





Locatie:

Onze Lieve Vrouwetoren, Amersfoort,
Utrecht
Kadastraal middelpunt Nederland
X 155.000, Y 463.000
5°23'15.53"E, 52°9'22.2"N

6 Verantwoording en toezicht

Dit hoofdstuk gaat over verantwoording afleggen en beoordeeld worden op hetgeen gepresteerd is. Allereerst legt de Raad van Bestuur verantwoording af over zijn eigen besturing via de Bedrijfsvoeringsmededeling. Daarna volgen de onafhankelijke verslagen van onder meer de vijftien belangrijkste klantgroepen in de Gebruikersraad, de leden van de Raad van Toezicht en de Ondernemingsraad. Daarnaast licht het Kadaster toe hoe het invulling geeft aan de Code Goed Bestuur. Het hoofdstuk besluit met de beoordeling van het Jaarverslag 2007 door zijn lezers en laat zien hoe de verbeter suggesties zijn verwerkt in het Jaarverslag 2008.

6.1 Bedrijfsvoeringsmededeling Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering van het Kadaster. Dat betreft alle bedrijfsprocessen die nodig zijn om de beleidsdoelstellingen te kunnen realiseren, te sturen en te beheersen. In de bedrijfsvoeringsmededeling legt de Raad van Bestuur verantwoording af over de interne besturing van het Kadaster en of de organisatie hierdoor effectief en efficiënt heeft gewerkt.

In 2008 hebben wij op geregelde momenten samen met de directeuren de effectiviteit van het systeem van interne besturing beoordeeld. Dit hebben we gedaan op basis van de reguliere planning- en controlcyclus, prestatie-indicatoren, productiecijfers, kwaliteitsmetingen, de resultaten van (in- en externe) audits, evaluaties en risicoanalyses.

In het jaar 2008 hebben wij de in eerdere jaren neergezette strategische lijnen, zoals geformuleerd in het Meerjarenbeleidsplan 2008-2012, voortgezet. Een aantal nieuwe taken hebben we in 2008 opgepakt, zoals de informatieverstrekking over kabels en leidingen en de landelijke voorziening voor de Basisregistratie Adressen en Gebouwen. Bestaande werkprocessen worden structureel verbeterd. Ons streven is daarbij evenwichtig om te gaan met belangen van continuïteit en vernieuwing, binnen aanvaardbare kostenbudgetten.

Sinds 2007 worden wij geconfronteerd met de signalen van een ander economisch tijdperk. De stagnatie op de vastgoedmarkt zorgt voor een lager werkaanbod, hetgeen vanzelfsprekend zijn uitwerking heeft op onze financiële positie. Deze is door het forse negatieve resultaat over 2008 van rond € 50 miljoen verder verminderd. Over 2008 was een negatief resultaat van € 30 miljoen begroot. Wij waren genoodzaakt om halverwege 2008 de tarieven te verhogen en ook aan het begin van 2009. Dit was noodzakelijk om onze solvabiliteit en liquiditeit te borgen en afgesproken doelstellingen op strategisch – en operationeel gebied te vervolgen. De tariefaanpassingen zijn totstandgekomen in overleg met de Gebruikersraad en na goedkeuring van onze Minister. Het eigen vermogen bedroeg ultimo 2008 rond € 8 miljoen. Het is daarmee ruim € 50 miljoen lager dan wenselijk wordt geacht. Ook voor 2009 verwachten wij door de effecten van de kredietcrisis een nadelig financieel resultaat, waarvan wij de omvang op dit moment nog niet met zekerheid kunnen vaststellen. Door de relatief beperkte mogelijkheden van kostenflexibiliteit zal dit niet alleen door dit instrument kunnen worden opgevangen. Momenteel bezinnen wij ons over te nemen aanvullende maatregelen.

De voorgenomen doelstellingen voor 2008, zoals die zijn opgenomen in het Meerjarenbeleidsplan, hebben wij ten dele behaald. Het project met betrekking tot de zogenoemde ‘watchdog’-functie, waarbij de notaris geheel automatisch wijzigingen ontvangt bij percelen of akten die in behandeling zijn, ligt op schema voor introductie in 2009. Het portaal Mijn Kadaster is in 2008 volledig operationeel geworden. Per 1 oktober 2008 hebben wij de informatieverstrekking over kabels en leidingen (KLIC) overgenomen. De beheertaak van de landelijke voorziening voor de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) wordt stapsgewijs overgenomen van het Ministerie van VROM. De realisatie van de automatische akteverwerking verloopt trager dan gepland. Sinds eind 2008 kunnen de eerste beslagen en hypotheekdoorhalingen automatisch worden verwerkt. De productiesoftware TOPIONL heeft voor onze topografen in 2008 problemen gekend. Deze zijn begin 2009 opgelost.

Wij zijn sterk afhankelijk van het goed functioneren van onze ICT-systemen. De primaire bedrijfsprocessen van het Kadaster worden steeds ICT-intensiever. Continuïteit van gegevensverwerking en beveiliging van de systemen zijn daarom voor ons van groot belang. Wij borgen deze processen voortdurend, onder meer door te voldoen aan de Code voor Informatiebeveiliging en het uitvoeren van tests voor systeemuitwijk. Door middel van toegespitste audits zijn wij in staat ons voortdurend te verbeteren. Het aantal verstoringen met de hoogste prioriteit is gelijk aan die van 2007 gebleven. Inmiddels sturen wij onze ICT-projecten als een integraal portfolio aan. Dit ondersteunt de monitoring van de doorlooptijden van te realiseren ICT-projecten.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek van het laatste kwartaal van 2008 hebben we afgeleid dat het merendeel van onze klanten in het algemeen tevreden is over onze dienstverlening. Hierbij moeten wij opmerken dat de gemiddelde beoordeling is gedaald in vergelijking met 2007. We stellen dan ook vast dat onze verbeteracties nog niet voldoende effect hebben gehad. Deze lagere waardering wordt overigens ten dele veroorzaakt door de tariefverhogingen. Onze eigen kwaliteitsmetingen geven aan dat we ons nog moeten verbeteren op het gebied van levertijden, het leren van gemaakte fouten en probleemaanpak.

In het traject van de organisatieontwikkeling zijn in 2008 overeenkomstig de planning een aantal vervolgstappen gezet. De directies Rechtszekerheid en Geo zijn ingericht, inclusief het her- en verplaatsen van het hierbij betrokken personeel. De landelijke aansturing van de productie is nu voor een groot deel gerealiseerd. In 2008 zijn onze locaties in Alkmaar, Utrecht en Zoetermeer gesloten. In 2009 zal nog een vijftal locaties volgen. Onze omvangrijke interne meerjarige projecten op het gebied van erfdienstbaarheden en digitalisering van veldwerken en hulpkaarten liggen goed op schema.

Een aantal lopende ontwikkelingen zal in 2009 effect hebben op de bedrijfsvoering, zoals bijvoorbeeld:

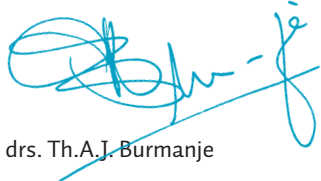
- de sluiting van de locaties te Breda, Emmen, Leeuwarden, Middelburg en Roermond, samen met verhuizingen in Eindhoven en Groningen en de inrichting van een drietal steunpunten;
- de verdere inpassing van de genoemde informatievoorziening over kabels en leidingen in de bedrijfsvoering met digitale uitwisseling;
- de toepassing van automatische akteverwerking;
- verdere ontwikkeling van efficiencyverbeteringen, onder meer op het gebied van inwinningstechnieken en vernieuwing van het proces van perceelsvorming;
- integratie van informatieverstrekking ook in samenhang met andere basisregistraties;
- de introductie van web-services.

Alles overziend zijn wij als Raad van Bestuur van mening dat het systeem van interne besturing van het Kadaster met de interne risicobeheersings- en controlesystemen in 2008 afdoende heeft gewerkt. Met name op het gebied van de werking van het kwaliteitsmanagementsysteem is een aantal verbetermaatregelen onderkend. Deze zullen in 2009 worden doorgevoerd, zodat de grip op onze bedrijfsprocessen verder wordt verbeterd.

We mogen vaststellen dat hetgeen we ook in 2008 hebben gerealiseerd bijdraagt aan het behalen van onze strategische doelstellingen. Desalniettemin stemt de mate en het tempo waarin we dat hebben kunnen doen ons slechts ten dele tevreden. In het licht van de nieuwe financiële situatie hebben wij in 2008 in een aantal gevallen concessies moeten doen aan het bereiken van de operationele doelstellingen. Dit was noodzakelijk om het evenwicht te borgen van continuïteit en vernieuwing binnen aanvaardbare kostenbudgetten. Desondanks zijn wij van mening dat de continuïteit van onze dienstverlening voor onze klanten op een behoorlijk niveau is gewaarborgd. De werkprocessen zijn zo beheerst, dat de organisatie in behoorlijke mate effectief en efficiënt heeft ge opereerd.

Naar onze mening is de jaarverantwoording betrouwbaar, is de geldende wet- en regelgeving nageleefd en zijn de waarden voldoende beveiligd. De huidige omstandigheden maken een verdere verbetering van effectiviteit en efficiency noodzakelijk met mogelijk een herziening van financiële instrumenten. Dit heeft de volle bestuurlijke aandacht.

Apeldoorn, 8 april 2009
Raad van Bestuur Kadaster



drs. Th.A.J. Burmanje



G.J.M. Barnasconi



ir. A.P.G. Groothedde

6.2 Bericht van de Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht (RvT) ziet toe op de werkzaamheden van het bestuur en op de algemene gang van zaken in de organisatie. De RvT staat de Raad van Bestuur (RvB) met raad en daad terzijde en heeft een belangrijke klankbordfunctie, niet alleen in de vergaderingen, maar ook in bilaterale overleggen. Individuele leden van de RvB en de RvT hebben regelmatig tussentijds informele afstemming

Nieuwe leden RvT

Mevrouw Tammenoms Bakker is sinds 1 juni 2008 lid van de Raad van Toezicht. Zij heeft in het kader van haar inwerkprogramma kennisgemaakt met verschillende afdelingen van het Kadaster. Van mevrouw Swaab is in de zomer van 2008 afscheid genomen in verband met het verstrijken van twee termijnen van vier jaar.

Vergaderingen / bilaterale afstemming

De RvT heeft in 2008 zes keer vergaderd. Individuele leden van de RvT hebben de RvB tussentijds onder meer geadviseerd over ontwikkelingen op gebieden als ICT, financiën en medezeggenschap.

Afstemming met minister

Ook in 2008 was de voorzitter van de RvT aanwezig bij de Bestuurlijke overleggen met de minister van VROM. Tijdens het laatste overleg heeft de Minister besloten, gezien de economische situatie, een review op de strategische plannen van het Kadaster te laten uitvoeren. De RvT onderschrijft de noodzaak van de review in verband met de gewijzigde (markt)omstandigheden. Bij de bespreking van het Meerjarenbeleidsplan (zie hierna) is dit ook aan de orde geweest.

Goedkeuring Meerjarenbeleidsplan en tarievenvoorstel

Het Meerjarenbeleidsplan 2009-2013 is door de RvT goedgekeurd, evenals de tariefverhoging per 1 juli 2008 en 1 januari 2009. De RvT is van mening dat het meerjarenbeleidsplan zich niet alleen moet richten op de continuïteit van de afgesproken activiteiten. Van belang is ook, gezien de huidige ontwikkelingen op de vastgoedmarkt, dat het traject van de langere termijn-visie met scenario's voortvarend wordt voortgezet, in nauw overleg met het Ministerie. Een specifieke risicoparagraaf is op verzoek van de RvT toegevoegd aan het meerjarenbeleidsplan. De RvT heeft met de RvB tijdens een speciale strategie-avond over deze onderwerpen doorgesproken. Daarbij zijn de volgende thema's besproken:

- welke ontwikkelingen in de omgeving zijn bepalend voor de ontwikkeling van het Kadaster op middellange termijn?
- wat is gelet op de omgevingsanalyse de toekomstige rol voor het Kadaster?
- moet het Kadaster inzetten op verbreding van het takenpakket?
- wat zijn de mogelijkheden om de financiële kwetsbaarheid van het Kadaster voor marktontwikkelingen te verminderen?
- op welke gebieden moet het Kadaster de dingen zelf blijven doen, en wat kunnen we beter uitbesteden? Of is slim samenwerken een alternatief?
- hoe verbeteren we de productiviteit van de organisatie?

De RvT is van mening dat de huidige ontwikkelingen van de vastgoedmarkt vragen om adequate (re)acties. Het werkaanbod is nauwlettend gevolgd. Aangezien de omzetkant slechts beperkt te beïnvloeden is, is vooral gestuurd op de kostenontwikkelingen en de tarieven. De RvT vindt te veel fluctuaties van de tarieven niet gewenst. Flexibiliteit bij de inzet van personeel is wenselijk. Het is van groot belang dat de bedrijfsprocessen op orde zijn en dat er veel (bestuurs)aanacht is voor kostenbesparingen.

Met inachtneming van de genoemde wijzigingen heeft de RvT het MBP vastgesteld. Het MBP is aan de minister ter instemming verzonden.

De Basisregistratie Topografie wordt gedeeltelijk budget-gefinancierd. Het Kadaster heeft een tarievenvoorstel gedaan voor het resterende deel. De RvT is akkoord gegaan met dit voorstel en heeft het ter vaststelling aan de Minister verzonden.

Visitatierapport Handvestgroep

In 2008 is voor de tweede keer een visitatie in het kader van het Handvest Publiek Verantwoorden bij het Kadaster uitgevoerd. In dit kader is ook een delegatie van de RvT door het visitatiecollege geïnterviewd. De uitkomsten zijn met de RvB besproken. De RvT is van mening dat het rapport goede handvatten biedt voor, dan wel een extra stimulans is om zaken als interne communicatie en samenwerking op te pakken.

Klanttevredenheid

De RvT is op de hoogte gebracht van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek 2007 en complimenteert het Kadaster met de uitkomsten. De RvT verzoekt de RvB de signalen tot verdere optimalisatie van de dienstverlening voortvarend ter hand te nemen.

Beoordeling besturing / Code Goed Bestuur

De RvT heeft in 2008 de gang van zaken van de RvB over 2008 besproken. De RvT is tevreden over de wijze waarop de RvB in 2008 leiding aan het Kadaster heeft gegeven. Met name de tweede helft van het jaar, toen de kredietcrisis zich manifesteerde, heeft veel inspanning van de RvB gevergd.

Ondernemingsraad

In juni 2008 hebben RvT en RvB gezamenlijk een bespreking gevoerd met de Ondernemingsraad (OR).

Financiële prognose

De RvT heeft in 2008 de financiële situatie van het Kadaster nauwlettend gevolgd. De RvT heeft gepleit voor extra focus op de kostenontwikkeling en de ontwikkeling van het Eigen Vermogen.

Investeringsbegroting

De RvT heeft het investeringsplan 2008 goedgekeurd. In 2008 zijn veel huisvestingskosten genomen die aanvankelijk voor 2009 begroot waren.

Europese samenwerking

De RvT is een groot voorstander van een pro-actieve Europese aanpak. Een voorbeeld is de deelname van het Kadaster aan de Europese rechtspersoon voor EULIS, waarvoor de Minister een verklaring van geen bezwaar heeft afgegeven.

Bespreking van Kadasterpublicaties

De RvT ontvangt iedere vergadering de relevante berichten van het Kadasterintranet, het personeelsblad OnderOns en het relatiemagazine Terzake. Deze informatiestroom is voor de RvT een belangrijke bron gebleken om voeling te houden met de organisatie, en voor de adviserende taak richting het bestuur.

Aanpassing Organisatiewet Kadaster aan de Kaderwet Zelfstandige Bestuursorganen (ZBO)

De RvT heeft naar aanleiding van de Mededeling van de Minister van VROM in het kader van de Kaderwet ZBO's de discussie over de aanpassing van de Organisatiewet met de RvB gevoerd. Ook het hierop volgende ambtelijke traject heeft de RvT gevolgd, mede in verband met de te wijzigen positie van de RvT.

Goedkeuring verslaglegging

Ook is de RvT akkoord gegaan met de jaarverslaglegging en heeft deze ter goedkeuring aan de minister van VROM toegezonden. In lijn met de Code Goed Bestuur heeft de RvT overleg gevoerd met de accountant over de jaarrekening zonder dat de RvB hierbij aanwezig was.

De jaarrekening is met inachtneming van het besprokene vastgesteld. De accountant heeft verklaard dat er geen bijzonderheden zijn die hij de RvT niet heeft aangegeven en die voor de RvT van belang zouden zijn geweest bij het bespreken van de jaarstukken. Ook is de reactie van de RvB, en de reactie van de accountant hierop, door de RvT besproken.

Reglementen

De RvT heeft de reglementen 'Wijziging reglement inrichting organisatie Kadaster 2008' vastgesteld.

Organisatieontwikkeling

De RvT is elke vergadering geïnformeerd over de stand van zaken rondom de organisatieontwikkeling. Hierover is door de RvT ook gesproken met de OR. De RvT ondersteunt de RvB in de ontwikkelingen. Ook is de RvT geïnformeerd over de wijzigingen van de huisvesting. De RvT spreekt zijn waardering uit over het succes van de Mobiliteitsafdeling van het Kadaster.

ICT-ontwikkelingen

De RvT is periodiek op de hoogte gebracht van de ICT-ontwikkelingen, ondermeer door middel van de kwartaalrapportages. Extra aandacht voor projectbeheersing heeft centraal gestaan in 2008. De continuïteit van de bedrijfsvoering is niet in gevaar gekomen. Een lid van de RvT stelde zich persoonlijk op de hoogte van de ICT-situatie. Met name de druk waaronder gewerkt werd en de positieve grondhouding van de medewerkers vielen op.

Apeldoorn, 8 april 2009

Raad van Toezicht

drs. E.H.T.M. Nijpels voorzitter

mr. E.H. Swaab (tot 1 mei 2008)

mw. J.A. Tammenoms Bakker (vanaf 1 juni 2008)

ir. P.O. Vermeulen

prof. mr. F.B.J. Grapperhaus

prof. dr. C.A. van Egten

6.3 Verslag van de Gebruikersraad

Het Kadaster kan zijn maatschappelijke rol alleen optimaal invullen als het een goed beeld heeft van de wensen en de beleving over het Kadaster in onze maatschappij. De Gebruikersraad wil daaraan een bijdrage leveren. In de Gebruikersraad overleggen de vijftien belangrijkste klantengroepen van het Kadaster met de Raad van Bestuur. De Gebruikersraad adviseert de RvB bij zaken die klanten raken, zoals de kwaliteit en doelmatigheid van de dienstverlening, het meerjarenbeleid en de Kadastertarieven. Het overleg levert een bijdrage aan het verder ontwikkelen van het Kadaster naar een moderne, efficiënte en klantgerichte uitvoeringsorganisatie. Het streven hierbij is dat de Gebruikersraad ook een functie vervult als platform voor discussie over strategische ontwikkelingen.

Reglement Gebruikersraad

De Gebruikersraad (GR) vergaderde in 2008 vier keer. In de eerste vergadering is de termijn van de voorzitter en de leden verlengd om tijd te maken om het reglement van de GR aan te passen. Dit is onder meer gedaan om een duidelijke procedure in het reglement op te nemen over de wijze van verkiezing van de (plaatsvervangend) voorzitters van de Rechtszekerheidskamer, de Geo –informatiekamer en van de plenaire vergadering. Ook zijn hierbij afspraken gemaakt over het verankeren van de veranderde samenstelling van de GR in het reglement. Daarnaast is het reglement aangepast aan veranderde wetgeving, zoals de Wet Informatie-uitwisseling Ondergrondse Netwerken (WION). Het nieuwe reglement is in de loop van het jaar binnen de GR besproken, door de RvB vastgesteld en gepubliceerd in de Staatscourant.

Klanttevredenheidsonderzoek

De GR is betrokken bij het Klanttevredenheidsonderzoek van het Kadaster. De onderzoeksopzet en het opzetten van de diverse vraagstellingen is destijds in samenwerking met de GR gedaan. De GR heeft waardering uitgesproken dat het Kadaster creatief blijft zoeken naar een zo breed mogelijke benutting van de Kadastergegevens. De GR heeft aandacht gevraagd voor de klanten met de hoogste facturen en pleit voor de aandacht voor de meest betalende klant. De GR heeft geadviseerd dat de klantenpanels vooral moeten gaan over uitvoeringszaken. Het Kadaster zal duidelijk maken wat de afbakening is tussen het klantenpanel, overleggroepen en de GR zelf.

Klantcontact

De GR heeft inzicht gekregen in de mate waarin de gemeentebalies het baliebezoek bij het Kadaster hebben overgenomen. De fysieke kadasterbalie is grotendeels overgenomen door internet en telefoon. De GR heeft daarbij om aandacht gevraagd voor de moeilijkheden die allochtonen en ouderen kunnen ondervinden bij de inzet van technologie met spraakherkenning. Gedurende werktijden zijn medewerkers van het Kadaster beschikbaar om de telefoontjes, die niet met spraakherkenning kunnen worden opgelost, op te vangen.

Efficiency en kwaliteit

Over de balans tussen efficiency en kwaliteit heeft de GR vragen gesteld. Het beleid op het gebied van efficiency en kwaliteit is in de GR naar tevredenheid besproken. Het Kadaster heeft hierbij aangegeven dat verdere invoering van informatietechnologie in de werkprocessen ertoe leidt dat hiervoor steeds minder mensen nodig zijn. Het Kadaster zal veel energie steken in het begeleiden van klanten bij het in gebruik nemen van nieuwe systemen.

Bedrijfseconomische uitgangspunten

Over de tussentijdse tariefsverhoging van 2008 heeft de Raad van Bestuur uitvoerig gesproken met de GR. De GR heeft aangegeven dat de kosten en opbrengsten van de basisregistraties, zoals BAG en KLIC, financieel los staan van de kosten en opbrengsten van het traditionele kadastrale werk. De GR adviseert om dit onderscheid in de bedrijfseconomische uitgangspunten van het Kadaster overeind te houden. De GR heeft vragen gesteld over de flexibiliteit van het Kadaster bij diverse scenario's en stelt voor om het bedrijfsleven te betrekken bij het definiëren van de flexibiliteit. Hierover zijn afspraken gemaakt.

Tarievenbeleid

Het tarievenbeleid van het Kadaster is uitvoerig met de Gebruikersraad besproken. Het gesprek in de GR betrof de kostendekkendheid, de kostenverdeelsleutels, het normvermogen, de financiële huishouding, de notificatie in Europa en enkele specifieke tarieven van producten, zoals het tarief van de grensreconstructies. Een belangrijke vraag van de GR betreft de transparantie en duidelijkheid over de financiering van de nieuwe taken en de invloed daarvan op de tarieven van het Kadaster. In de GR houdt dit punt aandacht.

Meerjarenbeleidsplan

De GR heeft veel aandacht besteed aan het Meerjarenbeleidsplan 2009-2013. Op grond van de discussie zijn wijzigingen in het meerjarenbeleidsplan aangebracht en afspraken gemaakt voor nadere toelichtingen op onder meer het ramingsmodel van het Kadaster en de KLIC-tarieven. De GR adviseert unaniem positief ten aanzien van de ambities en strategische doelstellingen van het Kadaster. De makelaardij en de consumentenorganisaties konden niet instemmen met een eerste tarievenvoorstel en het notariaat was hier kritisch over, vooral over de tariefsverhoging voor transacties. Mede op basis van de discussie in de GR is het Kadaster na diverse interne afwegingen met een aangepast voorstel gekomen. De Gebruikersraad heeft positief geadviseerd bij het separaat aangeboden tarievenvoorstel Topografie.

Ramingsmodel

Het ramingsmodel is in de Gebruikersraad toegelicht. De Gebruikersraad heeft de suggestie gedaan om de parameter Consumentenvertrouwen in het model op te nemen. Naar aanleiding van de productiecijfers in het jaarverslag 2007 heeft de GR gevraagd om te onderzoeken in hoeverre de definitie van de werkvoorraad akten en hypotheekstukken binnen het ramingsmodel kan worden gedifferentieerd. Het Kadaster heeft toegezegd dit te onderzoeken.

Samenstelling

De Gebruikersraad heeft per 1 januari 2009 nieuwe voorzitters en plaatsvervangend voorzitters gekozen voor de Rechtszekerheidkamer (de heer mr. J.H.F. Wilmink, notariaat, voorzitter en de heer mr. P.L. Alers, consumenten, plaatsvervangend voorzitter) en de Geo-Informatiekamer (de heer mr. M. Zonneville, gemeenten, voorzitter en de heer ir. H. van 't Land, waterschappen, plaatsvervangend voorzitter). In overleg met de Raad van Bestuur is besloten dat de heer F. Wilmink voorzitter wordt van de plenaire vergadering en de heer M. Zonneville vice-voorzitter.

Apeldoorn, 3 april 2009
Gebruikersraad Kadaster

mr. J. Luykx voorzitter

6.4 Verslag van de Ondernemingsraad

Voor de Ondernemingsraad (OR) is 2008 het laatste volle jaar van zijn termijn van 3 jaar geweest. De OR, die bestaat uit 17 gekozen leden, houdt zich vooral bezig met de hoofdlijnen van het beleid. De uitvoering van het beleid wordt behandeld door de Tijdelijke Onderdeel Commissies (TOC) binnen de directies en de Tijdelijke Medezeggenschap Commissies (TMC) in de voormalige regio's.

Het jaar 2008 is een jaar geweest waarin een aantal leden van de OR is vervangen. Ook het dagelijks bestuur is ingrijpend veranderd. Alleen de voorzitter is op zijn plaats gebleven. Dit is niet geheel zonder gevolgen gebleven. De OR heeft afscheid genomen van een paar bepalende mensen. Het kost tijd dit verlies te compenseren. Desondanks is rol van de OR in het afgelopen jaar uitgebreid naar een goed functionerend overlegorgaan in de steeds meer landelijk werkende Kadasterorganisatie. Goede samenwerking met de Raad van Bestuur (RvB) heeft ervoor gezorgd dat veel zaken tot een goed einde zijn gebracht. Niet alles liep daarbij op rolletjes. Door de financiële crisis is ook het Kadaster in zwaar weer terecht gekomen. De financiële positie van het Kadaster gaf de nodige onrustgevoelens bij de medewerkers. De inkomsten van het Kadaster liepen sterk terug en de OR was van mening dat dit pas erg laat werd gecompenseerd door ingrijpen in de kostenkant. In informele gesprekken heeft de RvB regelmatig uitleg gegeven. Kostenbesparing blijft een zorgpunt, de OR zal hier ook in 2009 bovenop blijven zitten. Daarnaast heeft de OR herhaaldelijk zijn zorg uitgesproken bij de RvB over de primaire processen bij met name de directies Geo en Services.

Het Kadaster zat in 2008 midden in de tweede fase van de Organisatieontwikkeling, de implementatiefase. Het was het jaar van het afronden van de inrichting van de directies Rechtszekerheid en Geo en van het sluiten van de locaties Alkmaar, Utrecht en Zoetermeer. In 2009 maken we ons op voor de laatste fase: sluiting van de locaties Emmen, Leeuwarden, Breda, Roermond en Middelburg en -niet te vergeten- de evaluatie van de Organisatieontwikkeling. De OR heeft de RvB aangegeven dat hij het betreurt dat het inregelen van productie-steunpunten in de regio's waar locaties sluiten zo laat op gang komt. Vooralsnog is alleen besloten dat er in 2009 een steunpunt in Friesland komt. De OR houdt ook hier vinger aan de pols en zal de RvB houden aan de afspraak dat dit 3 maanden voor de verhuisdatum is ingeregeld. Dat hierbij nog sociale problematiek te verwachten valt staat buiten kijf. Door de sluiting van de diverse kantoren worden mensen geconfronteerd met langere reistijden, waardoor persoonlijke problemen kunnen ontstaan. De taak van de OR zal zijn om er op toe te zien dat alle regelgeving goed wordt toegepast om zodoende de problematiek voor de medewerkers zo klein mogelijk te houden. Aangezien de OR in alles de mens voorop stelt, vindt hij ruimhartig toepassen van de regelgeving een vereiste om medewerkers te kunnen blijven motiveren in deze onzekere tijden.

De OR is overtuigd van het feit dat hij een goed tegenwicht vormt voor de Raad van Bestuur en daarmee een onmisbare schakel vormt in het besluitvormingsproces. Dit geldt ook voor de (T)OC's en -daar waar nog verhuizingen op stapel staan- voor de TMC's. Het jaar 2009 staat in het teken van OR-verkiezingen. De nieuwe OR zal zich door de definitieve inregeling van de OC's gaan beperken tot strategische onderwerpen en zaken die directieoverstijgend zijn. De OR hoopt op het voortzetten van de goede samenwerking met de Raad van Bestuur in het komende jaar om zo de moeilijke tijd die voor ons ligt samen het hoofd te kunnen bieden en om samen tot goede oplossingen te komen.

Apeldoorn, 25 januari 2009
Ondernemingsraad Kadaster

Henk Mennegat voorzitter

6.5 Publieke Verantwoording en de Code Goed Bestuur

Handvestgroep Publieke Verantwoording

In november 2000 heeft een aantal organisaties, waaronder het Kadaster, de Handvestgroep Publieke Verantwoording opgericht. In hun Handvest geeft deze groep van uitvoeringsorganisaties aan zich niet te willen beperken tot het afleggen van verantwoording die nodig is voor het uitoefenen van de ministeriële verantwoordelijkheid, maar zich ook publiek te willen verantwoorden voor zijn handelen en voor de kwaliteit van de dienstverlening. Binnen de Handvestgroep wordt voortdurend nagedacht over optimalisering van de wijze waarop organisaties omgaan met klanten en samenleving. De overige leden van de Handvestgroep zijn: Centraal Orgaan opvang Asielzoekers, Informatie Beheer Groep, Rijksdienst voor het Wegverkeer, Centrale Financiën Instellingen, Staatsbosbeheer, Sociale Verzekeringsbank, College Voor Zorgverzekeringen, Centrale organisatie Werk en Inkomen, ProRail en de Immigratie- en Naturalisatiedienst. In 2008 zijn het Uitvoeringsorgaan Werknemersverzekeringen (uwv), de Kamer van Koophandel Nederland (kvkn) en het Centrum Indicatiestelling Zorg (ciz) toegetreden tot de Handvestgroep. Het Centraal Bureau voor de Statistiek is teruggetreden.

Het handvest is een streefmodel aan de hand waarvan de leden hun eigen positie kunnen bepalen en uitbouwen. Toetsing aan dit streefmodel vindt plaats via periodieke visitaties door een onafhankelijk Visitatiecollege. Het College bestaat uit zes personen die in wisselende teams visitaties uitvoeren. In 2002 heeft de eerste visitatie bij het Kadaster plaatsgevonden en in 2008 is een tweede visitatie uitgevoerd. Deze is uitgevoerd door mevrouw drs. F. Giskes, prof. dr. R.J. In 't Veld en mr. H.J.E. Bruins Slot.

Tweede visitatie publiek verantwoorden

Het Visitatiecollege geeft in zijn rapport de volgende algemene observaties ten aanzien van 'de state of the art van het Kadaster':

“Het Kadaster verkeert in goede vorm en is bezig met een belangrijke transitie van een traditionele meter-gegevensbeheerder naar een geavanceerde geo-informatiebeheerder en -dienstverlener. Zo hier en daar vliegen wat spaanders in het rond maar de vooruitgang is gestaag en grote ongelukken zijn uitgebleven. Het Kadaster is niet feilloos, maar vervult zijn traditionele taken wel met grote precisie. Het Kadaster verantwoordt zich tegenover de Nederlandse samenleving uitvoerig en correct. Het Kadaster behoort tot de toonaangevende kadasters in Europa en tot de vooraanstaande zbo's in Nederland.“

Het Visitatiecollege geeft een aantal aanbevelingen voor verdere verbetering. Onder meer het verbeteren van de interne communicatie, het nemen van maatregelen voor een gezonde leeftijdsopbouw van het personeelsbestand, het verbeteren van de klachtafhandeling en het klanttevredenheidsonderzoek, het voorkomen van hevige fluctuaties van de tarieven en het verbeteren van de effectiviteit van het overleg met de Gebruikersraad. In een reactie heeft de Raad van Bestuur van het Kadaster aangegeven de aanbevelingen ter harte te nemen en mee te nemen in de beleidsplannen voor de periode vanaf 2010. Het visitatierapport, inclusief de reactie van het Kadaster daarop, is te vinden op www.publiekverantwoorden.nl.

Code Goed Bestuur

In 2004 presenteerde de Handvestgroep de Code Goed Bestuur Uitvoeringsorganisaties. Naar voorbeeld van de code Tabaksblad voor beursgenoteerde organisaties heeft de Handvestgroep regels opgesteld waar de bedrijfsvoering aan dient te voldoen, en hoe men hierover publiekelijk verantwoording aflegt.

Bij het vervullen van publieke taken moet er recht worden gedaan aan maatschappelijke belangen van zorgvuldigheid. Die belangen vangt het Kadaster op via de voortdurende ruggenspraak met zijn klanten in de Gebruikersraad en koepelorganisaties, en via de reguliere klanttevredenheidsonderzoeken. De code stelt onder meer eisen aan de selectie en taken van bestuurders en toezichhouders, hun beloningen en de handelwijze bij tegenstrijdige belangen. Organisaties die de code onderschrijven doen dit publiekelijk, treden hierover in overleg met de minister en stakeholders en doen er jaarlijks verslag van in het jaarverslag.

De volledige tekst van de code is terug te vinden op de website van het Kadaster via www.kadaster.nl/codegoedbestuur. Binnen die tekst geeft het Kadaster aan hoe het aan elke richtlijn invulling geeft.

Code Goed Bestuur in 2008

Het Kadaster voldoet sinds begin 2007 volledig aan de bepalingen van de Code Goed Bestuur, met uitzondering van bepaling 3.1.1. Deze bepaling houdt in dat een bestuurder wordt benoemd voor een periode van maximaal vijf jaar en dat herbenoeming steeds voor een periode van maximaal vijf jaar kan plaatsvinden. De benoemingstermijn van de leden van de Raad van Bestuur bij het Kadaster is niet beperkt tot vijf jaar. Voor het Kadaster geldt dat de benoemingstermijn wettelijk is bepaald. Deze wet is bovengeschied aan de code en kent geen beperking voor de benoemingstermijn.

Dit jaarverslag bevat conform de Code Goed Bestuur:

- de rapportage over de operationele en financiële doelstellingen van het Kadaster, de strategie en de randvoorwaarden die daarbij worden gehanteerd (hoofdstukken 3 en 4). Hierbij wordt tevens verslag gedaan van de mate waarin de resultaten door externe omstandigheden zijn beïnvloed;
- de verklaring over de werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen (paragraaf 6.1);
- personalia van de leden van de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht (bijlage);
- informatie over de bezoldiging van de bestuurders (hoofdstuk 7);
- het verslag van de Raad van Toezicht (paragraaf 6.2);
- het verslag van de Gebruikersraad (paragraaf 6.3);
- de resultaten van klanttevredenheidsonderzoek (paragraaf 5.1);
- de klachtenrapportage (paragraaf 5.2);
- de verklaring van de externe accountant (hoofdstuk 7).

Er zijn in 2008 geen besluiten genomen waarbij sprake zou zijn van tegenstrijdig belang van bestuurders of leden van de Raad van Toezicht.

Meer informatie over de Handvestgroep Publiek Verantwoorden, de rapportages van het Visitatiecollege en de Code Goed Bestuur is te vinden op www.publiekverantwoorden.nl.

Toezichtsvisie voor ZBO's

Het Ministerie van VROM stelt binnen zijn toezichtsvisie voor ZBO's een aantal eisen aan de inhoud van jaarverslaglegging door ZBO's. Uit de jaarverslagbeoordeling van TopZo blijkt dat het jaarverslag van het Kadaster voldoet aan dit kader.

6.6 Jaarverslagbeoordeling door belanghebbenden

Symposium F.G. Kordes-Trofee 2008

Het Kadaster Jaarverslag 2007 heeft de F.G. Kordes-Trofee gewonnen voor jaarverslagen door publieke instanties. Voor het tweede achtereenvolgende jaar was het jaarverslag van het Kadaster genomineerd. De jury is van mening dat het jaarverslag van het Kadaster zich in meerdere opzichten onderscheidt van de overige inzendingen. “Het is een zeer transparant jaarverslag, waarin niet alleen de successen worden belicht, maar ook de tekortkomingen. Het jaarverslag geeft een duidelijk beeld van missie, visie en doelstellingen. Deze doelstellingen zijn in het jaarverslag uitvoerig vertaald naar de mate van realisatie. En in het verantwoordingsproces is er sprake van interactie met zowel interne als externe belanghebbenden”, aldus de jury. “Het Kadaster vervult met de wijze waarop zij publieke verantwoording aflegt een voorbeeldfunctie voor andere organisaties in de (semi)publieke sector.”

Dit jaar hebben 80 (semi)publieke organisaties, waaronder gemeenten, zorginstellingen, zelfstandige bestuursorganen en woningcorporaties met hun jaarverslagen meegedongen naar de F.G. Kordes-Trofee 2008. Deze Trofee is op initiatief van accountants- en adviesorganisatie Deloitte in 1995 in het leven geroepen met als doel de kwaliteit van de verslaggeving en prestatieverantwoording door publieke organisaties te stimuleren.

Belanghebbenden

In zijn jaarverslag legt het Kadaster verantwoording af aan degenen die belang hebben bij een zorgvuldig opererend Kadaster. De grootste partijen vormen de klanten, de toezichthouders en de medewerkers.

Om de jaarverantwoording steeds beter af te stemmen op hun wensen en verwachtingen, vraagt het Kadaster hen de jaarverslaglegging uitvoerig te beoordelen.

Beoordelingsmethode

De beoordeling van het verslag van 2007 vond plaats op twee manieren. Alle lezers konden hun beoordeling aangeven via een vragenlijstje. Dit was zowel analoog (papier), als online beschikbaar. De scores (in totaal 39) worden verder in deze paragraaf vermeld. Daarnaast is het uitgebreide jaarverslag ook uitvoerig besproken en beoordeeld in vergaderingen van de Raad van Toezicht, de Gebruikersraad en TopZo (Toezicht op Zelfstandige Organen / Ministerie van VROM). Ook de Ondernemingsraad heeft zijn beoordeling gegeven.

Ook zijn de beoordelingen en aandachtspunten meegenomen vanuit het rapport van het Visitatiecollege Publieke Verantwoording [zie ook paragraaf 6.5] en de jury van de F.G. Kordes-Trofee 2008.

RBB-groep [zie paragraaf 4.8] heeft aangegeven dat het jaarverslag van het Kadaster als Best Practice voor uitvoeringsorganisaties geldt.

De scores

BEOORDELING JAARVERSLAG 2007 (WETTELIJK VERSLAG, DE UITGEBREIDE VERSIE)

	Algemene indruk	Detailniveau informatie	Taalgebruik	Indeling	Onderwerpkeuze
Externe lezers	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0
TopZo	9,0	9,0	9,0	8,0	10
Ondernemingsraad	7,9	8,0	7,3	7,8	7,8

De Raad van Toezicht en Gebruikersraad hebben de beoordeling niet in cijfers uitgedrukt, maar hebben aangegeven dat de kwaliteit ruim voldoende is met enkele punten voor verbetering (zie beneden). In 2008 hebben de Kadaster-medewerkers uitsluitend hun reactie gegeven op de beknopte versie van het jaarverslag, dat zij thuis ontvingen.

BEOORDELING JAAROVERZICHT 2007 (BEKNOPTE VERSIE)

	Algemene indruk	Detailniveau informatie	Taalgebruik	Indeling	Onderwerpkeuze
Eigen medewerkers	8,1	7,7	7,0	8,2	7,9
Externe lezers	7,4	7,0	7,0	7,7	7,3
Ondernemingsraad	7,8	7,8	7,5	7,3	7,3

Waar zijn de lezers tevreden over

Evenals het verslag van 2006 laten de beoordelingen over het algemeen een hoge waardering zien voor zowel het uitgebreide jaarverslag, als het beknopte jaaroverzicht. Ook de afzonderlijke onderdelen worden voldoende tot ruim voldoende beoordeeld. Het detailniveau wordt als voldoende beoordeeld. Voor het taalgebruik zijn terugkomende termen ‘helder’, ‘concreet’ en ‘correct’. Voor de indeling wordt aangegeven dat de gezochte informatie over het algemeen goed vindbaar is. Er ontbreken volgens de lezers geen kritieke onderwerpen.

De verbeterpunten en uitgevoerde verbeteracties voor het verslag 2008

Wat het detailniveau van de informatie betreft, komen de reacties overeen met die bij het vorige verslag.

De wens tot een compacter verslag bij de ene lezer, staat op gespannen voet met de wens tot behoud van het huidige naslagkarakter bij de andere lezer. Voor het Kadaster blijven de uitgangspunten:

- toegankelijkheid: de informatie moet helder en duidelijk zijn, bondig waar dat kan, uitvoerig waar dat gewenst is;
- relevantie van de informatie voor de belanghebbenden.

Op die manier streeft het ernaar om de belangrijkste prestaties en risico's voldoende naar voren te laten komen.

Het Visitatiecollege stelt in zijn rapport dat “ten aanzien van de presentatie van de cijfers over klachten in het jaarverslag zou het College zich nog kunnen voorstellen dat er meer achtergrond, verdieping en vergelijking bij de cijfers wordt gepresenteerd zodat een betere duiding van de cijfers mogelijk is”. Dit is in het verslag van 2008 aangepast [zie paragraaf 5.2]. TopZo beveelt aan dat het Kadaster in zijn jaarverslag aangeeft “in hoeverre het van mening is dat het op koers ligt met de strategische doelstellingen”. Dit is verwerkt in de Bedrijfsvoeringsmededeling [zie paragraaf 6.1].

Het merendeel van de lezers van het beknopte Jaaroverzicht geeft aan dat het detailniveau van de informatie prima is. Een aantal lezers ervaart dit anders en vraagt het Kadaster ervoor te waken dat het beknopte Jaaroverzicht zich juist vanwege zijn bondigheid niet ontwikkelt tot een promotiebrochure. Het Kadaster heeft dit signaal meegenomen bij de totstandkoming van het Jaaroverzicht 2008. Ook zijn een aantal signalen binnengekomen om de toegankelijkheid van het Jaaroverzicht te vergroten door een herkenbaardere rubricering van de inhoud. Ook dit is meegenomen.

Op het gebied van taalgebruik vroeg de jury van de Kordes-Trofee om in de tekst duidelijker aan te geven of een bepaalde doelstelling bereikt was. Bij de redactie van de teksten voor het jaarverslag van 2008 is dit verwerkt.

Wat de indeling van het jaarverslag betreft, gaf met name TopZo aan dat het hoofdstuk Klanttevredenheid wellicht beter zou passen ná het hoofdstuk Bedrijfsvoering. Hiermee ontstaat meer samenhang tussen de prestaties en de middelen waarmee ze zijn behaald. Vervolgens kan worden getoond wat anderen daarvan vinden. Deze suggestie heeft het Kadaster overgenomen.

Wat de Onderwerpkeuze betreft, is een risicoparagraaf aan het jaarverslag toegevoegd [paragraaf 4.9].

Vorm

Uit het lezersonderzoek van het jaarverslag 2006 kwam naar voren dat de meeste lezers publicatie van een online wettelijk verslag voldoende zouden vinden. Het Kadaster heeft bekeken hoe het deze uitslag zou vertalen naar een publicatievorm die ook recht doet aan de vaste groep lezers die een papieren versie op prijs stelt en zelfs noodzakelijk acht. Besloten is om vast te houden aan twee papieren versies (uitgebreid Jaarverslag en beknopt Jaaroverzicht) en de online versie. Vanwege milieuredenen wordt de oplage van de uitgebreide versie zo beperkt mogelijk gehouden (200). Dit verslag wordt niet actief breed verspreid. Zwaartepunt in de communicatie blijven het Jaaroverzicht en het online verslag.

Lezersonderzoek 2009

Het Kadaster zal het lezersonderzoek bij het verslag van 2008 niet alleen kwantitatief maar ook deels kwalitatief (via interviews) uitvoeren. Dit als gevolg van de relatief lage respons via de vragenlijstjes.

