



Managementsamenvatting

Afnemersonderzoek

Basisregistraties Adressen en Gebouwen



Managementsamenvatting
Afnemersonderzoek BAG

Uitvoering 2013

In opdracht van het Ministerie van I en M is door Statifact een afnemersonderzoek voor de BAG uitgevoerd.

1. Inleiding

Statisfact heeft in opdracht van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu (I&M) een afnemers-onderzoek uitgevoerd over de Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG). Dit afnemersonderzoek bestond uit zowel kwantitatief onderzoek (digitale enquête) als kwalitatief onderzoek (interviews). In dit document worden belangrijkste bevindingen uit het afnemersonderzoek samengevat.

1.1. Doelstelling van het onderzoek

Het hoofddoel van het afnemersonderzoek BAG is:

- Vanuit het perspectief van afnemers/gebruikers, door middel van kwantitatief onderzoek, inzicht verkrijgen in de mate van tevredenheid, het gebruik en de doeltreffendheid van de BAG in de praktijk.

Aanvullende doelstellingen zijn:

- Gericht aandachtspunten af kunnen leiden hoe bijvoorbeeld de tevredenheid verbeterd kan worden;
- Op basis van aanvullend kwalitatief onderzoek in de private sector, inzicht verkrijgen in het nut en noodzaak en toegevoegde waarde van de BAG;
- De uitkomsten van het afnemersonderzoek BAG dienen als input voor de wettelijke evaluatie die thans door de Auditdienst Rijk (ADR) uitgevoerd wordt.

1.2. Onderzoeksmethodiek

Het afnemersonderzoek is voorbereid met het ministerie van I&M, de ADR (als uitvoerder van de wettelijke evaluatie van de BAG) en het Kadaster (als beheerder van de BAG) en door onderzoeks- en adviesbureau Statisfact uitgevoerd.

Kwantitatief onderzoek

De doelgroep van de digitale enquête betreft organisaties in zowel de publieke als de private sector. Voor het online onderzoek zijn in totaal 570 geregistreerde gebruikers aangeschreven. Daarvan hebben 174 respondenten gereageerd (31%). Tevens hebben



196 niet-geregistreerde gebruikers¹ de vragenlijst ingevuld. Deze respondenten zijn benaderd via diverse koepelorganisaties. In totaal hebben 370 gebruikers van de BAG deelgenomen aan het onderzoek, waarvan 52% uit de private sector en 48% in de publieke sector. De vragenlijst kon ingevuld worden in de tussenliggende periode van 3 juni en 28 juni 2013.

Kwalitatief onderzoek

De doelgroep van de interviews bestaat uit private partijen² die gebruik maken van de BAG en zijn onder te verdelen naar zes sectoren: ICT-dienstverleners, Dataleveranciers, Geo-informatiebedrijven, Woningcorporaties, Verzekeringsmaatschappijen en Nutsbedrijven. In totaal zijn er 21 interviews afgenomen in de periode 21 juni t/m 7 augustus 2013.

2. Beoordeling Basisregistraties Adressen en Gebouwen

Gemiddeld geven de respondenten de BAG een 7,0 op een 10 puntschaal. 10% van de 302 respondenten geeft een score van 5 of lager. Dataleveranciers geven de hoogste score voor de BAG (7,9). Het laagste rapportcijfer wordt gegeven door de notariaten (6,3).

Sector	N	Gem	%O
Gemeentes	95	6,8	13%
ZBO's, Agentschappen of Uitvoeringsorganisaties	23	7,2	4%
O.O.V.	16	7,2	6%
Notariaten	42	6,3	17%
Nutsbedrijven	14	7,3	0%
Woningcorporaties	8	7,5	0%
Vastgoedbedrijven	5	7,2	0%
ICT-dienstverleners	32	7,3	6%
Dataleveranciers	9	7,9	0%
Geo-informatiebedrijven	13	7,2	8%
Adviesbureaus	27	7,2	19%
Overige organisaties	7	7,7	0%

Tabel 1: Rapportcijfer per sector

¹ Onder niet-geregistreerde gebruikers wordt verstaan: organisaties waarvan de verwachting is, dat zij de BAG gebruiken maar dit niet rechtstreeks afnemen van het Kadaster en/of een BAG product gebruiken waarvoor geen registratie bij het Kadaster vereist is.

² Interviews bij overheidspartijen vallen buiten scope van dit onderzoek, maar binnen de scope van het evaluatieonderzoek van de Auditdienst Rijk.



2.1. Belangrijkste bevindingen

Dit hoofdstuk beschrijft de belangrijkste bevindingen uit het onderzoek vormen de input voor het bepalen van verbeteracties om de tevredenheid over de BAG te vergroten.

2.1.1. Gebruik van de BAG

In de publieke sector zijn er meer gebruikers van de BAG, dan in de private sector. In de private sector is het gebruik ook niet verplicht. Het gebruik van de BAG in de private sector is nog niet optimaal. Veel organisaties bevinden zich in de verkenningsfase, nemen de BAG wel af, maar hebben het nog niet (volledig) geïmplementeerd. De mate van gebruik verschilt per sector, en tevens ook binnen een sector. Woningcorporaties geven, in vergelijking tot de andere sectoren, vaker aan onbekend te zijn met de BAG.

BAG-extract, BAG-web en BAG-viewer worden het meest gebruikt. BAG-web en BAG-viewer worden veelal naast elkaar gebruikt. Ook respondenten die andere BAG-producten afnemen, gebruiken eveneens met regelmaat BAG-web en BAG-viewer. Deze producten worden, in geval van twijfel over gegevens, voornamelijk gebruikt voor het controleren van onjuistheden.

Enkele aandachtspunten over de BAG-producten:

- BAG-viewer wordt ervaren als niet actueel genoeg en biedt tevens onvoldoende functionaliteit (waaronder betere mogelijkheden om in te zoomen, selectie- en exportmogelijkheden en het tonen van niet-BAG informatie).
- Men vindt het wenselijk om naast de administratieve gegevens in BAG-web ook een kaartweergave te hebben. Ook vindt men de wijze waarop gegevens geselecteerd en getoond worden niet gebruiksvriendelijk.
- Er is veel tijd en kennis nodig om het XML-formaat, waarin BAG-extract en BAG-compact geleverd worden, te verwerken voordat de gegevens gebruikt kunnen worden. Dit maakt de (technische) implementatie van de BAG in producten/processen complex.
- De aanlevering van mutaties is voor verbetering vatbaar. Naast het bestandsformaat, waarin geleverd wordt en dat veel verwerkingstijd kost, geeft men aan dat:
 - de levering van een bestand onregelmatig plaatsvindt;



- het wenselijk is om gebruikers ook van gebeurtenisseninformatie te voorzien, zodat de herkomst/reden van mutatie ook duidelijk is;
 - zij graag de woonplaats-gemeentetabel meegeleverd krijgen;
 - zij graag mutaties gecategoriseerd willen ontvangen zodat ze zelf kunnen bekijken of het voor hen relevante wijzigingen betreft of slechts de mutaties ontvangen van de door hen uit de BAG gebruikte gegevens;
 - Er kengetallen meegeleverd moeten worden, zodat er bestandscontroles uitgevoerd kunnen worden, om na te kunnen gaan of je eigen versie van de BAG correct is na het doorvoeren van de mutaties. Er wordt benadrukt dat dit van belang is wanneer organisaties onderling op basis van BAG-id moeten gaan communiceren over adressen;
 - er communicatie dient plaats te vinden, wanneer er geen mutaties zijn.
- Er wordt gezegd dat de factuuromschrijvingen onduidelijk zijn en dat er, in relatie tot de kosten van het product, te veel factuurmomenten zijn.

2.1.2. Toegevoegde waarde van de BAG

Gebruikers uit zowel de publieke als de private sector vragen zich sterk af of het gebruik van de BAG ook leidt tot extra inkomsten. De komst van de BAG geeft invulling aan een vraag vanuit de markt, die voorheen door marktpartijen werd ingevuld. Voor sommige organisaties in de private sector resulteert dit in een kostenverlaging, omdat alternatieve bestanden niet (meer) nodig zijn. Voor andere organisaties heeft dit een negatief effect omdat zij voorheen de alternatieve bestanden leverden en hierdoor opbrengsten missen. Over het algemeen zijn private partijen wel van mening dat de beschikbaarheid van de BAG mogelijkheden biedt voor het ontwikkelen van nieuwe producten en diensten.

Gebruikers uit zowel de publieke als de private sector zijn van mening dat de BAG leidt tot een betere afstemming in de keten, een betere dienstverlening naar de klant en eenduidige communicatie met andere partijen. Het merendeel van de gebruikers vindt de BAG belangrijk voor de uitvoering van zijn werkzaamheden en verwacht ook dat het belang hiervan in de toekomst zal toenemen. Notariaten hebben een significant lagere verwachting dat het belang van de BAG voor hen zal toenemen.



2.1.3. Kwaliteit van de BAG

Over het algemeen is men enigszins tevreden over de kwaliteit van de BAG, al verschilt de kwaliteit per gemeente. Private partijen constateren een kwaliteitsverbetering van de BAG, maar benadrukken wel dat er nog veel winst te behalen valt. Respondenten hebben de inhoud van de BAG beoordeeld op de aspecten precisie & nauwkeurigheid, actualiteit en volledigheid, per aspect volgt een toelichting.

Precisie/ nauwkeurigheid van BAG-gegevens

Respondenten geven aan dat niet alle gegevens juist zijn. De volgende gegevens worden vaak genoemd als onjuist:

- Pandgeometrie (blijkt ook uit vergelijking GBKN en de BAG)
- Woonplaatsgeometrie (is topologisch niet correct, blijkt uit het over elkaar heen leggen van woonplaatsgeometrie en controle op gaten of overlappende gebieden)
- Postcodes (Er is sprake van typefouten en ingevoerde dummywaardes).
- Bouwjaar (Oudere panden en gemeente Amsterdam)
- Verkorte naam openbare ruimte (het wordt niet afgekort volgens de NEN-norm)

Actualiteit

Respondenten geven aan dat de actualiteit van BAG gegevens tekort schiet en dat de actualiteit per gemeente verschilt. Ook geven respondenten aan dat de actualiteit van data niet of nauwelijks controleerbaar is.

Volledigheid

De inhoud van de BAG wordt niet als volledig (inhoud conform regelgeving) ervaren. Respondenten geven aan dat er bestaande adressen, adressen van panden in aanbouw en postcodes ontbreken.

Bruikbaarheid

De inhoud van de BAG wordt sluit niet (voldoende) aan bij de behoefte van afnemers. Respondenten hebben de wens dat er meer gegevens opgenomen worden in de BAG. Enkele voorbeelden zijn: (registratiemogelijkheden voor) niet-adresseerbare objecten (algemene ruimtes, ontvangers, elektriciteitshuisjes, vakantiehuisjes, windmolens), hoogtegegevens van een pand (Z-coördinaat), etage en inhoud van een pand, geometrie van de openbare ruimte, postadressen, perceelcodes incl. oppervlakte perceel etc.



Enkele andere aandachtspunten over de inhoud zijn:

- ❧ De BAG wordt gepercipieerd als de formele werkelijkheid terwijl afnemers juist geïnteresseerd zijn in de échte werkelijkheid (de waargenomen situatie).
- ❧ De definitie van het oppervlakte object voor niet-woningen sluit niet aan bij de behoefte van alle gebruikers.
- ❧ Gebruiksdoelen in de BAG voldoen vaak niet aan de behoeften van gebruikers
 - Er zijn geen duidelijke richtlijnen voor registratie van gebruiksdoelen in de BAG en/of richtlijnen worden niet nageleefd door gemeenten;
 - Er bestaat verschil tussen de formele werkelijkheid en de waargenomen situatie;
 - Gebruiksdoelen zijn niet voldoende gespecificeerd, men zou graag meer categorieën gedefinieerd zien;
 - Men wil graag per gebruiksdoel de oppervlakte weten.
- ❧ Men vindt dat er meer gekeken zou moeten worden naar de samenhang in het stelsel. Voorbeelden die aangedragen worden gaan over de verschillen tussen bijvoorbeeld de WOZ en de BAG, verschil tussen BGT en BAG qua omgang met topografie, verschil in definities tussen basisregistraties. Er dienen duidelijke richtlijnen opgesteld te worden en/of er dient meer controle op de opvolging van deze richtlijnen plaats te vinden. Ook bestaat er veel behoefte om de BAG te koppelen aan andere registraties. Hier ontstaat ook de toegevoegde waarde.
- ❧ Als er wijzigingen doorgevoerd worden in de inhoud van de BAG is het van belang dat het Kadaster vroegtijdig dit communiceert. Vooral ICT-dienstverleners, die tevens leverancier zijn van de BAG, geven aan dat zij in de gelegenheid moeten zijn om systemen, waarin de BAG verwerkt wordt, aan te passen. Ook zijn zij van mening dat de ondersteuning vanuit het Kadaster verbeterd kan worden, in het bijzonder op het vlak van doorlooptijden, deskundigheid en communicatie omtrent releases en patches.

2.1.4. Terugmeldingen

Uit de resultaten van het online onderzoek blijkt dat circa 2/3 van alle respondenten weleens een onjuistheid constateert in de BAG. 2/3 van deze respondenten geeft hiervan vervolgens ook een terugmelding. De afhandeling van een terugmelding wordt relatief laag beoordeeld, namelijk tussen neutraal en enigszins tevreden (score 4,6 en 27% ontevreden respondenten). Respondenten die onjuistheden constateren en vervolgens geen



terugmelding geven voeren vooral als reden aan: 'ik heb geen tijd' en 'ik ben onbekend met de procedure'.

Uit het kwalitatief vervolgonderzoek blijkt dat ook niet alle private partijen terugmeldingen doen, terwijl zij wel fouten constateren. De twee voornaamste redenen om geen terugmelding te doen zijn:

- Private partijen constateren grote hoeveelheden fouten. De huidige terugmeld-procedure van het Kadaster, waarbij je per fout moet terugmelden, is geen geschikte manier voor het terugmelden van zulke grote hoeveelheden.
- De verantwoordelijkheid voor het terugmelden van onjuistheden is intern nog niet belegd;

Enkele anderen redenen waarom private partijen (nog) geen terugmelding doen:

- Zij zijn niet verplicht om onjuistheden terug te melden;
- Zij zijn niet op de hoogte van de juiste procedure voor het melden van onjuistheden;
- Zij hebben niet het idee dat de terugkoppeling tot aanpassing zal leiden;

De private partijen die wel onjuistheden constateren en hiervan terugmelding doen via de website van het Kadaster zeggen dat:

- De communicatie rondom een terugmelding kan verbeterd worden. Het is voor een afnemer niet altijd duidelijk of een terugmelding in behandeling is genomen en/of er ook een correctie is doorgevoerd en indien dit niet het geval is wat de reden hiervan is.
- De doorlooptijd van de afhandeling van geconstateerde fouten sterk verschilt per gemeente.





Uitgegeven door: Statifact BV
Datum: November 2013
Plaats: Utrecht