

# Drama KvK

Geplaatst op [3 april 2024](#) door [Joseph Raaijmakers](#)

Inmiddels heb ik al enige ervaring met bestuursorganen en zeker de automatisering van deze organisaties. Maar geloof me: De KvK spant de kroon. Er lijkt daar werkelijk NIETS te werken. Als ik de gebeurtenissen van de afgelopen dagen op een rij zet klinkt het werkelijk ongelooflijk maar het is helaas echt zo gebeurd:

**KVK** WERKT VOOR  
ONDERNEMERS

Afgelopen vrijdag had ik een uitdraai KvK nodig; nieuwe klant dus even gegevens checken. Als ik wil inloggen krijg ik nul op request. Mijn gegevens zouden niet kloppen. Login en wachtwoord staan bewaard in mijn FireFox dus ik sluit typefouten even uit.

## Toegangscode

### Inloggen

Toegangscode

Wachtwoord

[Inloggen](#) [Wachtwoord vergeten?](#) [Toegangscode vergeten?](#)

Niet getreurd want er is een linkje “wachtwoord vergeten”. Daar maar even op klikken en ik krijg een keurige melding dat ik een e-mail ga krijgen. Deze komt echter niet! Dus gaan we even ploegen in de logfiles van onze mailservers. Al snel blijkt dat er een poging wordt gedaan om mail af te leveren vanuit de KvK maar onze mailservers constateren dat deze mailserver zich niet houdt aan de **rfc** ten aanzien van **smtp**. De server zegt “**server.db.kvk.nl**” te heten maar dat is niet in lijn met forward- en reverse-lookup.

```
Mar 29 17:34:56 MX2 postfix/smtpd[96643]: NOQUEUE: reject: RCPT from gw1.kvk.nl[176.117.57.100]: 450 4.7.1 <server.db.kvk.nl>: Helo command rejected: Host not found; from=resetprofiel@kvk.nl to=<ons@email.adres> proto=ESMTP helo=<server.db.kvk.nl>
```

Aldus een regel uit de logfile van onze mailserver. Voor wie het niet kan lezen kleine uitleg: De server meld zich met HELO gevolgd door de naam van de server “**server.db.kvk.nl**”. Onze server controleert vervolgens of deze server werkelijk is wie hij zegt te zijn en doet een (forward) lookup: “\*\* **server can't find server.db.kvk.nl: NXDOMAIN**”. Vervolgens doet onze server een (reverse)lookup van het ip-adres waarmee deze server zich meldt: “**name = gw1.kvk.nl**”. Simpel gezegd: Jij bent niet wie je zegt te zijn dus neem ik geen mail van je aan. Deze controle behoort iedere mailserver op de wereld uit te voeren en 50% doet dat dan ook.



Ik schat dus in dat ongeveer de helft van de mailservers op de wereld geen mail aanneemt van deze mailserver, en TERECHT! We hebben onze eigen mailservers in beheer dus was ik genoodzaakt om het ip-adres van de KvK in de "WhiteList" te zetten om überhaupt mijn reset-wachtwoord-mail te kunnen ontvangen.

Vol nieuwe moed log ik in op de KvK website en ga verder met de bestelling van een digitaal uittreksel. Alles opnieuw ingevuld en we klikken op "afrekenen".

***Technische fout (foutmelding-id = 1711730749863) Door een technische fout kan er momenteel geen uittreksel worden verstrekt.***

Ik begin stilaan chagrijnig te worden maar wil het nog niet opgeven. Er staat namelijk bij dat ik problemen kan melden met het contactformulier. Het verbaast me inmiddels niet meer dat ik, als ik het hele verhaal heb ingevuld, de melding krijg:

***Er ging iets mis bij het versturen van je vraag. Probeer het later opnieuw.***

Nou ben ik er wel even klaar mee. Het is inmiddels 17:00 dus bellen of chatten (*als dat wel werkt?*) kan niet meer dus laat ik het rusten, voor een lang paasweekend.



Omdat ik vandaag tegen dezelfde problemen aanliep besloot ik toch maar eens te bellen. Ik moest tenslotte weer een uittreksel hebben en het werkt, nog altijd, niet. Overigens: Mocht je denken, zoals de eerste vraag is bij elke helpdesk, dat het aan mijn PC of browser zou kunnen liggen: Ik heb het geprobeerd met Windows 10 + Brave, Windows 11 + Edge en tenslotte met Linux Mint + **Firefox**. Ik kan, denk ik, wel aangeven dat het probleem NIET aan deze zijde zit.

Na 2 minuten menu en nog eens 4 minuten "even geduld" wordt het stil. Ik besluit na 10 minuten maar op te hangen. Bij de 2e poging eveneens 2 minuten menu maar nu antwoordt er na een paar minuten een vriendelijke doch hulpeloze dame de telefoon. Ik erger me in toenemende mate aan deze dames. Dat is niet persoonlijk maar ze kunnen of mogen niet meer als een beantwoorder dus zijn ze compleet nutteloos. Toch kies ik er voor mijn verhaal te doen. Ze reageert op het stukje over de e-mail:



***Mijnheer. Over de mail kan ik kort zijn. Dit horen wij vaker en dat heeft te maken met de spamfilters van ontvangers. Daar hebben we helaas geen invloed op. Daarom is e-mail ook niet veilig.***



Werkelijk? Ze heeft dus niet geluisterd of er helemaal niks van begrepen wat ik zojuist vertelt heb. Ik kies er voor om het haar nog eens duidelijk uit te leggen: Het ligt niet aan de beveiliging van anderen; het ligt aan de configuratie van jullie mailserver. Ik ben best bereid om dat aan jullie IT-afdeling uit te leggen en eventueel onze logfiles door te sturen maar HOE? Ze weet me alleen te vertellen dat ze me niet kan doorverbinden en als ik daar niet mee kan leven moet ik maar een KLACHT indienen.

Ja, we zijn weer terug bij het woordje **KLACHT. De deur van Kafka.** De deur die is gemaakt “*omdat ik daar sta*”. Wederom een bestuursorgaan zonder enig zelfreinigend vermogen. Ver boven de burger verheven.

Ik haak af over e-mail maar druk door over de werking van de website. Ik heb tenslotte die uittreksels nodig. Ze gaat in de database van gebruikers kijken.

- **Mag ik uw nummer?**
- Mijn KvK nummer of mijn login code?
- **Uw KvK nummer want uw login code is daar aan gekoppeld.**
- Alsjeblieft ...
- **Ik zie dat uw login is gedeactiveerd.**
- Waarom?
- **Dat doen we wel meer. Als mensen langere tijd geen gebruik maken van hun code om de database zuiver te houden.**
- Maar mijn bedrijf is toch actief. Dat kunnen jullie toch zien.
- **Maar de login-code is niet gekoppeld aan uw bedrijf, mijnheer.**
- Grrrrrrrrr ..... Ik gebruik die code niet elke week en misschien ook wel niet elke maand maar toch verschillende keren in het afgelopen jaar. Hoe kan dat?
- **Ik ga niet over het beleid van onze IT-afdeling mijnheer. Dat zult u met hen op moeten nemen.**
- Ik heb al eerder gevraagd, met het e-mail probleem, of je me kan doorverbinden met die IT-afdeling of tenminste hun e-mail kan geven.
- **Dat heb ik al gezegd mijnheer, ik kan u niet doorverbinden en ik mag u geen e-mail van hen doorgeven.**
- Hoe leg ik dan contact met die IT-afdeling?
- **U kunt een klacht indienen; dan stuur ik die door.**
- @&^%\*^(^&\*^#%#@^#\*\$&^((&(&\_)
- **Ik kan misschien ook een melding aanmaken. Dan krijgt u daar een mail van en daarop kunt u reageren en zaken meesturen. Is dat een oplossing?**
- Ja, doe dat maar dan.
- **Wat moet ik dan precies melden?**
- #^&%^\*^\*\*&(^&()\*)(\*&^&\*^%\*^\$^\$\*^&^%\*) De e-mail problemen en ook graag over de login alsjeblieft.
- **Dan doe ik dat mijnheer. U krijgt daar vanzelf e-mail van. OK?**
- Ik denk “Whatever” maar zeg “Dankjewel”

Ik krijg inderdaad een e-mail met afzender "NoReply KVK <[noreply@kvk.nl](mailto:noreply@kvk.nl)>". Tegen beter weten in antwoord ik het gehele verhaal maar krijg natuurlijk een antwoord van hun mailservers:

***Hartelijk dank voor je bericht. Via dit e-mailadres kun je helaas geen contact met ons opnemen.  
We helpen je graag verder. Kijk op [KVK.nl/contact](https://www.kvk.nl/contact) hoe je ons kunt bereiken.***

Een andere Kafkaïaanse deur ...



**Blijf kritisch, blijf nadenken en blijf VRIJ.**