



## Kwantitatieve indicatoren

### Klanttevredenheid van 7,2 naar 7,4

In 2014 heeft het Kadaster samen met The Choice een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De klanttevredenheid is gestegen van een 7,2 in 2012 naar een 7,4 in 2014. Dit is onder meer te danken aan verbetering van de facturering en de klachtenafhandeling. Meer detail in het [nieuwsbericht](#).

### Imago-onderzoek

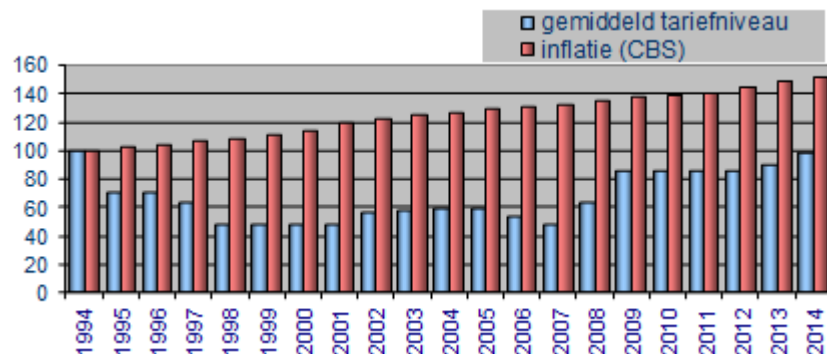
In 2014/2015 hebben we Motivaction onderzoek laten doen naar het imago van het Kadaster. Conclusies:

- Particulieren zijn overwegend onbekend met het Kadaster, maar wel tevreden.
- Zakelijke klanten zijn (zeer) tevreden met dienstverlening van het Kadaster.
- High-end stakeholders zijn zeer positief over het Kadaster, maar zijn niet unaniem over de rol die het Kadaster zou moeten hebben in advisering op het gebied van maatschappelijke vraagstukken met een geografische component.
- Pay-off 'Feitelijk verrassend' wordt niet als relevant gezien.

(intern, niet-gepubliceerd rapport)

### Tariefontwikkeling 1994 tot nu t.o.v. CBS prijsindex

De tarieven voor de Kadasterproducten en -diensten fluctueren. Als publieke dienstverlener hebben we de plicht om de tarieven zo laag mogelijk te houden, maar wel kostendekkend te werken. Sinds het Kadaster in 1994 een zelfstandig bestuursorgaan werd zijn de tarieven steeds onder het niveau van toen gebleven.



### Medewerkerstevredenheid

Effectory heeft in 2014 een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Bij een respons van 74,2% was de overall score 7,8 tegenover een landelijke gemiddelde van 7,3. In 2012 was onze score 7,6, in 2010 7,3. (intern, niet-gepubliceerd rapport)

### Personeelsbestand

Door toenemende efficiëntie kunnen we ons werk doen met een afnemend personeelsbestand. Eind 2014 had het Kadaster 1673 fte's. Het jaarverslag 2012 was het laatste met uitgebreide personeelskennallen. Zie [pagina 23 van het sociaal jaarverslag 2012](#).

### 5-jarige CAO

Het Kadaster heeft een eigen CAO. Eind 2013 is een CAO voor 5 jaar afgesloten. Hierin is flexibele inzetbaarheid (werkgeversbelang) gekoppeld aan ontwikkelingsmogelijkheden (werknemersbelang). Zo kent de CAO een persoonlijk opleidingsbudget van € 1000 per jaar naast het reguliere opleidingsbudget. Kijk hier voor een [voorbeeld](#) van de aanwending van dit budget.

### In de media

Het Kadaster verschijnt regelmatig in verschillende media. Hier vindt u een [overzicht](#) van artikelen en uitzendingen.