de kwaliteit van dit gegeven.
- Processen waarin het gegeven gebruikt wordt:
  - uitbetalen van steunmaatregelen,
  - terugbetalen van belastingen.
- Kwantitatieve enquête:
  - 24% van de respondenten geeft aan de bankrekening te gebruiken.
  - 16% geeft aan ontevreden of minder tevreden te zijn over de bankrekeninggegevens.



### 3.8. Actieve vestigingseenheden bij stopgezette entiteiten

De vestigingseenheden staan soms nog actief bij stopgezette entiteiten (bijvoorbeeld bij faillissement, sluiting vereffening, fusie, splitsing). Entiteiten gaan niet naar een ondernemingsloket om de vestigingseenheid stop te zetten wanneer ze failliet zijn.

De adressen zijn evenmin ambtshalve doorgehaald.

- Bilaterale interviews:
  - 4 van de 11 gebruikers die geïnterviewd werden in het kader van de bilaterale interviews, ervaren een probleem met de kwaliteit van dit gegeven.
- Processen waarin het gegeven gebruikt wordt:
  - versturen van aanslagbiljetten voor het heffen van belastingen;
  - uitvoeren van controles ter plaatse ( FAVV, metrologie, ...)
- Kwantitatieve enquête:
  - 25% geeft aan de ambtshalve doorhaling van adressen van vestigingseenheden te gebruiken.
  - 12,5% geeft aan ontevreden of minder tevreden te zijn over de ambtshalve doorhaling van adressen van vestigingseenheden.

### 3.9. Vestigingseenheid is niet ingeschreven

De vestigingseenheden zijn niet altijd ingeschreven in KBO.

- Bilaterale interviews:
  - 3 van de 11 gebruikers die geïnterviewd werden in het kader van de bilaterale interviews, ervaren een probleem met de kwaliteit van dit gegeven.
- Processen waarin het gegeven gebruikt wordt:
  - versturen van aanslagbiljetten voor het heffen van belastingen;
  - uitvoeren van controles.

### 3.10. Gegevens buitenlandse entiteiten

- De gegevens van buitenlandse entiteiten zijn niet altijd correct of up-to-date.
- Voor een buitenlandse entiteit met bijkantoor is er niet altijd een vestigingseenheid ingeschreven op het adres van het bijkantoor waar dit wel verplicht is.
- Het adres van de entiteit is soms foutief.
- Bilaterale interviews:
  - 2 van de 11 gebruikers die geïnterviewd werden in het kader van de bilaterale interviews, ervaren een probleem met de kwaliteit van dit gegeven.
- Processen waarin het gegeven gebruikt wordt:
  - inningsprocessen bij RSZ;
  - opmaken statistieken.
- Kwantitatieve enquête:

- 13% van de respondenten geeft aan dat het niet altijd mogelijk is om de buitenlandse entiteiten correct te selecteren.

## 4. Samenvatting prioritaire lijst kwaliteitsbehoeften

In onderstaande tabel wordt een samenvatting gegeven van de kwaliteitsbehoeften gerangschikt naar prioriteit.

In kolom 2 wordt het percentage weergegeven van het aantal respondenten op de kwantitatieve enquête dat aangeeft dat de slechte kwaliteit van het gegeven een impact heeft op hun processen.

In kolom 3 wordt het percentage weergegeven van het aantal respondenten op de kwantitatieve enquête dat aangeeft ontevreden of minder tevreden te zijn over de kwaliteit van het gegeven.

In kolom 4 wordt het aantal gebruikers weergegeven dat geïnterviewd werd tijdens de bilaterale interviews en dat aangeeft dat het gegeven een kwaliteitsprobleem heeft.

In kolom 5 wordt de prioriteit van de kwaliteitsproblemen bepaald op basis van de percentages in kolommen 2 en 3 en het aantal geïnterviewde gebruikers in kolom 4.

In kolom 6 wordt het percentage weergegeven van het aantal respondenten op de kwantitatieve enquête dat aangeeft dat ze het gegeven gebruiken.

Gegeven KBO met kwaliteitsbehoefte	% Respondenten enquête dat aangeeft dat de kwaliteit van een gegeven een impact heeft (grafiek 10 op pagina 22 rapport enquête)	% Respondenten enquête dat aangeeft ontevreden of minder tevreden te zijn over de kwaliteit van het gegeven (tabel 6 op pagina 24-25 rapport enquête)	Aantal geïnterviewden van de bilaterale interviews dat aangeeft dat er een kwaliteitsprobleem is met dit gegeven	Prioriteit o.b.v. kolom 2, 3 en 4	% Respondenten enquête dat aangeeft het gegeven te gebruiken (tabel 2 op pagina 16 rapport enquête)
geregistreerde activiteiten op niveau van de vestigingseenheid	19%	(13%)	8	1	41%
contactgegevens	38%	(27%)	3	2	45%
adres vestigingseenheid	38%	(12%)	6	3	54%
adres entiteit	38%	(8%)	6	4	76%
functies	37%	(8%)	4	5	53%
rechtstoestand	22%	(7%)	3	6	73%
bankrekening	Geen info	(16%)	3	7	24%
actieve vestigingseenheden bij stopgezette entiteiten	Geen info	(12.5%)	4	8	25%
vestigingseenheid is niet ingeschreven	Geen info	(12%)	3	9	Geen info
gegevens buitenlandse entiteiten	13%	(Geen info)	2	10	Geen info

