

Voorwoord

2008 was voor ons een ingrijpend jaar.

We spanden ons in om waar te maken wat de samenleving van het Kadaster mag verwachten: het bieden van een solide basis voor rechtszekerheid en geo- en vastgoedinformatie. Die basis hebben we weer verder verruimd met nieuwe taken. Ontsluiten we sinds 2007 al informatie over energielabels en publiekrechtelijke beperkingen, sinds 2008 hebben wij de informatievoorziening over kabels en leidingen op ons genomen en beheren wij de basisregistraties Kadaster en Topografie.

Tegelijkertijd kregen we te maken met een dalende conjunctuur; het werkaanbod en de bijbehorende inkomsten namen merkbaar af. Het spreekt voor zich dat we onze ambities en beloften naar de klanten zoveel mogelijk hebben willen ontzien. Maar de omvang van de economische krimp zorgde ervoor dat we niet ontkwamen aan bijsturen. Hiertoe hebben wij frequent ruggespraak gehouden met onze toezichthouders. Voor een deel verhoogden we onze tarieven, voor een deel drongen we onze kosten terug. In mei 2008 gaven wij bijgestelde prognoses af voor onze omzet en bezuinigingsmaatregelen. Eind 2008 stelden we vast dat we deze grotendeels hebben behaald. In een jaar waarin de wereld er haast per week anders uit zag, zijn we daar gepast trots op. We blijven ons bezinnen op aanvullende maatregelen om onze vermogenspositie te versterken. Kostenreductie blijft daarbij ook in 2009 een belangrijk uitgangspunt.

Parallel aan deze externe ontwikkelingen voltooiden we de vorming van onze nieuwe organisatie, inclusief de sluiting van drie locaties in een reeks van tien. Ook het model van onze financiering hebben we aan ons nieuwe takenpakket aangepast. Waren we louter tariefgestuurd, sinds 2008 zijn we ook voor een deel budgetgestuurd, zoals voor de basisregistratie Topografie.

We spanden ons dit jaar in om het kwaliteitsniveau te bieden dat van ons wordt verwacht. Dat vroeg op onderdelen om extra focus, onder meer wat betreft de levering van TOPIONL. Tegelijkertijd hebben we aanzienlijke stappen gezet in andere projecten die voor onze klanten belangrijk zijn. Zo is het automatisch verwerken van akten weer dichterbij gebracht en is de voorraad oude meetopdrachten fors verminderd.

Onze klanten gaven ons in het klanttevredenheidsonderzoek eind 2008 gemiddeld gesproken een goede beoordeling. Het Visitatiecollege van de Handvestgroep Publieke Verantwoording sprak verder zijn waardering uit voor onze plannen. De gesignaleerde verbeterpunten hebben we opgepakt. Zo zijn verbeteracties voor klachtenafhandeling en interne communicatie inmiddels opgesteld. Verheugd waren we met de hoge waardering die ons jaarverslag ook dit jaar kreeg van onze belanghebbenden. Publieke verantwoording helpt ons koers te houden.

Onze investeringen van de afgelopen jaren liggen op koers naar hun resultaat. De bredere basis wordt zichtbaar.

Apeldoorn, 8 april 2009
Raad van Bestuur



drs. Th.A.J. Burmanje, voorzitter



G.J.M. Barnasconi



ir. A.P.G. Groothedde

Inhoud

Voorwoord	1
Leeswijzer	5
In het kort	6
Bedrijfsprofiel	6
Samenvatting 2008	7
Kerngegevens 2008	11
1 Organisatie, doelgroepen en omgeving	13
1.1 Organisatiestructuur	14
1.2 Doelgroepen	15
1.3 Omgeving	15
2 Van wettelijke kaders naar strategie en doestellingen	17
2.1 Wettelijke kaders, kerntaken en missie	18
2.2 Strategische en operationele beleidsdoelstellingen	18
3 Realisaties beleidsdoelstellingen	23
3.1 Openbare registers en kadastrale registratie – juridisch-registratief	24
3.2 Openbare registers en kadastrale registratie - landmeetkundig - cartografisch	30
3.3 Openbare registers en kadastrale registratie - informatieverstrekking	34
3.4 Topografie	37
3.5 Geometrische infrastructuur	40
3.6 Gebiedsontwikkeling	42
3.7 Informatievoorziening uit andere registers	45
3.8 Internationale activiteiten	47
3.9 Nationale samenwerkingsverbanden	50
4 Bedrijfsvoering	53
4.1 Organisatie-inrichting en ontwikkeling	54
4.2 Personeel	54
4.3 Interne besturing	56
4.4 Marketing en klantenservice	57
4.5 Communicatie en public affairs	58
4.6 Informatie- en communicatietechnologie (ICT)	59
4.7 Huisvesting en archieven	62
4.8 Kwaliteit	62
4.9 Risico's en risicobeheersing	64
4.10 Maatschappelijk verantwoord ondernemen	65
4.11 Financiën	66

5	Klanttevredenheid	73
5.1	Klanttevredenheidsonderzoek	74
5.2	Afhandeling klachten en bezwaren 2008	77
6	Verantwoording en toezicht	81
6.1	Bedrijfsvoeringsmededeling Raad van Bestuur	82
6.2	Bericht van de Raad van Toezicht 2008	84
6.3	Verslag van de Gebruikersraad	87
6.4	Verslag van de Ondernemingsraad	89
6.5	Publieke Verantwoording en de Code Goed Bestuur	90
6.6	Jaarverslagbeoordeling door belanghebbenden	92
7	Jaarrekening 2008	97
	Accountantsverklaring	120
	Personalia	122
	Afkortingenlijst	126
	Trefwoordenlijst	127
	Contactinformatie	128
	Colofon	128

Leeswijzer

Dit jaarverslag laat zien in welke mate het Kadaster zijn doelstellingen voor 2008 heeft gerealiseerd. De beleidsdoelstellingen zijn vastgelegd in het Meerjarenbeleidsplan 2008-2012 (MBP). Deze leeswijzer laat zien hoe de 1-op-1 relatie tussen de doelstellingen en de realisaties is vormgegeven in het jaarverslag.

Hoofdstuk 1 'Organisatie, doelgroepen en omgeving' geeft als inleiding inzicht in de structuur van de Kadasterorganisatie. Vervolgens laat het de doelgroepen zien waar het Kadaster zijn activiteiten op richt. Tot slot komen de belangrijkste factoren in de omgeving aan bod die de koers van het Kadaster mee bepalen.

Hoofdstuk 2 'Van wettelijke kaders naar strategie en doelstellingen' gaat dieper in op de wettelijke bestaansgrond en taken van de organisatie. In het verlengde daarvan wordt zichtbaar hoe het Kadaster zijn kerntaken en missie heeft vertaald naar strategische doelstellingen voor de langere termijn én operationele doelstellingen voor het jaar 2008. Aan het einde van het hoofdstuk is een lijst van operationele doelstellingen opgenomen, waarbij wordt verwezen naar de realisaties in de overige hoofdstukken.

De realisaties van deze operationele doelstellingen komen vooral aan bod in **hoofdstuk 3 'Realisaties beleidsdoelstellingen'**. De paragrafen uit dit hoofdstuk zijn rechtstreeks gekoppeld aan de paragrafen van MBP-hoofdstuk 5 'Uitwerking doelstellingen'. Per kerntaak is hier een integrale beschrijving te vinden van realisaties van omzet, productie en scores op kwaliteitsnormen. Het hoofdstuk is aangevuld met een aparte paragraaf 3.9 die beschrijft aan welke nationale samenwerkingsverbanden het Kadaster in 2008 heeft deelgenomen.

Hoofdstuk 4 'Bedrijfsvoering 2008' laat zien hoe het Kadaster in 2008 mensen, middelen en processen heeft ingezet om zijn doelstellingen te realiseren. De paragrafen van dit hoofdstuk zijn grotendeels gekoppeld aan het MBP-hoofdstuk 6 'Bedrijfsvoering'. De aanvullende paragrafen 4.8 en 4.9 laten zien hoe het kwaliteits- en risicobeleid van het Kadaster heeft gewerkt in 2008. Paragraaf 4.10 'Maatschappelijk verantwoord ondernemen' laat de realisaties zien op dit gebied.

De hoofdstukken 5 en 6 geven weer hoe de omgeving van het Kadaster aankijkt tegen de prestaties van het Kadaster in 2008. **Hoofdstuk 5 'Klanttevredenheid'** bevat de resultaten van het Klanttevredenheidsonderzoek uit 2008 en de verbeteracties die het Kadaster uitvoerde naar aanleiding van het vorige onderzoek. Het tweede deel van dit hoofdstuk gaat in op de keren dat de producten en dienstverlening in 2008 volgens de klant te wensen overlieten: de afhandeling klachten en bezwaren.

In hoofdstuk 6 'Verantwoording en toezicht' kijken alle relevante organen terug op het jaar 2008 en beoordelen zij het functioneren van het Kadaster. Allereerst legt de Raad van Bestuur verantwoording af over zijn eigen besturing via de Bedrijfsvoeringsmededeling. Vervolgens is het woord aan Raad van Toezicht, Gebruikersraad en Ondernemingsraad. In paragraaf 6.5 is te lezen hoe het Kadaster invulling geeft aan de Code Goed Bestuur en de uitgangspunten van het Handvest Publieke Verantwoording. 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.

Het jaarverslag sluit af met de jaarrekening in hoofdstuk 7. In hoofdstuk 5 van het MBP wordt per kerntaak afzonderlijk een doelstelling benoemd voor kostendekkendheid en efficiency. De financiële resultaten van de strategische taken zijn afzonderlijk toegelicht in de jaarrekening.

In een bijlage zijn de personalia opgenomen van onder meer de Raad van Bestuur, directeuren, Raad van Toezicht en Gebruikersraad.

In het kort

Bedrijfsprofiel

Het Kadaster houdt bij wie in Nederland welke rechten heeft op grond en gebouwen, en wat de kenmerken daarvan zijn. Dat doet het ook voor schepen, luchtvaartuigen en ondergrondse netwerken. Deze wettelijk taak is bedoeld om de rechtszekerheid te borgen: er ontstaan geen misverstanden over wat van wie is. En wat de precieze locatie ervan is. De gegevens houdt het Kadaster bij in de openbare registers en kadastrale registratie. Door het beheer van deze omvangrijke gegevensbronnen vervult het Kadaster een centrale rol op het gebied van vastgoed- en geo-informatie in Nederland.

Het Kadaster houdt ook het Rijksdriehoeksstelsel in stand. Dit is het landelijke referentiestelsel van coördinaatpunten in het landschap ten opzichte waarvan lokale metingen worden uitgevoerd. Daarnaast is het betrokken als adviseur bij landinrichting en ruimtelijke ordening. Vanaf 2004 maakt de Topografische Dienst deel uit van het Kadaster, waarmee het beheren en verstrekken van topografische basisgegevens ook binnen het Kadaster plaatsvindt. Sinds 2008 gebeurt dit onder de nieuwe afdelingsnaam Geo-informatie.

De afgelopen jaren heeft de overheid het Kadaster gevraagd een aantal taken op zich te nemen voor de landelijke informatievoorziening uit andere registraties. Sinds halverwege 2007 beheert het Kadaster de landelijke voorziening die gemeentelijke publiekrechtelijke beperkingen toegankelijk maakt. Ook fungeert het Kadaster als beheerder van de landelijke voorziening voor de basisregistratie adressen en gebouwen (BAG). Taken van de huidige projectgroep BAG van het Ministerie van VROM worden in 2009 stapsgewijs overgenomen door het Kadaster. Sinds 1 oktober 2008 is het Kadaster verantwoordelijk voor het Kabels- en Leidingen Informatie Centrum (KLIC). Dit informatiecentrum ondersteunt de uitwisseling van gegevens over de ligging van kabels en leidingen in de ondergrond, ter voorkoming van graafschade.

De voornaamste klantgroepen van het Kadaster zijn: notariaat, makelaardij, financiële instellingen, overheid (ministeries, waterschappen, gemeenten en provincies), nutsbedrijven, geo-sector, bouwsector en particulieren. Aan hen verstrekt het Kadaster jaarlijks rond de 20 miljoen keer informatie, voornamelijk via internet.

Het Kadaster is nauw betrokken bij het bepalen van gegevensstandaarden waarmee de vele diverse geografische gegevensbestanden op elkaar afgestemd kunnen worden. Zowel binnen Nederland, als daarbuiten. Binnen Europa neemt het Kadaster deel aan de productie van pan-Europese kaartproducten. Ook maakt het onderdeel uit van de groep Europese kadastrals die online toegang hebben verschaft tot elkaars registraties. Het Kadaster draagt ook bij aan het opzetten van grondregistraties in onder meer Latijns-Amerika, Azië en Afrika.

In 1832 is het Kadaster opgericht. Nadat het tot 1974 onderdeel was van het Ministerie van Financiën en daarna van het Ministerie van VROM, is het vanaf 1994 een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO). Om zijn zelfstandigheid zorgvuldig vorm te geven, heeft het een breed proces van publieke verantwoording ingericht. Zo kunnen binnen een Gebruikersraad de vijftien grootste klantgroepen hun adviezen en wensen kenbaar maken. Het Kadaster heeft geen winstoogmerk en stelt zijn diensten beschikbaar tegen zo laag mogelijke kosten. De omzet in 2008 bedroeg € 204 miljoen. Eind 2008 werkten er bij het Kadaster omstreeks 1.900 (fte) medewerkers, verspreid over 13 locaties. Het hoofdkantoor is gevestigd in Apeldoorn.

Samenvatting 2008

Voor het Kadaster was 2008 een veelzijdig jaar. De organisatie pakte nieuwe taken op, onder meer met de informatie-verstrekking over kabels en leidingen. De nieuwe organisatiestructuur bereikte zijn vorm, een drietal locaties sloot zijn deuren. Tegelijkertijd kreeg het Kadaster te maken met een dalende conjunctuur; het werkaanbod en de bijbehorende inkomsten namen merkbaar af. Was het Kadaster altijd al een solide basis voor rechtszekerheid en geo- en vastgoedinformatie, in 2008 heeft het deze basis verder aangepast aan wat de toekomst vraagt. De bredere basis wordt zichtbaar.

Realisatie beleidsdoelstellingen

De aantallen inschrijvingen van akten en hypotheekstukken in de openbare registers liet een aanzienlijke daling zien ten opzichte van 2007. Het Kadaster is in 2008 begonnen met het automatisch muteren van beslagen en doorhalingen. De ontwikkeling van het proces voor hypotheekakten is in voorbereiding; introductie is nu voorzien in 2009. De zogenoemde 'watchdog'-functie, waarbij een notaris geheel automatisch wijzigingen ontvangt bij percelen of akten die in behandeling zijn, ligt op schema voor introductie in 2009. Per 1 januari 2008 is het Kadaster beheerder geworden van de Basisregistratie Kadaster. In januari presenteerde het Kadaster samen met het CBS de opvolger van de Woningwaarde-index Kadaster, de Prijsindex Bestaande Woningen.

Het aantal binnengekomen meetopdrachten (akteposten) is in 2008 gedaald met 13% ten opzichte van 2007. Het aantal splitsingen is fors toegenomen ten opzichte van 2007, omstreeks 51%. De voorraad meetopdrachten ouder dan 15 maanden is succesvol aangepakt: eind 2008 was nog slechts 2,1% van de totale voorraad akteposten ouder dan 2005. Het Kadaster heeft een nieuw proces van perceelsvorming ontworpen op basis van voorlopige grenzen; daarbij wordt ook gebruik gemaakt van tervisielegging. Alle landmeetkundige productieopdrachten worden vanaf het derde kwartaal centraal gepland. Het Kadaster is sinds 1 januari beheerder van de basisregistratie Topografie. Introductie van de nieuwe werkmethoden 'solometen' en 'mobiel werken' is uitgesteld tot 2009 in verband met vertraging in de Europese aanbesteding voor nieuwe apparatuur.

Als gevolg van de daling van inschrijvingen van nieuwe akten en hypotheekstukken, is het aantal orders van informatieproducten dat via Kadaster-on-line is geleverd gedaald naar 20,2 miljoen. Het aantal geleverde online producten voor de burger is eveneens gedaald. In maart 2008 is Mijn Kadaster operationeel geworden, het gezamenlijke portaal voor de online diensten Kadaster-on-line en Kadata Internet. Het Kadaster werkte mee aan de introductie van www.mijnoverheid.nl. Hoewel luchtfoto's, rasterkaarten en TOP10NL nog niet online beschikbaar kwamen, zijn historische kaarten beschikbaar gekomen via www.kadaster.nl/historiekaart. De introductie van de nieuwe Massale InformatieVoorziening voor gegevensbestanden van grote gebieden is vertraagd. Het Kadaster en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) presenteerden in september hun gezamenlijke site www.geoz.nl.

Na een stijging van de omzet in 2007, is de omzet voor topografische producten in 2008 gedaald. Dit is voornamelijk het gevolg van het ontbreken van een vergelijkbaar grote incidentele opdracht als in 2007. De uitlevering van het nieuwe digitale topografische kaartbestand van Nederland ondervond vertraging vanwege aanvullende reparatiewerkzaamheden. Ook de omzet voor de GBKN-werkzaamheden (Grootschalige Basiskaart Nederland) liet een lichte daling zien.

Kadaster en DID Rijkswaterstaat zijn in 2008 begonnen met het optimaliseren van de gezamenlijke website www.rdnap.nl om gehoor te geven aan de klantwens van één loket voor de gehele geometrische infrastructuur (ligging en hoogte).

De omzet van de gebiedsontwikkelingsactiviteiten is in 2008 nagenoeg gelijk gebleven met die van 2007. In 2008 is de eenheid Kadaster Landinrichting verbreed tot de afdeling Ruimte & Advies om een betere positie te kunnen verwerven als onafhankelijk adviesorganisatie voor locatiegebonden gebiedsinformatie. De nieuwe afdeling genereerde in 2008 € 1,9 miljoen aan nieuwe omzet via projecten voor onder meer voor het Ministerie van VROM en de gemeente Almere. Het Kadaster heeft in 2008 deelgenomen aan het project Eagle One. In de veiligheidsregio Midden-Gelderland is op 5 maart een rampenoefening uitgevoerd. Het project won de Publieke Veiligheid Award 2008. De oefening had als doel te beoordelen of het gebruik van geografische informatie in crisissituaties leidt tot een betere beeld- en besluitvorming.

Scores op normen in kwaliteitshandvest

De normen voor de kwaliteit van de bijhouding van de openbare registers en de kadastrale registratie zijn in 2008 in mindere mate behaald dan in 2007. Met name de objectgegevens (adres en omschrijving) en koopsom laten een lagere kwaliteit zien, de kwaliteit van objectverwijzing is verbeterd. De levertijden van producten en diensten laten ook over het algemeen een lichte teruggang zien, zoals de doorlooptijd van meetopdrachten (akteposten). Voor het terstond inschrijven is de gerealiseerde kwaliteit echter sterk verbeterd ten opzichte van 2007. De normlevertijd voor producten via post, fax of balie is in 2008 niet gehaald vanwege problemen rond de applicatie Scanning-on-demand en capaciteitsproblemen.

Informatievoorziening uit andere registers

Op 1 oktober 2008 is het Kabels- en Leidingen Informatie Centrum (KLIC) onderdeel geworden van het Kadaster. Het Kadaster is intermediair in het informatie-uitwisselingsproces over de aanwezigheid van kabels of leidingen onder de grond en de eigendomgegevens daarvan, om graafschade te voorkomen. Het Ministerie van VROM heeft met het Kadaster afspraken gemaakt over het stapsgewijs overdragen van specifieke taken van het VROM-project Basisregistratie Adressen en Gebouwen naar het Kadaster. De eerste mijlpaal in deze overdracht was in 2008 het in beheer nemen van het bronhoudersdeel van de landelijke IT-voorziening BAG door het Kadaster.

Internationale activiteiten

In 2008 voerde het Kadaster advieswerkzaamheden uit in omstreeks twintig landen, onder meer Roemenië, Nicaragua en Namibië. Op 15 mei 2007 is de Europese richtlijn INSPIRE (Infrastructure for Spatial Information in Europe) in werking getreden. De richtlijn vormt de basis voor het afstemmen en uniformeren van Europese geodata. Het Kadaster fungeert als een van de gemandateerde Europese organisaties die ook in 2008 advies gaf aan collega-instanties voor de invoering van de richtlijn in hun landen. Het project X-border GDI is in 2008 afgerond. Concreet resultaat is dat het Kadaster samen met het Landelijk Samenwerkingsverband GBKN (Grootschalige Basiskaart Nederland) en de Duitse deelstaten Niedersachsen en Nordrhein-Westfalen een webservice aanbiedt waarin de topografische kaarten grensoverschrijdend geïntegreerd zijn.

Nationale samenwerkingsverbanden

Het Kadaster is deelnemer van het GI-beraad, een initiatief van het Ministerie van VROM dat op nationaal niveau de kaders bepaalt voor de geo-informatievoorziening. Het GI-beraad heeft in 2008 het Gideon-strategiedocument vastgesteld, het meerjarenplan voor de geo-informatie in Nederland. De strategie wordt ingevuld door het project Publieke Dienstverlening Op de Kaart (PDOK). Hierin werkt het Kadaster samen met de Ministeries van VROM, LNV, V&W (Rijkswaterstaat) en Geonovum. In 2008 is de samenwerking tussen het Kadaster en het bedrijfsleven binnen de geo-sector (verenigd in de organisatie GeoBusiness Nederland) nader ingevuld met het oprichten van gezamenlijke werkgroepen. De samenwerking heeft onder meer als doel om de toegankelijkheid van geodata te verbeteren en de toegevoegde waarde ervan te verhogen.

Bedrijfsvoering

Het kader voor de inzet van de bedrijfsmiddelen in 2008 werd gevormd door de organisatieontwikkeling die het Kadaster doormaakt. Het doel is te komen tot een organisatie met een landelijke aansturing van productieprocessen en klantenservice, een compacte staf, twee directies voor uitvoerende taken, drie voor ondersteunende taken. Per 1 maart 2008 is de overgang van de regiodirecties, directie Landinrichting en de Topografische Dienst naar de landelijke directies Rechtszekerheid en Geo afgerond. Om het sturen binnen één landelijke werkvoorraad gestructureerd te laten verlopen, zijn in 2008 landelijke planbureaus ingevoerd. Doordat de werkzaamheden minder locatiegebonden worden, zijn er minder fysieke locatieplaatsen nodig in het land. In 2008 is de locatie Zoetermeer is gesloten en samengevoegd met de locatie Rotterdam in een nieuw kantoor. De locaties Utrecht en Alkmaar zijn gesloten en samengevoegd met de locatie Amsterdam, die daarvoor is uitgebreid. De verhuizingen van locaties Breda en Leeuwarden zijn verschoven naar 2009. Conform planning zijn in 2008 de archieven gedigitaliseerd van de locaties die zijn gesloten. Naar verwachting is het totale archief digitaal in 2010.

Het aantal vaste medewerkers is in 2008 verder gedaald, het aantal tijdelijke medewerkers is verder gestegen. De toename van het aantal tijdelijke medewerkers in 2008 was nodig om de uit- of doorstroom van vaste medewerkers op te vangen en de grote investeringsprojecten, met name op ICT-gebied, te bemensen.

Speerpunt van het personeelsbeleid was om zowel managers als medewerkers te ondersteunen bij door-, uit- en instroom. Het mobiliteitsprogramma heeft als resultaat gehad dat in 2008 199 fte's zijn ingestroomd, 156 fte's zijn doorgestroomd, 56 fte's zijn gedetacheerd en 157 fte's zijn uitgestroomd. Het Kadaster loopt hiermee ruim voor op de schema's voor het uitvoeren van zijn mobiliteitdoelstellingen. Binnen het personeelsbeleid neemt het thema 'diversiteit' een belangrijke plek. Het Kadaster heeft op 28 mei 2008 het charter 'Talent naar de top' ondertekend waarmee wordt beoogd meer vrouwen op hoge posities te benoemen en de doorstroom van talentvolle, ambitieuze vrouwen te bevorderen. Het Kadaster onderschrijft deze visie en heeft de ambitie geformuleerd om in 2012 32% van de leidinggevende posities ingevuld te hebben met vrouwen.

Het Kadaster heeft in 2008 het ITO-certificaat ontvangen voor zijn Klantcontactcenter. ITO (Instituut voor Telecom Organisatie) is een onafhankelijke stichting die zich inzet voor kwaliteitsverbetering van de klantcontactcenters van organisaties in Nederland via telefonie en internet.

Een speerpunt op het gebied van marketing en klantenservice in 2008 was het voorbereiden van beleid voor het vormgeven van persoonlijk klantcontact via de balies, gezien het sluiten van locaties. Daarvoor zijn pilots uitgevoerd waarin bijvoorbeeld het maken van gerichte afspraken met klanten is getest; de resultaten worden in 2009 in een beleidsvoorstel verwerkt.

Veel communicatieactiviteiten ondersteunden de organisatieontwikkeling. Daarnaast is sinds maart 2008 een nieuw pro-actief persbeleid van start gegaan, waarbij het Kadaster actiever de pers en bladen met nieuws benadert. Dit heeft onder andere geresulteerd in de Lof Award voor meest gezinsvriendelijke werkgever. Alle managers en medewerkers van het Kadaster hebben actief deelgenomen aan een Internal Branding campagne. Hierbij konden zij gezamenlijk hun persoonlijke invulling geven aan de kernwaarden van het Kadaster. Vanaf november 2008 beschikt het Kadaster over een vernieuwde versie van zijn intranet. De vernieuwde opzet is beter in staat om de interne communicatie van het Kadaster te ondersteunen.

Het toenemende aantal nieuwe ICT-systemen ten gevolge van de nieuwe taken heeft een toegenomen beheerlast tot gevolg. In 2008 zijn de ICT-kosten licht gedaald ten opzichte van 2007, maar iets hoger dan de planning. Het aantal ernstige ICT-verstoringen is gelijk aan 2007, waarbij opgemerkt moet worden dat het aantal te beheren systemen is toegenomen ten opzichte van 2007. Op het gebied van informatiebeveiliging voldoet het Kadaster aan de Code voor Informatiebeveiliging. De tweede controle-audit op de certificering heeft eind 2008 met succes plaats gevonden. De systeemuitwijk is in 2008 succesvol getest door belangrijke systemen op uitwijklocaties te laten functioneren.

In 2008 stonden twee belangrijke onderzoeken centraal bij de uitvoering van het kwaliteitsbeleid. Allereerst heeft het ISO-hercertificeringsonderzoek plaatsgevonden. Het Kadaster voldoet vanaf 2002 aan de ISO-norm, een internationale standaard voor het borgen van de werking van een kwaliteitsmanagementsysteem. In 2008 zijn enkele kritieke afwijkingen gesignaleerd die nog dienen te worden opgelost; nog niet alle aanpassingen ten gevolge van de organisatieontwikkeling bleken te zijn doorgevoerd in het kwaliteitsmanagementsysteem. Daarnaast heeft het Visitatiecollege van de Handvestgroep Publieke Verantwoording zijn onderzoek bij het Kadaster uitgevoerd. Het College ziet als verbeterpunten onder meer het verbeteren van de interne communicatie en de klachtafhandeling.

Klanttevredenheid

Het Kadaster voert jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit. Uit het onderzoek van 2008 blijkt dat het merendeel van de klanten over het algemeen wel tevreden is over het Kadaster, maar dat de gemiddelde beoordeling is gedaald in vergelijking met 2007. De verbeteracties die het Kadaster uitvoerde voor de verbeterpunten uit het onderzoek van 2007 hebben nog onvoldoende effect opgeleverd. Met name de doorloopsnelheden van probleemaanpak, Klantcontactcenter en metingen blijven verbeterpunten.

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. De normen voor de afhandelingstermijn voor klachten en bezwaren zijn in 2008 niet behaald; de realisatie is gemiddeld genomen gelijk aan de realisatie in 2007. Tegen het einde van 2008 was de realisatie aanzienlijk hoger, als gevolg van geïntensiveerde afstemming tussen het centrale klachtenteam en de regionale Kadasterlocaties.

Verantwoording en toezicht

Als lid van de Handvestgroep Publieke Verantwoording heeft het Kadaster ook in 2008 invulling gegeven aan de Code Goed Bestuur. Een belangrijke rol is daarbij weggelegd voor het jaarverslag. Het Kadaster Jaarverslag 2007 won de F.G. Kordes-Trofee 2008 voor jaarverslagen van publieke instanties.

Jaarrekening

Het Kadaster sluit het jaar af met een negatief resultaat van €50,1 miljoen. De opbrengsten zijn gedaald als gevolg van het lagere werkaanbod vanwege de stagnatie op de vastgoedmarkt. De bedrijfslasten zijn nagenoeg gelijk gebleven aan die van 2007. Het eigen vermogen van het Kadaster bedroeg aan het eind van 2008 € 8,4 miljoen.

Kerngegevens 2008

in miljoenen euro's tenzij anders aangegeven

Resultaat	2008	2007	2006	2005	2004
Netto-omzet	199,9	181,9	220,9	234,8	210,0
Som der bedrijfsopbrengsten	204,2	184,3	222,3	236,9	213,3
Som der bedrijfslasten	254,8	258,9	218,7	207,1	208,6
Bedrijfsresultaat	-50,6	-74,6	3,6	29,8	4,7
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	2,0	5,5	2,2	4,1	3,2
Rentekosten en soortgelijke kosten	1,5	1,7	1,3	1,5	2,5
Resultaat	-50,1	-70,8	4,5	32,4	5,4
Afschrijvingen en waardeverminderingen op immateriële en materiële vaste activa	17,0	15,0	15,8	16,3	16,7
Cash flow	-33,1	-55,8	20,3	48,7	22,1
Vermogen	31-12-2008	31-12-2007	31-12-2006	31-12-2005	31-12-2004
Immateriële vaste activa	17,1	14,5	11,8	13,0	14,5
Materiële vaste activa	92,6	73,9	77,7	73,1	58,9
Financiële vaste activa	-	-	107,2	127,5	131,3
Werkkapitaal	-56,3	20,2	-22,4	-37,1	-49,0
Eigen vermogen	8,4	58,5	129,3	124,8	92,4
Voorzieningen	35,9	44,0	39,8	45,3	49,7
Langlopende schulden	9,1	6,1	5,2	6,4	13,6
Balans totaal	165,9	213,8	269,0	261,7	236,8
Kasstroom/investeringen	2008	2007	2006	2005	2004
Kasstroom uit operationele activiteiten	-35,9	-40,0	21,3	34,0	16,1
(Des-)investeringen in software en licenties	-7,7	-6,8	-3,7	-4,5	-4,6
(Des-)investeringen in materiële vaste activa per saldo	-31,0	-9,5	-17,2	-24,9	-11,3
(Des-)investeringen in financiële vaste activa per saldo	-	107,2	20,3	3,8	-4,8
Ontvangen interest inzake deposito's	-	5,5	2,2	4,2	4,8
Arbeitsplaatsen	31-12-2008	31-12-2007	31-12-2006	31-12-2005	31-12-2004
Aantal vaste arbeidsplaatsen (fte's)	1.894	1.951	2.018	2.095	2.216
Aantal tijdelijke arbeidsplaatsen (fte's)	214	121	67	48	62
Productie	2008	2007	2006	2005	2004
Akten (in aantallen)	452.800	488.100	497.700	478.200	444.700
Hypotheekstukken (in aantallen)	546.400	632.500	748.800	770.900	702.900
Meetposten (akteposten en splitsingen, in aantallen)	125.900	113.100	110.500	105.900	98.400
Gebiedsontwikkeling (ha. aktepassering)	31.000	27.000	49.000	34.000	7.000*

De cijfers voor akten en hypotheekstukken betreffen het totale werkaanbod van de gehele vastgoedmarkt. Akten inclusief correctiestukken en koopovereenkomsten, hypotheekstukken inclusief roeyementsakten. Actuele cijfers in Kadasterpublicaties als Vastgoedbericht, Kwartaalbericht of Terzake hebben betrekking op een deel daarvan, de particuliere woningmarkt.

* uitvoering tijdelijk stopgezet in verband met rechterlijke uitspraak