



VERBONDEN MET DE MAATSCHAPPIJ

# Jaaroverzicht 2010





# Voorwoord

De economische storm en tegenwind van 2009 is in 2010 overgegaan in een stevige, maar gestage bries. We hebben dan ook scherp aan de wind moeten varen. Onze medewerkers hebben opnieuw hun schouders eronder gezet en daarmee ook in 2010 flink bijgedragen aan efficiënt en kostenbewust werken. Mede hierdoor hebben we 2010 kunnen afsluiten met een positief financieel resultaat. Dit is een eerste aanzet tot het herstel van ons eigen vermogen, dat bedoeld is als buffer om conjuncturele schommelingen op te kunnen vangen. Het grootste deel van de inkomsten van het Kadaster is immers rechtstreeks gekoppeld aan het aantal transacties op de vastgoedmarkt.

Het positieve financiële resultaat hebben we kunnen bereiken door een voortdurende aandacht voor kostenbeheersing. Veel waardering hebben we voor de constructieve wijze waarop onze omgeving met ons meegedacht heeft in het vinden van werkbare oplossingen. Een deel van die oplossingen hebben we gevonden in het leggen van verbindingen met onze partners in de maatschappij. Een voorbeeld hiervan is de Ketenintegratie Inschrijving Kadaster, die we samen met het notariaat en enkele banken hebben gerealiseerd. Zo ook het project Publieke Dienstverlening Op de Kaart, een samenwerking tussen enkele overheidspartijen om geoinformatie als 'shared service' te ontsluiten.

Naast alle aandacht voor kostenbeheersing hebben we in 2010 enkele grote stappen kunnen zetten op het gebied van vernieuwing en verbetering van de dienstverlening aan onze klanten. Een overheidsorganisatie die geen concurrenten heeft bij de uitvoering van haar wettelijke taken, moet haar eigen tegenwind organiseren om de service aan de klant op peil te houden. In 2010 hebben we daarom besloten om over te gaan van periodieke klanttevredenheidsonderzoeken naar een vorm van continue klanttevredenheidsmeting.

We zijn ons meer dan ooit bewust van de noodzaak om onze klanten optimaal te bedienen. Daarom zijn we in 2010 begonnen aan een proces om onze activiteiten te bundelen in drie taakclusters: 'inwinning en registratie', 'informatieverstrekking' en 'maatwerk en advies'. Die kennen elk een eigen dynamiek en klantfocus. Klanten die vele duizenden malen per jaar via het web een informatieproduct afnemen, vragen een andere service dan klanten die incidenteel een specifiek maatwerkproduct willen laten vervaardigen.

We hebben zwaar ingezet op de technische vernieuwing van onze registratieve systemen, die voor een groot deel hun oorsprong vinden in de jaren '80 van de vorige eeuw. Deze vernieuwing is cruciaal om onze klant voor de komende jaren succesvol te kunnen bedienen. Voor de kadastrale registratie zijn we met het bedrijfsleven in zee gegaan om innovatieve technologieën te ontwikkelen.

Met het oog op vernieuwing, efficiëntieverbetering en optimalisatie van de klantbediening hebben we 2010 benut voor het verstevigen van de relaties met burgers, klanten, marktpartijen, ketenpartners en toezichthouders. Met de focus op kosten zullen we, samen met onze medewerkers, alert blijven op de kwaliteit van onze dienstverlening. Het Kadaster: verbonden met de maatschappij.

Apeldoorn, maart 2011  
Raad van Bestuur

Dorine Burmanje, voorzitter  
Godfried Barnasconi  
Arco Groothedde



“Eenduidige geo-informatie kan bij hulpverlening van levensbelang zijn”

Stefan Diehl Hulpverleningsdienst Gelderland-Midden

Albert Bosscha Account manager

## Geo-informatie voor een veiliger Nederland



*Wat als brandweerkorpsen en hulpverleners ieder met hun eigen informatiesysteem op een ramp afgaan? Of zich met ondeugdelijk kaartmateriaal op onbekende wegen begeven? Grote kans dat de ramp alleen maar groter wordt.*

In de Wet veiligheidsregio's is de noodzakelijke coördinatie geregeld. Het Kadaster zorgt voor de basis van kaartmateriaal en administratieve gegevens en levert daarmee een bijdrage aan onze veiligheid en aan het algemeen maatschappelijk belang.

Account manager Albert Bosscha heeft Openbare Orde en Veiligheid in zijn portefeuille. Hij overlegt regelmatig met brandweer, politie en ambulancediensten en met koepel-organisaties als het Veiligheidsberaad. Hij promoot het gebruik van de topografische basiskaart TOP10NL in combinatie met andere kaartgebonden informatie. Deze geo-informatie geeft een eenduidig beeld bij calamiteiten en helpt bij het nemen van de juiste beslissingen.

Het Kadaster ontwikkelt deze geo-informatie in samenwerking met andere partijen. Het werd recent gebruikt bij een oefening voor de bestrijding van een natuurramp op de Veluwe. Stefan Diehl is informatiemanager bij de Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden. Hij onderkent het grote belang van betrouwbare en eenduidige geo-informatie. Niet weten waar obstakels zijn of dat paden niet kunnen worden bereden mag niet langer een belemmering zijn voor adequate hulpverlening.

# Inwinning en registratie

## Werkaanbod

De vastgoedmarkt heeft zich in 2010 gestabiliseerd op een iets lager niveau dan in het jaar daarvoor. Het aantal ingeschreven aktes was vrijwel hetzelfde als in 2009. Bij hypotheekstukken en akteposten was er wel sprake van een afname met 4% respectievelijk 7%.

## Automatisch verwerken van notariële akten

Het proces van (semi-)automatisch verwerken van notariële akten, dat in samenspraak met het notariaat en banken is ontwikkeld, is in 2010 daadwerkelijk in gebruik genomen. Door deze vorm van ketenintegratie tussen het notariaat, banken en het Kadaster wordt de efficiëntie en de kwaliteit in het overdrachts- en hypotheekproces verbeterd.

## Perceelvorming

Om tegemoet te komen aan de klantwens om de kadastrale registratie te ontdoen van gedeeltelijke percelen heeft het Kadaster samen met enkele klanten en ketenpartners proeven gedaan met een nieuwe vorm van perceelvorming. Hierbij worden nieuwe percelen met definitieve nieuwe nummers direct bij de feitelijke splitsing gevormd op basis van voorlopige grenzen. De beproefde methode is juridisch en praktisch haalbaar gebleken en zal daarom in 2011 verder worden ontwikkeld voor toepassing door alle zakelijke klanten.

## 3D

In 2010 is onder leiding van het Kadaster een samenwerking gestart met 60 organisaties om data, technieken, standaarden en behoeften betreffende driedimensionale geoinformatie te inventariseren en te ontwikkelen. Voor het Kadaster heeft dit ideeën opgeleverd voor de te gebruiken datamodellen, methoden van inwinning en visualisaties, die zowel voor 3D topografie als voor 3D eigendomssituaties kunnen worden toegepast.

## Basisregistratie Topografie

Het doel om tot een twee-jaren-actualiteit te komen voor de Basisregistratie Topografie is in 2010 bijna bereikt. Het gebruik van gemeentelijk kaartmateriaal (Amsterdam en Utrecht), hoge resolutieluchtfoto's en panoramafoto's op straatniveau hebben hiertoe bijgedragen.

## Grootschalige Basiskaart Nederland

De GBKN zal de komende jaren doorontwikkeld worden tot de Basisregistratie Grootschalige Topografie. Het Kadaster levert een actieve bijdrage aan dit transitieproces. In combinatie met de GBKN-inwinning faciliteert het Kadaster sinds 2010 de inwinning van ontwerptopografie en gebouwgeometrie voor de Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG).

## Herverkaveling

Naast projecten die onder de oude Landinrichtingswet worden afgerond voerde het Kadaster eind 2010 dertien projecten uit onder de Wet Inrichting Landelijk Gebied. Deze nieuwe wet kent een iets andere herverkavelingsprocedure dan de oude Landinrichtingswet. Met het oog hierop is een geheel nieuw systeem Herverkaveling ontwikkeld, dat eind 2010 in gebruik is genomen.

## Vernieuwing AKR/HYP

Het systeem AKR/HYP, waarmee de kadastrale registratie beheerd wordt, heeft zijn wortels in de jaren '80 van de vorige eeuw. Na een intensief onderzoek is in 2010 besloten om een innovatief ontwikkelplatform in te zetten voor de vernieuwing van dit systeem.

A man with grey hair and glasses, wearing a brown jacket over a blue shirt and tie, is shown in profile, looking towards the right. The background is a construction site with a yellow excavator and several red-brick houses under construction under a cloudy sky.

*“Gezamenlijk hebben we een stabiel digitaal informatieproces opgezet. Mijn volgende wens is versnelling van het proces. Met een smartphone ter plekke de leidinginformatie opvragen zou toch mogelijk moeten zijn.”*

**Jan Peters** Directeur Asset Management Enexis

## Graafschade voorkomen door goede informatievoorziening



*Het beschadigen van gas- en electriciteitsleidingen kan leiden tot gevaarlijke situaties. En de financiële schade door graafincidenten is groot. Daarom is iedereen die met mechanische hulpmiddelen wil gaan graven in de grond, tegenwoordig verplicht om dit vooraf te melden bij het Kabels en Leidingen Informatiecentrum (KLIC). Het Kadaster, beheerder van het KLIC, zorgt ervoor dat de beheerders van ondergrondse netten de liggingsgegevens van hun leidingen aan de grondroerder doorgeven. .*

De informatietaak van het KLIC is in 2008 bij het Kadaster komen te liggen. Sinds die tijd is het aantal graafmeldingen met 50% toegenomen, en dat in een periode van economische terugval. KLIC voorziet dus wel in een behoefte. Aart Jan Klijnjan, hoofd Materiebeleid GEO bij het Kadaster, geeft aan dat alle partijen de laatste twee jaar hard gewerkt hebben aan verbetering en afstemming van hun processen en IT-systemen. In de loop van 2010 konden we daardoor overschakelen op een volledig digitaal informatieproces. Daar zit geen handwerk meer bij.

“Grondroerders en netbeheerders waren voor het Kadaster nieuwe klantengroepen. Het zijn beide zeer professionele sectoren. Mede hierdoor hebben we een goed werkend bronhouders- en afnemersoverleg kunnen opzetten, waaraan ook het ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie en het Agentschap Telecom deelnemen. Via het KLIC zijn nu ruim 1.000 netbeheerders verbonden met zo'n 11.000 grondroerders.”

# Informatieverstrekking

## Afzet

Door de ontwikkelingen op de vastgoedmarkt is het aantal geleverde informatieproducten via Kadaster-online met ruim 5% afgenomen ten opzichte van 2009.

## Erfdienstbaarheden

Om klanten beter en sneller te kunnen informeren over erfdienstbaarheden is een grootschalig project voor het digitaliseren en indexeren van akten uitgevoerd. Eind 2010 waren 14,9 miljoen akten, alle ingeschreven voor 2008, gescand. Deze zijn daardoor intern en extern raadpleegbaar zonder tussenkomst van een Kadastermedewerker. De gescande akten zijn verwerkt met een innovatief tekstherkenningssysteem, dat in samenwerking met een private partner is ontwikkeld. Dankzij de grote trefzekerheid van dit systeem zijn 1,9 miljoen gevestigde erfdienstbaarheden gedetecteerd en opgeslagen. Als in 2011 ook de voorzieningen gereed zijn om de historische informatie uit de akten te vertalen naar de huidige situatie, zal het product 'erfdienstbaarhedenonderzoek 1950' binnen 24 uur geleverd kunnen worden.

## Systeem Massale Informatieverstrekking

In 2010 is het toekomstvaste ontwerp gerealiseerd voor massale informatieverstrekking aan gemeenten. Dit ontwerp is afgestemd op de vervanging van AKR/HYP en op het stelsel van basisregistraties. In 2011 is verdere uitrol voorzien.

## Publieke Dienstverlening Op de Kaart

Het Kadaster neemt met enkele andere overheidspartijen deel aan het samenwerkingsverband Publieke Dienstverlening Op de Kaart. Doel daarvan is de distributie van geodata gemakkelijker, sneller en efficiënter te laten verlopen. Het resultaat bestond eind 2010 uit een eerste versie van de PDOK-motor, die op de Kadaster ICT-infrastructuur draait. Hiermee worden onder andere de BRT-achtergrondkaart en de TOP10NL als web mapping service beschikbaar gesteld.

## Kabels en Leidingen Informatiecentrum (KLIC)

In 2010 is de digitale informatie-uitwisseling tussen netbeheerders en het Kadaster geïmplementeerd en zijn de netbeheerders na certificering op deze digitale uitwisseling aangesloten. De klassieke, analoge, berichtenstroom naar de nog niet aangesloten netbeheerders is eind 2010 stopgezet. Door aanpassingen in het KLIC-systeem zijn enkele functionele gebruikerswensen gehonoreerd en is de performance verbeterd.

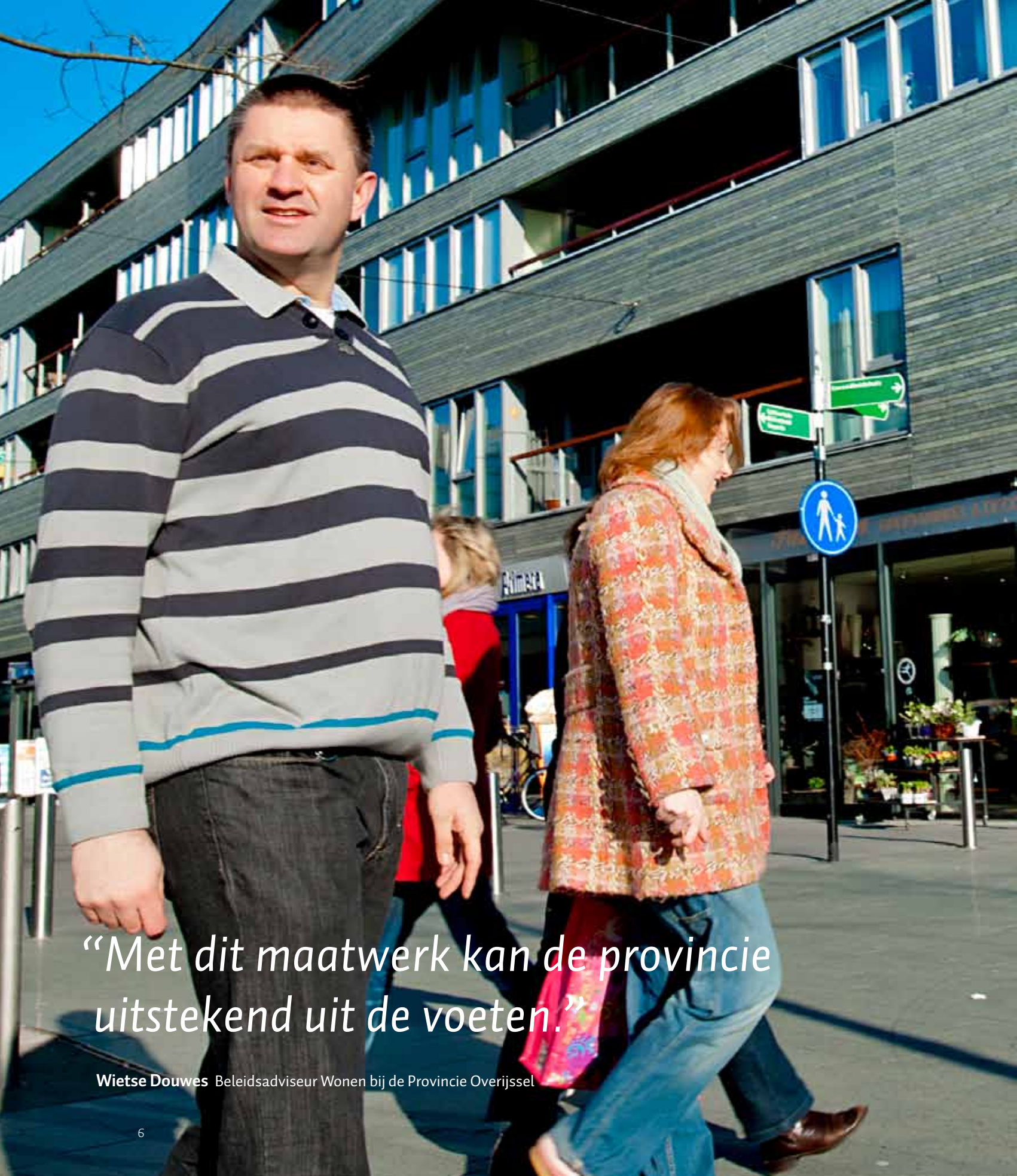
Het contactcenter KLIC is in 2010 verhuisd van Maarssen naar de Kadastervestiging Amsterdam.

## Adressen en gebouwen

In 2010 heeft het Kadaster het beheer gekregen over de landelijke voorziening voor de Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG). Voor de BAG heeft het Kadaster ook het secretariaat van het Bronhouders- en Afnemersoverleg toegewezen gekregen. In 2010 is het aantal gemeenten waarvan de BAG-gegevens zijn opgenomen in de landelijke voorziening zeer sterk toegenomen, van 6% van de gemeenten begin 2010 tot 96% aan het einde van dat jaar.

## Ruimtelijke plannen

Elk nieuw ruimtelijk plan dat op basis van de Wet ruimtelijke ordening wordt opgesteld, moet gepubliceerd worden in RO-online. Deze landelijke voorziening voor ruimtelijke plannen is in 2010 in gezamenlijk beheer gekomen bij het Kadaster en Geonovum. Binnen 10 jaar zal RO-online ruimtelijke plannen bevatten van het gehele grondgebied van Nederland. Eind 2010 waren er al meer dan 10.000 plannen in opgenomen.



*“Met dit maatwerk kan de provincie  
uitstekend uit de voeten.”*

**Wietse Douwes** Beleidsadviseur Wonen bij de Provincie Overijssel

Marien Bultman Projectmanager Projecten en Advies

## Bouwt de gemeente voor haar eigen inwoners?



*De herkomstmonitor van het Kadaster geeft inzicht in de wooncarrière van bewoners door hun verhuisbewegingen inzichtelijk te maken. Daarmee helpt de monitor publieke en private partijen bij het formuleren van nieuw woonbeleid, maar ook bij het monitoren en evalueren van bestaand woonbeleid. Met de herkomstmonitor wordt bijvoorbeeld zichtbaar of een gemeente bouwt voor eigen bewoners of niet. Juist in deze toepassing was de provincie Overijssel bijzonder geïnteresseerd.*

De provincies maken afspraken met de gemeenten over de invulling van de lokale woonbehoefte. In veel gevallen geldt daarbij het uitgangspunt dat alleen mag worden gebouwd voor de eigen bewoners. Of dat zo is moet blijken uit betrouwbare informatie. Reden waarom de Provincie Overijssel bij het Kadaster aanklopte.

Marien Bultman, projectmanager Projecten en Advies bij het Kadaster: “Overijssel bleek behoefte te hebben aan uniforme gegevens, verstrekt door een onafhankelijke organisatie. Wij gingen kijken wat we voor de provincie konden betekenen. In een proefgemeente inventariseerden we in een nieuwbouwwijk de herkomst van de nieuwe bewoners. Dat deden wij ook van de nieuwe bewoners van de huizen die zij achterlieten. Uit die inventarisatie bleek in welke mate de gemeente bouwt voor haar eigen inwoners.”

# Advies en maatwerk

## Ruimtelijke vraagstukken

Het Kadaster is al vele tientallen jaren actief op het gebied van landinrichting. De kennis en ervaring die het daarbij opgedaan heeft op het gebied van verkaveling, GIS-technologie en het waarborgen van de rechtszekerheid zet het Kadaster in toenemende mate in bij andere ruimtelijke vraagstukken op het gebied van natuur, wonen en werken en infrastructuur. Zo heeft het Kadaster in 2010 de ruilpotentie van specifieke gronden voor natuurdoeleinden inzichtelijk gemaakt voor een provincie. Voor Rijkswaterstaat heeft het Kadaster in het kader van het programma Ruimte voor de Rivier onteigeningsdocumenten opgemaakt. Ook voor Rijkswaterstaat is in verband met een geplande wegverbreding een overzicht gemaakt van grondposities rondom de A27.

Voor diverse gebieden, onder meer de krimpregio's in het noorden van het land, heeft het Kadaster verhuisstromen in kaart gebracht. Daarnaast is er inzicht gegeven in de grondeigendommen en transactiedynamiek op bedrijventerreinen. In de sector openbare orde en veiligheid heeft het Kadaster in 2010 ondersteuning geboden bij de implementatie van de TOP10NL in de Digitale Bereikbaarheidskaart van de Brandweer en het Landelijk Crisismanagement Systeem van het ministerie van Infrastructuur en Milieu.

## Internationaal

Een goed functionerend systeem van landregistratie is een belangrijke randvoorwaarde voor economische ontwikkeling en armoedebestrijding. De wijze waarop rechten op land in Nederland worden bijgehouden, staat internationaal goed bekend. Het Kadaster neemt daarom zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid om de eigen kennis op het gebied van landregistratie, landinrichting en geoinformatie in te zetten in landen die deze nodig hebben.

In 2010 zijn in bijna 40 projecten, verspreid over ruim 20 landen, advieswerkzaamheden uitgevoerd. Nieuw waren de activiteiten in Kosovo en Vietnam, terwijl in onder meer Macedonië, Honduras, Rwanda, Lesotho en Namibië meerjarige projecten zijn gecontinueerd. Daarnaast was het Kadaster in 2010 gastheer voor bijna 20 buitenlandse delegaties die studiebezoeken aflegden aan Nederland. De inhoud van de adviezen ontwikkelt zich van vraagstukken op kadastraal gebied naar bredere vraagstukken op het gebied van de geoinformatie-infrastructuur en het gebruik van moderne technologieën zoals web mapping services.

Samen met de Universiteit Twente is het Kadaster verantwoordelijk voor de School for Land Administration Studies, die het predicaat United Nations University mag voeren. Enkele Kadastermedewerkers zijn op part time basis verbonden aan deze school. Ook heeft het Kadaster in 2010 diverse gastcolleges verzorgd.

Eind 2009 is de bestuursvoorzitter van het Kadaster voor een periode van twee jaar benoemd tot voorzitter van EuroGeographics, de Europese koepelorganisatie van nationale topografische en kadasterdiensten. Mede daardoor heeft het Kadaster in 2010 een vooraanstaande rol kunnen spelen in het tot stand brengen van een geïntegreerde aanpak van landregistratie, kadaster en topografische kartering op Europese schaal.



*“Ik geniet hier van mijn werk en vind het geweldig dat ik mijn kennis in praktijk kan brengen.”*

Dogan Altundag Kennismigrant uit Turkije

Emma Meeuwsen P&O Managementadviseur

## Kadaster geeft hoog opgeleide kennismigranten de ruimte



*Het Kadaster is vanaf oktober 2010 geregistreerd als organisatie voor Highly Skilled Migrants; hoog opgeleide kennismigranten van buiten de Europese Unie die in ons land een traineeschap doorlopen. Deze certificatie sluit naadloos aan bij ons thema van 'Maatschappelijk verantwoord ondernemen'.*

Emma Meeuwsen, P&O Managementadviseur, is enthousiast over de mogelijkheden die dergelijke traineeschappen bieden. De trainee kan zijn kennis in de praktijk brengen en ervaring opdoen. En het Kadaster, dat zich verder wil ontwikkelen tot een hoogwaardig kennis- en expertisecentrum, haalt op een multiculturele manier nieuwe kennis binnen.

Maar we denken verder, of beter gezegd andersom. We gaan proberen om intern mensen warm te laten lopen voor buitenlandse stages. We denken dan vooral aan onze eigen jonge talenten. Het uitgebreide netwerk dat Kadaster International in de loop der jaren heeft opgebouwd biedt namelijk geweldige mogelijkheden voor internationale uitwisseling van kadastertalent.

Dogan Altundag uit Turkije, afgestudeerd op het gebied van laser scanning, is onze eerste hoog geschoolde kennismigrant. Hij houdt zich onder meer bezig met de integratie van 360° panoramafoto's met lasergegevens, kadastrale percelen en topografie. En hij brengt zijn eigen cultuur mee naar het Kadaster.

# Sociaal

## Personeelsbezetting

	2010	2009	2008	2007
aantal arbeidsplaatsen (in fte's)	1.943	2.063	2.108	2.072
aantal medewerkers	2.033	2.158	2.209	2.181
aantal vrouwelijke medewerkers (in %)	26%	21%	19%	19%
aantal mannelijke medewerkers (in %)	74%	79%	81%	81%
gemiddelde leeftijd medewerkers	50,6	50,0	49,7	49,8

Door natuurlijk verloop en het niet-verlengen van tijdelijke contracten is de personeelsbezetting van het Kadaster met 120 fte afgenomen. Anticiperend op een te verwachten boventaligheid in de categorie landmeetkundig assistenten in 2011, is in 2010 met de vakbonden een regeling overeengekomen waarmee een verantwoorde uitstroom mogelijk wordt gemaakt.

### Onderzoek sourcingsmogelijkheden

Er is een start gemaakt met het onderzoek in hoeverre outsourcing van werkzaamheden kan bijdragen aan een verminderde kwetsbaarheid en een verhoogde flexibiliteit van de bedrijfsvoering. Voor beheer en ontwikkeling van kadasterspecifieke applicaties is geconcludeerd, dat 'zelf doen' voorlopig de beste optie is. De sourcingsmogelijkheden van landmeetkundige, administratieve en rekencentrumwerkzaamheden waren eind 2010 nog in onderzoek.

### Arbeidsvoorwaarden

In 2010 zijn de Kadaster Arbeidsvoorwaarden Nieuwe Stijl ingevoerd. Hiermee is een vereenvoudiging van de arbeidsvoorwaarden gerealiseerd en zijn enkele regelingen uit het verleden opgeschoond. Over verdergaande modernisering van de arbeidsvoorwaarden was het Kadaster eind 2010 nog in onderhandeling met de vakbonden.

### Ontwikkeling van management en medewerkers

Het Kadaster streeft ernaar zijn medewerkers optimaal te laten ontwikkelen, nu en in de toekomst en in het belang van het Kadaster en de medewerkers zelf. Met het oog hierop zijn diverse opleidingsprogramma's samengesteld voor managers en medewerkers. Daarnaast zijn enkele talenten geïdentificeerd die buiten hun reguliere werk om de kans hebben gekregen zich te ontwikkelen door het uitvoeren van uitdagende projecten.

### Diversiteit

Het Kadaster is gericht op bevordering van diversiteit binnen de organisatie. Waar genderdiversiteit in voorgaande jaren de focus was, is in 2010 het aandachtsgebied uitgebreid met leeftijd, etniciteit en mindervaliden.

### Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Het Kadaster is zich bewust van de meerwaarde van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Concreet heeft zich dit in 2010 onder meer geuit in duurzaam inkopen, het stimuleren van het gebruik van flexplekken en thuiswerkplekken en het gebruik van openbaar vervoer.

“Goed idee om in een vrolijke en zonnige omgeving te laten zien wat het Kadaster allemaal kan”

Miriam Bloem



Eefje van Gorp Manager Communicatie Services

## Zichtbaar, om onze wettelijke taak te tonen



*Het Kadaster besteedt de laatste tijd veel aandacht aan de burger. Daarom waren we prominent aanwezig bij de Libelle Zomerweek, werkten we mee aan verschillende tv-programma's en gaven we een magazine uit met allerlei praktische tips en wetenswaardigheden over het wonen.*

Eefje van Gorp is Manager Communicatie Services. Zij vindt het de plicht van een maatschappelijke organisatie als de onze om te laten weten dat we er zijn en te laten zien hoe we de rechtszekerheid dienen.

De keuze voor de kanalen waarlangs we dat doen is logisch. Die zijn vooral gericht op de vrouw, omdat uit onderzoek blijkt dat zij een prominente rol speelt bij de aankoop van een huis. Zij is degene die zicht oriënteert op de woningmarkt.

Onze focus op de burger lijkt te werken. Uit een recent imago-onderzoek blijkt dat de Nederlander een beter beeld heeft van het werk en de betekenis van het Kadaster en daar ook meer waardering voor heeft.

In de drukbezochte Libelle Zomerweek had het Kadaster een eigen stand in de zogenaamde 'woonstraat'. In die toegankelijke en open ambiance maakte Miriam Bloem kennis met de onvermoede mogelijkheden van het Kadaster.

# Bedrijfsvoering

## **Klanttevredenheid, klachten en bezwaren**

De klanttevredenheidsmeting waarvan de resultaten begin 2010 beschikbaar kwamen, gaf aan dat de klanttevredenheid hoog is, maar wel licht gedaald ten opzichte van een jaar eerder: van 94% naar 91%. Naar aanleiding van het onderzoek zijn verbeteracties uitgevoerd onder andere op het gebied van facturering en probleemafhandeling door het klantcontactcenter.

Om knelpunten in de klantverwachtingen eerder te signaleren is bovendien besloten om vanaf 2011 over te gaan van een jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek naar een vorm van continue klanttevredenheidsmeting.

Het aantal klachten en bezwaren is ten opzichte van 2009 met 3% afgenomen.

## **Kwaliteit**

In 2010 is een vernieuwd kwaliteitshandvest in gebruik genomen. In het handvest zijn servicenormen benoemd, zoals de afhandeltermijn van vragen, klachten en bezwaren. Ook zijn normen opgenomen voor onder meer de kwaliteit en de actualiteit van de registratie. Bij het formuleren van de nieuwe normen is onder meer gebruik gemaakt van de suggesties uit het klantenonderzoek. Het nieuwe kwaliteitshandvest is gepubliceerd op de website van het Kadaster.

Het kwaliteitsmanagementsysteem van het Kadaster voldoet aan de norm ISO 9001:2008. Ook heeft het Kadaster zich gekwalificeerd voor de code voor informatiebeveiliging ISO/IEC 27001:2005.

## **Financiën**

Het jaar 2010 is afgesloten met een positief resultaat van € 26,7 miljoen. Dit is € 14,7 miljoen meer dan het begrote resultaat, met name doordat de bedrijfslasten lager waren dan begroot.

Door het financiële resultaat heeft het Kadaster een begin kunnen maken met het weer opbouwen van het eigen vermogen. Eind 2010 bedroeg dit eigen vermogen € 37,2 miljoen. Dit is € 21,5 miljoen lager dan het wettelijk niveau.



“Wat eerst een leuk avontuur leek,  
blijkt nu een nieuwe kans.”

Frits von Seydlitz Notaris te Breda

Wim Louwman Hoofdbewaarder Kadaster

## Vertrouwen leidt tot nieuwe dienstverlening



*Een huis kopen in het buitenland en de transactie volledig in Nederland afhandelen? Op 25 november 2010 had het Kadaster de waarschijnlijke wereldprimeur. Met het passeren van een onder Nederlands recht door een Nederlandse notaris in het Nederlands opgestelde akte ging Spaans onroerend goed over in Nederlandse handen.*

Het voordeel ligt bij de consument. Volgens bewaarder Wim Louwman is ‘vertrouwen’ het kernwoord voor deze nieuwe vorm van dienstverlening. Louwman: “Het vertrouwen in een beschermde rechtspositie zal toenemen en daarmee de animo voor de aankoop van buitenlands onroerend goed.” De werkwijze sluit uitstekend aan bij het streven van de Europese Unie naar een eenvoudiger en meer vertrouwen gevend proces voor de aankoop van dergelijk onroerend goed.

Het proces is nog volop in ontwikkeling en de belangstelling ervoor is groot. Voor een in april te organiseren voorlichtingsbijeenkomst hebben zich al ongeveer honderd notarissen aangemeld. Onder hen notaris Frits von Seydlitz uit Breda. Hij zorgde met tussenkomst van Wim Louwman voor de daadwerkelijke overdracht van het bovengenoemde onroerend goed. Hij vond het een geweldige uitdaging om een en ander succesvol af te ronden en een eer om eraan mee te werken. Er zijn inmiddels ook contacten gelegd met Portugal en Italië.

## Kerngegevens

in miljoenen euro's tenzij anders aangegeven

<b>Resultaat</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>
Som der bedrijfsopbrengsten	261,6	244,6	204,2	184,3	222,3
Som der bedrijfslasten	234,3	241,1	254,8	258,9	218,7
Bedrijfsresultaat	27,3	3,5	-50,6	-74,6	3,6
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	0,2	-	2,0	5,5	2,2
Rentekosten en soortgelijke kosten	0,8	1,4	1,5	1,7	1,3
<b>Resultaat</b>	<b>26,7</b>	<b>2,1</b>	<b>-50,1</b>	<b>-70,8</b>	<b>4,5</b>
<b>Vermogen</b>	<b>31-12-2010</b>	<b>31-12-2009</b>	<b>31-12-2008</b>	<b>31-12-2007</b>	<b>31-12-2006</b>
Eigen vermogen	37,2	10,5	8,4	58,5	129,3
<b>Arbeidsplaatsen</b>	<b>31-12-2010</b>	<b>31-12-2009</b>	<b>31-12-2008</b>	<b>31-12-2007</b>	<b>31-12-2006</b>
Aantal arbeidsplaatsen (fte's)	1.943	2.063	2.108	2.072	2.085
<b>Productie</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>
Akten (in aantallen)	331.800	332.200	452.800	488.100	497.700
Hypotheekstukken (in aantallen)	366.300	382.000	546.400	632.500	748.800
Meetposten (akteposten en splitsingen, in aantallen)	89.800	110.600	125.900	113.100	110.500
KOL (aantal betaalde producten)	20.500.000	21.700.000	19.100.000	18.500.000	19.900.000

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

# Over het Kadaster

Het Kadaster registreert en verstrekt gegevens over de ligging van vastgoed in Nederland en de daarmee samenhangende rechten, zoals eigendom en hypotheek. Dat geldt ook voor schepen, luchtvaartuigen en ondergrondse netwerken. Deze wettelijke taak borgt de rechtszekerheid: wat is van wie, waar lopen de grenzen. Ook verstrekt het Kadaster gegevens over energielabels, adressen, gebouwen en de ligging van kabels en leidingen. Jaarlijks worden ruim 20 miljoen informatieproducten geleverd aan het notariaat, makelaardij, overheid, financiële instellingen, de geosector en particulieren. Productlevering en gegevensverwerking vinden grotendeels online plaats. Het Kadaster beheert en levert digitale kadastrale en topografische basiskaarten, en beheert het referentiesysteem voor geografische plaatsbepaling. Het treedt op als onafhankelijk adviseur bij gebiedsontwikkeling en ruimtelijke vraagstukken. Internationaal opereert het Kadaster als adviseur voor het afstemmen van Europese geoinformatie en het inrichten van kadastrale registraties. Het personeelsbeleid is gericht op ontwikkeling van talent en kennis en op stimulering van diversiteit. Het Kadaster is een zelfstandig bestuursorgaan en heeft geen winstoogmerk. Het totaal van de bedrijfsopbrengsten bedroeg in 2010 € 262 miljoen. Eind 2010 werkten er bij het Kadaster 1.943 (fte) medewerkers, verspreid over acht locaties. Het hoofdkantoor is gevestigd in Apeldoorn.

## Contact

Het Klantcontactcenter van het Kadaster is bereikbaar op werkdagen van 9:00 uur tot 17:00 uur via 088 183 22 00.

Informatie over bezoek- en postadressen van Kadasterlocaties is te vinden op [www.kadaster.nl](http://www.kadaster.nl).

Op [www.kadaster.nl/jaarverslag](http://www.kadaster.nl/jaarverslag) kunt u de webversie van het jaarverslag inzien en zowel dit publieksverslag als het wettelijke jaarverslag als PDF-document downloaden. Via de website kunt u ook ons sociaal jaarverslag bekijken.

U kunt ons laten weten wat u van onze verslaglegging vindt via [jaarverslag@kadaster.nl](mailto:jaarverslag@kadaster.nl).

## Colofon

<b>Redactie</b>	Kadaster Strategie & Beleid + Communicatie Services
<b>Concept</b>	Moodfactory
<b>Opmaak</b>	Kadaster FS Multimedia
<b>Druk</b>	totdrukwerk, Apeldoorn
<b>Fotografie</b>	Sushilla Kouwen van Fotografie Gerhard Witteveen, Apeldoorn





kadaster  
feitelijk verrassend