



Gemiddelde koopsom
appartementen 2008
in Breda: € 194.153

Eigenaar theater
Het Turfschip:
Gemeente Breda

Gemiddelde hypotheek-
som in Nederland:
€ 290.270

Familie Van Dijk wonend
in Breda sinds 01/11/2008

Oppervlakte
Chasséveld: 19.200 m²

Afstand Chasséveld
naar Centraal Station:
575 m

Totaal aantal verhuizingen
tussen gemeenten: 652.302



Locatie:

Chasséveld, Breda,
Noord-Brabant

X 113.322, Y 400.120

4°47'10.72"E, 51°35'21.75"N

5 Klanttevredenheid

Zijn de klanten tevreden over het Kadaster? Dit hoofdstuk bevat de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek van 2008. Daarnaast is hier te vinden hoe het Kadaster de verbeterpunten uit het vorige onderzoek heeft opgepakt. Het tweede deel van het hoofdstuk gaat in op de momenten dat de dienstverlening in de ogen van de klant tekort schoot: de afhandeling van klachten en bezwaren.

5.1 Klanttevredenheidsonderzoek

5.1.1 Klanttevredenheidsonderzoek: de methode

Tot 2007 voerde het Kadaster elke drie jaar een uitvoerig klanttevredenheidsonderzoek uit. Eind 2007 heeft het Kadaster een nieuwe methode geïntroduceerd waarmee het oordeel van de klanten elk jaar online gemeten wordt. Deze verhoogde frequentie maakt het mogelijk om sneller verbeterpunten te signaleren en om deze sneller om te zetten in verbeteringen.

Voor de ontwikkeling van de Klanttevredenheidsmonitor heeft nauwe afstemming plaatsgevonden met de Gebruikersraad. In 2007 is gestart met een kwalitatief vooronderzoek, in de vorm van groepsgesprekken intern en extern. De gesprekken hebben als belangrijke input gediend voor de samenstelling van de vragenlijst voor het kwantitatieve onderzoek.

Aan de Klanttevredenheidsmonitor 2008 hebben 1.292 zakelijke klanten en 431 particulieren deelgenomen. Het responspercentage was 18% (in 2007 26%). De meting vond plaats in het laatste kwartaal van 2008. De Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB) heeft de wens uitgesproken om samen met het Kadaster in 2009 een apart tevredenheidsonderzoek uit te voeren. Hierin kan dieper worden ingegaan op specifieke speerpunten en ervaringen van het notariaat. In de uitkomsten van de Klanttevredenheidsmonitor 2008 zijn de ervaringen van de notarissen daarom nog niet meegenomen.

5.1.2 De scores van 2008 ten opzichte van de scores uit 2007

Het Kadaster stelt zich ten doel dat de scores van zijn klanttevredenheidsonderzoek tenminste gelijk zijn aan de scores van het voorgaande onderzoek. Deze doelstelling is niet behaald.

In 2008 is het merendeel van de klanten tevreden over het Kadaster in zijn algemeenheid (94%), en velen bevelen het Kadaster aan (85%). Echter de gemiddelde beoordeling is gedaald in vergelijking met 2007. Dit wordt met name veroorzaakt door een afgenomen groep enthousiaste klanten; minder klanten kennen het oordeel uitstekend of zeer goed toe aan het Kadaster in het algemeen. De beoordeling van de prijs-kwaliteitverhouding is achteruitgegaan, zowel zakelijke als particuliere klanten zijn kritischer. Waarschijnlijk zijn de tariefsverhogingen in 2008 hier van invloed. Circa 19% vindt de prijs-kwaliteit verhouding matig of slecht, in 2007 was dit nog 13%.

Uit het volgende overzicht blijkt dat de verbeteracties die het Kadaster uitvoerde voor de verbeterpunten uit het onderzoek van 2007, nog niet het gewenste effect hebben gesorteerd.

	Score 2008 t.o.v. 2007*	
	Zakelijk	Particulier
Probleemafhandeling	--	+/-
Factuur	+/-	+/-
Terzake	+	n.v.t.
Klantcontactcenter	+/-	+/-
Metingen	+/-	+/-

* ++ = verbeterd +/- = gelijk gebleven, -- = verslechterd

5.1.3 Waar de klanten tevreden over zijn

Online dienstverlening

Het meeste klantcontact met het Kadaster verloopt via digitale weg. De online kanalen van het Kadaster (Mijn Kadaster, webshop, website, Web-Elan) zijn dan ook belangrijke processen in de ogen van de klant. De klanttevredenheid over de internetdiensten is hoog, hetgeen een positief effect heeft op de algemene tevredenheid. Zo is het merendeel van de zakelijke klanten tevreden over Mijn Kadaster (95%). Men is te spreken over het service-gedeelte binnen Mijn Kadaster, waar de klant zelf wachtwoorden kan veranderen en gebruikers kan autoriseren.

Voor de particuliere klant is op de website de webshop Online producten ingericht, 93% is hier tevreden over. Ruim de helft van de particuliere klanten is zelfs uitgesproken enthousiast over de webshop, 55% geeft het oordeel uitstekend of zeer goed. Met name de snelheid van het leveren van het product via de webshop en de aangeboden betalingswijzen roepen enthousiasme op bij de klant.

Producten

Ook over de producten van het Kadaster laat men zich positief uit. Het merendeel beoordeelt alles bij elkaar genomen de producten van het Kadaster positief (zakelijk 96% tevreden, particulier 93% tevreden). Dit zijn processen waar veel klanten mee te maken hebben en die een sterke invloed op hebben op de loyaliteit.

Landmeter en accountmanager

Ook de Landmeter en de Accountmanager scoren goed, net als in 2007. Negen van de tien klanten die met deze medewerkers te maken krijgen, zijn tevreden over de landmeter danwel accountmanager.

5.1.4 De verbeterpunten

Klanten zijn het meest kritisch over dienstverlening die persoonlijk contact met zich meebrengt. Bij deze processen is dan ook ruimte voor verbetering, veelal op het gebied van snelheid.

Probleemafhandeling

Eén op de vijf zakelijke klanten geeft aan het afgelopen half jaar een probleem ervaren te hebben met de producten en/of diensten van het Kadaster (19%). Hierbij moet worden aangetekend dat een probleem niet gelijk staat aan een ingediend bezwaar of ingediende klacht; niet iedereen neemt contact op met het Kadaster naar aanleiding van het probleem (74%). De invloed van de probleemafhandeling op de loyaliteit van de klant is over het algemeen matig te noemen. Onder degenen die wél contact opnemen, heerst veel onvrede over de probleemafhandeling (67%, in 2007 was dit 50%). Snelheid en melden van de voortgang blijven de belangrijkste zorgpunten. In de ogen van de klant heeft het Kadaster zich niet verbeterd op deze aspecten.

Klantcontactcenter

Klanten kunnen op verschillende wijzen contact opnemen met het Kadaster: telefonisch, via e-mail, schriftelijk en aan de balie. Van het laatste kanaal wordt steeds minder gebruik gemaakt. Met betrekking tot de overige contactkanalen geldt dat zakelijke klanten het belangrijk vinden dat ze snel geholpen worden en dat de vraag goed beantwoord wordt. Hier is men in 2008 niet tevreden over, net als in 2007. Het verbeteren van de processen bij het Klantcontactcenter is en blijft dan ook een belangrijk aandachtspunt voor het Kadaster.

Metingen

Onder metingen worden verstaan grensreconstructies, splitsingen van percelen en aanwijs en meten van nieuwe grenzen. Het meetproces is een verbeterpunt. De snelheid van het maken van een afspraak en de snelheid van inmeten zijn belangrijke aspecten voor zakelijke klanten; hier is men het minst over te spreken (respectievelijk 22% en 19% ontevreden). De snelheid van het maken van een afspraak is wel verbeterd, in 2007 was 27% hier nog ontevreden over. Voor de particuliere klant scoort metingen een voldoende, maar heeft ook een relatief grote groep ontevreden klanten (20%). Dit proces verdient daarom aandacht.

5.1.5 In 2008 uitgevoerde verbeteracties Klanttevredenheidsonderzoek 2007

Probleemafhandeling

De verbeteracties om de snelheid van probleemafhandeling te vergroten en om het melden van de voortgang te verbeteren, zijn in 2008 onvoldoende gerealiseerd. Het verwerken van de bestaande probleemmeldingen duurde langer dan verwacht. Naar verwachting wordt dit begin 2009 gerealiseerd, waarna het KlantContactCenter in staat is via een nieuw systeem de afhandeling te volgen en de klant te informeren wanneer de afhandeling langer duurt dan overeengekomen. Intern worden de rapportages teruggebracht tot één centrale rapportage. Vervolgens zal het Kadaster meten of de klant tevreden is over de aangedragen oplossing.

Factuur

Het klanttevredenheidsonderzoek 2007 gaf aan dat de inhoud van de analoge factuur voor verbetering vatbaar was. Het is een bewuste keuze geweest om de inhoud van de analoge factuur te reduceren om het gebruik van de digitale factuur te stimuleren. De voorgenomen mailingactie om de voordelen van de digitale factuur te benadrukken is niet in 2008 gerealiseerd, maar wordt in 2009 uitgevoerd. Wel worden individuele klanten in voorkomende gevallen al door het Klantcontactcenter gewezen op de mogelijkheid van een digitale factuur. Een aanvullende klantwens was om de ontvangstfrequentie van de factuur te verbeteren, vooral in geval van kleine factuurbedragen. Het Kadaster onderzoekt in 2009 de mogelijkheid om te factureren met verschillende frequenties.

Terzake

Uit het klanttevredenheidsonderzoek van 2007 bleek dat het relatiemagazine van het Kadaster, Terzake, bij de zakelijke respondenten matig scoorde. Slechts driekwart van hen las Terzake slechts vluchtig of helemaal niet, het blad scoorde matig op de inhoud. Het tijdstip van het klanttevredenheidsonderzoek viel samen met het tijdstip van een eerder geplande vernieuwing van Terzake (vanaf editie september 2007). Om te zien of het vernieuwde magazine aan de lezersbehoeften zou voldoen, is in 2008 een lezersonderzoek uitgevoerd (20 diepte-interviews). De uitkomsten waren uitermate positief, zowel voor de vorm en inhoud. De resterende aanbevelingen (bijvoorbeeld de mate waarin artikelpoppen herkenbaarheid bieden voor doelgroepen) heeft de redactie inmiddels verwerkt.

Klantcontactcenter

In 2008 is veel geïnvesteerd in verbetering van het Klantcontactcenter. Dit heeft dusdanig vruchten afgeworpen dat het Kadaster de eerste publieke instantie is die het ITO (Instituut voor Telecom Organisatie)-certificaat heeft behaald voor zijn klantenservice. Zie ook paragraaf 4.3.

Tegelijkertijd verliest het Kadaster niet de verbeterpunten uit het oog die het klanttevredenheidsonderzoek aandraagt. In 2008 zijn verbeteracties voorbereid voor e-mail (opleiding e-mail afhandeling) en telefonie (klanttevredenheidsmeting); deze worden begin 2009 gerealiseerd. Dan wordt het mogelijk om ook de e-mail die via Outlook binnenkomt geautomatiseerd te monitoren; nu kan dit nog alleen met meldingen die via het systeem eServices van het KlantContactCenter zijn binnengekomen. Om de telefonische bereikbaarheid te verbeteren en wachttijden terug te brengen, worden onder meer een keuzemenu en een terugbelfaciliteit ingezet. Hierdoor komt de klant sneller bij de juiste medewerker. Sinds 2008 worden ook de medewerkers van het KlantContactCenter hier aanvullend op getraind, onder meer via kennistoetsen en mystery calls.

Landmetingen

Het jaar 2008 heeft in het teken gestaan van verdere inrichting van het Landelijk planbureau, met als doel snelheid en efficiëntie van metingen te bevorderen. Onder metingen worden verstaan grensreconstructies, splitsingen van percelen en aanwijs en meten van nieuwe grenzen. In 2008 is gewerkt aan het vergroten van de capaciteit voor landmeten. Het Kadaster heeft wervingscampagnes gevoerd en biedt opleidingsmogelijkheden voor landmeten. In 2008 is een succesvolle pilot Solometen en Mobiel werken afgerond. De gerichte inzet van moderne tachymeters, van GPS-ontvangers in combinatie met het Kadastersysteem NETPOS en van elektronische hand-held afstandsmeters maken solometen voor onze landmeters mogelijk. Een laptop met mobiele technologie ondersteunt het locatie-onafhankelijk werken van de landmeter. Het gezamenlijk ontwikkelde nieuwe werkproces is efficiënter en sneller en zal in 2009 verder geïmplementeerd worden [zie ook 3.2.4].

5.2 Afhandeling klachten en bezwaren

In deze paragraaf wordt een overzicht gegeven van aantallen en afhandeltermijnen van klachten en bezwaren in 2008.

Het Kadaster kent vier soorten klachten en bezwaren:

- een Bezwaar richt zich tegen een formeel besluit van het Kadaster; een voorbeeld van deze categorie is een bezwaarschrift tegen een kennisgeving die het resultaat van een meting of een aktenregistratie weergeeft;
- een Verzoek tot Wijziging heeft betrekking op vermeende misslagen van het Kadaster, zoals bedoeld in artikel 112 van de Kadasterwet; een voorbeeld van deze categorie is het verzoek van een notaris tot wijziging van een geconstateerde fout in de kadastrale registratie;
- een Klacht Product heeft betrekking op de producten van het Kadaster. Voorbeelden van deze categorie zijn het niet begrijpen van een kennisgeving of klachten over een factuur;
- een Klacht Gedraging richt zich tegen het gedrag van (een medewerker van) het Kadaster. Een voorbeeld van deze categorie zijn vermeende beledigende opmerkingen van een medewerker tegenover betrokkenen.

Totaal	2008	Geground	2007	Geground	2006	Geground	2005	Geground
Bezwaar	3.548	50%	4.128	55%	3.370	49%	2.311	37%
Verzoek tot wijziging	19.021	74%	19.049	77%	21.334	74%	19.690	71%
Klacht product	5.359	73%	4.871	74%	6.255	66%	7.963	57%
Klacht gedraging	51	49%	48	42%	55	60%	87	33%
Soort bezwaar	2008	Geground	2007	Geground	2006	Geground	2005	Geground
Grenzen en oppervlakte	680	22%	720	28%	673	23%	590	24%
Fout in aktenregistratie	2.709	59%	3.318	63%	2.323	58%	1.417	45%
Overige	159	20%	90	35%	374	31%	304	22%
Totalen	3.548	50%	4.128	55%	3.370	49%	2.311	37%

Soort verzoek tot wijziging	2008	Geground	2007	Geground	2006	Geground	2005	Geground
Kadastrale kaart	638	55%	580	69%	751	63%	799	56%
Fout in aktenregistratie	12.582	77%	12.939	79%	14.469	74%	13.496	70%
Fout in hypotheekregistratie	5.248	73%	5.275	75%	5.915	75%	5.181	75%
Fout in relaas bevindingen	553	29%	255	34%	199	33%	214	30%
Totalen	19.021	74%	19.049	77%	21.334	74%	19.690	71%

Soort klacht product	2008	Geground	2007	Geground	2006	Geground	2005	Geground
Factuur	4.372	74%	3.599	76%	3.887	72%	3.497	65%
Fout in levering	669	65%	1.020	69%	1.764	54%	3.910	50%
Grensreconstructies	99	31%	77	43%	111	23%	140	24%
Fout akte over e-mail	114	92%	68	93%	493	77%	416	69%
Overige	105	67%	107	62%				
Totalen	5.359	73%	4.871	74%	6.255	66%	7.963	57%

In bovenstaande tabel is een uitwerking opgenomen van de aantallen bezwaren en klachten per soort. Voor de grootste component (fout in aktenregistratie en fout in hypotheekregistratie) wordt dat in onderstaande tabellen toegelicht.

	2008	2007	2006	2005
Werkaanbod akten	452.800	488.100	497.700	478.200
Aantal correcties in aktenregistratie	9.666	10.264	10.707	9.447
(% t.o.v. werkaanbod)	(2,1%)	(2,1%)	(2,2%)	(2,0%)
	2008	2007	2006	2005
Werkaanbod hypotheekstukken	546.400	632.500	748.800	770.900
Aantal correcties in hypotheekregistratie	3.847	3.970	4.436	3.885
(% t.o.v. werkaanbod)	(0,7%)	(0,6%)	(0,6%)	(0,5%)

Het totaal aantal klachten en bezwaren in 2008 is ten opzichte van 2007 nagenoeg hetzelfde. Het werkaanbod akten en hypotheekstukken is daarentegen afgenomen met 7%, respectievelijk 14%. Verhoudingsgewijs is het aantal klachten en bezwaren in 2008 gestegen. Zowel bij de klachten als bij de bezwaren zijn de subject- en objectgebonden fouten grootste veroorzakers.

De subjectgebonden fouten worden automatisch gecorrigeerd door de koppeling met de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA). Wordt niet aan de koppelingsvoorwaarden voldaan, dan zorgt het centrale team ervoor dat de koppeling alsnog plaatsvindt waardoor ook deze fouten automatisch gecorrigeerd worden. In het huidige proces is het niet mogelijk om het versturen van de kennisgevingen voor de belanghebbenden te laten wachten op deze herstelacties. In 2009 wordt onderzoek gedaan naar een alternatieve mogelijkheid voor de kennisgeving. Hierbij zullen de gegevens van de belanghebbende gekoppeld zijn met de GBA en de invoerfouten gecorrigeerd zijn.

Belangrijkste klachtoorzaak bij de objectgebonden fouten is het adres. In het kader van de voorbereiding op de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) start in 2009 een actie om adressen van gemeenten en het Kadaster te vergelijken, te actualiseren en af te stemmen op de inhoud van gemeenten. Het beoogde effect is dat het aantal foute adressen afneemt.

Voor wat betreft de overige klachten en bezwaren betreffende de registratie is de verwachting dat deze in 2009 zullen afnemen als gevolg van de gedeeltelijke geautomatiseerde verwerking van stukken en het structureel terugkoppelen van fouten richting medewerkers.

Scores op de normen in het kwaliteitshandvest

AFHANDELINGSTERMIJN KLACHTEN EN BEZWAREN

Kwaliteitseis volgens Kwaliteitshandvest 2007	Normlevertijd	Doelstelling 2008	Realisatie 2008	Realisatie 2007
Afhandeling klachten en bezwaren (als regel)	5 werkdagen	Conform norm	72% binnen norm	72% binnen norm
Klachten verwijzing naar Openbare Registers	Volgende werkdag	Conform norm	77% binnen norm	79% binnen norm
Omvangrijk onderzoek nodig	6 weken	Conform norm	79% binnen norm	77% binnen norm
Klachten over gedraging	6 weken	Conform norm	82% binnen norm	75% binnen norm

In 2008 is de implementatie van een centraal Bezwaren en Klachten team afgerond. Daarbij is een aantal geconstateerde verbeterpunten uit 2007 direct opgepakt, waaronder betere interne afstemming tussen het centrale team en collega's in de locaties.

Gedurende het jaar 2008 is de afhandelingstermijn geleidelijk verbeterd. Door een inhaalslag in het eerste kwartaal is de gemiddelde afhandelingsnorm 2008 uitgekomen op 77%. Gedurende de loop van het jaar is de afhandelingsnorm toegenomen tot 86% binnen de norm in het laatste kwartaal. Deze toename was het resultaat van geïntensiveerde afstemming tussen het centrale team en de regionale locaties. Daarnaast zijn meer klanten gebruik gaan maken van de mogelijkheid om klachten online te melden via de Kadasterwebsite. Hierdoor komen klachten en bezwaren rechtstreeks bij het centrale team, waardoor de afhandelingstermijn wordt verkort. In 2007 waren 827 meldingen binnengekomen; in 2008 is dit aantal gegroeid naar 3.524 meldingen.

Halverwege 2008 is gestart met structurele terugkoppeling van klachten en bezwaren richting de veroorzakers hiervan binnen het Kadaster, zodat deze medewerkers individueel worden geconfronteerd met de gevolgen van de gemaakte fout. Deze terugkoppeling vindt plaats via het management, zodat de resultaten ook structureel onderwerp van gesprek zijn bij de functioneringsgesprekken. De interne aandacht voor het klachten en bezwaren proces is hierdoor binnen de organisatie sterk verbeterd.