



Rapportage

Afnemersonderzoek BAG 2018

Datum: Juni 2018
Projectmanager: Andrew Chandler
Analist: Anne Kunst

Inhoud

1. Doelstellingen

2. Methode en aanpak

3. Resultaten digitaal onderzoek

4. Resultaten interviews

5. Belangrijkste conclusies

6. Verbeterrichtingen

1. Doelstelling van het onderzoek

Doelstellingen

Het hoofddoel van het afnemersonderzoek 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.*
- *Door middel van verbreding van de vraagstelling inzicht bieden in de toetsing en voortgang van de plannen en activiteiten, voortvloeiend uit de wettelijke evaluatie.*

Aanvullende doelstellingen zijn:

- *Gericht aandachtspunten af kunnen leiden hoe bijvoorbeeld de tevredenheid verbeterd kan worden: resultaten moeten overall en per afnemersgroep inzichtelijk gemaakt worden, zodat gericht conclusies getrokken kunnen worden. Gerichte conclusies leveren duidelijke en concrete aandachtspunten op in de samenwerking tussen de verschillende stakeholders die een rol en/of belang hebben bij de BAG.*

2. Methode en aanpak

Methode en aanpak

Digitaal onderzoek

- Vragenlijst:
 - Looptijd: 7 mei t/m 25 mei 2, 2018
 - Invulduur: ongeveer 15 minuten (25 gesloten vragen, 32 stellingen en 14 open vragen)
 - Onderwerpen: gebruik van de BAG, kwaliteit van de BAG, toegevoegde waarde van de BAG en informatievoorziening.
- Doelgroep: gebruikers van de BAG
- Uitgenodigd: Rechtstreekse benadering per e-mail, via pop-up BAG Viewer en via nieuwsbrieven en websites van koepelorganisaties;

Uitgenodigd via:	Respons
Rechtstreekse benadering per e-mail	125
Pop-up BAG Viewer	239
RvIG	76
Waarderingskamer	84
Overige koepelorganisaties	31
Totaal	555

Interviews

- Face-2-face afspraken met als doel om inzicht in te verkrijgen in de grootte van indirect gebruik via
- Doelgroep: Vijftal grote afnemers (doorleveranciers) van de BAG

Arenasessie

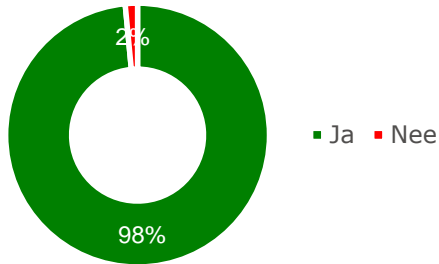
- Sessie t.b.v. verdieping van de onderzoekresultaten en vertaling naar acties
- Doelgroep: Gebruikers uit zowel de private als de publieke sector, BAG beheerders, Kadaster, BZK en Geonovum

3.1 Resultaten digitaal onderzoek

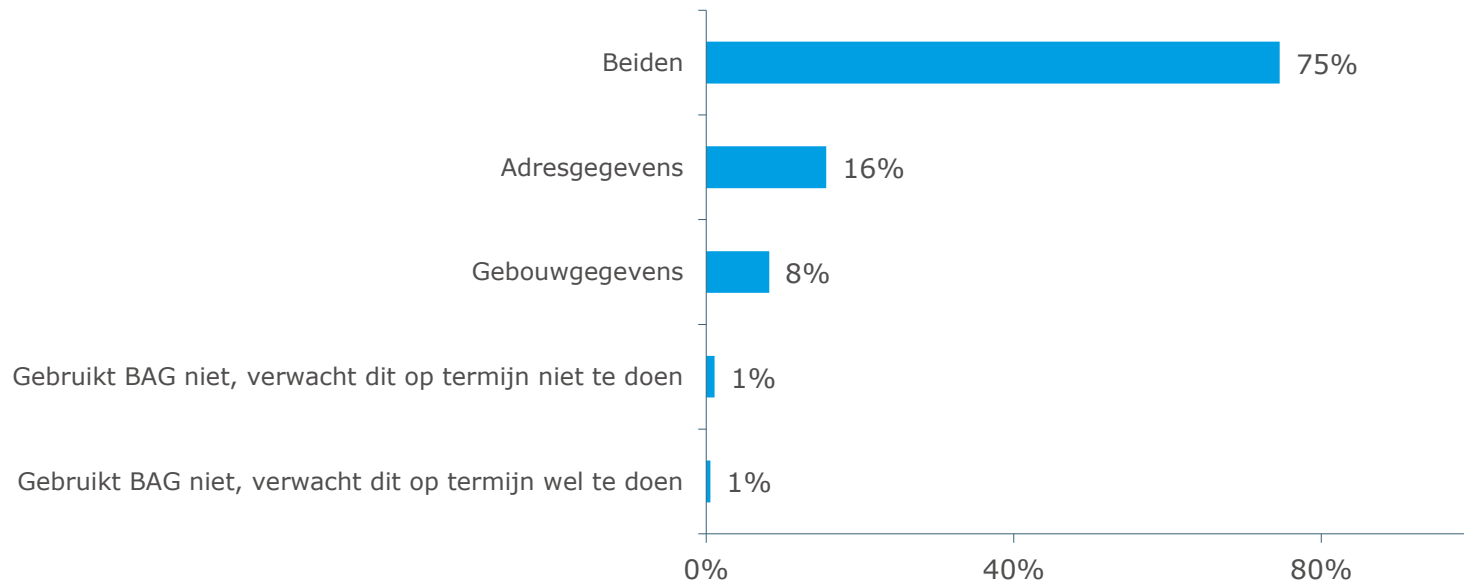
Profiel van de respondent

98% is bekend met de BAG. Het merendeel gebruikt zowel de adres- als de gebouwgegevens uit de BAG.

Bekend met BAG? (n=266)*



Gebruik gegevens BAG (n=551)



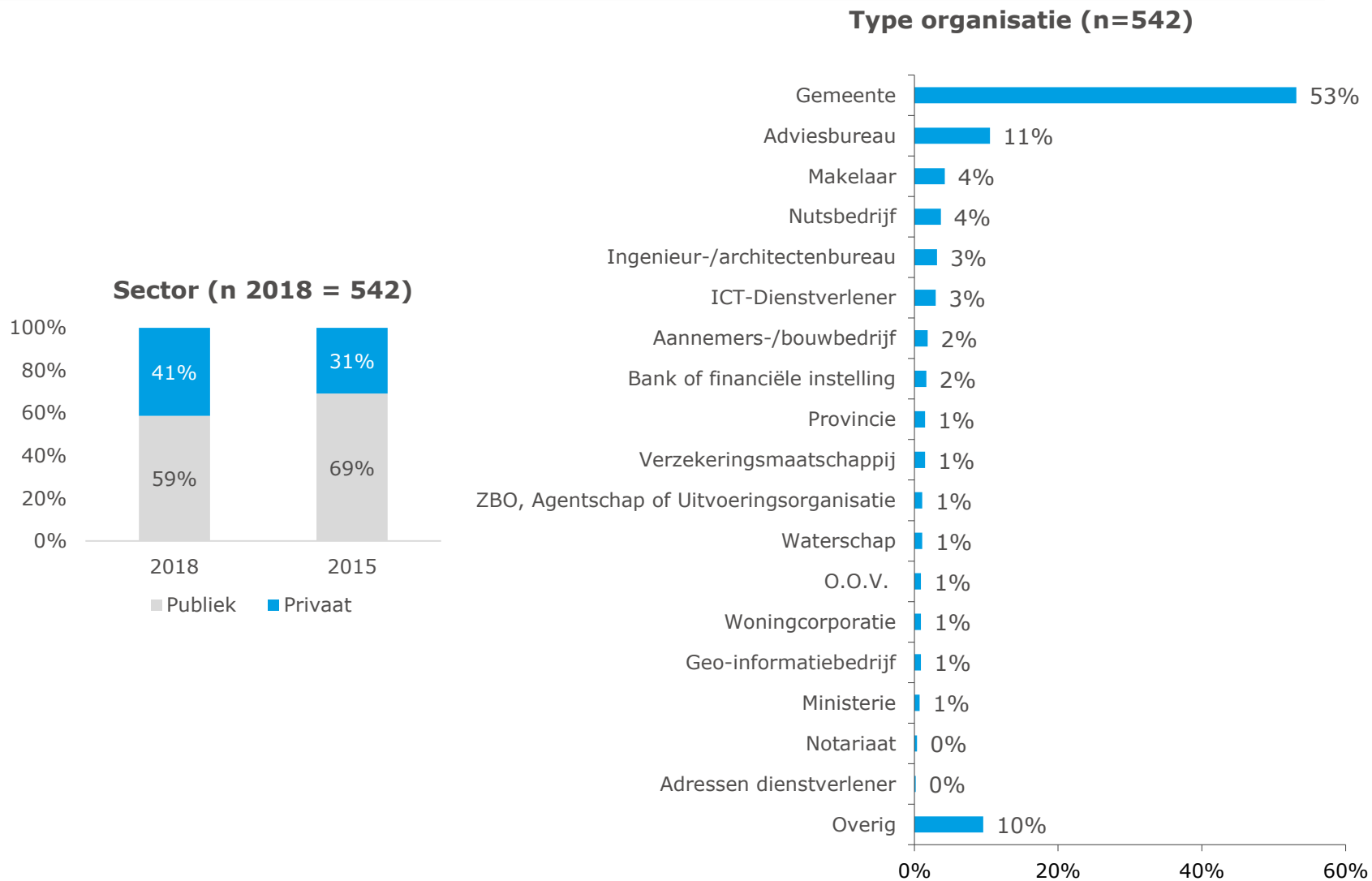
Vraag: Weet u wat de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) is? (selectie = Iedereen behalve gemeenten)

* Deze vraag is niet aan gemeentes gesteld omdat verondersteld wordt dat zij bekend zijn met de BAG

Vraag: Voor welk type organisatie bent u werkzaam? (selectie = iedereen)

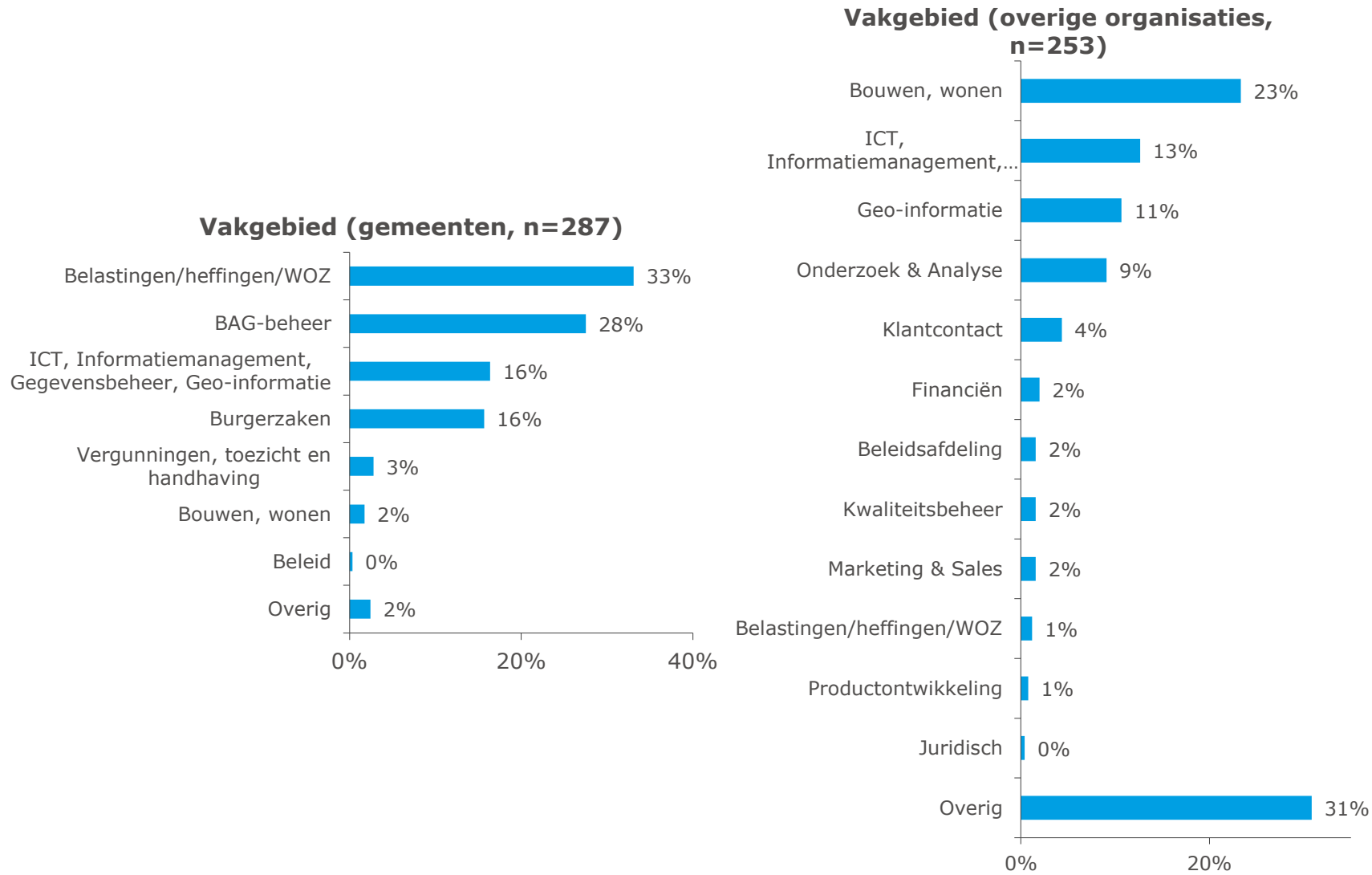
Vraag: Van welke gegevens maakt u gebruik? (selectie = iedereen)

De meeste respondenten komen uit de publieke sector en werken bij een gemeente.



Sector afgeleid uit vraag: Voor welk type organisatie bent u werkzaam? (selectie = iedereen)
Vraag: Voor welk type organisatie bent u werkzaam? (selectie = iedereen)

De meeste respondenten komen uit de publieke sector, en werken binnen belastingen/heffingen/WOZ



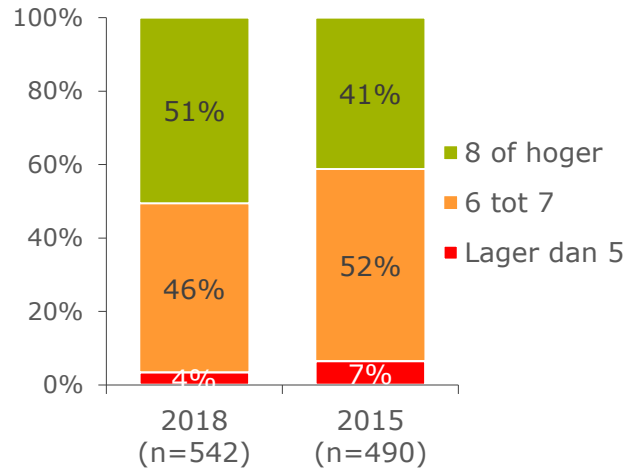
Sector afgeleid uit vraag: Voor welk type organisatie bent u werkzaam? (selectie = iedereen)
Vraag: In welk vakgebied of soort afdeling bent u werkzaam? (selectie = overige organisaties)
Vraag: In welk vakgebied of soort afdeling bent u werkzaam? (selectie = gemeenten)

3.2 Resultaten digitaal onderzoek

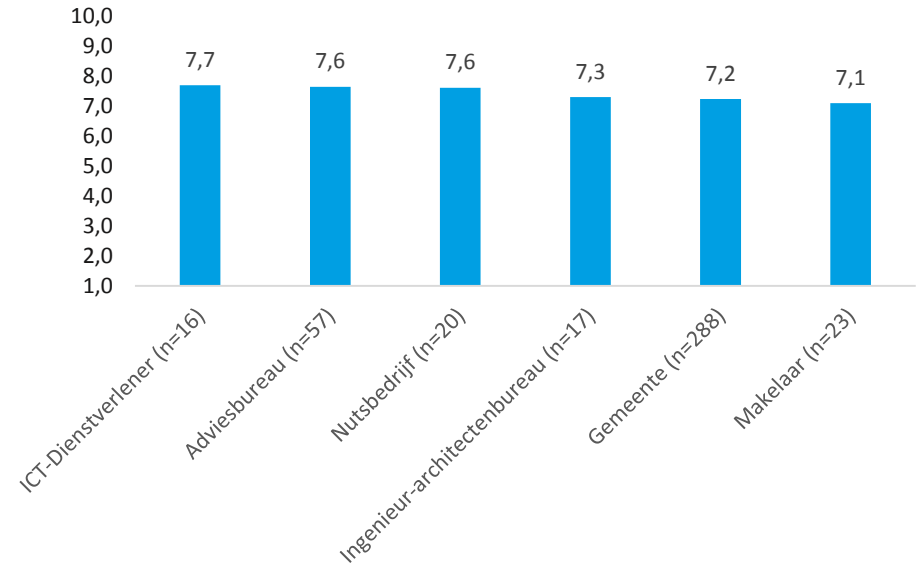
Rapportcijfer en NPS

Het rapportcijfer stijgt significant ten opzichte van 2015, ICT-dienstverleners geven het hoogste cijfer

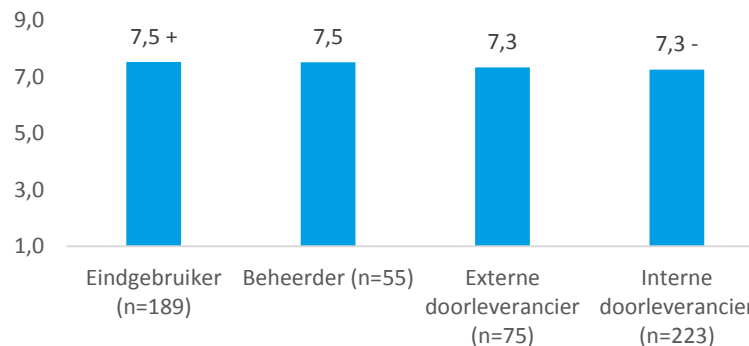
Gemiddeld Rapportcijfer **7,4+** **7,2**



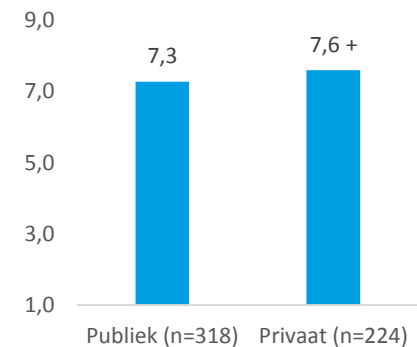
Rapportcijfer per type organisatie



Rapportcijfer per type afnemer



Rapportcijfer publiek/privaat



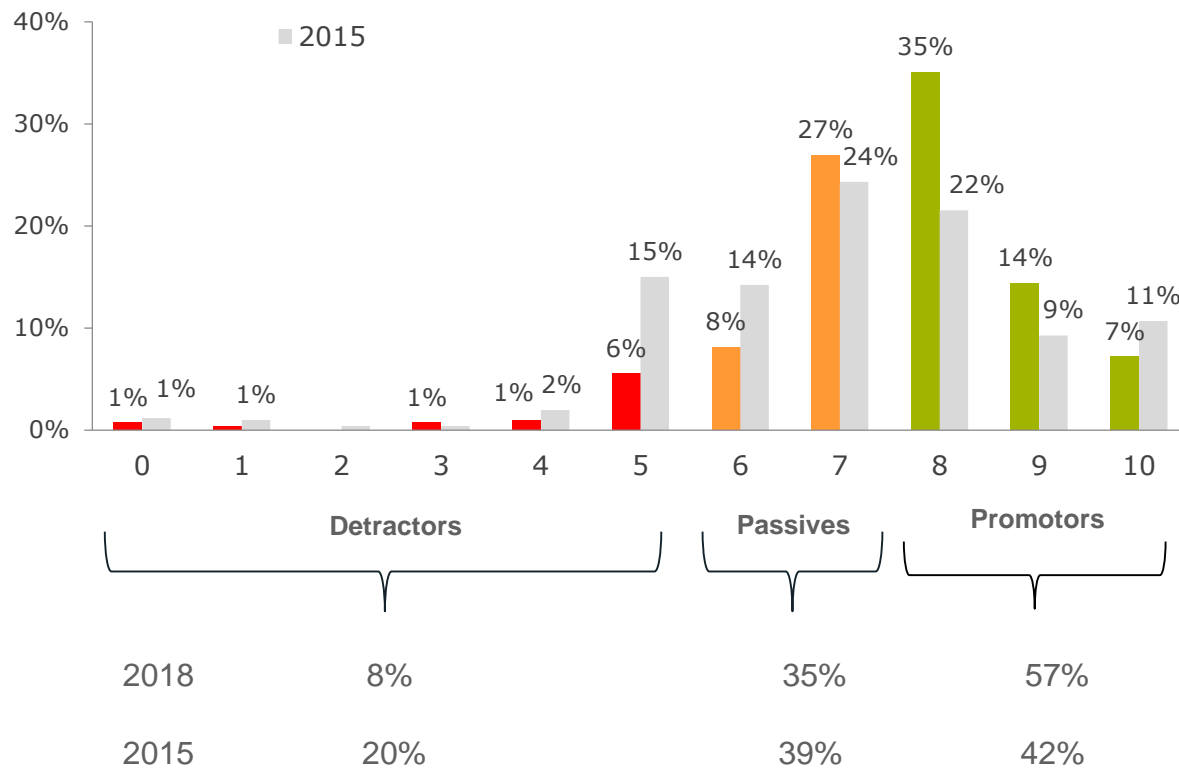
Vraag: Kunt u een rapportcijfer geven voor de BAG in het algemeen? (selectie = iedereen)

+ = significant hoger
- = significant lager

De NPS stijgt: 57% acht het waarschijnlijk om zich positief uit te laten over de BAG

NPS 2018 (n=542): 48
NPS 2015 (n=506): 22

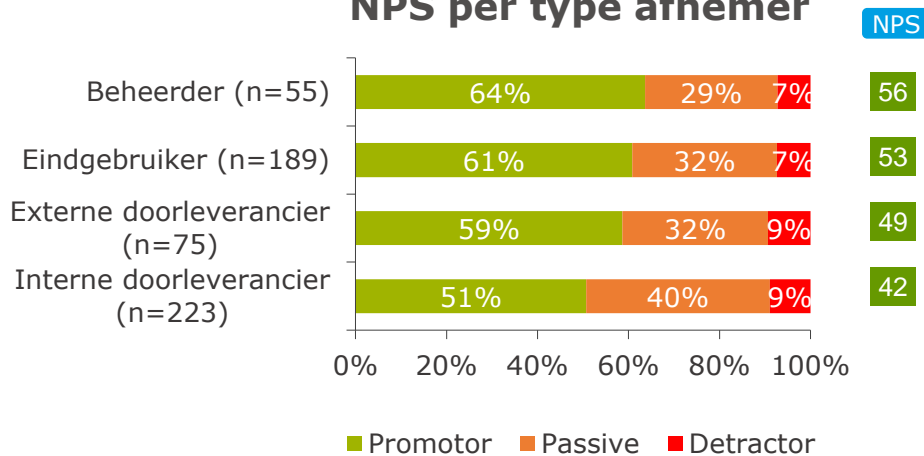
Hoe waarschijnlijk is het dat u zich positief uitlaat tegenover relaties/collega's in uw branche over het gebruik van de BAG?
 (0 = zeer onwaarschijnlijk, 10 = zeer waarschijnlijk)



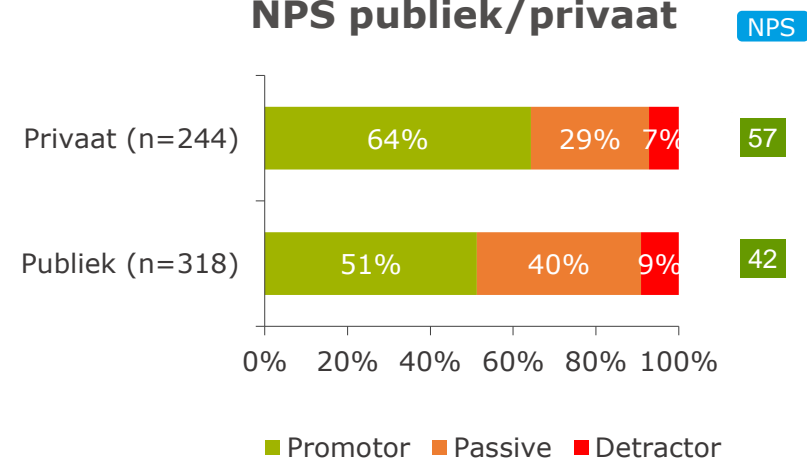
De Net Promoter Score (NPS) is een meetmethode om de aanbevelingsintentie van klanten in kaart te brengen en wordt berekend door het percentage Detractors (respondenten die een 6 of lager geven) af te trekken van het percentage Promotors (respondenten die een 8 of hoger geven). De NPS wordt opgehaald aan de hand van de vraag: Hoe waarschijnlijk is het dat u zich positief uitlaat tegenover relaties/collega's in uw branche over het gebruik van de BAG? (selectie: iedereen)

ICT dienstverleners hebben de hoogste NPS (69). Verder is er een groot verschil tussen publiek en privaat.

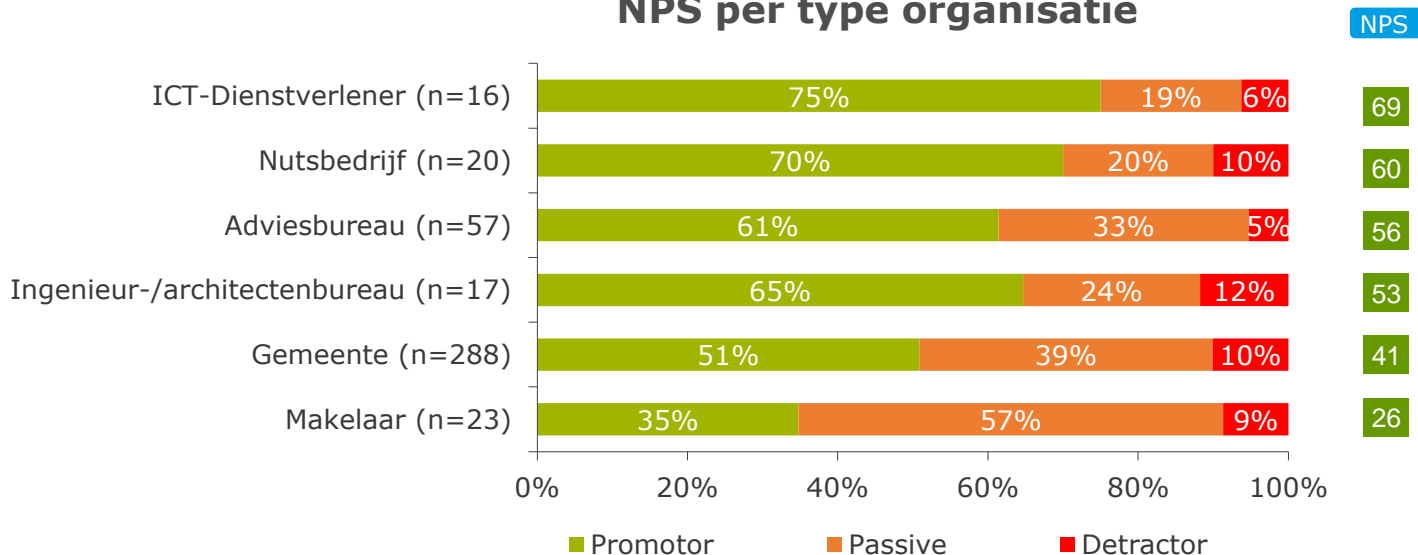
NPS per type afnemer



NPS publiek/privaat



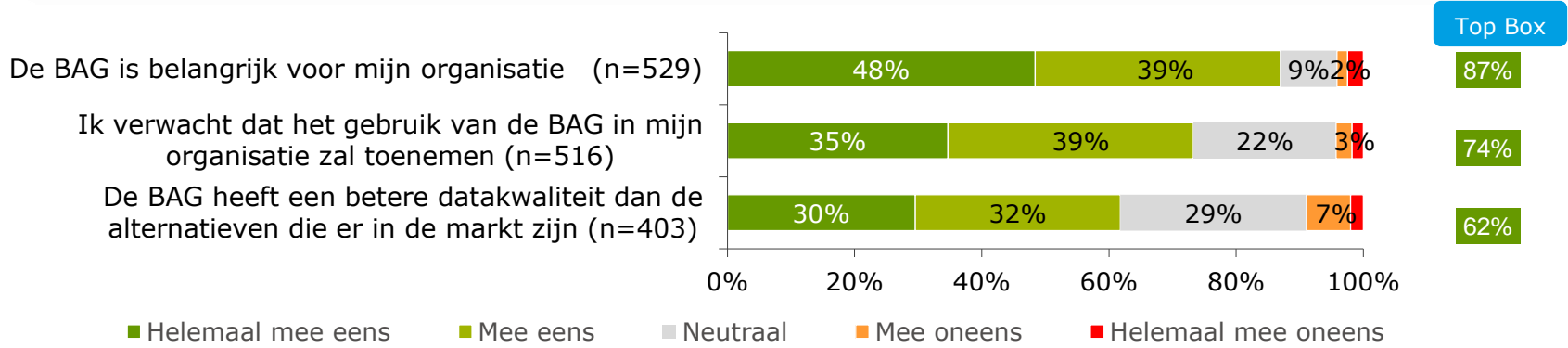
NPS per type organisatie



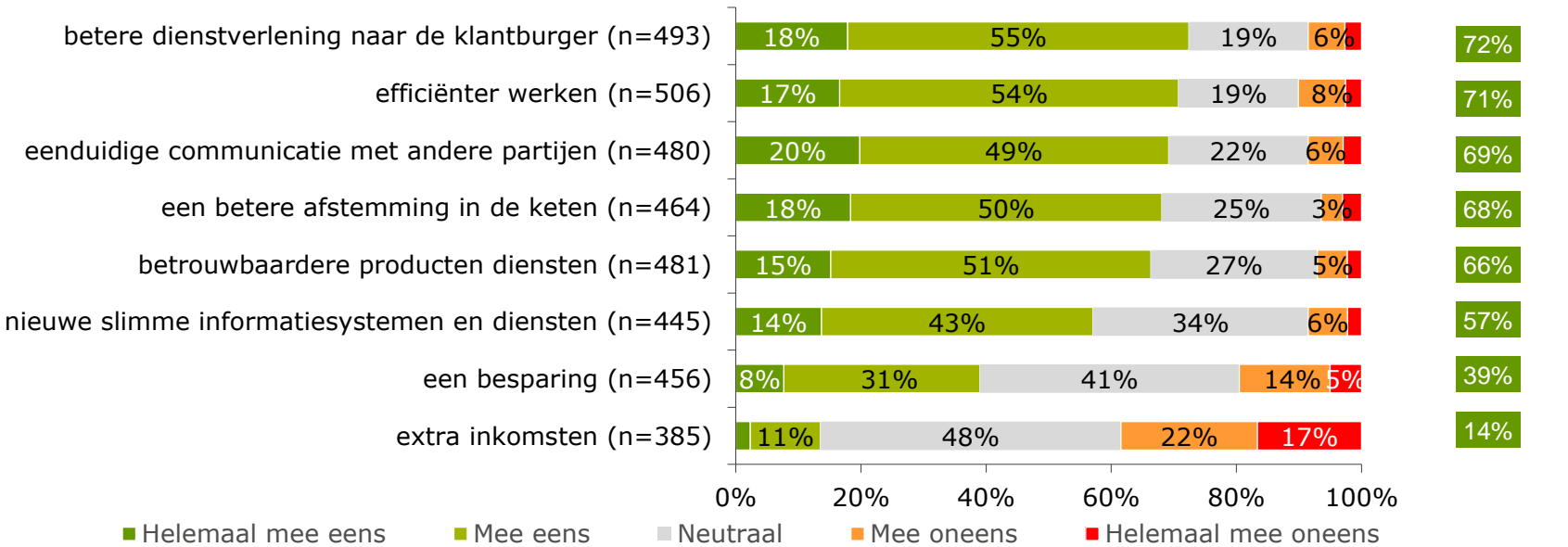
3.3 Resultaten digitaal onderzoek

Toegevoegde waarde van de BAG

87% vindt de BAG belangrijk voor zijn of haar organisatie, 14% zegt dat de BAG leidt tot extra inkomsten



De BAG leidt tot...



Vraag: Kunt u aangeven in welke mate u het eens bent met onderstaande stellingen? (selectie = iedereen)
 Vraag: In hoeverre bent u het ermee eens dat de BAG geleid heeft tot de onderstaande voordelen: (selectie = iedereen)

Opvallende verschillen toegevoegde waarde

Publiek en privaat

- Publieke partijen onderschrijven significant vaker, in vergelijking met private partijen, dat de BAG belangrijk is voor hun organisatie en verwachten dat het gebruik van de BAG binnen hun organisatie zal toenemen. Ook zijn ze het vaker eens met de stellingen dat de BAG heeft geleid tot betere afstemming in de keten en eenduidigere communicatie met andere partijen. Private partijen zijn het significant vaker eens met de stellingen dat de BAG heeft geleid tot besparingen en efficiënter werken.

Type organisatie

- Gemeenten of gemeentelijk samenwerkingsverbanden: in vergelijking met andere typen organisaties vindt men binnen gemeenten vaker dat de BAG belangrijk is voor hun organisatie en denkt men dat het BAG gebruik zal toenemen in de toekomst. Ook zijn ze het vaker eens met de stellingen dat de BAG leidt tot een betere afstemming in de keten en eenduidigere communicatie met andere partijen. Ze zijn het significant minder vaak eens met de stellingen dat de BAG leidt tot een besparing en efficiënter werken.
- Nutsbedrijven: binnen de categorie nutsbedrijven is een bovengemiddeld positief beeld waarneembaar t.o.v. de andere typen organisaties binnen het onderdeel 'toegevoegde waarde BAG'. Dit positieve beeld is niet op alle stellingen significant.
- Makelaars: dit type organisatie is het op alle stellingen gemiddeld minder vaak eens dan de andere typen organisaties. Op bijna alle stellingen is dit verschil significant.
- Ingenieurs of architectenbureaus: deze organisaties zijn het op ongeveer de helft van de stellingen binnen dit onderdeel minder vaak eens dan andere typen organisaties. De negatieve verschillen zijn significant op de stellingen dat de BAG leidt tot een betere afstemming in de keten en dat de BAG leidt tot een eenduidige communicatie met andere partijen.
- ICT-dienstverleners: binnen de categorie ICT-dienstverleners wordt bovengemiddeld vaak de toegevoegde waarde van de BAG onderschreven. Dit verschil is alleen significant voor de stelling dat de BAG leidt tot een besparing.
- Adviesbureaus: zijn het minder vaak eens met ongeveer de helft van de stellingen in vergelijking met andere typen organisaties. Dit verschil is significant op de stellingen dat de BAG leidt tot een betere afstemming in de keten en dat het gebruik van de BAG binnen hun organisatie in de toekomst zal toenemen.

Opvallende verschillen toegevoegde waarde

Type gebruiker

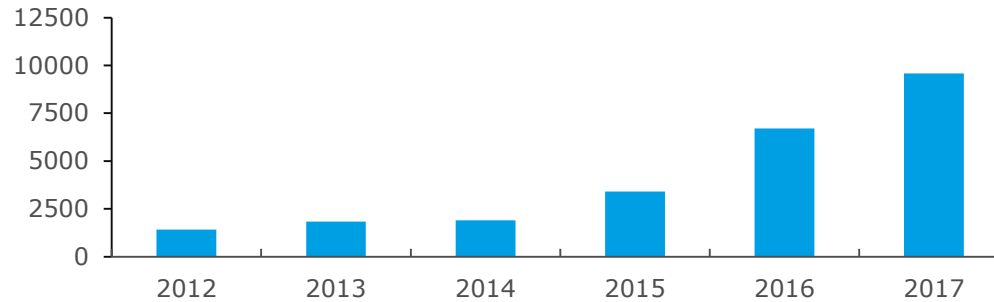
- ❧ Eindgebruikers: deze groep scoort redelijk gemiddeld vergeleken met de andere typen gebruikers. Wel is men het significant minder vaak eens met de stelling dat de BAG belangrijk is voor hun organisatie.
- ❧ Interne doorleveranciers: deze groep gebruikers scoort gemiddeld als het om de toegevoegde waarde van de BAG gaat. Wel is men het significant vaker eens met de stelling dat de BAG leidt tot eenduidigere communicatie met andere partijen. Significant minder vaak eens is men het met de stelling dat de BAG leidt tot een besparing.
- ❧ Externe doorleveranciers: externe doorleveranciers scoren op ongeveer 1/3 van de stellingen binnen dit onderdeel lager dan de andere type gebruikers. Dit is significant voor de stellingen dat de BAG leidt tot een betere afstemming in de keten, dat de BAG een bijdrage levert aan eenduidige communicatie met andere partijen en dat het gebruik van de BAG binnen hun organisatie in de toekomst zal toenemen.
- ❧ BAG beheerders: binnen de groep BAG beheerders wordt de toegevoegde waarde van de BAG bovengemiddeld vaak onderschreven op bijna alle stellingen. Men is het vaker eens met de stellingen dat de BAG belangrijk is voor de organisatie, dat de BAG vaker gebruikt zal gaan worden binnen de organisatie en dat de BAG een betere datakwaliteit heeft dan alternatieven. Ook onderschrijven ze significant vaker dat de BAG tot extra inkomsten leidt, als ook zorgt voor een betere afstemming in de keten.

3.4 Resultaten digitaal onderzoek

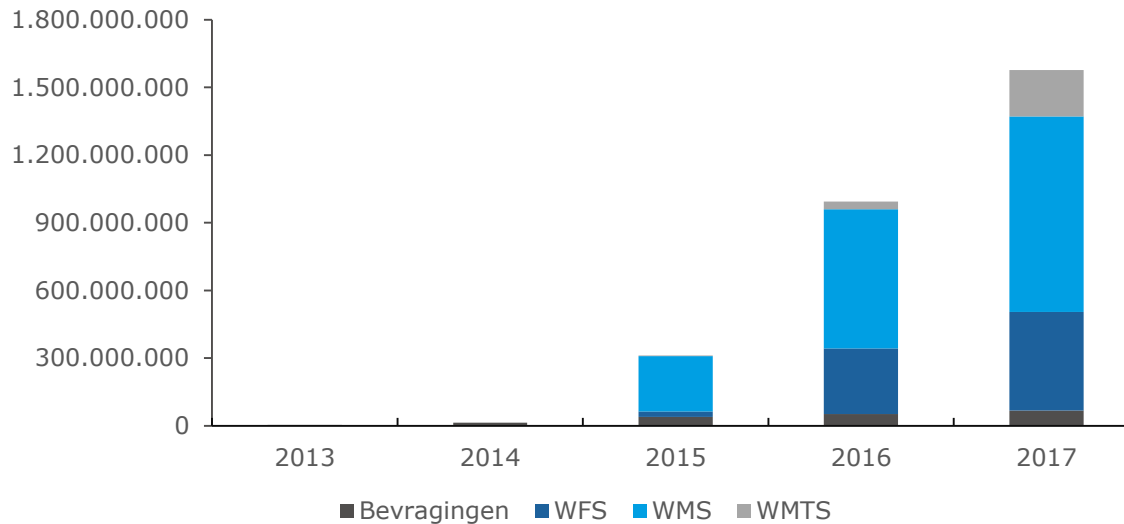
Gebruik van de BAG

Zowel het aantal terugmeldingen als het gebruik van de BAG is toegenomen (cijfers Kadaster 2018)

Aantal terugmeldingen

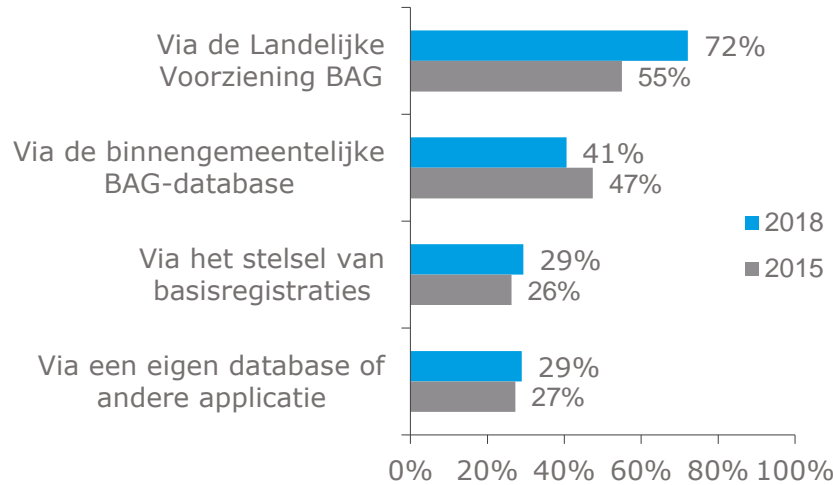


Webservices leveringen via Kadaster/PDOK

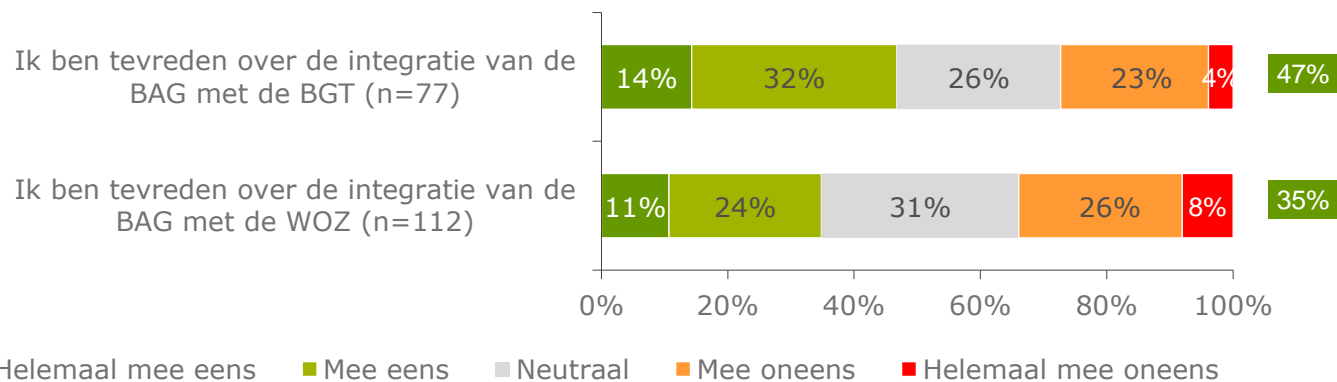
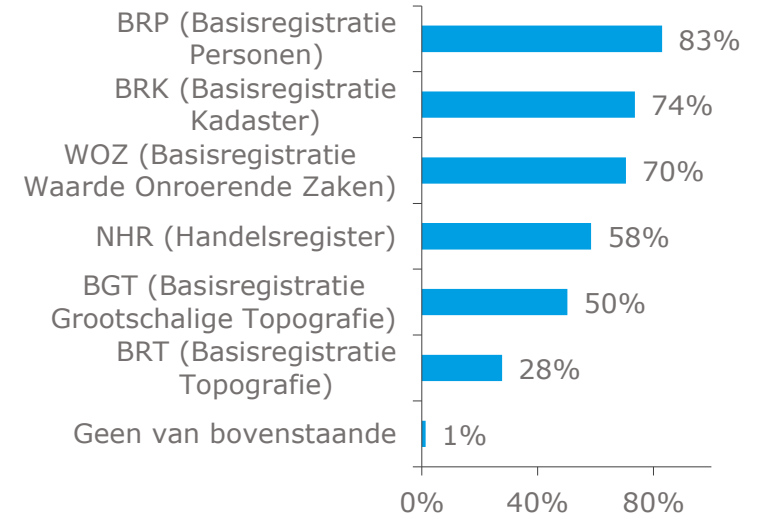


Het gebruik van de BAG via de Landelijke Voorziening is toegenomen

Hoe verkrijgt u BAG gegevens? (n=542)



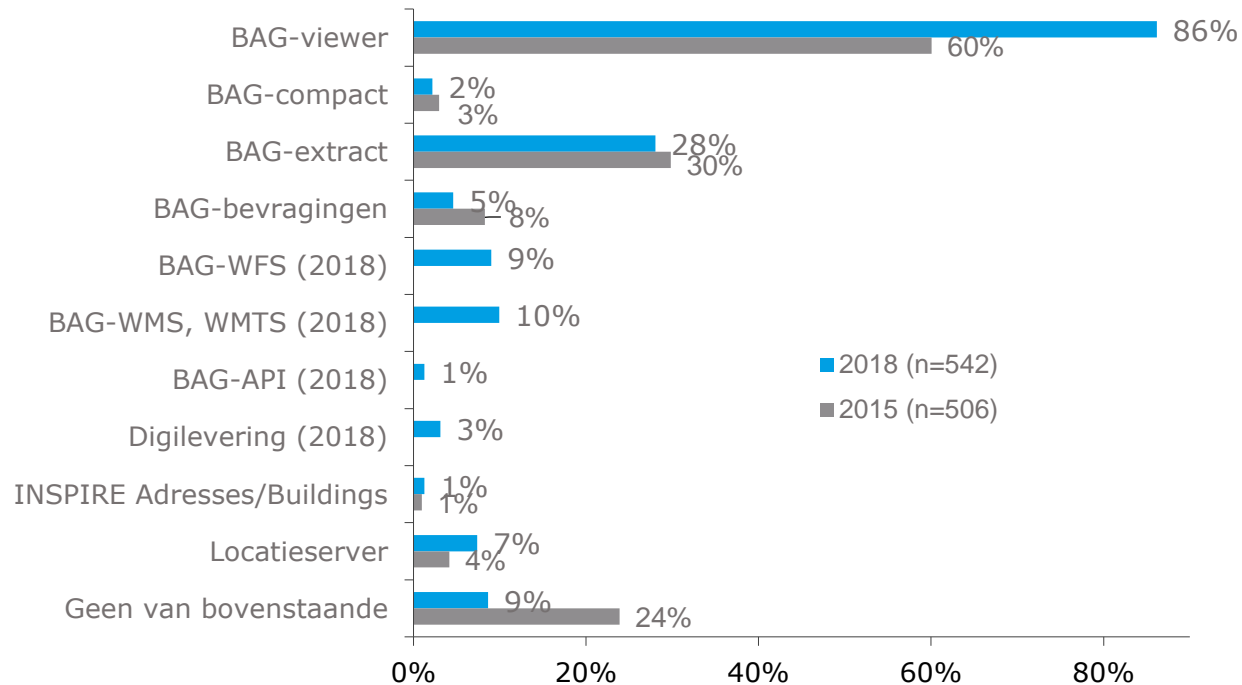
Gebruik basisregistraties (n=159)



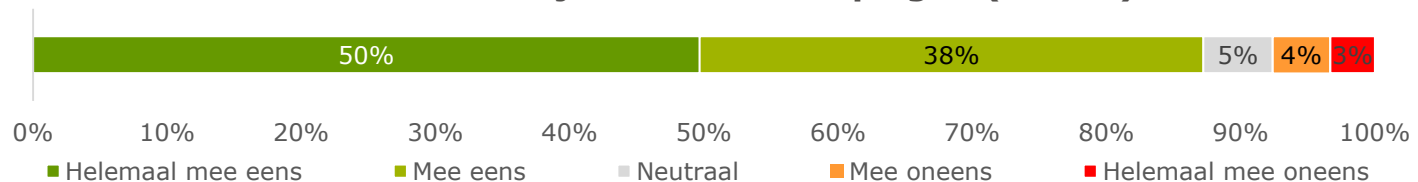
Vraag: Via welke bronnen verkrijgt u BAG gegevens? (selectie = iedereen)

Vraag: Van welke van onderstaande basisregistraties maakt u gebruik? (selectie = respondenten die BAG gegevens verkrijgen via het stelsel van basisregistraties)

Gebruik BAG producten (N=542)



BAG is makkelijk online te raadplegen (n=485)

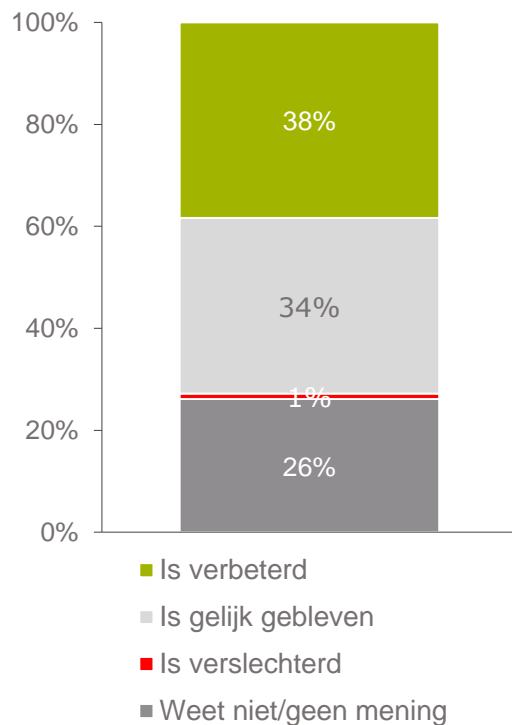


Vraag: Welke onderstaande producten gebruikt u? (selectie = iedereen)

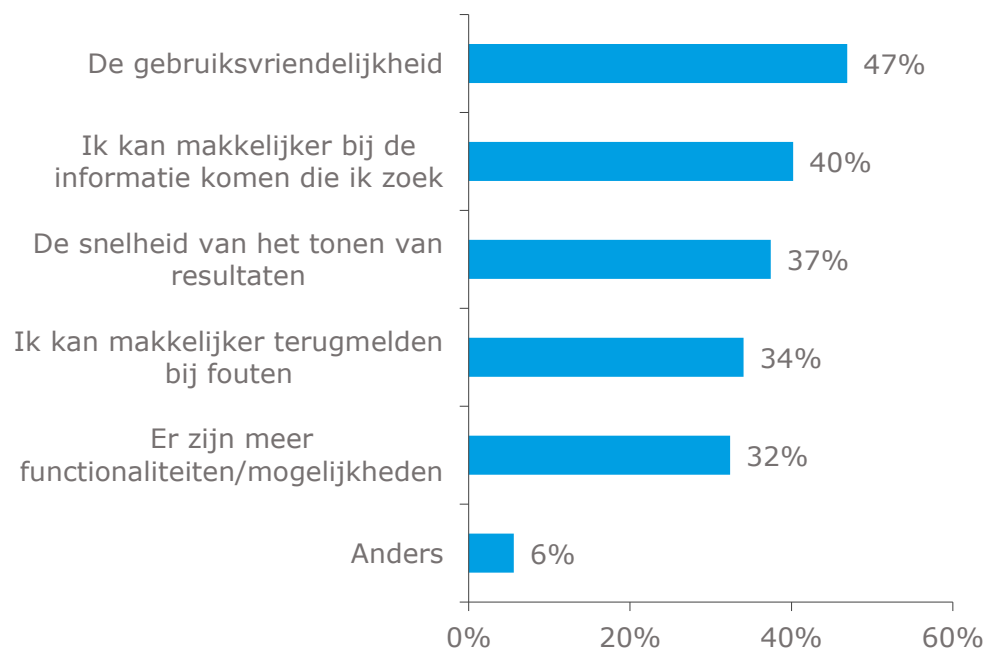
Vraag: Bent u het eens met onderstaande stelling: Ik kan de BAG makkelijk online raadplegen. (selectie = iedereen)

Bijna 40% vindt dat de BAG-viewer verbeterd is

Afgelopen 2 jaar is de BAG-viewer... (n=467)



Wat is er verbeterd in de BAG viewer? (n=179)

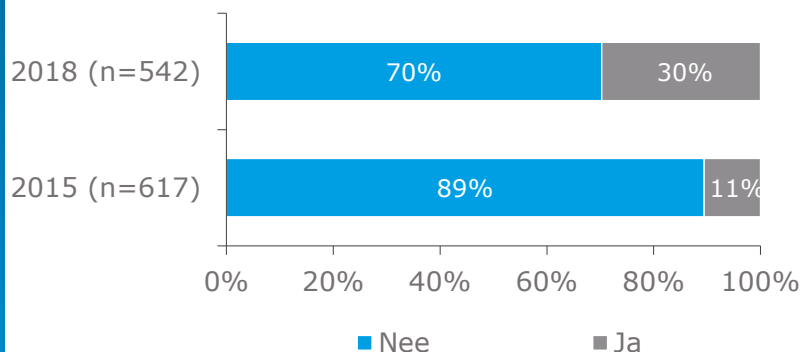


Vraag: Vindt u dat de BAG-viewer in de afgelopen jaar is verbeterd, verslechterd of gelijk gebleven? (selectie = respondenten die de BAG-viewer gebruiken)

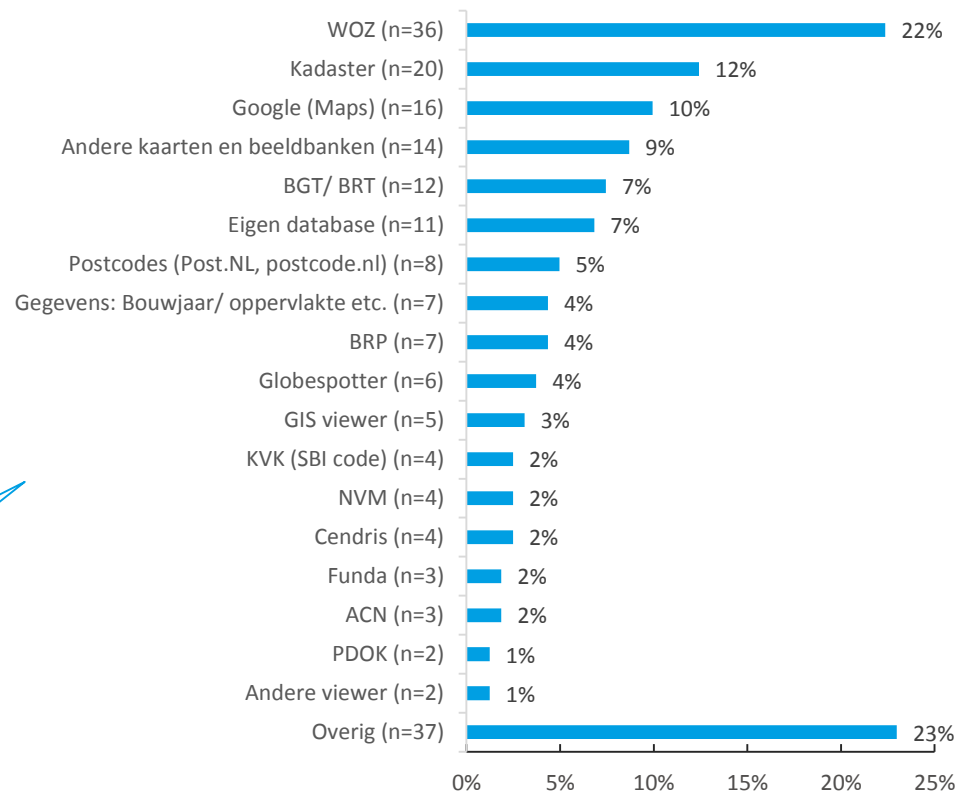
Vraag: Wat is er volgens u verbeterd? (selectie = respondenten die de BAG-viewer verbeterd vinden)

35% mist gegevens in de BAG

Gebruikt naast de BAG ook andere adres- en/of gebouwgegevensbestanden (n=542)



Ja, namelijk (n=161):



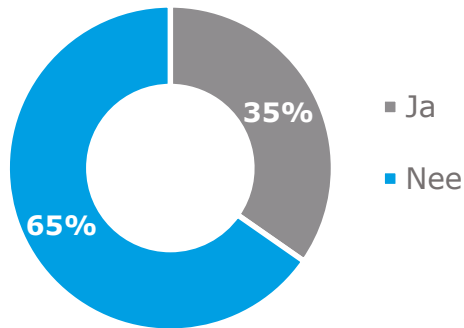
'Omdat de BAG nog een hoop gegevens mist die volgens de bronhouders niet haalbaar zijn: bouwbestemming, inhoud, hoogte, betere specificatie van de gebruiksfunctie/activiteiten, enz.'

Vraag: Gebruikt u naast de BAG ook andere adres- en/of gebouwgegevensbestanden? (selectie = iedereen)

Vraag: Gebruikt u naast de BAG ook andere adres- en/of gebouwgegevensbestanden (Ja, namelijk:) (selectie = iedereen die ja op bovenstaande vraag antwoordde.)

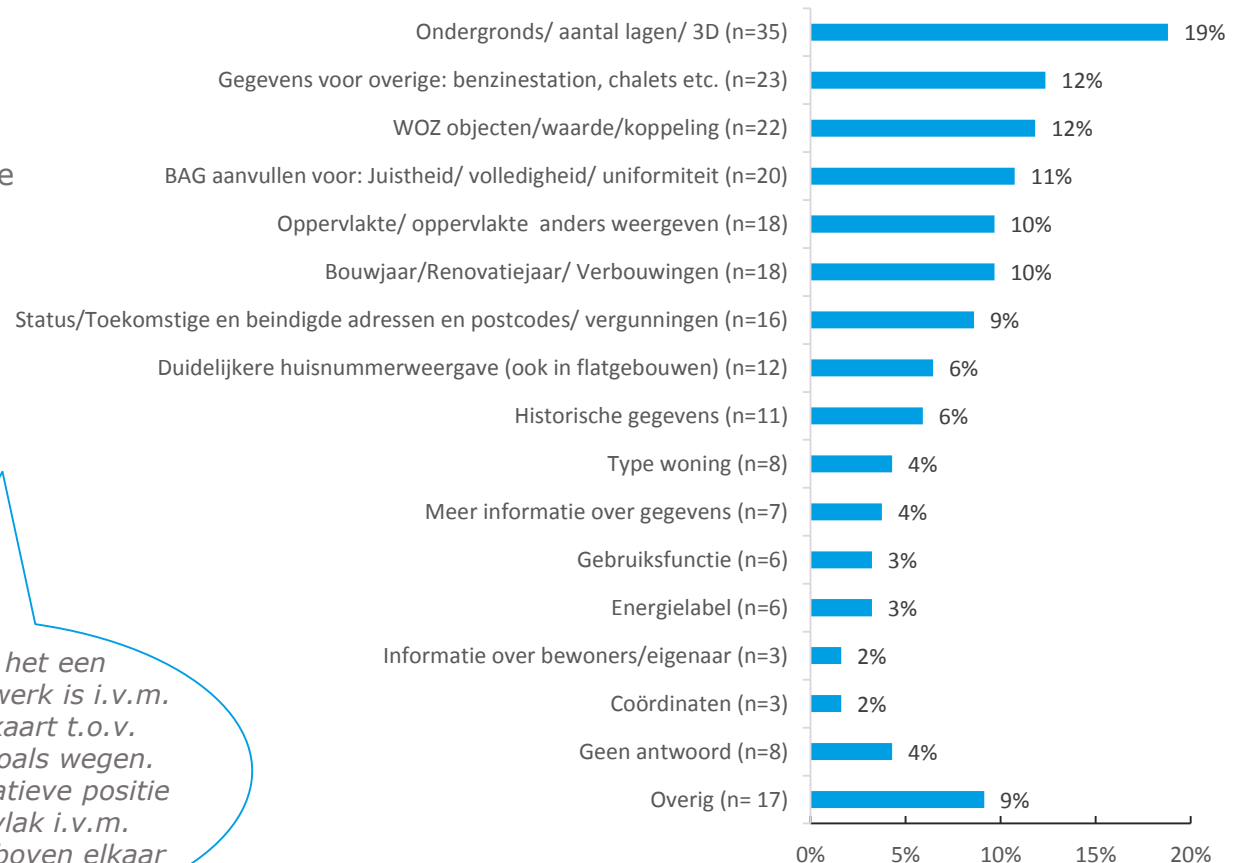
35% mist gegevens in de BAG, vooral ondergrondse gegevens worden benoemd

Mist gegevens in BAG (n=542)



'Aanduiding of het een ondergronds bouwwerk is i.v.m. plaatsing op de kaart t.o.v. andere objecten zoals wegen. Aanduiding van relatieve positie in het verticale vlak i.v.m. onderlinge positie boven elkaar liggende gebouwen.'

Met welke gegevens wilt u dat de BAG uitgebreid wordt? (n=186)

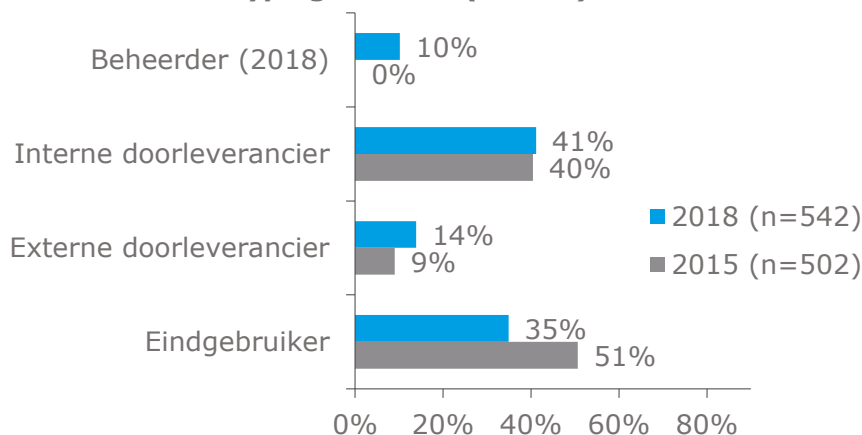


Vraag: Met welke gegevens zou de BAG volgens u uitgebreid moeten worden en waarom? (selectie = iedereen)

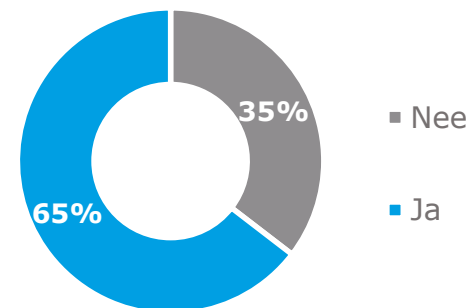
Vraag: Mist u bepaalde adres- en/of gebouwgegevens in de BAG? (selectie = iedereen)

4% van de externe doorleveranciers levert BAG gegevens vaker dan 50.000 keer per dag door

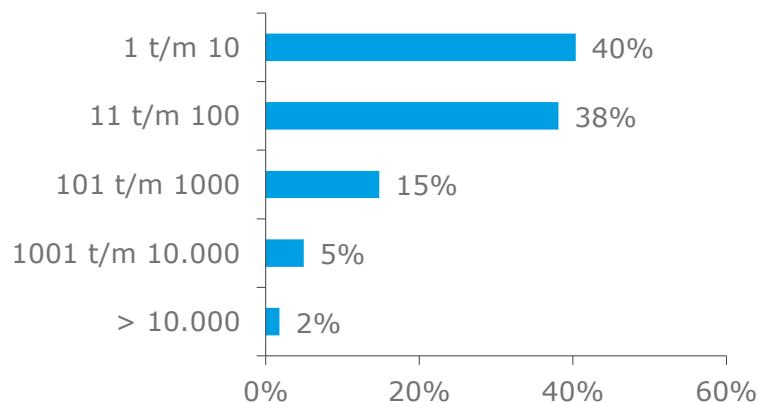
Type gebruiker (n=542)



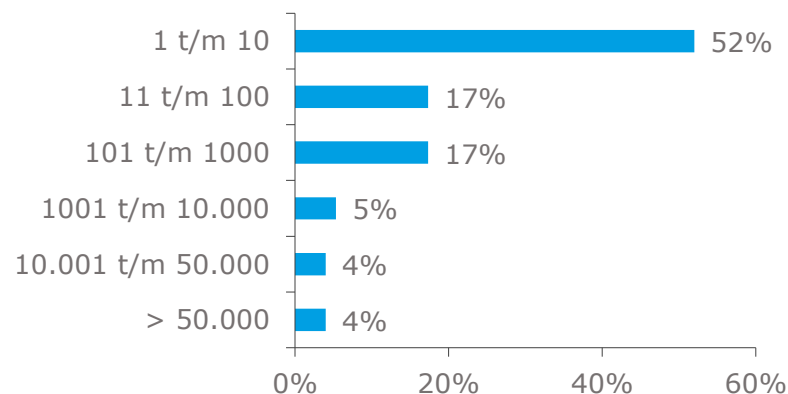
Koppeling tussen BAG en interne systemen aanwezig? (n=233)



Hoe vaak per dag BAG gegevens gebruikt via toepassing (interne doorleveranciers, n=223)



Hoe vaak per dag BAG gegevens gebruikt via toepassing (externe doorleveranciers, n=75)



Vraag: Wat voor type afnemer/gebruiker bent u voornamelijk? (selectie = iedereen)

Vraag: Heeft uw organisatie een koppeling tussen de BAG en interne systemen aangebracht? (selectie = interne doorleverancier)

Vraag: Hoe vaak per dag worden BAG gegevens gebruikt via uw toepassing? (Selectie = Interne en externe doorleveranciers)

Opvallende verschillen in gebruik van de BAG

Publiek en privaat

- Private partijen gebruiken, in vergelijking met publieke partijen, significant vaker de Landelijke Voorziening BAG om gegevens op te halen. Binnen de private sector is de enige andere methode die relatief vaak gebruikt wordt om gegevens op te halen via een eigen database of applicatie. Binnen publieke partijen worden, in vergelijking met private partijen, vaker andere bronnen dan de Landelijke Voorziening BAG gebruikt om gegevens op te halen. Private partijen geven significant vaker aan gegevens te missen in de BAG.
- Bij het gebruik van BAG-producten is op te maken dat private partijen vooral gebruik maken van de BAG viewer, andere producten worden weinig gebruikt. Binnen publieke partijen wordt de BAG viewer ook het meest gebruikt, maar minder vaak dan binnen de private sector. Binnen deze sector maakt men meer gebruik van andere methoden (vooral BAG extract). Binnen de publieke sector geeft men significant vaker aan dat de BAG viewer verbeterd is.
- Binnen de publieke sector wordt meer dan drie keer zo vaak (door interne doorleveranciers) aangegeven dat er een koppeling is tussen de BAG en interne systemen.

Type organisatie

- ❧ Gemeenten of gemeentelijk samenwerkingsverbanden: gemeenten verhouden zich grotendeels hetzelfde tot de andere typen organisaties als publieke organisaties zich verhouden tot private organisaties (zie boven).
- ❧ Nutsbedrijven: nutsbedrijven verkrijgen gegevens bijna alleen maar via de Landelijke Voorziening BAG of via een eigen applicatie. De BAG Viewer is het product dat met afstand het meeste gebruikt wordt door nutsbedrijven, iets minder dan een derde gebruikt (ook) BAG-extract. Ten aanzien van de BAG Viewer wordt bovengemiddeld vaak aangegeven dat deze verbeterd is de afgelopen 2 jaar (niet significant). Door bijna twee derde van de interne doorleveranciers binnen deze groep wordt aangegeven dat de BAG gekoppeld is aan interne systemen.
- ❧ Makelaars: BAG-gegevens worden binnen dit type organisatie door de overgrote meerderheid verkregen via de Landelijke Voorziening BAG. Er wordt weinig gebruik gemaakt van andere methoden. Ten aanzien van het gebruik van de BAG-producten is te zien dat er binnen deze groep bijna alleen maar gebruik wordt gemaakt van de BAG-viewer. Ten aanzien van de ontwikkeling van de BAG Viewer wordt relatief veel aangegeven dat de kwaliteit gelijk is gebleven (niet significant).
- ❧ Ingenieurs- of architectenbureaus: de Landelijke Voorziening BAG wordt door bijna alle Ingenieurs- of architectenbureaus gebruikt om BAG-gegevens te verkrijgen, iets minder dan een derde gebruikt (ook) een eigen database. Er wordt binnen dit type organisatie bijna alleen maar gebruik gemaakt van de BAG Viewer en niet van andere BAG-producten. Er wordt significant vaker aangegeven dat de kwaliteit van de BAG Viewer de afgelopen 2 jaar gelijk is gebleven in vergelijking met andere typen organisaties. Er wordt door bijna alle interne doorleveranciers aangegeven dat er geen koppeling is tussen de BAG en interne systemen.
- ❧ ICT-dienstverleners: Naast de Landelijke Voorziening BAG wordt er binnen dit type organisatie door bijna één derde aangegeven dat er gebruik wordt gemaakt van een eigen database om BAG-gegevens te verkrijgen. Ook wordt er relatief vaak gebruik gemaakt van de verschillende BAG-producten. Ten opzichte van het gemiddelde wordt er vooral vaak gebruik gemaakt van BAG-WFS en BAG- WMS/WMTS.
- ❧ Adviesbureaus: binnen dit type organisatie is eenzelfde soort beeld te zien als dat bij private organisaties in zijn algemeen te zien is (zie boven). Opvallend is dat er interne doorleveranciers bij adviesbureaus bijna allemaal aangeven dat er geen koppeling is tussen de BAG en interne systemen.

Opvallende verschillen in gebruik van de BAG

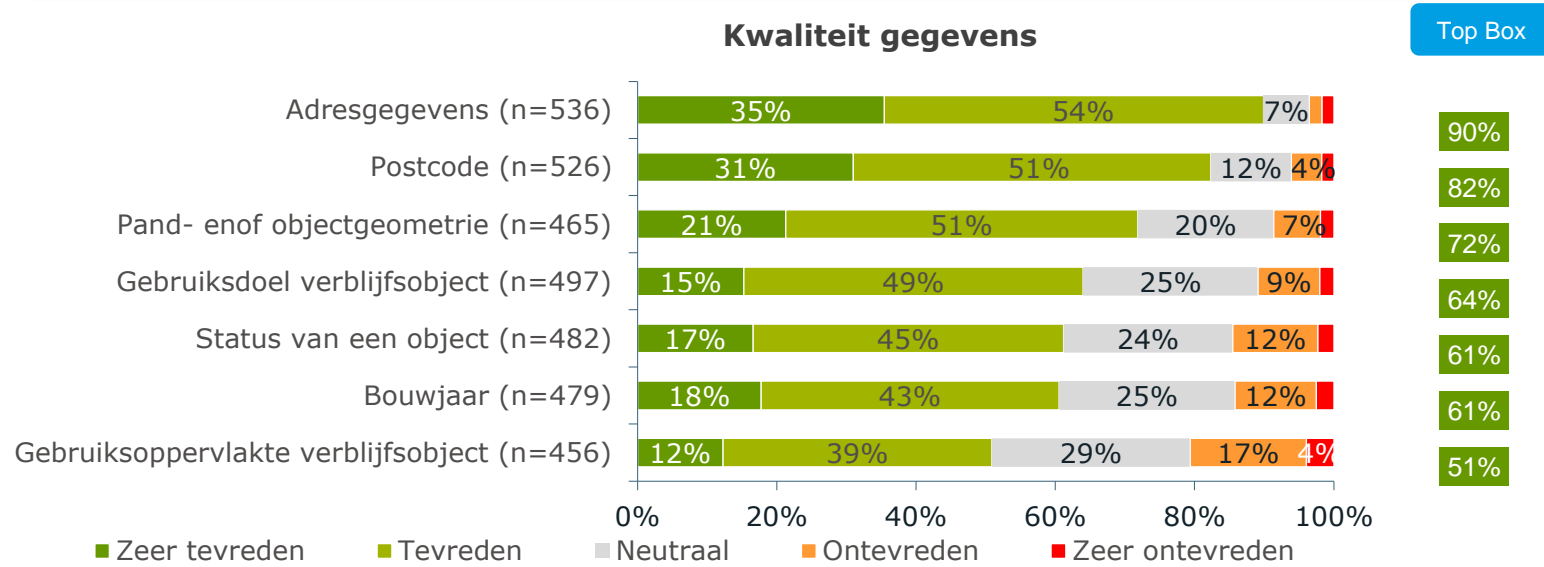
Type gebruiker

- Eindgebruikers: deze groep scoort over het algemeen redelijk gelijk vergeleken met de andere typen gebruikers. Wel wordt er binnen deze groep significant minder vaak gebruik gemaakt van de binnengemeentelijk BAG-database en het stelsel van basisregistraties. Eindgebruikers die gebruik maken van basisregistraties, maken significant minder vaak gebruik van de WOZ dan andere typen gebruikers.
- Interne doorleveranciers: deze groep scoort over het algemeen redelijk gelijk vergeleken met de andere typen gebruikers. Wel wordt er significant vaker gebruik gemaakt van binnengemeentelijke BAG-databases en van andere basisregistraties.
- Externe doorleveranciers: Deze groep scoort over het algemeen redelijk gelijk vergeleken met de andere typen gebruikers. Wel geeft men significant minder vaak aan BAG-gegevens te verkrijgen door middel van binnengemeentelijk BAG-databases.
- BAG beheerders: een grote meerderheid van de BAG beheerders geeft aan BAG gegevens te verkrijgen via binnengemeentelijke databeses (significant). Dit gebeurt significant minder vaak via de Landelijke Voorziening BAG. Ook wordt er binnen deze groep significant vaker aangegeven gebruik te maken van de BGT.

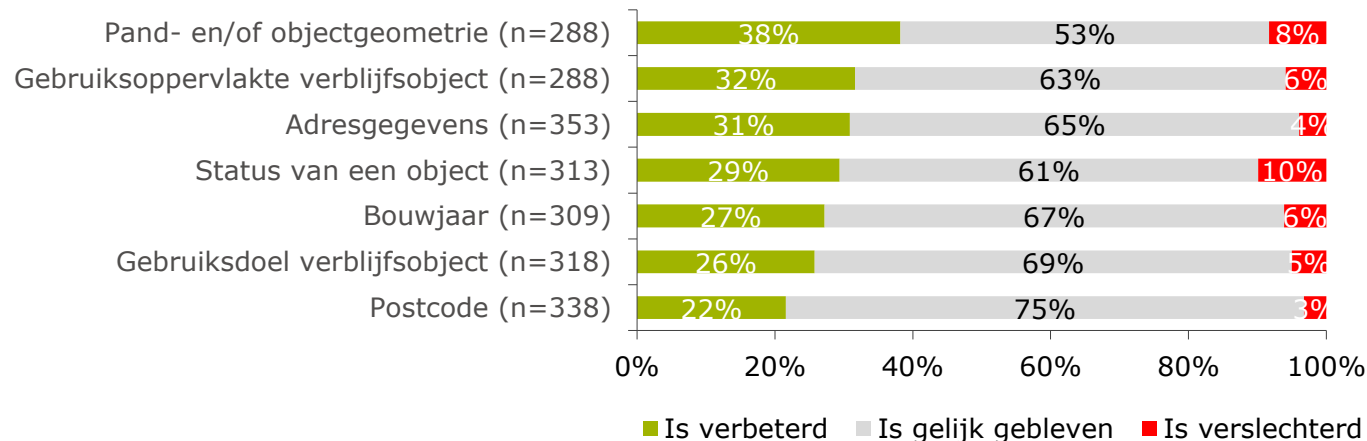
3.5 Resultaten digitaal onderzoek

Kwaliteit van de BAG

De adresgegevens scoren het hoogst. De pand-geometrie is volgens respondenten het meest verbeterd



Ontwikkeling kwaliteit BAG gegevens afgelopen 2 jaar



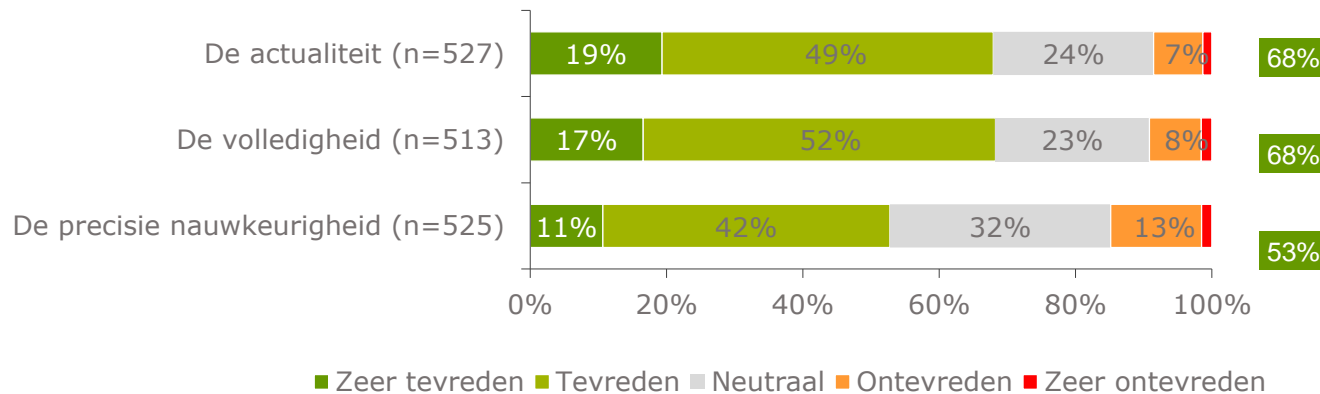
Vraag: Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van onderstaande gegevens? (selectie = iedereen)

Vraag: In welke mate merkt u dat de kwaliteit in de afgelopen 2 jaar van onderstaande BAG-gegevens is veranderd? (selectie = iedereen die zegt de gegevens te gebruiken)

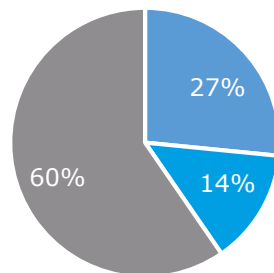
Meer dan de helft van de respondenten is niet bekend met het kwaliteitsdashboard

Beoordeling datakwaliteit BAG

Top Box

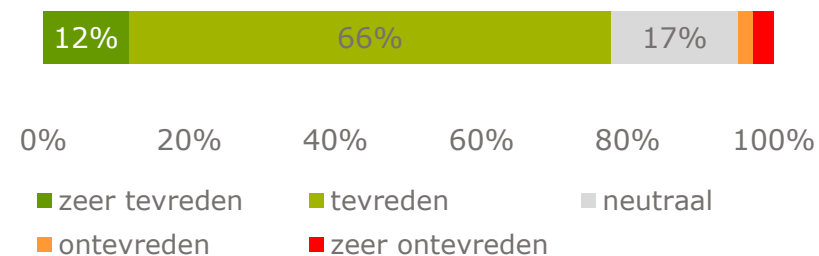


Bekendheid BAG kwaliteitsdashboard (n=542)



- Ben ik mee bekend en heb er reeds gebruik van gemaakt
- Ben ik mee bekend maar heb er nog geen gebruik van gemaakt
- Nee, was ik nog niet mee bekend

Tevredenheid kwaliteitsdashboard (n=144)

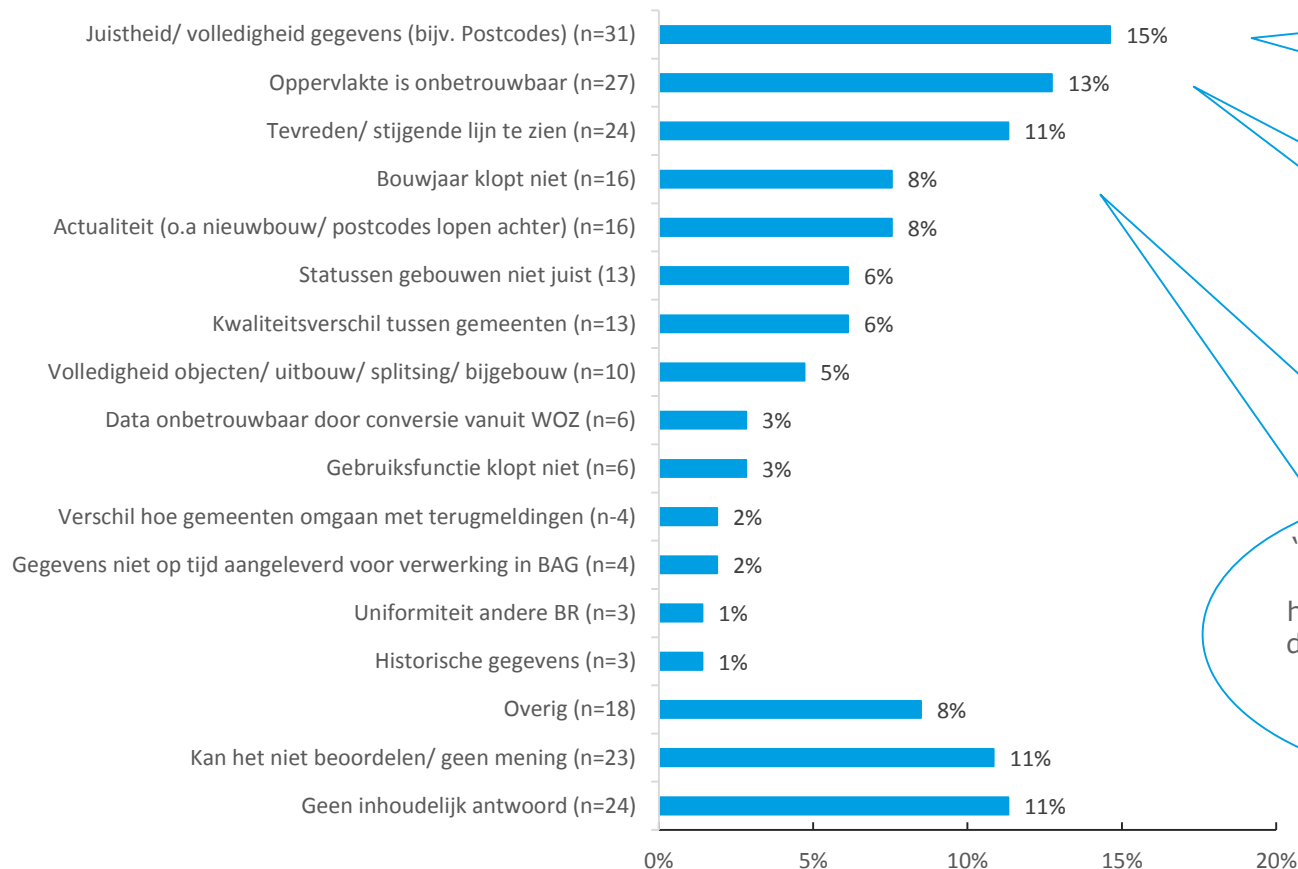


Vraag: Hoe tevreden bent u over onderstaande aspecten met betrekking tot de datakwaliteit van de BAG? (selectie= iedereen)

Vraag: In hoeverre bent u bekend met het kwaliteitsdashboard? (selectie= iedereen)

Vraag: Hoe tevreden ben je met het kwaliteitsdashboard? (selectie = iedereen die het kwaliteitsdashboard heeft gebruikt)

Toelichting beoordeling datakwaliteit (n=212)



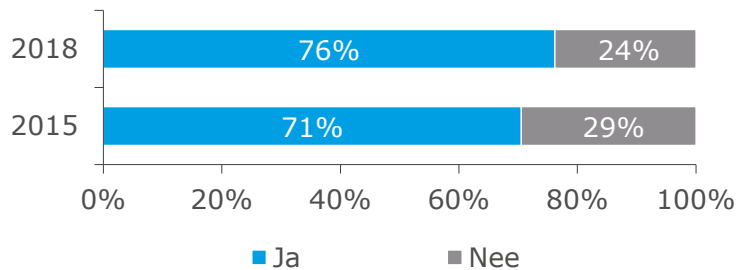
'Niet alles staat erin, onvolledig, regelmatig nodig om Google maps/streetview te raadplegen.'

'BAG meters wijken soms behoorlijk af van de actuele meters.'

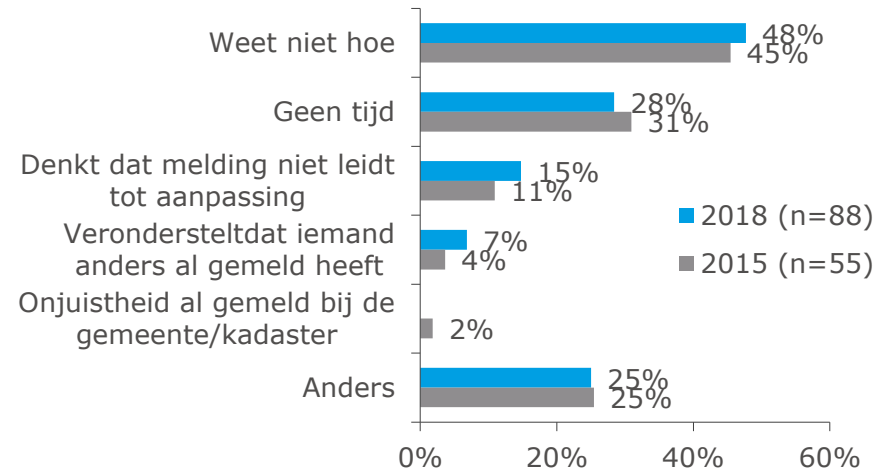
'Het kan nog veel beter, maar van een afstand bekeken is het erg goed. Weinig landen in de wereld zullen op ons niveau zitten. Toch moeten we 'ontevreden' blijven, anders wordt het niet beter.'

Bijna de helft van de respondenten weet niet hoe hij of zij een fout moet terugkoppelen

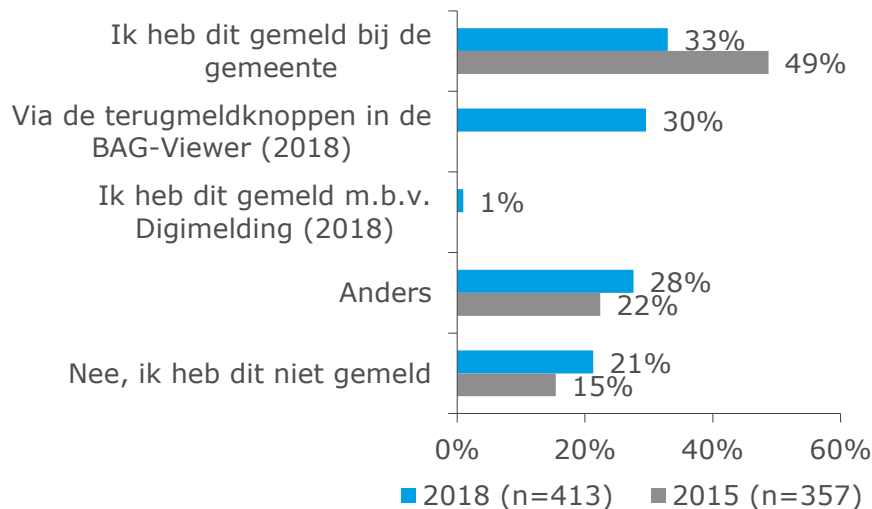
Weleens een onjuistheid in BAG geconstateerd? (n=542)



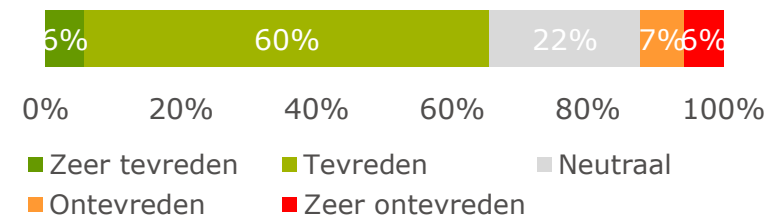
Waarom geen terugmelding gedaan?



Correctieverzoek of terugmelding gedaan?



Tevredenheid terugmeldknoppen BAG-Viewer (n=122)



Vraag: Heeft u weleens een onjuistheid geconstateerd in de BAG? (selectie = iedereen)

Vraag: Heeft u hier een correctieverzoek of terugmelding van gemaakt? (selectie = onjuistheid BAG geconstateerd)

Vraag: Waarom heeft u de geconstateerde onjuistheid niet teruggemeld? (selectie = onjuistheid BAG niet teruggemeld)

Vraag: Hoe tevreden bent u over de terugmeldknoppen in de BAG-viewer? (selectie = onjuistheid BAG teruggemeld via BAG-viewer)

Opvallende verschillen kwaliteit BAG

Publiek en privaat:

- Publieke partijen zijn vaker tevreden over de algemene datakwaliteit van de BAG dan private partijen, significant is dit verschil bij de volledigheid en de precisie/nauwkeurigheid. Als er naar de individuele beoordelingen van de soorten data gekeken wordt dan is op te maken dat er geen grote verschillen tussen beide sectoren is. Alleen op pand- en/of objectgeometrie is een significant verschil aanwezig, waarbij de private partijen hoger scoren. Met betrekking tot de kwaliteitsontwikkeling van de soorten data is op te maken dat publieke partijen vaker aangeven dat deze verbeterd zijn. Significant zijn deze verschillen voor adresgegevens, pand en/of objectgeometrie, bouwjaar en gebruikersoppervlakte. Bij private partijen wordt over het algemeen vaker aangegeven dat deze gelijk gebleven is.
- Kwaliteitsdashboard: Opvallend is dat private partijen grotendeels onbekend zijn met het kwaliteitsdashboard, slechts 15% van de private partijen geeft aan gehoord en/of gebruik gemaakt te hebben van het kwaliteitsdashboard. Ook constateren private partijen minder vaak onjuistheden in de BAG, en als zij dat wel doen, maakt de meerderheid hier geen melding van, veelal omdat ze niet weten hoe dit moet. Binnen de publieke sector wordt dit bijna altijd wel gemeld.

Opvallende verschillen kwaliteit BAG

Type organisatie

- ❧ Gemeenten of gemeentelijk samenwerkingsverbanden: gemeenten verhouden zich grotendeels hetzelfde tot de andere type organisaties als publieke organisaties zich verhouden tot private organisaties (zie boven).
- ❧ Nutsbedrijven: binnen nutsbedrijven wordt over bijna de gehele linie (niet significant) hoger gescoord, zowel op de algemene datakwaliteit als de individuele onderdelen. Uitzonderingen hierop zijn de tevredenheid over de precisie/nauwkeurigheid van BAG data (algemene datakwaliteit) en de kwaliteit van postcodes. Op deze onderdelen wordt gemiddeld gescoord. De positieve trend is grotendeels ook waarneembaar als het om de (positieve) verandering van de individuele onderdelen van de datakwaliteit gaat, alleen is hier het verschil tegenover de andere typen organisaties kleiner dan bij de beoordeling van de kwaliteit zelf.
- ❧ Makelaars: makelaars zijn minder vaak tevreden over de algemene datakwaliteit van de BAG dan andere typen organisaties, waarbij dit verschil voor de volledigheid en de precisie/nauwkeurigheid van de data significant is. Uit de individuele datatypen valt in negatieve zin het gebruikersoppervlakte van verblijfsobjecten op. Bijna twee derde van de makelaars is hier ontevreden over, waar dit gemiddeld iets meer dan een vijfde is.
- ❧ Ingenieurs of architectenbureaus: binnen deze groep zijn ten aanzien van de datakwaliteit geen hele grote verschillen ten opzichte van de andere typen organisaties op te maken. De enige relatief grote negatieve uitschieters zijn de actualiteit van BAG data (algemene datakwaliteit) en gebruiksdoel van verblijfsobjecten. Over de pand- en/of objectgeometrie is men bovengemiddeld positief. Geen van deze verschillen zijn significant.
- ❧ ICT-dienstverleners: ten opzichte van andere typen organisaties zijn ICT-dienstverleners gemiddeld minder vaak tevreden over de datakwaliteit van de BAG (algemeen en specifiek). Deze verschillen zijn significant voor de kwaliteit van postcodes en adresgegevens.
- ❧ Adviesbureaus: over de algemene datakwaliteit zijn adviesbureaus minder tevreden dan andere organisatietypen, waarbij dit verschil significant is voor zowel de volledigheid als de precisie/nauwkeurigheid van BAG data. Uit de resultaten van de individuele datatypen valt daarentegen juist gemiddeld een bovengemiddelde tevredenheid op te maken. Ten aanzien van de ontwikkeling van de (individuele) datakwaliteit geeft men veelal aan dat deze gelijk is gebleven.

Opvallende verschillen kwaliteit BAG

Type gebruiker

- ❖ Eindgebruikers: deze groep is gemiddeld tevreden over de datakwaliteit (zowel algemeen als specifiek). Ook wordt binnen deze groep significant vaker aangegeven dat een fout in de BAG niet wordt gemeld als men deze geconstateerd heeft.
- ❖ Interne doorleveranciers: er wordt op zowel de algemene als de specifieke datakwaliteit gemiddeld gescoord door interne doorleveranciers. Binnen deze groep wordt er bovengemiddeld vaak een melding gemaakt als er een onjuistheid is geconstateerd in de BAG.
- ❖ Externe doorleveranciers: externe doorleveranciers zijn het minst tevreden over de algemene datakwaliteit van de BAG, op alle drie de stellingen geeft men significant minder vaak aan het eens te zijn in vergelijking met andere type gebruikers. Op de specifieke datatypen wordt deels gemiddeld en deels onder gemiddeld gescoord. Voor de kwaliteit van object statussen is dit verschil significant.
- ❖ BAG beheerders: de algemene datakwaliteit en individuele datatypen worden over het algemeen gemiddeld beoordeeld door deze groep gebruikers. De ontwikkeling van de individuele datatypen wordt wel bovengemiddeld vaak als verbeterd gezien. Deze verschillen zijn significant voor postcodes, en adresgegevens.

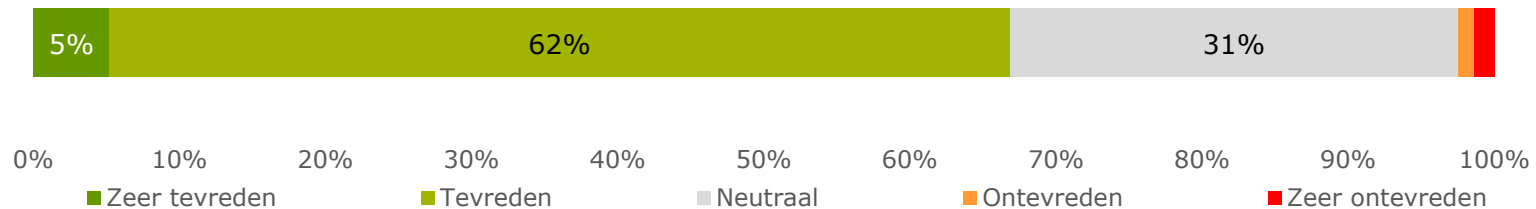
3.6 Resultaten digitaal onderzoek

Informatievoorziening BAG

Of men tevreden is over de informatievoorziening zegt 33% neutraal te zijn of ontevreden

Tevreden over informatievoorziening vanuit het Kadaster inzake de BAG (n=365)

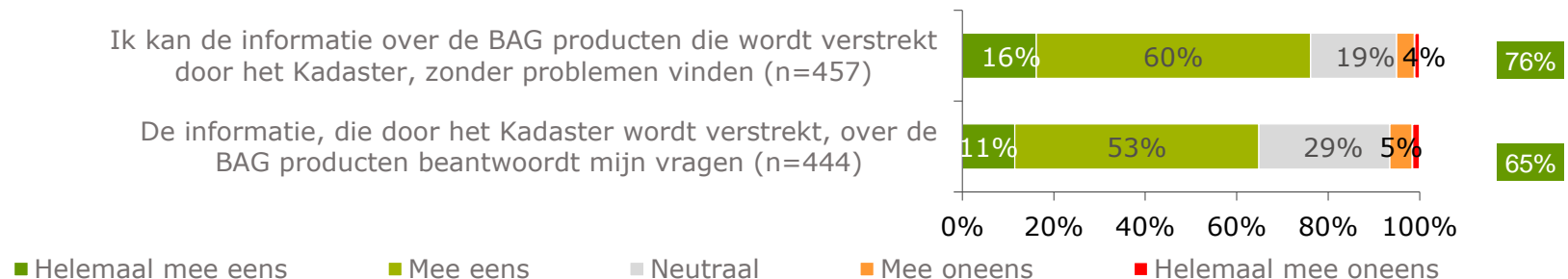
Top Box



Informatievoorziening

Ik kan de informatie over de BAG producten die wordt verstrekt door het Kadaster, zonder problemen vinden (n=457)

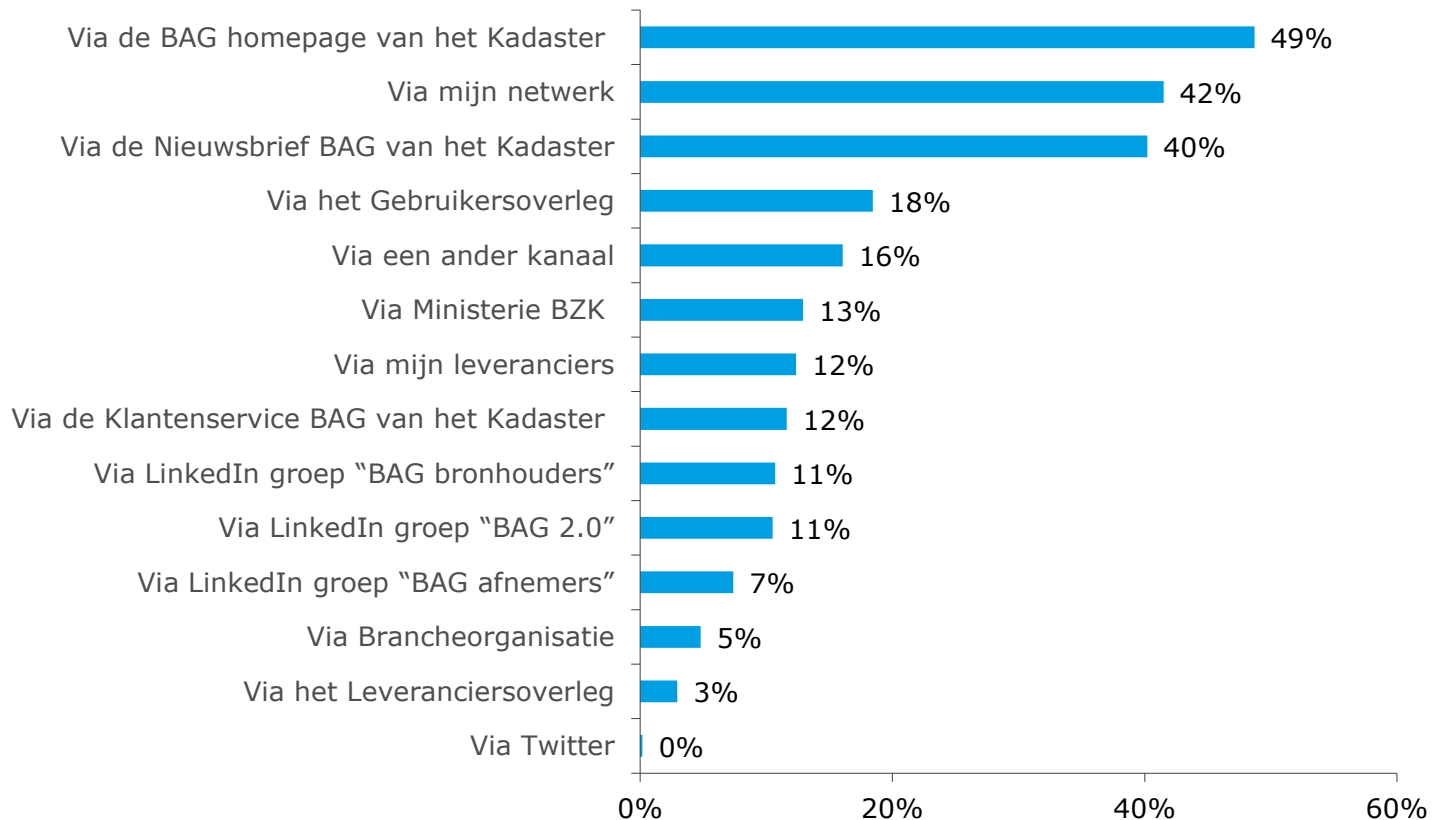
De informatie, die door het Kadaster wordt verstrekt, over de BAG producten beantwoordt mijn vragen (n=444)



Vraag: Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening ten aanzien van de BAG producten? (selectie= iedereen)
Vraag: Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening vanuit het Kadaster inzake de BAG? (selectie = iedereen die informatie via het Kadaster raadpleegt)

De BAG homepage wordt het meest gebruikt om informatie in te winnen, opgevolgd door het eigen netwerk

Op welke manier wint u informatie in over de producten en diensten inzake de BAG? (n=542)



Vraag: Op welke manier wint u informatie in (over de producten en diensten) inzake de BAG?
(Meerdere antwoorden mogelijk) (selectie = iedereen)

Opvallende verschillen informatievoorziening

Publiek en privaat:

- De informatievoorziening wordt door publieke en private partijen nagenoeg hetzelfde gewaardeerd, behalve de informatievoorziening vanuit het kadaster. Hier zijn private partijen minder tevreden over. Als er gekeken wordt naar de kanalen via welke zij geïnformeerd worden, dan valt op te maken dat publieke partijen significant vaker geabonneerd zijn op de nieuwsbrief van het kadaster en ook dat zij gebruik maken van meer verschillende kanalen dan private partijen. Private partijen halen informatie het vaakst op via de BAG homepage van het kadaster.

Type organisatie

- Gemeenten of gemeentelijk samenwerkingsverbanden: gemeenten verhouden zich grotendeels hetzelfde tot de andere type organisaties als publieke organisaties zich verhouden tot private organisaties (zie boven).
- Nutsbedrijven: bovengemiddeld als het gaat om de waardering van de informatievoorziening (niet significant). Zij gebruiken vooral de BAG homepage van het kadaster om informatie op te halen, de andere mogelijkheden worden minder of niet gebruikt.
- Makelaars: dit type organisatie is significant minder vaak tevreden over alle drie de stellingen met betrekking tot de informatievoorziening. Makelaars maken vaak gebruik van 1 informatiebron ten aanzien van de BAG.
- Ingenieurs of architectenbureaus: binnen deze groep is men minder vaak tevreden over de vindbaarheid en inhoudelijke kwaliteit van de informatie inzake BAG-producten (niet significant). Binnen deze groep wordt relatief vaak gebruik gemaakt van één informatiekanaal om informatie over de BAG in te winnen, waarvan het merendeel dit via de BAG-homepage van het kadaster doet.
- ICT-dienstverleners: ten opzichte van andere typen organisaties zijn ICT-dienstverleners gemiddeld minder vaak tevreden over de informatievoorziening (niet significant). Binnen deze doelgroep wordt wel vaker aangegeven dat er van meer dan 1 informatiebron gebruik wordt gemaakt.
- Adviesbureaus: adviesbureaus zijn bovengemiddeld vaak tevreden over de inhoud van informatie over BAG-producten vanuit het kadaster. Echter, over de informatievoorziening inzake de BAG vanuit het kadaster is men minder vaak tevreden dan andere type organisaties.

Opvallende verschillen informatievoorziening

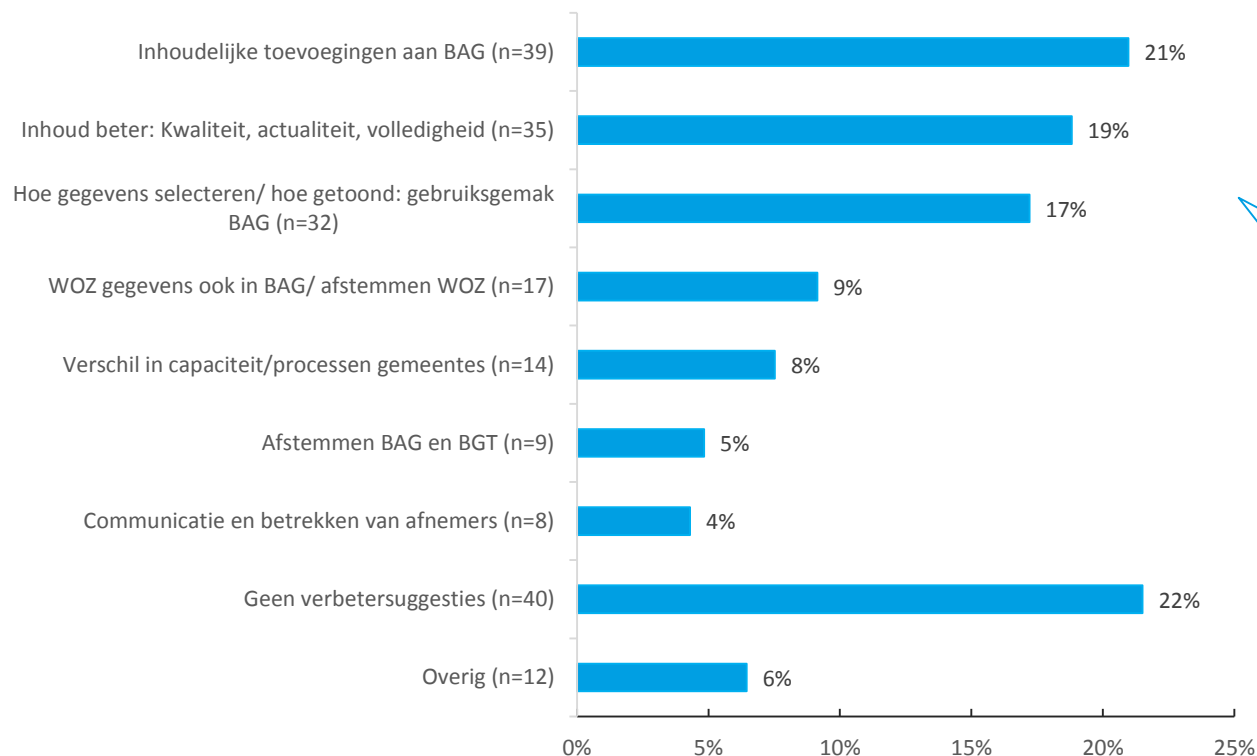
Type gebruiker

Alle type gebruikers zijn relatief gemiddeld vaak tevreden over de informatievoorziening, behalve de externe doorleveranciers. Deze scores op alle stellingen onder gemiddeld. Dit verschil is significant als het gaat om de vindbaarheid van informatie over Bag-producten. Hieronder wordt per type gebruiker de opvallende verschillen t.a.v. het gebruik van kanalen om informatie in te winnen beschreven:

- ❖ Eindgebruikers: deze groep maakt significant minder vaak gebruik van de nieuwsbrief van het kadaster, het gebruikersoverleg en de LinkedIn groep "Bag afnemers".
- ❖ Interne doorleveranciers: deze groep maakt significant minder vaak gebruik van de Bag homepage van het kadaster.
- ❖ Externe doorleveranciers: er wordt binnen deze groep significant minder vaak gebruik gemaakt van zowel de BAG nieuwsbrief als het gebruikersoverleg. Ook gebruiken zij de LinkedIn groepen "Bag bronhouders" en "BAG 2.0" significant minder vaak om informatie op te halen.
- ❖ BAG beheerders: binnen deze groep wordt het meest aangegeven informatie uit diverse bronnen in te winnen, waarbij het merendeel van de bronnen significant vaker gebruikt wordt in vergelijking met de andere typen respondenten.

21% benoemt een inhoudelijke toevoeging zoals

Open vraag: Verbetersuggesties (n=186)



'BAG kan nog uitgebreid worden met bodeminformatie, funderingsinformatie, bestemmingsplannen'

'Datakwaliteit moet echt toenemen. Vooral m2 wijken veel te vaak af van de werkelijkheid. Sluit aan op de meetinstructie welke is ontwikkeld door de Brancheorganisaties en Waarderingskamer.'

4. Resultaten interviews

Toegevoegde waarde

- Voor het kwalitatieve gedeelte van dit onderzoek is er gesproken met 4 grote afnemers van de BAG om in kaart te brengen hoe groot het indirecte gebruik is dat via hen gefaciliteerd wordt. Het betrof een Geo-informatiebedrijf, een adressen dienstverlener, een navigatiesoftwarebedrijf en de KVK. Bij elkaar is het indirecte gebruik dat deze 4 partijen faciliteren ongeveer 1 miljard per jaar.
- Aansluitend is er contact geweest met RvIG om inzicht te verkrijgen in grootgebruikers BRP. Vervolgens is er met één van de grootgebruikers (UWV) contact geweest om inzicht te krijgen in het (indirect) gebruik van de BAG. Ook is er informatie ontvangen over indirect gebruik BAG door de Belastingdienst (4 miljard raadplegingen).
- Bij elkaar komt het (indirect) gebruik via bovengenoemde kanalen neer op circa 5 miljard raadplegingen per jaar. De partijen gebruiken de BAG in hun software, de gebruikers van deze software weten lang niet altijd dat ze de BAG raadplegen.
- De geïnterviewden geven aan dat de BAG hun datakwaliteit heeft verbeterd. Ook zien ze het voordeel van de eenduidige schrijfwijze van de BAG.
- Als nuancering geeft men wel aan ook zonder de BAG de informatie te kunnen leveren die in hun producten verwerkt zit. De BAG zorgt er echter voor dat zij de beschikking hebben tot betere en goedkopere data.
- Het verrijken van data is door de BAG geen kostbare aangelegenheid meer. Respondenten geven aan dat ze de BAG niet op deze manier zouden gebruiken als het geen open data was.

Wensen

- Coördinaatpunt ingang gebouw;
- Koppelen lijninformatie aan wegen;
- Duidelijkheid en overeenstemming over overige locaties;
- Van te voren horen over wijzigingen in adressen/postcodes;
- Statusveld: waarom wijkt informatie af?
- Historische gegevens vindbaar;
- Wijzigingen in aanlevering op tijd weten;
- BGT en BAG tegelijk updaten;
- Wijken opnemen.

Indirect Gebruik

Navigatiesoftwarebedrijf

- ⌘ Geschat op 2 miljoen navigatiesystemen, dagelijks 245.000 keer een adres opgezocht;
- ⌘ Webapplicatie: dagelijks 8000 keer.

Geo-informatie bedrijf

- ⌘ Basiskaarten waar o.a. de BAG inzit: ongeveer 2 miljard hits per maand, 149,992 unieke IP-adressen (dit is niet meegenomen in totaal indirect gebruik);
- ⌘ BAG webservice: ongeveer 3,4 miljoen hits per maand, van 6595 unieke IP-adressen;
- ⌘ BAG geocoder: ongeveer 20 miljoen hits per maand, 26.838 unieke IP-adressen;
- ⌘ BAG 3D: 6,4 miljoen hits per maand;
- ⌘ Postcodevlakken: bijna 2 miljoen hits per maand.

Adressen dienstverlener

- ⌘ Zoekmachine waar de BAG inzit: 6 miljoen gebruikers in 2017;
- ⌘ Betaalde adres API: 2600 gebruikers (115 miljoen opvragingen).

Kvk

- ⌘ 50 miljoen informatieverstrekkingen met 1 of meer adressen per jaar.

UWV

- ⌘ Naar schatting 3,5 miljoen raadplegingen BAG via BRP en NHR per jaar.

Belastingdienst

- ⌘ 4 miljard keer gebruik van BAG via BRP per jaar.

5. **Belangrijkste conclusies**

Belangrijkste conclusies

Algemene beoordeling

- Er zijn in 2018 meer respondenten die zich positief uit zullen laten tegenover collega's en relaties in hun branche over het gebruik van de BAG.
- Het rapportcijfer voor de BAG stijgt significant ten opzichte van 2015: van een 7,2 naar een 7,4.
- De private sector scoort significant hoger dan de publieke sector. Zij geven de BAG een 7,6 (tegenover een 7,3).
- Binnen de private sector zien we vervolgens wel verschillen in beoordeling van de BAG tussen de verschillende type organisaties. ICT-Dienstverleners, adviesbureaus en nutsbedrijven beoordelen de BAG het hoogst. Makelaars beoordelen de BAG het laagst.
- Binnen de publieke sector zien we vooral verschillen in beoordeling binnen een gemeente. Respondenten werkzaam in het vakgebied ICT/Informatiemanagement/Geo-informatie of als BAG beheerder geven een hoger rapportcijfer dan respondenten die werkzaam zijn bij Burgerzaken of Belastingen/WOZ/heffingen.
- Uit analyse blijkt ook dat eindgebruikers de BAG het hoogst waarderen en interne doorleveranciers het laagst.

Toegevoegde waarde

- Het belang van de BAG wordt door 87% erkend. 75% geeft ook aan dat zij verwachten dat dit belang binnen hun organisatie zal toenemen.
- Een groot deel van de geschetste voordelen van de BAG worden door meer dan de helft van alle deelnemers ervaren. Een kleinere groep deelnemers (39%) geeft aan dat de BAG leidt tot een besparing en een nog kleinere groep (14%) geeft aan dat gebruik van de BAG leidt tot extra inkomsten.
- Publieke partijen onderschrijven significant vaker, in vergelijking met private partijen, dat de BAG belangrijk is voor hun organisatie en verwachten dat het gebruik van de BAG binnen hun organisatie zal toenemen. Ook zijn ze het vaker eens met de stellingen dat de BAG heeft geleid tot betere afstemming in de keten en eenduidigere communicatie met andere partijen. Private partijen zijn het significant vaker eens met de stellingen dat de BAG heeft geleid tot besparingen en efficiënter werken.

Belangrijkste conclusies

Gebruik van de BAG

- 87% vindt dat de BAG makkelijk online te raadplegen is.
- Bijna de helft van de respondenten vindt dat de gebruiksvriendelijkheid van de BAG viewer is gestegen.
- Het directe gebruik van de BAG is ruim 1,6 miljard transacties per jaar. Het indirecte gebruik naar verwachting enorm. De 6 onderzochte kanalen zijn samen al goed voor ongeveer 5 miljard indirecte raadplegingen van de BAG per jaar.

Kwaliteit van de BAG

- De kwaliteit van de BAG is verbeterd.
- Adresgegevens en postcodes worden het hoogste beoordeeld. De status van het object, het bouwjaar en de gebruiksoppervlakte verblijfsobject scoren minder hoog dan de andere gegevens.
- De nauwkeurigheid van data wordt het laagst beoordeeld.
- 21% van de respondenten heeft fouten niet teruggemeld, respondenten geven aan niet te weten hoe dit moet, hier geen tijd voor te hebben of te denken dat het terugmelden niet leidt tot aanpassingen.
- Private partijen zijn grotendeels onbekend met het kwaliteitsdashboard, ook meldt de meerderheid van private partijen onjuistheden niet terug.

Inhoud van de BAG

- Over de Integratie van de BAG met de BGT en WOZ zijn deelnemers minder tevreden.
- 35% van de respondenten mist gegevens in de BAG (vooral 3D informatie, aantal lagen van een gebouw, duidelijkere overige gegevens en WOZ koppelingen).

Verbetersuggesties

- Verbetersuggesties hebben vooral betrekking op uitbreiding van de inhoud van de BAG, verbetering van de kwaliteit en het vergroten van het gebruiksgemak van de BAG Viewer.

6. Verbeterrichtingen (Uitkomst Arenasessie)

BAG Arenasessie: input BAG-gebruikers

Kwaliteit:

Gebruiksoppervlakte (kwaliteitsverschil door WOZ omrekenfactor).

- Suggestie: Broninformatie en/of betrouwbaarheidsindicator/betrouwbaarheidspercentage toevoegen.
- Suggestie: Gebruik andere informatie, bijvoorbeeld database NVM voor check.
- Suggestie: Gebruik maken van WOZ informatie

Actuelere statussen (o.a. Ambulance wil weten waar kwetsbare mensen wonen in bijv. een verzorgingstehuis).

- Suggestie: Statussen actiever bijhouden.
- Suggestie: BAG gebruik (vergund) én feitelijk gebruik registreren.

Terugmelden: groot verschil tussen gemeenten hoe hiermee om wordt gegaan. Geen reactie op Digi-melding.

Respondenten zien meerwaarde in:

- Hoogtegegevens;
- Energielabel – Kan het kadaster met het energielabel gekoppeld worden?
- Soort gebouw (laagbouw/ hoogbouw etc.) en functie: kantoorfunctie/industriefunctie;
- Parkeergarages meenemen;
- Inzicht in waar de koopwoningen zitten (zodat er voor glasvezel eerder contact gelegd kan worden met een VVE);
- Stations anders weergeven, niet afsluitbare loodsen als BAG-pand in de BAG;
- Namen van wijken en buurten in de BAG;
- Coördinaat bij de voordeur of voorkant pand;
- Niet iedereen is op de hoogte van alle mogelijkheden, bijvoorbeeld hoe men de BAG kan benaderen buiten de BAG Viewer om.

BAG Arenasessie: Verbeterrichtingen

🔗 **Communiceren ervaringen gebruikers**

Terugkoppelen resultaten, ervaringen gebruikers in nieuwsbrief.

🔗 **Samenwerking BAG met WOZ en BGT**

Slim beheerproces gegevenshuishouding BAG/WOZ/BGT (bijv. gebruiksoppervlakte); input voor werkgroep Bouwwerken en Wegen objectenregistratie.

🔗 **Bekendheid producten en diensten**

Gebruikers informeren waar ze informatie kunnen vinden/ wat de mogelijkheden zijn, bereik vergroten, hoe vind je complementaire informatie, Pop-up productinformatie in BAG Viewer.

🔗 **Vereenvoudigen uitwisseling dagelijkse BAG-mutaties**

🔗 **BAG met hoogte/3D ontsluiten**

Bijvoorbeeld door koppeling met AHN of vanuit beeldmateriaal of verdieping uit WOZ.

🔗 **Doorontwikkeling samenhang met andere registraties**

Koppelingen faciliteren (NWB, AHN, puntenwolken), Verkennen ontsluiten feitelijk gebruik uit WOZ bij BAG, geometrie openbare ruimte, Viewer met BAG/WOZ/BGT informatie bij elkaar.

🔗 **Afstemmen over plaats VBO-coördinaten**

Standaardisatie en uniformiteit in registratie VBO, maar op welke manier? Verkennen of de ambulance voordeurinformatie kan leveren.

🔗 **Kwaliteit en betrouwbaarheid**

Betrouwbaarheidsindicatie op basis van bepalende factoren: o.a. herkomst gebruiksoppervlakte/bouwjaar, Pop-up om terugmelden te stimuleren, bekendheid kwaliteitsdashboard voor afnemers vergoten, extra queries ten behoeve van kwaliteitsverbetering (Wijziging geometrie gevolgd door wijziging oppervlakte, NVM, oppervlakte niet gewijzigd sinds, koppeling AHN en luchtfoto's).

🔗 **Vergunningsvrijruimte inzichtelijk maken**

Alternatieve inwinningsmethodes: vraag de burger en bedrijven naar zijn eigen gegevens.

