



# Evaluatieonderzoek BAG

Ministerie van Binnenlandse Zaken

## Colofon

Auteurs	Statisfact
Datum	10 maart 2023
Status	Definitief
Versie	1.0

## Inhoudsopgave

<b>1. Algemeen</b> .....	<b>4</b>
1.1. Aanleiding evaluatieonderzoek BAG .....	4
1.2. Methode en aanpak.....	6
<b>2. Managementsamenvatting</b> .....	<b>8</b>
<b>3. Resultaten</b> .....	<b>10</b>
3.1. Wijziging in de Wet BAG .....	10
3.1.1. Flexibele structuur wet- en regelgeving .....	10
3.1.2. De omgang met brondocumenten.....	11
3.1.3. Instrumentarium kwaliteit en toezicht/ kwaliteitszorg.....	12
3.1.4. Transitieproces .....	15
3.1.5. Documentatie t.b.v. de opbouw en beheer van de BAG .....	15
3.2. Tevredenheid over de BAG .....	17
3.2.1. Algemene beoordeling van de BAG .....	17
3.2.2. Verbetersuggesties .....	19
3.2.3. Gebruik van de BAG .....	21
3.2.4. Kwaliteit van de BAG .....	22
3.2.5. Proces van terugmelden .....	24
3.2.6. Informatiebehoefte, knelpunten en gebruikerswensen.....	26
3.2.7. Gebruikersoverleg.....	29
<b>4. Aanbevelingen</b> .....	<b>30</b>
<b>5. Over Statifact</b> .....	<b>32</b>

Bijlage 1: Rapportage “enquête evaluatieonderzoek BAG”

Bijlage 2: Toelichtingen

Bijlage 3: Vragenlijst “enquête evaluatieonderzoek BAG”

Bijlage 4: Deelnemerslijst interviews

# 1. Algemeen

## 1.1. Aanleiding evaluatieonderzoek BAG

Op 1 juli 2018 is de herziene wet- en regelgeving voor de basisregistratie adressen en gebouwen (BAG) in werking getreden. Het traject heeft plaatsgevonden onder de werktitel 'BAG2.0', maar betrof formeel "de wijziging van de wet bag (en enige andere wetten) in verband met modernisering en vereenvoudig van de registratie en het toezicht". De volledige implementatie van bronhouders (gemeenten) en gebruikers is per 1 januari 2022 afgerond. Alle bronhouders werken per 1 mei 2020 conform de nieuwe vereisten en met nieuwe mutatiesoftware en alle gebruikers zijn overgestapt op de nieuwe producten (BAG1.0 is 'uitgezet') ultimo 1 oktober 2021.

### Doelstellingen BAG 2.0

De memorie van toelichting bij de wijziging van de wet- en regelgeving (<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-34507-3.html>) schetst de achtergronden voor de wijzigingen. Deze zijn gebaseerd op de eerdere evaluatie (ADR, 2015). Samengevat komen de doelstellingen op de volgende zaken neer (bron Memorie van Toelichting):

1. uit een uitgevoerde evaluatie van de wet (hierna verder toegelicht) is naar voren gekomen dat de regelgeving en het toezicht zich vooral op de uiteindelijke kwaliteit van de registratie ten behoeve van het gebruik moeten richten. Daarbij kan gesteld worden dat procedurele voorschriften voor het bijhouden van de registratie hun functie hebben vervuld voor de basisregistratie die destijds als nieuwe registratie werd ingevoerd. Nu de BAG zich een duidelijke plaats heeft verworven binnen de overheid, is er meer ruimte om de organisatie en processen voor het bijhouden ervan meer aan de eigen verantwoordelijkheid van de gemeenten over te laten, binnen de centraal vastgestelde kwaliteitskaders;
2. voorts wordt het wenselijk geacht om details in de regelgeving eenvoudiger te kunnen aanpassen aan ontwikkelingen (ook binnen het stelsel van basisregistraties als geheel), door deze minder op het niveau van de formele wet zelf te regelen. Ontwikkelingen kunnen zich voordoen in de vorm van nieuwe of gewijzigde sectorale wetgeving, en in de informatiebehoefte van gebruikers zoals andere basisregistraties. Enige flexibiliteit in de regelgeving is gewenst om ervoor te zorgen dat de informatiehuishouding van de overheid zich samenhangend kan ontwikkelen, zonder dat voor die ontwikkeling met regelmaat wetswijzigingen noodzakelijk zijn.

Het voorliggende voorstel heeft dan ook ten eerste tot **doel om de BAG-regelgeving meer robuust en toekomstbestendig te maken** door de wet meer dan thans het geval is te beperken tot hoofdzaken, en uitwerkingsdetails meer in lagere regelgeving te regelen. Ten tweede bedoelt het voorstel **de regelgeving, en daarmee ook het toezicht, meer toe te spitsen op de kwaliteit van de registratie, ter vervanging van procedurele regels**. Het voorstel brengt daarbij echter geen wijziging in de inhoud van de basisregistratie; het voorstel is vooral technisch van aard en gericht op de uitvoering van de Wet bag.

Bovenstaande doelstellingen hebben, samengevat, geleid tot:

- Een integratie van de adressenregistratie en de gebouwenregistratie tot één basisregistratie adressen en gebouwen;
- Een gewijzigd pakket van wet- en regelgeving (nieuwe flexibele structuur), met nieuwe regels omtrent de omgang met brondocumenten, het in onderzoek plaatsen van objecten/attributen en een hernieuwde catalogus (met afbakeningsregels);

- De wet- en regelgeving<sup>1</sup> van de BAG bestaat uit drie niveaus:
  - o Wet bag (inhoud van de registratie met de objectklassen);
  - o Besluit bag (AMvB, met attributen);
  - o Ministeriële regeling bag (incl. catalogus en koppelvlakbeschrijving).  
(Bijvoorbeeld kwaliteitseisen en afbakening hierin)
- Aanpassing van het kwaliteits- en toezichtinstrumentarium door het opnemen van de kwaliteitseisen in de gegevenscatalogus en de herinrichting van het toezichtarrangement. Dit laatste heeft geleid tot een vierstappen model waarin bestandsanalyses en vergelijkingen (in dit geval door het Kadaster) en zelfcontrole (door bronhouders) een belangrijke rol spelen.

### **Evaluatieonderzoek BAG**

In de Wet bag is in artikel 46 een bepaling opgenomen dat (eenmalig) 4 jaar na de inwerkingtreding (d.w.z. na 1 juli 2022) een evaluatie uitgevoerd dient te worden en toegezonden aan de Tweede Kamer.

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties (BZK) heeft onderzoeksbureau Statisfact opdracht gegeven een evaluatieonderzoek uit te voeren. Dit onderzoek is gericht op de (bovengenoemde) doelstellingen van de wet- en regelgeving en geeft inzicht in de invloed van de wijzigingen op zowel gebruikers als bronhouders.

---

<sup>1</sup> Een overzicht van de wet- en regelgeving van de BAG is terug te vinden op:  
<https://www.geobasisregistraties.nl/basisregistraties/adressen-en-gebouwen/bag-wet-en-regelgeving>

## 1.2. Methode en aanpak

In dit paragraaf wordt beschreven op welke wijze het evaluatieonderzoek is uitgevoerd. Het evaluatieonderzoek is voorbereid met de opdrachtgever (BZK/Kadaster) en de klankbordgroep bestaande uit een afvaardiging van beleid, toezicht, bronhouders, (groot)gebruikers, beheerder van de LV en kwaliteitsmanagement. Het evaluatieonderzoek bestond uit een digitale enquête onder gebruikers en bronhouders van de BAG en is opgevolgd door verdiepend kwalitatief onderzoek.

### Digitale enquête

De doelgroep van de digitale enquête betreft organisaties in zowel de publieke als de private sector. Voor dit online onderzoek zijn in totaal 582 personen rechtstreeks aangeschreven die in 2020 ook deelgenomen hebben aan het gebruikersonderzoek basisregistraties. Daarvan hebben 184 respondenten gereageerd (32%). Daarnaast zijn er diverse communicatiekanalen/ -middelen ingezet (zoals de BAG-viewer, de BAG mailing van het Kadaster en een uitnodiging via sociale media) om gebruikers en bronhouders te enthousiasmeren om deel te nemen aan het evaluatieonderzoek. Dit heeft 414 respondenten opgeleverd. De BAG viewer als kanaal om respondenten te werven is, met een respons van 235, het meest doeltreffend geweest.

De enquête kon ingevuld worden in de periode van 26 oktober 2022 t/m 18 november 2022. In totaal hebben er 596 personen deelgenomen, waarvan 158 bronhouders en 438 gebruikers.

De enquête bestaat uit de volgende onderdelen:

Deel 1: Inleidende vragen

Deel 2: Kwaliteit van de BAG

Deel 3: Proces van terugmelden

Deel 4: Kwaliteitsborging BAG

Deel 5: Gebruik van de BAG (en uw ervaring met de transitie naar BAG 2.0)

Deel 6: Afsluitende vragen

Waar mogelijk zijn resultaten uit het digitale onderzoek vergeleken met de resultaten van eerdere uitgevoerde gebruikersonderzoeken<sup>2</sup> over de BAG.

### Verdiepend kwalitatief onderzoek

De doelgroep van de interviews is uiteenlopend om daarmee een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de resultaten. De volgende rollen zijn vertegenwoordigd: beleidsmaker, toezichthouder, verstrekker, kwaliteitsmanagement BAG, bronhouders, en diverse (groot)gebruikers (waaronder een leverancier van BAG software). In totaal zijn er 14 interviews afgenomen in de periode 7-12-2022 t/m 23-1-2023. De gesprekken vonden voornamelijk digitaal plaats en hadden een interviewduur van circa 1 uur.

Hieronder de lijst met gespreksonderwerpen die op voorhand zijn gedeeld met de interviewkandidaten. Als een bepaald onderwerp niet relevant of van toepassing was voor de deelnemer, is hier tijdens het interview verder niet op ingegaan. In het geval een deelnemer aan de interviews ook de enquête had ingevuld, zijn deze antwoorden ook geraadpleegd als input voor het gesprek.

---

<sup>2</sup> De onderzoeken waarvan de resultaten geraadpleegd zijn, betreft het gebruikersonderzoek basisregistraties 2020 waarvan de rapportage terug te vinden is op: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2020/06/03/gebruikersonderzoek-basisregistraties-2020> en het BAG Afnemersonderzoek 2018 waarvan de rapportage terug te vinden is op: <https://www.geobasisregistraties.nl/basisregistraties/adressen-en-gebouwen/evaluatie-bag/afnemersonderzoek-bag>.

*Lijst met onderwerpen:*

- Beleid
- Omgang met brondocumenten
- Nieuwe inrichting instrumentarium kwaliteit en toezicht en ondersteuning door het Kadaster
- Transitieproces BAG 2.0
- Kwaliteit van BAG-gegevens
- Meldingenprocedure in het geval van onjuistheden in de BAG
- Voorzieningen/ BAG-producten
- Ondersteuning bij gebruik van de BAG
- Behoeften en verbeteringsuggesties

## 2. Managementsamenvatting

In dit onderzoek is de invloed van de effecten van de wijzigingen die voortvloeien uit de gewijzigde de wet- en regelgeving op zowel gebruikers als bronhouders in beeld gebracht. Op grond van de bevindingen in deze rapportage kan geconcludeerd worden dat de wijzigingen in de wet- en regelgeving van de BAG (waar ze al zijn toegepast, zoals bij kwaliteits- en toezicht, en meer focus op de kwaliteit van de registratie i.p.v. het proces) over het algemeen doelmatig en effectief zijn. Daarbij zijn er nog wel aanbevelingen voor de toekomst.

### **Transitie naar BAG 2.0 is soepel verlopen**

Als gevolg van de nieuwe wet BAG moesten aanpassingen worden doorgevoerd in de BAG applicaties, waarvan de transformatie naar het nieuwe koppelvlak met LV BAG de grootste impact heeft gehad. Om deze transformatie goed te laten verlopen, zijn er door het Kadaster transformatieregels opgesteld en gedeeld met de bronhouders. Uit het onderzoek blijkt dat bronhouders de transitie naar BAG 2.0 soepel hebben doorlopen. De bronhouders vinden dat ze goed op de hoogte zijn gebracht van de aanpassingen die samenhangen met de BAG 2.0. Gebruikers zijn ook gevraagd naar de ervaringen met het transitieproces maar staan hier veelal neutraal tegenover, zij zijn in mindere mate betrokken geweest bij het transitieproces. De indruk bestaat dat zij redelijk ongemerkt over zijn gegaan op de nieuwe producten.

### **De BAG wordt met een 7,5 als ruim voldoende beoordeeld.**

In het onderzoek is de waardering van de BAG in kaart gebracht. Hieruit komt het beeld naar voren dat de tevredenheid over de BAG over de jaren heen redelijk stabiel is gebleven. De BAG wordt met een 7,5 als ruim voldoende beoordeeld. Bronhouders geven een 7,7 en gebruikers een 7,4. De beoordeling van gebruikers uit de publieke sector en private sector is gelijk aan elkaar, al zien we zowel per organisatie en vakgebied een aantal verschillen. Het meest opvallend is de lage beoordeling door gemeentelijke gebruikers binnen het vakgebied Belastingen/heffingen/WOZ en Bouwen/wonen.

### **Beoordeling van de gebruikerstevredenheid is vergelijkbaar met 2020. Kwaliteit van gegevens is het meest voor verbetering vatbaar, gevolgd door de gebruikersondersteuning.**

Naast het geven van een rapportcijfer zijn gebruikers ook gevraagd om de voorzieningen, de kwaliteit van gegevens en de ondersteuning bij het gebruik te beoordelen. Bijna driekwart (71%) van alle gebruikers geeft aan dat de voorzieningen van de BAG goed aansluiten bij de behoeften van hun organisatie. Iets minder gebruikers, geven aan dat de kwaliteit voldoende is voor de uitvoering van hun werk, al is er ook een redelijk aantal gebruikers (12%) die aangeeft dat dit niet het geval is. Verder valt op dat de (informatie en) ondersteuning bij het gebruik van (gegevens uit) de BAG minder uitgesproken beoordeeld wordt. Iets minder dan twee derde is hierover tevreden. Ook scoort bijna een derde op dit aspect neutraal en zijn er relatief veel gebruikers die aangeven dat gebruikersondersteuning niet van toepassing is (9%). De beoordeling van deze aspecten m.b.t. gebruikerstevredenheid is vergelijkbaar met de resultaten van 2020.

### **Kwaliteit van data is in de afgelopen 4 jaar verbeterd, maar de aandachtspunten t.a.v. kwaliteit blijven onveranderd.**

Gebruikers zijn ook gevraagd de datakwaliteit te beoordelen. Gebruikers geven aan dat de kwaliteit van data in de afgelopen 4 jaar is verbeterd. Tegelijkertijd is te zien dat de beoordeling van de meeste gegevens, op postcode en bouwjaar pand na, nagenoeg gelijk is gebleven. Met name de gebruiksoppervlakte verblijfsobject, het bouwjaar pand en de status van een object zijn voor verbetering vatbaar. Een meerderheid van respondenten doet een terugmelding wanneer zij onjuistheden constateert. Iets minder



dan een derde geeft aan geen melding te doen wanneer zij onjuistheden constateren. Onwetendheid over het doen van meldingen en gebrek aan tijd, zijn hiervoor de voornaamste redenen. Het minst tevreden zijn gebruikers over de snelheid waarmee de melding behandeld is.

**Behoeftte aan uitbreiding van gegevens in de BAG is groot. De bereidheid bij gebruikers om hiervoor te betalen is zeer beperkt.**

Een derde van de gebruikers mist gegevens in de BAG. Indien gebruikers in het onderzoek hebben aangegeven gegevens in de BAG te missen, is gevraagd om welke gegevens dat dan gaat. Hieruit blijkt dat gebruikers behoeften hebben aan meer gegevens over gebouwen (bijvoorbeeld hoogte-informatie), meer specifieke woninggegevens (zoals bijvoorbeeld woningtype), en combinatie van gegevens die elders in een registratie zitten (zoals kadastrale informatie). Een volledig overzicht van alles wat genoemd is, vind je terug in paragraaf 3.2.6 over informatiebehoefte, knelpunten en gebruikerswensen.

Gebruikers die gegevens missen in de BAG zijn ook gevraagd of zij (ook) financiële middelen beschikbaar zouden hebben voor een uitbreiding van de BAG. Hieruit blijkt dat de bereidheid om te betalen voor uitbreiding van de BAG zeer beperkt is. Dit komt ook naar voren uit de interviews.

**Knelpunten bij gebruik gaan vaak ook over de kwaliteit van de gegevens en de samenhang met andere basisregistraties. Hier hebben ook het merendeel van de verbetersuggesties uit het onderzoek betrekking op.**

Een grote meerderheid (83%) zegt geen knelpunten te ervaren bij het gebruik van de BAG. Knelpunten die het meest ervaren worden door gebruikers hebben betrekking op:

- De kwaliteit van de gegevens, wat niet goed genoeg is voor zijn of haar werk
- De samenhang met andere basisregistraties en eenduidigheid van definities/begrippen
- De gebruiksvriendelijkheid van ICT-voorzieningen waarmee gegevens worden verstrekt
- De omvang van de geregistreerde gegevens, wat voor hen te beperkt is

**Gebruikers niet goed op de hoogte waar zij wensen kenbaar kunnen maken. Communicatie over behandeling van gebruikerswensen voor verbetering vatbaar.**

De grote meerderheid van de gebruikers (68%) is niet goed op de hoogte van waar zij hun wensen kenbaar kunnen maken. Daarnaast vindt slechts een beperkte groep gebruikers (16%) dat er duidelijk gecommuniceerd wordt over de wijze waarop gebruikerswensen worden behandeld, tegenover een kwart die zegt dat er niet duidelijk gecommuniceerd wordt. Het merendeel (59%) is neutraal.

**Financiering is een belemmerende factor als het gaat om doorontwikkeling en verbetering van de BAG.** Uit de interviews komt naar voren dat wensen en behoeften ten aanzien van (de inhoud van) de BAG vaak wel bekend zijn, maar dat hier in de afgelopen tijd beperkt op is ingespeeld. Eerst is de doorontwikkeling in de BAG bewust afgehouden met het oog op de verkenning naar een Samenhangende Objectenregistratie (SOR). Later is door voortschrijdend inzicht over *de wijze* waarop de samenhang tussen de BAG/BGT/WOZ verbeterd moet worden, de SOR er niet van gekomen. Grote doorontwikkeling is daarmee uitgebleven. Andere redenen die genoemd worden voor het uitblijven van doorontwikkeling betreft het beperken van de impact voor bronhouders (mede ook vanwege de transitie naar BAG 2.0), maar vooral ook de financiering. Uit de interviews komt naar voren dat het Rijk tot op heden nog geen extra budget voor doorontwikkeling beschikbaar heeft gesteld. Ook komt uit zowel de enquêtes als de interviews naar voren dat gebruikers niet bereid zijn om te betalen voor doorontwikkeling van de BAG.

## 3. Resultaten

### 3.1. Wijziging in de Wet BAG

Sinds de wijziging in de wet richt de regelgeving en het toezicht zich vooral op de uiteindelijke kwaliteit van de registratie ten behoeve van het gebruik in plaats van het naleven van procedures. Dit heeft geleid tot een gewijzigd pakket van wet- en regelgeving (nieuwe flexibele structuur), met nieuwe regels omtrent de omgang met brondocumenten, het in onderzoek plaatsen van objecten/attributen en een hernieuwde catalogus (met afbakeningsregels). Daarnaast is de inrichting van de kwaliteitszorg en het kwaliteitstoezicht gewijzigd. Naast deze wijzigingen in de Wet BAG heeft BZK de governance van de BAG met de BGT samengevoegd om daarmee synergie te realiseren en de organisatie en besluitvorming te versterken.

#### 3.1.1. Flexibele structuur wet- en regelgeving

Om ervoor te zorgen dat de informatiehuishouding van de overheid zich samenhangend kan ontwikkelen, zonder dat voor die ontwikkeling met regelmaat wetswijzigingen noodzakelijk zijn, was enige flexibiliteit in de regelgeving gewenst.

Om die flexibiliteit te creëren is ervoor gekozen om details in de wet- en regelgeving niet op het niveau van de formele wet zelf te regelen. Daarmee is het dus eenvoudiger om details in de regelgeving aan te passen. Hiermee werd geanticipeerd op ontwikkelingen die zich kunnen voordoen in de vorm van nieuwe of gewijzigde sectorale wetgeving, en in de informatiebehoefte van gebruikers zoals basisregistraties (bijvoorbeeld als gevolg van een veranderende gebruikersbehoefte door nieuwe maatschappelijke ontwikkelingen).

De wet- en regelgeving van de BAG bestaat uit drie niveaus:

- Wet bag (inhoud van de registratie met de objectklassen);
- Besluit bag (AMvB, met attributen);
- Ministeriele regeling bag (incl. catalogus en koppelvlakbeschrijving). (bijvoorbeeld kwaliteitseisen en afbakening hierin)

De nieuwe flexibele structuur van de wet- en regelgeving heeft tot op heden nog geen nut gehad. Uit de interviews komt naar voren dat er enige terughoudendheid is geweest als het gaat om wijzigingen in de BAG. Eerst is doorontwikkeling in de BAG afgehouden met het oog op de verkenning naar de samenhangende objectenregistratie (SOR)<sup>3</sup>. De verkenning naar de ontwikkeling van de SOR wordt door velen als positief beschouwd. Men is tevreden over het eindresultaat van de verkenning omdat hiermee er goed inzicht is ontstaan in hoe de samenhang tussen de BAG/BGT/WOZ verbeterd kan worden. De SOR is er echter niet van gekomen, omdat er bij BZK voortschrijdend inzicht is ontstaan over hoe tot deze verbetering van de samenhang te komen. Het wordt niet meer wenselijk geacht om in te zetten op een “megagrote nieuwe ontwikkeling” als de SOR. Men wil meer vanuit de bestaande registraties door ontwikkelen in samenhang. Grote doorontwikkeling is daarmee uitgebleven. Andere redenen die genoemd worden voor het uitblijven van doorontwikkeling betreft het willen beperken van de impact voor bronhouders (mede ook vanwege de transitie naar BAG 2.0) en de beschikbaarheid van financiële middelen.

BZK geeft verder aan dat Nederland aan de vooravond staat van een grote operatie. Er zijn vele urgente maatschappelijke opgaven – zoals het woningtekort, de kwaliteit van de natuur, de transitie van de landbouw en de verduurzaming van de energievoorziening – welke allemaal een grote ruimtelijke impact hebben.

---

<sup>3</sup> Meer informatie over de samenhangende objectenregistratie is terug te vinden op: <https://www.geobasisregistraties.nl/basisregistraties/doorontwikkeling-in-samenhang/objectenregistratie>

Om invulling te geven aan de maatschappelijke opgaven (en gebruikersbehoeften op basis hiervan) wordt goede data en infrastructuur als een belangrijke randvoorwaarde gezien. De flexibele structuur van de wet- en regelgeving zal hierbij van toegevoegde waarde zijn.

### **3.1.2. De omgang met brondocumenten**

In de herziene regelgeving is geregeld om voor de BAG geen formele regels meer te stellen ten aanzien van de procedure tot het bijhouden van een afzonderlijk register van brondocumenten. Het betreft met name de regels betreffende het bijhouden van een dergelijk afzonderlijk register, de termijn waarbinnen brondocumenten in een dergelijk register moeten worden opgenomen en de unieke BAG-nummering van brondocumenten in dat register. Ook mogen brondocumenten tegenwoordig andere vormen hebben.

Deze wijziging wordt door het merendeel van de bronhouders (69%) als positief ervaren of zij zijn hierover neutraal (28%). Uit de interviews zijn er geen signalen naar voren gekomen dat het schrappen van de verplichting van een register van brondocumenten tot (nadelige) effecten heeft geleid voor gebruikers of bronhouders. Het belang van het beheer van brondocumenten wordt zowel door gebruikers als bronhouders benadrukt. Het moet mogelijk zijn om – wanneer het nodig blijkt – het brondocument te kunnen raadplegen. Een gebruiker geeft aan dat, in het kader van kwaliteitsborging, het wenselijk is dat er met enige regelmaat steekproeven worden uitgevoerd (bijvoorbeeld na afhandeling van meldingen van onjuistheden). Uit één van de interviews met een bronhouder komt naar voren dat steekproeven in de praktijk, als onderdeel van kwaliteitsmanagement intern, al plaatsvinden. Of een dergelijke controle in de praktijk ook bij alle bronhouders uitgevoerd wordt is niet bekend. Verder hebben wij, op basis van de interviews, de indruk dat de formele wijziging in relatie tot het register, in de praktijk niet tot wijziging van werkwijzen heeft geleid bij bronhouders. Bronhouders hebben wel de ruimte om, gegeven de aan de registratie gestelde kwaliteitseisen, eigen keuzes te maken in de vormgeving en administratie van hun registratieproces. Door de ruime definitie van “brondocument” biedt dit ook de nodige flexibiliteit als het gaat om de registratie van gegevens van elementen van de feitelijke werkelijkheid. Zoals bijvoorbeeld de aanwezigheid van een verblijfsobject waarvoor geen vergunning vereist is, een feitelijk gebruik van een locatie als ligplaats zonder dat deze als ligplaats is aangewezen, of het gebruiksgereed zijn van een nieuw pand.

### 3.1.3. Instrumentarium kwaliteit en toezicht/ kwaliteitszorg

Vóór BAG 2.0 kenden we het instrumentarium van driejaarlijkse externe controles. In de wettelijke evaluatie van 2018 kwam naar voren dat de controle in het kader van toezicht in de praktijk te veel gericht was op de formele eisen die samenhangen met het register van brondocumenten en te weinig op de volledigheid en kwaliteit van de registratie in het belang van de afnemers. Mede op basis daarvan is geadviseerd om de toezicht en handhaving meer risicogericht, proportioneel en selectief in te richten.

Het kwaliteitsborgingssysteem bestaat nu uit de volgende vier stappen:

- interne kwaliteitszorg door de bronhouder zelf (het meedoen aan de ENSIA-zelfevaluatie<sup>4</sup> maakt o.a. onderdeel uit van deze bronhouderrol);
- informatievergaring- en monitoring via het kwaliteitsdashboard;
- kwaliteitsmanagement door Kadaster Kwaliteitsmanagement BAG;
- toezicht & handhaving door de toezichthouder ministerie van BZK.

Bronhouders zijn gevraagd of zij tevreden zijn over het vier stappen systeem van kwaliteitsborging van de BAG en of zij dit beter vinden dan het oude instrumentarium van driejaarlijkse externe controles. De overgrote meerderheid (92%) heeft aangegeven dit systeem van kwaliteitsborging beter te vinden.

Bronhouders die aangegeven hebben dat het vier stappen systeem niet beter is dan het oude instrumentarium van externe controles geven aan dat het vier stappen systeem prima werkt, alleen dat het nog steeds wenselijk is om eens in de zoveel tijd een externe controle objectief te laten plaatsvinden. Zij geven aan dat het 'zakken' voor de audit voorheen intern zwaarder woog, dan een onvoldoende scoren bij de ENSIA. Ook vraagt men zich af hoe kritisch men zelf is.

Bronhouders hebben een algemene beoordeling gegeven voor het huidige vier stappen systeem. Hieruit blijkt dat 59% tevreden is over het huidige systeem, 36% is neutraal. Slechts 5% geeft aan ontevreden te zijn.

Ook hebben bronhouders diverse deelaspecten van dit systeem beoordeeld. Onderstaande figuur geeft deze beoordeling weer. Hieruit kan geconcludeerd worden dat het kwaliteitsdashboard goed aansluit en ook het zelfcontrole instrument als een goed middel wordt gezien voor zowel horizontale (naar het bestuur binnen de eigen organisatie) als verticale (van het bestuur naar de toezichthouder/BZK) verantwoording. De meest opvallende scores betreffen de haalbaarheid van kwaliteitsnormen en de hulp die bronhouders ontvangen vanuit kwaliteitsmanagement Kadaster om aan die normen te voldoen. Kwaliteitsnormen verdienen aandacht. Uit de toelichtingen komt naar voren dat het niet kunnen voldoen aan de kwaliteitsnormen vooral komt door een gebrek aan capaciteit. Ook blijkt dat de niet haalbare norm vooral gaat om de termijn voor het inmeten van definitieve geometrie. Tot slot geven enkele bronhouders aan dat zij meer waarde hechten aan een (half)jaarlijks beeld i.p.v. het maandelijks beeld.

Naast de beoordeling van de deelaspecten van het vier stappen systeem zijn bronhouders ook gevraagd naar verbeteringsuggesties. Hieronder worden deze kort samengevat:

- Het zelfcontrole instrument ENSIA. De vragen die hierin gesteld worden zijn niet voldoende eenduidig of SMART. Daarnaast geeft men aan dat het invullen heel bewerkelijk/tijdrovend is. Verder geven enkele bronhouders aan dat de

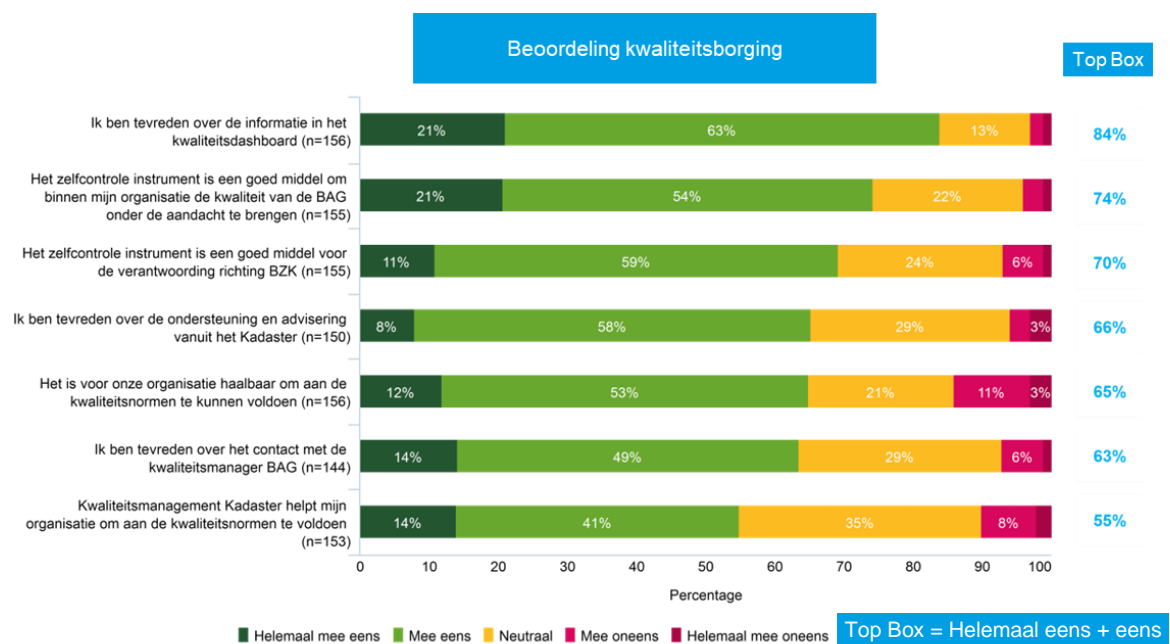
---

<sup>4</sup> Meer informatie over ENSIA is terug te vinden op:

<https://www.geobasisregistraties.nl/basisregistraties/doorontwikkeling-in-samenhang/kth/ensia-zelfevaluatie>

toezichthouder ook zichtbaarder zou mogen zijn, wanneer er bijvoorbeeld met ENSIA onvoldoende wordt gescoord.

- Kwaliteitsdashboard verbeteren. Men vindt de normering hierin te streng/ niet proportioneel. Ook worden er enkele andere suggesties ter verbetering gedaan zoals bijvoorbeeld meer focus op de geografische kant van de BAG of het vergroten van periode waarover de kpi's berekend en bekeken worden.
- Het toevoegen van een externe stap als onpartijdige blik op de kwaliteitsborging binnen de eigen organisatie wordt als waardevolle toevoeging gezien.
- Advies, praktijkvoorbeelden of sparring voor het uitvoeren van verbeteringen in de praktijk.
- Inzicht in het functioneren van de BAG in het stelsel en hoe de BAG zich verhoudt tot andere ontwikkelingen cq. wetgeving zoals bijvoorbeeld de wet Kwaliteitsborging voor het bouwen (WKB).
- Intervisiebijeenkomsten (weer) fysiek organiseren i.p.v. digitaal.



## Servicebericht BAG en Intervisiebijeenkomsten

Naast het individueel contact gebruikt het kwaliteitsmanagement Kadaster het servicebericht BAG en intervisiebijeenkomsten (2 x per jaar) om te communiceren met bronhouders over de kwaliteit.

Een grote meerderheid van de bronhouders is bekend met de serviceberichten BAG en leest deze ook weleens. Een grote meerderheid is hier ook tevreden over. Intervisiebijeenkomsten worden ook door een grote meerderheid van de bronhouders bezocht. Ook hier is de grote meerderheid tevreden over. Uit de toelichtingen en/of de interviews komt naar voren dat men behoefte heeft aan een fysieke bijeenkomst en meer uitwisseling van praktijkvoorbeelden van bronhouders.

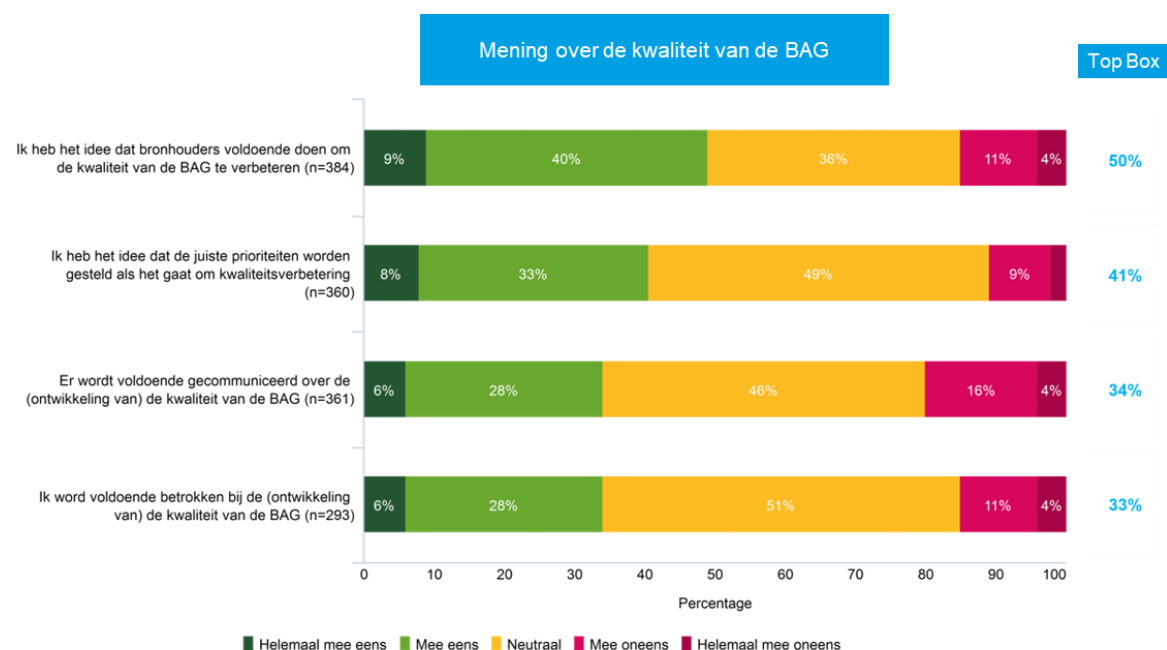
## Kwaliteitsdashboard voor afnemers

Gebruikers hebben de mogelijkheid om het kwaliteitsdashboard voor afnemers<sup>5</sup> te raadplegen. Dit kwaliteitsdashboard geeft inzicht in de kwaliteit van de gegevens in de BAG. Het dashboard toont fouten en andere opvallende signalen die volgen uit de maandelijkse controle op de Landelijke Voorziening BAG. Deze signalen worden ook aan de gemeenten gepresenteerd via het bronhouders dashboard voor controle en verbetering ervan.

### Hoge onbekendheid en beperkt gebruik van het kwaliteitsdashboard.

Uit de enquête blijkt dat het merendeel van de gebruikers (79%) niet bekend is met het kwaliteitsdashboard voor afnemers. Benomen hoeveel wel het kent. Minder dan 10% van de gebruikers heeft wel eens het kwaliteitsdashboard gebruikt. Van deze gebruikers is circa twee derde tevreden hierover.

**De communicatie over (de ontwikkeling van) de kwaliteit van de BAG is voor verbetering vatbaar.** Slechts een derde geeft aan dat er voldoende gecommuniceerd wordt over de kwaliteit van de BAG en hierbij wordt betrokken. Het merendeel van gebruikers scoort op deze aspecten neutraal (circa 50%) of slechter (circa 15%). Ook zijn gebruikers gevraagd of zij het idee hebben dat bronhouders voldoende doen om de kwaliteit te verbeteren en of er, als het gaat om kwaliteitsverbetering, de juiste prioriteiten worden gesteld. De helft van alle gebruikers is van mening dat bronhouders voldoende doen om de kwaliteit van de BAG te verbeteren en 41% dat de juiste prioriteiten worden gesteld als het gaat om kwaliteitsverbetering. Ook bij de beoordeling van deze aspecten zien we hoge percentages neutraal, wat zou kunnen duiden op onbekendheid hierbij.



<sup>5</sup> Het kwaliteitsdashboard voor afnemers is te raadplegen op: <https://www.kadaster.nl/zakelijk/registraties/basisregistraties/bag/bag-voor-afnemers/bag-kwaliteitsdashboard-voor-afnemers/>

### 3.1.4. Transitieproces

Als gevolg van de nieuwe wet BAG moesten de gegevens in de LV samengesteld worden aan de hand van het nieuwe informatiemodel IMBAG 2.0. Dit hield in dat de bestaande gegevens in de LV getransformeerd moesten worden van IMBAG 1.0 naar IMBAG 2.0. Aangezien niet alle bronhouders in één keer overgingen naar BAG 2.0 zijn er tijdens de transitie tijdelijk twee databases (oud en nieuw) door het Kadaster aangehouden. Bronhouders konden zowel 1.0 als 2.0 aanbieden, en het Kadaster droeg zorg voor de transformatie van 1.0 naar 2.0 en vice versa zodat afnemers over een complete BAG konden beschikken tijdens de transitieperiode. Nadat alle bronhouders de transitie doorlopen hadden en gegevens conform BAG 2.0 aanleverden, konden afnemers ook BAG 2.0 in gebruik nemen. Om de transformatie goed te laten verlopen, zijn er transformatieregels opgesteld en gedeeld met de bronhouders.

#### **Bronhouders tevreden over het transitieproces**

Ruim driekwart van de bronhouders geeft aan goed geïnformeerd te zijn over wat de transitie naar de BAG 2.0 inhoudt. Bijna evenveel bronhouders geven aan dat de transitie naar 2.0 binnen de organisatie soepel is verlopen, al zijn er ook bronhouders die aangeven dat dit niet het geval is. Uit de interviews komt naar voren dat de wijzigingen onderschat zijn, en dat er ook op voorhand geen impactanalyse is uitgevoerd. Er wordt aangegeven dat de wijzigingen an sich voor de bronhouder niet complex zijn, maar dat het wel geleid heeft tot extra werk. Veder gaf men aan dat de wijziging vooral impact had op de softwareleveranciers die hun applicaties moesten aanpassen. Dit laatste ging dan voor een aantal bronhouders niet snel genoeg. Bijna twee derde van de bronhouders geeft aan tevreden te zijn over de ondersteuning die zij vanuit hun softwareleverancier hebben ontvangen. Over de ondersteuning vanuit het Kadaster tijdens de transitie is 60% tevreden. 5% is ontevreden over de ontvangen ondersteuning van hun softwareleverancier en het Kadaster.

#### **Gebruikers lijken niet veel gemerkt te hebben van het transitieproces.**

Circa een derde van alle gebruikers is tevreden over het transitieproces, al scoort een meerderheid “neutraal” op alle aspecten over het transitieproces. Wij hebben de indruk dat gebruikers in mindere mate betrokken zijn bij het transitieproces en dat zij redelijk ongemerkt over zijn gegaan op de nieuwe producten. En dat de aspecten over de transitie ook lastig voor hen te beoordelen waren. 14% van de gebruikers geeft aan dat zij niet goed geïnformeerd zijn over wat de transitie naar BAG 2.0 inhoudt.

### 3.1.5. Documentatie t.b.v. de opbouw en beheer van de BAG

De BAG bevat gegevens van alle officiële adressen en gebouwen in Nederland. Om digitale uitwisseling van deze informatie mogelijk te maken, zijn afspraken gemaakt over hoe informatie moet worden vastgelegd. Deze afspraken staan in de Catalogus BAG<sup>6</sup>. De gegevenscatalogus is in het kader van BAG 2.0 gewijzigd. Het informatiemodel voor de BAG is geënt op de principes van het basismodel geo-informatie NEN3610<sup>7</sup>, wat een gemeenschappelijke basis is van verschillende onderliggende sectorale informatiemodellen. De praktijkhandleiding BAG<sup>8</sup> is in beheer bij het Kadaster. Het is een praktische handleiding bij het toepassen van de Catalogus BAG. Het heeft als doel om bronhouders te ondersteunen bij de uitvoering van de Wet bag in de dagelijkse praktijk.

<sup>6</sup> De Catalogus BAG is terug te vinden op:

<https://www.geobasisregistraties.nl/documenten/publicatie/2018/03/12/catalogus-2018>

<sup>7</sup> Het basismodel geo-informatie is terug te vinden op: basismodel geo-informatie, verwijzing:

<https://www.geonovum.nl/geo-standaarden/nen-3610-basismodel-voor-informatiemodellen>

<sup>8</sup> De praktijkhandleiding BAG is terug te vinden op: <https://imbag.github.io/praktijkhandleiding/>

### **Praktijkhandleiding BAG is duidelijk en wordt veel gebruikt**

Bronhouders zijn bekend met de Catalogus BAG en de praktijkhandleiding BAG. Beide documentatie wordt veel gebruikt, de praktijkhandleiding het meest. De praktijkhandleiding wordt ook het best beoordeeld, ruim 83% vindt deze (zeer) duidelijk. Bij de BAG catalogus is het percentage bronhouders dat deze documentatie duidelijk vindt 64%. Een derde scoort hier neutraal. Uit de interviews krijgen wij de indruk dat dit vooral komt omdat men dit in de praktijk in veel mindere mate gebruikt (vanwege het meer juridische karakter), en men er hierdoor een minder uitgesproken mening op nahoudt.

Bronhouders die de documentatie als (zeer) onduidelijk hebben beoordeeld geven bijvoorbeeld aan dat vragen en/of gegevens niet snel gevonden kunnen worden en dat de huidige catalogus niet heel praktisch is voor een BAG beheerder. Een ander voorbeeld gaat over het ontbreken van praktijkvoorbeelden m.b.t. de afbakening van objecten.

Ook gebruikers zijn gevraagd in hoeverre zij bekend zijn met de Catalogus BAG en de praktijkhandleiding BAG. Dit is in vergelijking tot bronhouders veel minder vaak het geval. Bijna een derde is hiermee bekend. Ongeveer de helft hiervan zegt beide documentatie wel eens gebruikt te hebben. Beide documenten worden vergelijkbaar beoordeeld. Ongeveer twee derde geeft aan de documentatie (zeer) duidelijk te vinden. Gebruikers die de documentatie als (zeer) onduidelijk hebben beoordeeld geven bijvoorbeeld aan dat de documentatie veel tekst bevat waardoor het minder overzichtelijk is dan bijvoorbeeld de webpagina van Stelselpedia van de gemeente Amsterdam, een eigen initiatief om de regels in het stelsel van basisregistraties (waaronder de BAG) te duiden. Verder is er de wens uitgesproken om plaatjes (bijvoorbeeld van het oorspronkelijke BAG-objectenhandboek) toe te voegen.



## 3.2. Tevredenheid over de BAG

### 3.2.1. Algemene beoordeling van de BAG

De BAG wordt met een 7,5 beoordeeld. Slechts 4% geeft de BAG een onvoldoende. Als we de algemene beoordeling vergelijken met eerdere jaren, dan zien we dat dit op totaalniveau redelijk stabiel is gebleven. In 2018 scoorde de BAG een 7,4 en in 2020 scoorde de BAG een 7,5.

Bronhouders zijn het meest tevreden, zij beoordelen de BAG in 2022 met een rapportcijfer van 7,7. Dit is hoger dan in 2018, toen gaven bronhouders de BAG een 7,5. Gebruikers beoordelen de BAG met een rapportcijfer 7,4. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren. In 2018 gaven zij de BAG een rapportcijfer 7,4 en in 2020 een rapportcijfer 7,5.

Gebruikers uit de publieke sector zijn met een rapportcijfer 7,3, over het algemeen iets minder tevreden over de BAG dan gebruikers binnen de private sector (7,5). Dit komt vooral door gebruikers die werkzaam zijn bij gemeenten/gemeentelijk samenwerkingsverband binnen het vakgebied Belastingen/heffingen/WOZ en bouwen/wonen. Beiden doelgroepen beoordelen de BAG aanzienlijk lager (resp. 6,6 en 6,7).

		2018				2020		2022			
		Bronhouders		Gebruikers		Gebruikers		Bronhouders		Gebruikers	
		n		n		n		n		n	
<b>Rapportcijfer</b>	Gemiddelde	<b>55</b>	<b>7,5</b>	<b>487</b>	<b>7,4</b>	<b>839</b>	<b>7,5</b>	<b>159</b>	<b>7,7</b>	<b>430</b>	<b>7,4</b>
	Lager dan 5	1	2%	18	4%	36	4%	5	3%	18	4%
	6 tot 7	22	40%	227	47%	354	42%	50	31%	181	42%
	8 of hoger	32	58%	242	50%	449	54%	104	65%	231	54%

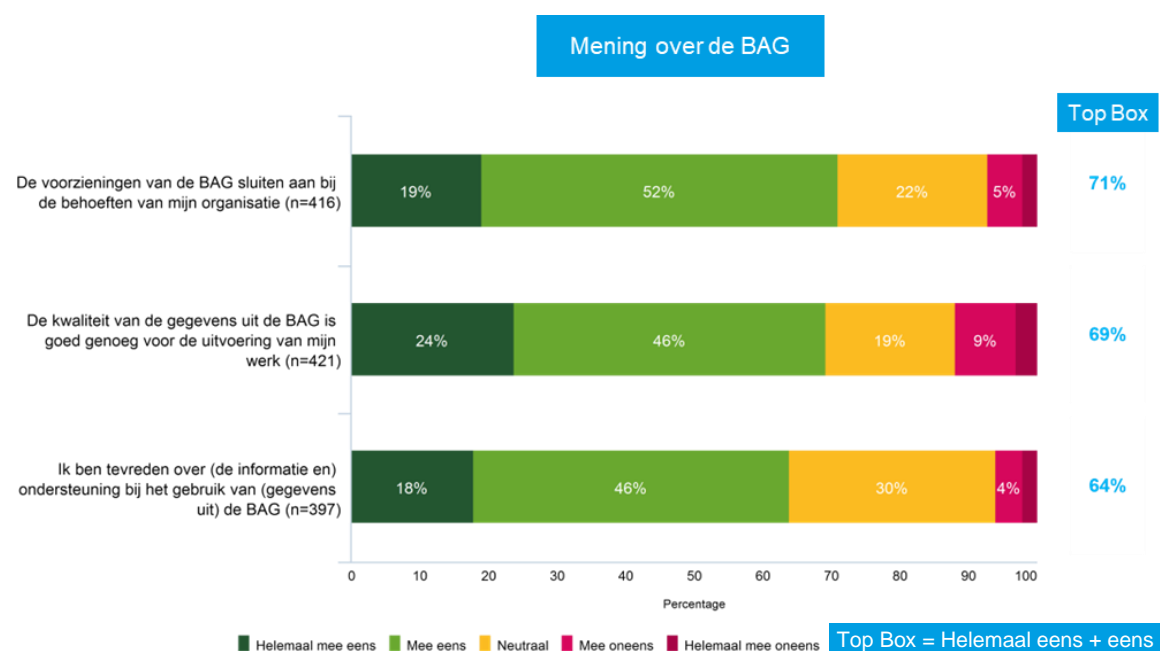
Beoordeling door gebruikers		2022
		Rapportcijfer
<b>Sector</b>	Publiek	7,3
	Privaat	7,5
<b>Publiek (type organisatie)</b>	Gemeente/gemeentelijk samenwerkingsverband	7,2
	Ministerie	8,5
	ZBO, Agentschap of Uitvoeringsorganisatie	8,2
	Provincie	7,8
	Waterschap	7,5
	Omgevingsdienst	8,0
	O.O.V. (brandweer, politie, veiligheidsregio's, veiligheidsberaad e.d.)	7,0
<b>Privaat (type organisatie)</b>	Notariaat	7,0
	Nutsbedrijf	7,1
	Makelaar	7,3
	Woningcorporatie	7,3
	Verzekeringsmaatschappij / pensioenfonds / bank of financiële instelling	7,8
	Ingenieur-/architectenbureau	7,9

ICT-Dienstverlener	7,8
Adressen dienstverlener	7,7
Geo-informatiebedrijf	7,6
Adviesbureau	7,5
Onderzoeksinstelling	7,5
Aannemers-/bouwbedrijf	7,5
Vastgoedbedrijf	7,3
Anders	7,4

Beoordeling door gemeente/ gemeentelijk samenwerkingsverband		2022
		Rapportcijfer
Vakgebied	BAG-beheer	7,7
	Belastingen/heffingen/WOZ	6,6
	Beleid	8,0
	Bouwen, wonen	6,7
	Burgerzaken	8,0
	ICT, Informatiemanagement, Gegevensbeheer, Geo-informatie	7,6
	Vergunningen, toezicht en handhaving	7,2
	Anders	7,8

## Beoordeling voorzieningen, gegevens en ondersteuning

Naast het geven van een rapportcijfer zijn gebruikers ook gevraagd om de voorzieningen, de kwaliteit van gegevens en de ondersteuning bij het gebruik te beoordelen. Deze aspecten tezamen hebben een sterke invloed op de gebruikerstevredenheid en daarmee op het gebruik en de gerealiseerde publieke waarde.



Uit bovenstaande figuur is af te lezen dat de voorzieningen van de BAG met kleine afstand het hoogst beoordeeld worden. 71% van de gebruikers geeft aan dat de voorzieningen aansluiten bij de behoeften van hun organisatie. Iets meer dan twee derde van alle gebruikers geeft aan dat de kwaliteit van de gegevens uit de BAG goed genoeg is voor de uitvoering van zijn of haar werk, al is er ook een redelijk aantal gebruikers (12%) dat aangeeft dat dit niet het geval is. Verder valt op dat de (de informatie en) ondersteuning bij het gebruik van (gegevens uit) de BAG minder uitgesproken beoordeeld wordt. Iets minder dan twee derde is hierover tevreden. Er zijn relatief veel gebruikers die aangeven dat dit aspect niet van toepassing is, ook scoort bijna een derde op de ondersteuning bij het gebruik "neutraal".

Als we de scores op deze aspecten vergelijken met het onderzoek dat in 2020 uitgevoerd is, zien we dat de scores redelijk overeenkomen. Ook toen werden de voorzieningen het best beoordeeld (Top Box, 76%), gevolgd door kwaliteit van de gegevens (Top Box 71%) en de gebruikersondersteuning (Top Box 68%). Wel laten de resultaten van 2022 op alle aspecten een iets lagere score zien.

### 3.2.2. Verbetersuggesties

Zowel gebruikers als bronhouders zijn in het online onderzoek gevraagd of zij in relatie tot de BAG nog verbetersuggesties hebben. Hieronder worden de verbetersuggesties (op volgorde van meest genoemd tot minst genoemd) opgesomd:

- Samenhang met andere wetgeving en basisregistraties verbeteren
  - o Zowel bronhouders als gebruikers geven aan dat de BAG beter afgestemd moet worden met de BGT en de WOZ. Dat gaat dan bijvoorbeeld over de gebruiksoppervlakte. Er wordt meerdere malen naar de samenhangende objectenregistratie (SOR) gerefereerd waar in de afgelopen jaren door BZK en partners een verkenning naar is gedaan. Men geeft aan dat de SOR een mooie aanzet was naar meer samenhang, en ziet het als een gemiste kans dat dit stil is komen te liggen. Ook blijkt uit reacties van respondenten dat er veel onduidelijk is over de status hiervan.
  - o Er wordt aangegeven dat de BAG positie in moeten nemen richting WKB en de Omgevingswet. Er moet meer duidelijkheid komen over wat de gevolgen van de wetgeving zijn op de BAG. Enkele bronhouders spreken i.r.t. de komende wetgeving hun zorgen uit over de toekomstige kwaliteit van de BAG.
- Voorzieningen verbeteren
  - o Gebruikers hebben diverse suggesties voor verbetering gedaan. Deze gaan bijvoorbeeld over het (sneller) zoeken van informatie in de bagviewer, het tonen/exporteren van specifieke selecties van informatie en het beter toepasbaar maken van de bagviewer op een mobiel.
- Aandacht voor kwaliteit
  - o Zowel bronhouders als gebruikers geven aan dat het belangrijk is dat de kwaliteit op orde blijft. Zij geven aan dat er meer aandacht moet zijn voor kwaliteit. Ook geeft men aan dat er grote verschillen in de kwaliteit van de BAG bestaat tussen gemeenten. Er worden verschillende suggesties gedaan, zoals bijvoorbeeld het opstellen van kwaliteitseisen voor de verwerking van mutatiesignalering om onterecht mutaties te voorkomen, het geven van meer tijd/geld aan bronhouders zodat zij de BAG van de juiste informatie kunnen voorzien, het opleggen van meer druk bij de verwerking van terugmeldingen of het invoeren van geldboetes.
- Maken van brondocumenten vergemakkelijken
  - o Bronhouders geven aan dat het maken van brondocumenten veel tijd kost. Zij zouden graag hiervoor een oplossing zien. Zo wordt bijvoorbeeld voorgesteld om alleen als het nuttig en nodig is een brondocument te maken (en niet bij alle mutaties) of bijvoorbeeld het brondocument te vervangen door een

- verplicht veld met toelichting incl. mogelijkheid om document te koppelen of brondocumenten automatisch te laten genereren.
- Strakkere definities hanteren
    - o Zowel bronhouders als gebruikers vinden het wenselijk dat er een eenduidige registratie is van de BAG. Op dit moment is er volgens hen nog te veel ruimte voor interpretatieverschillen en uitzonderingen. Deze ruimte voor interpretatie zou volgens hen beperkt kunnen worden door strakkere definities te hanteren. Er worden enkele voorbeelden genoemd, zoals de opname van woonwagens op wielen, plek van huisnummer, omgang met recreatieterreinen.
  - Gebruiksoppervlakte verbeteren
    - o Er wordt aangegeven dat de juistheid van de gebruiksoppervlakte verbeterd moet worden. Ook blijkt er behoefte te zijn aan de totale gebruiksoppervlakte van het pand en oppervlaktes van vrijstaande bijgebouwen (panden zonder verblijfsobject). De gebruiksoppervlakte wordt gebruikt voor de waardering van onroerende zaken. Enkele respondenten geven aan dat de WOZ en de BAG andere meetmethodes hanteren, en dat dit zijn weerslag vindt op de kwaliteit van dit gegeven. Er worden diverse verbeter suggesties gedaan, zoals bijvoorbeeld het hanteren van een uniforme meetmethode (bijv. NEN2580 metingen) voor het vaststellen van gebruikersoppervlakte, het beleggen van de verantwoordelijkheid voor registratie en beheer van de gebruikersoppervlakte bij de WOZ, het creëren van bewustwording over de verschillen van het gebruiksdoel van het gegeven zodat er meer continu aandacht ontstaat en consequenties voor gemeenten en burgers goed overzien worden.
  - Bouwjaar verbeteren
    - o Conform de BAG-regels wordt in de BAG alleen het oorspronkelijke bouwjaar geregistreerd. Respondenten geven aan dat het bouwjaar verbeterd kan worden. Zij geven aan dat er een verschil is tussen het oorspronkelijke bouwjaar wat in de BAG staat en het bouwjaar dat de WOZ aanhoudt voor de waarderingen. Zij geven aan dat dergelijke verschillen ontstaan bijvoorbeeld bij gedeeltelijke sloop of grootschalige renovaties. Zij vinden het wenselijk dat in de praktijk het onderscheid tussen 'originele bouwjaar' en 'nieuwbouwjaar/ verbouwingsdatum' duidelijk is.
  - Verwerkingstermijnen verruimen
    - o Bronhouders geven aan dat de termijnen die in de BAG gesteld worden erg kort zijn. Deze zouden wat hen betreft allemaal verruimd mogen worden om het daarmee ook realistisch te maken.
  - Hoogte-informatie toevoegen
    - o Gebruikers hebben behoefte aan hoogte-informatie. Ze willen bijvoorbeeld weten op welke verdieping verblijfsobjecten zich bevinden en de hoogte van het gebouw.
  - Gebruiksdoelen toevoegen/aanpassen
    - o In de BAG wordt alleen het oorspronkelijke gebruiksdoel geregistreerd, niet het feitelijk gebruik. Respondenten geven aan dat gebruiksdoelen in de BAG voor verbetering vatbaar zijn. Zo wordt er bijvoorbeeld voorgesteld om het gebruik van stand- en ligplaatsen vast te leggen. Daarnaast geven respondenten aan behoefte te hebben aan het feitelijk gebruik en mag deze functie tevens meer gedifferentieerd zijn.
  - Geometrie
    - o Er worden enkele suggesties ter verbetering gedaan. Zo wordt er bijvoorbeeld voorgesteld om geometrie van de openbare ruimte toe te voegen aan de BAG. Ook geeft een gebruiker aan dat het wenselijk is dat alle geometrie (inclusief de openbare ruimtes) in de BGT opgenomen moet worden.

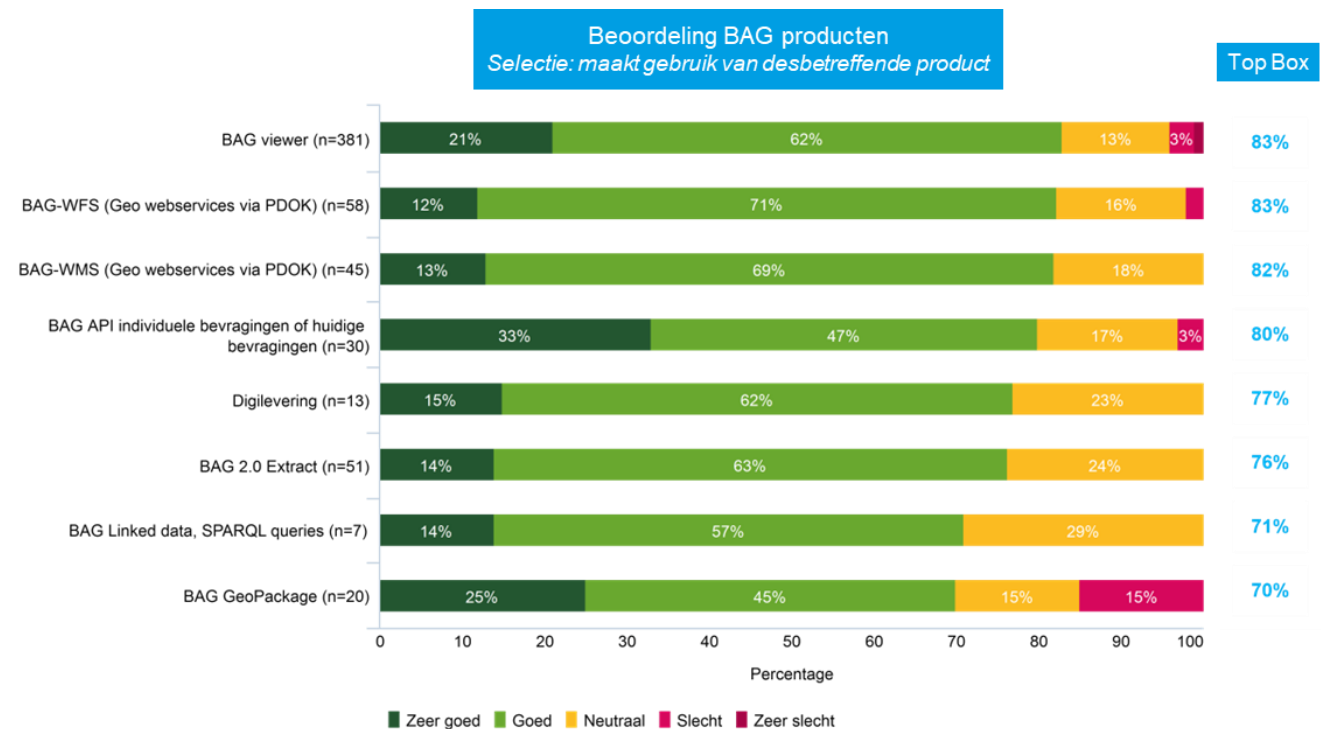
### 3.2.3. Gebruik van de BAG

BAG gegevens kunnen door gebruikers op verschillende manieren verkregen worden. Zo kan men deze rechtstreek afnemen bij de Landelijke voorziening, via een binnengemeentelijke BAG-database, via een andere basisregistratie uit het stelsel en/of via een marktapplicatie van een derde partij. Het overgrote merendeel neemt de BAG tenminste af via de landelijke voorziening. Al wordt de binnengemeentelijke BAG-database ook nog relatief vaak genoemd 20%.

Uit één van de interviews kwam naar voren dat de binnengemeentelijke database bijvoorbeeld gebruikt werd in plaats van de Landelijke Voorziening BAG (LV BAG) vanwege plusinformatie. Plusinformatie is informatie die niet verplicht is op de grond van de Wet BAG maar die de bronhouder vrijwillig (en niet landelijk gestandaardiseerd) bijhoudt. Er werd aangegeven dat de binnengemeentelijke database plusinformatie bevat en de desbetreffende organisatie nog niet in staat is om de LV BAG en die informatie te koppelen om vervolgens hun producten op basis hiervan aan te bieden aan (binnengemeentelijke) gebruikers. De voorbeelden van plusinformatie die genoemd werden lieten ook overeenkomsten zien met de gegevens die gebruikers in het onderzoek zeggen te missen in de BAG (zoals bijvoorbeeld naam en geometrie openbare ruimte, hoogte-informatie bij gebouwen).

Mogelijk dat een dergelijke situatie (en behoefte) ook bij andere bronhouders aan de orde is. In dat geval zou verkend kunnen worden, hoe hier een efficiënte oplossing voor gevonden kan worden.

Gebruikers zijn gevraagd aan te geven welke BAG-producten hij of zij gebruikt. Hier waren meerdere antwoorden mogelijk. De BAG-viewer wordt (net als in 2018) verreweg het meest gebruikt. Verder zien we dat BAG Extract vaker wordt gebruikt. In onderstaande figuur is weergegeven hoe men de verschillende BAG-producten beoordeeld. De verschillende BAG-producten worden over algemeen goed tot zeer goed beoordeeld door gebruikers.



### 3.2.4. Kwaliteit van de BAG

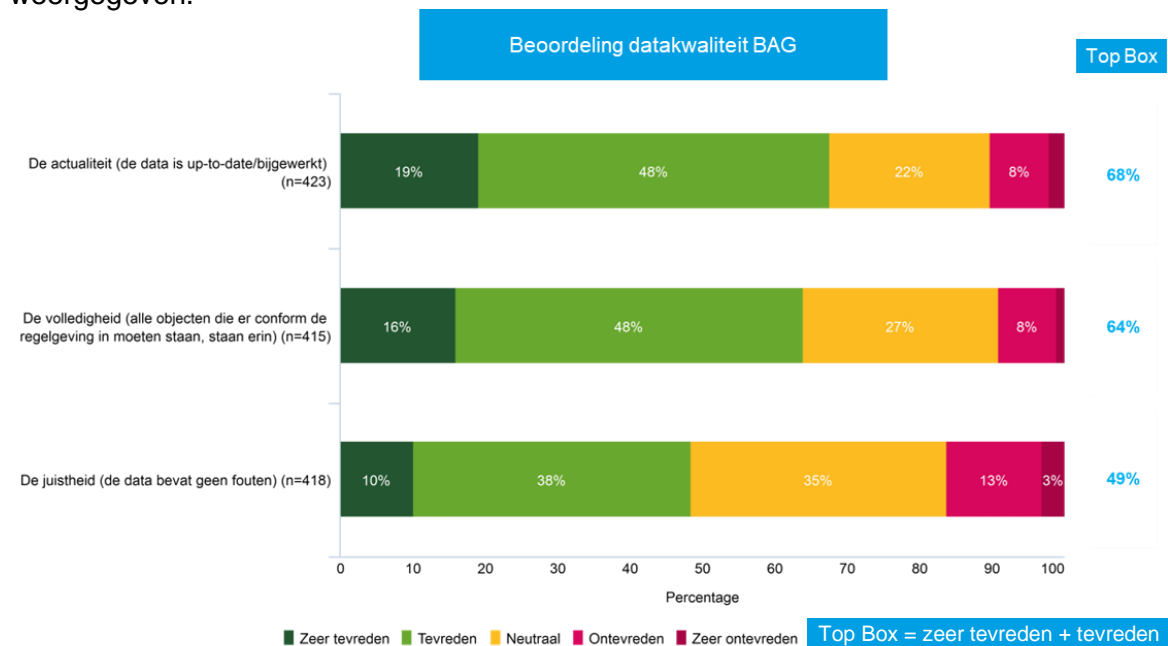
#### Kwaliteit van de BAG is verbeterd

Gebruikers zijn gevraagd of de kwaliteit van de BAG sinds de herziening van de BAG vier jaar geleden is verbeterd, verslechterd of gelijk gebleven. Een derde geeft aan dat de kwaliteit verbeterd is en meer dan een vijfde geeft aan dat de kwaliteit gelijk gebleven is. Ook is er een groot aantal gebruikers (44%) die hier geen mening over kan vormen.

#### Kwaliteitsaspecten

**Het meest tevreden is men over de actualiteit en de volledigheid van de BAG. Over de juistheid van BAG gegevens is men het minst tevreden.**

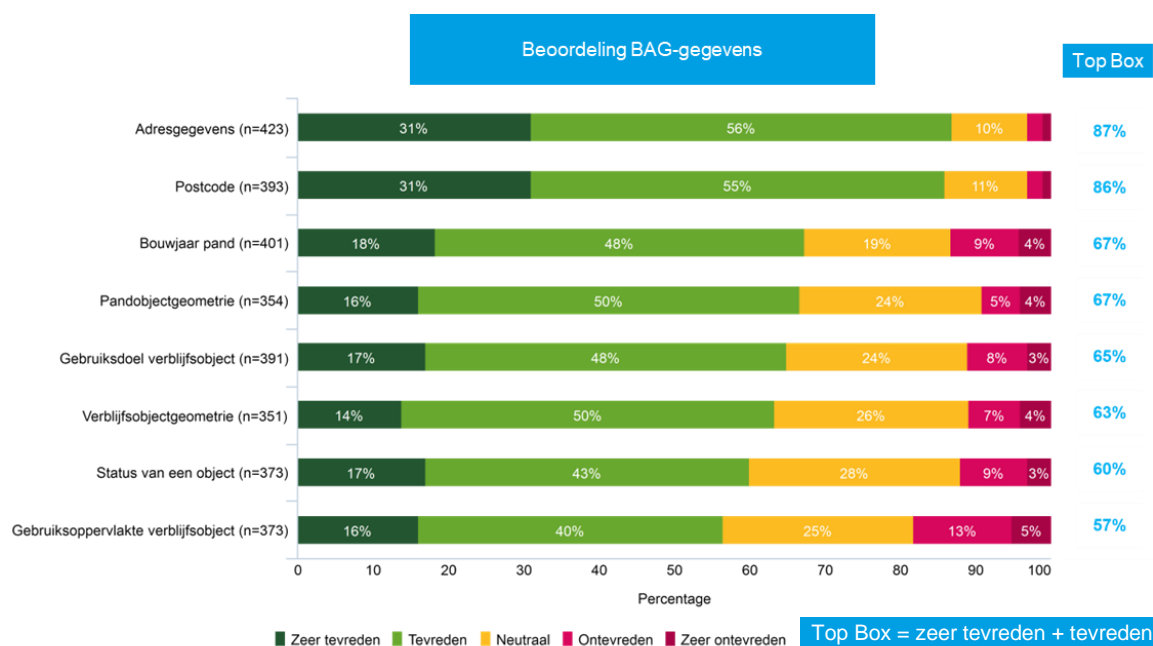
Gebruikers zijn gevraagd om de actualiteit, de volledigheid en de juistheid te beoordelen. In onderstaande figuur wordt de tevredenheid over de verschillende kwaliteitsaspecten weergegeven.



Als we scores op deze kwaliteitsaspecten vergelijken met het onderzoek dat in 2018 uitgevoerd is, dan zien we dat de scores redelijk overeenkomen. Ook toen werd de actualiteit het best beoordeeld (Top Box 68%), gevolgd door de volledigheid (Top Box 67%) en de juistheid (Top Box 53%). Wel zien we dat de volledigheid en de juistheid van de data in 2022 lager is beoordeeld dan in 2018.

#### Beoordeling gegevens

Gebruikers van de BAG zijn gevraagd om de kwaliteit van de BAG gegevens te beoordelen. In onderstaande figuur wordt de beoordeling van de verschillende gegevens getoond. Adresgegevens en postcode worden het best beoordeeld. De gebruiksoppervlakte verblijfsobject wordt van alle aspecten het laagst beoordeeld. Verder zien we een relatief grote groep gebruikers die ontevreden of zeer ontevreden zijn over het bouwjaar pand en de status van een object.



Als we de scores van de gegevens vergelijken met het onderzoek dat in 2020 uitgevoerd is, zien we dat de beoordeling redelijk overeenkomt. Destijds werden de adresgegevens en postcode ook het hoogst beoordeeld. Ook zien we dat de gegevens die nu het laagst beoordeeld worden (zoals bijvoorbeeld de gebruikersoppervlakte, en de status van een object), toen ook het laagst beoordeeld werden. In 2022 liggen de tevredenheidsscores op de pandobjectgeometrie na iets hoger dan in 2020, al is dit niet significant.

Gebruikers zijn gevraagd een toelichting te geven op de beoordeling van de gegevens kwaliteit. Hieronder is een overzicht weergegeven van veel voorkomende toelichtingen:

- **Bouwjaar**
  - o Er wordt gezegd dat soms het pand geheel gesloopt en herbouwd is terwijl nog steeds het oorspronkelijke bouwjaar vermeld staat.
  - o Bij nieuwe bebouwing of transformatie is er geen data (bouwjaar en sloopdatum) van de oude bebouwing terug te vinden.
  - o Men ziet grote verschillen tussen de BAG en de WOZ.
  - o Bouwjaar wordt nog weleens op basis van vergunde datum weergegeven in plaats van de daadwerkelijke start van de bouw.
- **Gebruiksoppervlakte**
  - o De gebruiksoppervlakte komt niet overeen met de werkelijkheid (NEN 2580).
  - o Vooral bij oude panden en de functie bedrijf klopt de gebruiksoppervlakte niet.
  - o De gebruiksoppervlakten in de BAG komen niet overeen met de gebruiksoppervlakten in de WOZ.
- **Gebruiksdoel**
  - o Het gebruiksdoel betreft vergund gebruik terwijl gebruiker geïnteresseerd is in feitelijk gebruik.
  - o Het gebruikersdoel is te weinig gedifferentieerd
- **Geometrie**
  - o Geometrie ontbreekt of is niet correct ingemeten;
  - o Geometrieën wijken letterlijk en wettelijk af van de BGT en WOZ.

Een volledig overzicht van alle toelichtingen is terug te vinden in de bijlage van dit rapport.

### 3.2.5. Proces van terugmelden

#### Wijziging in het proces van terugmelden

Terugmelding door bestuursorganen bij gerede twijfel over de juistheid van een gegeven in de registratie, geldt in het stelsel van basisregistraties als belangrijk kwaliteitsinstrument voor registraties. Voor de regeling van de wijze van terugmelding is een aanpassing doorgevoerd. Deze houdt in dat een terugmelding in alle gevallen via de landelijke voorziening of rechtstreeks bij de betrokken gemeente gedaan kan worden. In de oude regeling werd voorgeschreven dat terugmelding plaatsvindt bij de gemeente indien het betrokken gegeven van de gemeente is verkregen, en bij de landelijke voorziening indien het gegeven uit de landelijke voorziening werd verkregen. Het voorschrijven van een exclusieve, van de verstrekker van het gegeven afhankelijke, weg tot terugmelden had in de praktijk geen meerwaarde en is daarom komen te vervallen.

Sinds de implementatie van BAG2.0 zijn er nieuwe voorzieningen voor terugmeldingen geïmplementeerd (TMS = TerugMeldSysteem) en maakt het niet meer uit op welke plek (gemeente of verstrekker/Kadaster) de terugmelding gedaan wordt. Daarnaast kunnen terugmeldingen door bronhouders via het kwaliteitsdashboard centraal gemonitord worden. Afnemers kunnen via de BAG-viewer de status van de terugmelding volgen.

#### Status 'in onderzoek' per attribuut

In het kader van BAG 2.0 is 'in onderzoek' per attribuut geïmplementeerd. Als gebruiker kun je een op een attribuut terugmelden i.p.v. op een geheel object. Dit is vervolgens ook zichtbaar. Gebruikers zijn gevraagd of het inzicht op attribuutniveau van meerwaarde is voor de uitvoering van hun werkzaamheden. De helft van alle gebruikers geeft aan dat dit het geval is, een groot aantal is neutraal (37%) en de overige 14% geeft aan dat het extra inzicht voor hen niet van meerwaarde is. Uit de interviews komt de meerwaarde van deze wijziging niet heel duidelijk naar voren.

#### **Bronhouders tevreden over de nieuwe omgang met meldingen van onjuistheden. De omgang met bulk-terugmeldingen verdient volgens hen extra aandacht.**

Uit de interviews komt naar voren dat bronhouders in principe tevreden zijn over de nieuwe omgang met meldingen van onjuistheden. Wel zien zij nog wat punten ter verbetering, dit heeft dan vooral te maken met bulkmeldingen die via individuele meldingen worden gedaan. Dit is voor een bronhouder niet werkbaar. De termijn waaraan voldaan moet worden is niet haalbaar, waardoor een bronhouder in het kwaliteitsdashboard al snel niet op norm scoort. Voor kleine gemeenten is dit volgens bronhouders nog meer het geval.

#### **Het aantal gebruikers dat onjuistheden in de BAG constateert neemt licht af.**

71% van de respondenten heeft weleens een onjuistheid in de BAG geconstateerd. Hiervan geeft 69% aan dat zij ook een melding hiervan maakt. In 2018 constateerde 75% onjuistheden in de BAG, en het aantal gebruikers dat op basis van onjuistheden een melding deed was 76%. De terugmeldknoppen worden nu vaker gebruikt, en het rechtstreeks melden bij de gemeente is afgenomen. De voornaamste reden om geen terugmelding te doen bij de constatering van een onjuistheid is onwetendheid over het doen van een melding (51%), gevolgd door een gebrek aan tijd (28%). De voornaamste reden van het niet doen van meldingen is ongewijzigd t.o.v. 2018, al ligt het percentage nu iets hoger (was 49% in 2018).



Proces van terugmelden		2022		2018	
		n	%	N	%
Onjuistheid geconstateerd	Ja	310	71%	367	75%
	Nee	128	29%	120	25%
Melding gedaan?	Ik heb dit gemeld via de terugmeldknoppen in de BAG-Viewer	127	41%	114	31%
	Ik heb dit gemeld bij de gemeente	86	28%	122	33%
	Anders	60	19%	95	26%
	Nee, ik heb dit niet gemeld	95	31%	84	23%
Reden waarom geen melding is gedaan	Ik heb niet het gevoel dat mijn terugmelding leidt tot aanpassing	12	13%	13	15%
	Ik heb geen tijd om terugmeldingen door te geven	27	28%	25	30%
	Ik weet niet hoe ik een terugmelding moet doorgeven	48	51%	41	49%
	Ik ga ervan uit dat een andere gebruiker dit al heeft gemeld	6	6%	4	5%
	Anders	27	28%	21	25%

### Beoordeling meldingenproces

Gebruikers zijn gevraagd het meldingenproces te beoordelen. Het meest tevreden zijn zij over het gemak waarmee een melding van een onjuistheid gedaan kan worden. Iets minder gebruikers zijn tevreden over de (status)informatie over de afhandeling van de melding. Over de snelheid waarmee de melding is behandeld is men het minst tevreden; de helft van alle gebruikers is hier tevreden over, en 21% ontevreden. Er is een verschil in beoordeling te zien tussen gebruikers in de publieke sector en de private sector. Gebruikers uit de private sector zijn significant minder tevreden over de snelheid van de behandeling van terugmeldingen.

### Verbetersuggesties met betrekking tot het doen van een terugmelding

Gebruikers zijn gevraagd of zij nog tips of verbetersuggesties hebben met betrekking tot het proces van terugmeldingen. De meeste opmerkingen hebben betrekking op de uitvoering van bronhouders. Het gaat dan vaak over lange doorlooptijden, het niet in behandeling nemen van meldingen, terugkoppeling die lang duurt, onduidelijk is of ontbreekt. Ook geven gebruikers aan dat zij een interactiemogelijkheid missen nadat zij een reactie hebben gekregen op hun melding. In zowel de toelichtingen als in de gesprekken komt naar voren dat de afhandeling van een melding wisselend wordt ervaren en dat dit afhankelijk is van de betreffende bronhouder die er uitvoering aan moet geven. Enkele gebruikers geven aan dat hier meer sturing op zou moeten plaatsvinden en/of sancties gegeven moeten kunnen worden. Een ander onderwerp wat vaak genoemd wordt door gebruikers betreft het doen van een melding. Gebruikers geven bijvoorbeeld aan dat er meer duidelijkheid gecreëerd kan worden over waar en hoe een melding gedaan kan worden. Gebruikers willen vooral met zo weinig mogelijk moeite (en tijd) meldingen doen, en doen hiertoe suggesties. Verder geven enkele gebruikers aan dat zij geen mogelijkheid hebben voor het doen van een bulkmelding, terwijl zij daar wel behoefte aan hebben. Over bulkmeldingen hebben ook bronhouders aangegeven dat het niet wenselijk is, wanneer deze in korte tijd één voor één via de reguliere procedure ingediend worden. Hier ziet men ook een (ondersteunende) rol weggelegd voor het Kadaster, om dit proces wat efficiënter te laten verlopen. Ook vindt men dat voor dergelijke meldingen andere termijnen gehanteerd zou mogen worden. Een volledig overzicht van alle opmerkingen en verbetersuggesties is terug te vinden in de bijlage van dit rapport.

### 3.2.6. Informatiebehoefte, knelpunten en gebruikerswensen

#### Informatiebehoefte gebruikers

Een derde van de gebruikers mist gegevens in de BAG. In 2018 gaf bijna twee vijfde van alle gebruikers (37%) aan dat zij gegevens in de BAG misten. Hieronder volgt een overzicht van gegevens die vaak door respondenten worden genoemd. Hierbij valt op dat er ook gegevens worden genoemd die al in de BAG geregistreerd worden (waarbij bijvoorbeeld de respondent een andere behoefte heeft t.a.v. dit gegeven) of die in andere (basis)registraties voorkomen (waarbij het vermoeden bestaat dat zij t.a.v. het gebruik een behoefte hebben aan het combineren van dit gegeven met de gegevens uit de BAG).

- Bebouwingsinformatie
  - o Men heeft behoefte aan gebeurtenisinformatie rondom bouwen en wonen. Zo wil men inzicht in datum van aanvragen/verstrekking van vergunning, start bouw en in gebruik genomen. Ook wil men graag inzicht hebben wanneer er sprake is van een verbouwing. Hierbij wil men graag inzicht blijven behouden in originele bouwjaar.
- Hoogte-informatie
  - o Het gaat hierbij om hoogte-informatie van zowel het pand als het verblijfsobject. Bijvoorbeeld de gebouwhoogte, bouwlagen pand, of het pand ondergronds of bovengronds is i.v.m. koppeling BGT, bouwlagen verblijfsobject)
- (Koppeling met) Kadastrale informatie
  - o Men wil weten welke percelen en appartementsrechten verbonden zijn met welk pand/verblijfsobject. Men wil graag kadastrale grenzen, info over percelen/kavels (nummers, geometrie, oppervlakte), eigenareninformatie, onderscheid tussen koop/huurwoningen, oude kadastrale nummers.
- Gebruiksoppervlakte
  - o De gebruiksoppervlakte maakt onderdeel uit van de BAG, echter gebruikers hebben (ook) andere wensen t.a.v. dit gegeven. Zo geeft men aan dat er meerdere oppervlakte begrippen zijn. Er wordt bijvoorbeeld aangegeven dat er een goede verdeling moet komen van de oppervlakte naar gebruiksfunctie. Er is behoefte aan de gebruiksoppervlakte van vrijstaande bijgebouwen. Ook is er bijvoorbeeld behoefte aan de gebruiksoppervlakte van het totale flatgebouw, maar ook per verdieping.
- Woningtype
  - o Men wil graag type woning opgenomen zien in de BAG. Er wordt een suggestie gedaan om aan te sluiten bij de fotowijzer woningen.
- Historische informatie
  - o Men wil naast de actuele gegevens ook historische gegevens. Er wordt dan bijvoorbeeld gesproken over bebouwing die inmiddels gesloopt is. Men wil graag inzicht in de historische adressen, het gebruiksdoel, maar ook de (wijzigingen in) pandgeometrie. Zij willen deze informatie in een voorziening kunnen raadplagen, bijvoorbeeld als kaartlaag in de viewer.
- Energielabel (vanuit EP-online)
- Meer objecten
  - o Men geeft aan dat de definitie van pand te beperkt is waardoor een heleboel gebouwde objecten niet staan opgenomen in de BAG. Enkele voorbeelden zijn: open loodsen, parkeergarages, schuurtjes en afdaken, recreatiewoningen, tankstations, transformatorhuisjes etc.
- Eenheden onzelfstandige woonruimte
  - o Men wil graag inzicht hebben in het aantal verblijfsobjecten onder één pand. Het betreft hier bijvoorbeeld studentenhuizen, hospita of bijvoorbeeld getransformeerde gebouwen met kamers. Deze informatie is relevant i.v.m. huurtoeslag. In de BAG bestaat er de mogelijkheid voor gemeenten om

- eenheden onzelfstandige woonruimte op te nemen, echter wordt hier een andere definitie gehanteerd, dan zoals gehanteerd wordt voor de huurtoeslag.
- Gebruiksdoelen
    - o Gebruiksdoelen zijn te breed (zo is er bijvoorbeeld de behoefte om een agrarische functie te hebben i.p.v. industrie (bijvoorbeeld op basis van de mei-tellingen), maar ook een nutsfunctie welke nu onder overig geschaard wordt.)
    - o Men wil graag (ook) inzicht in de actuele (feitelijke) gebruiksdoelen.
    - o Daarnaast zijn de gebruiksdoelen niet voldoende gedifferentieerd. Zo heeft men bijvoorbeeld behoefte aan de agrarische functie (bijvoorbeeld op basis van mei-telling) en een nutsfunctie voor bijvoorbeeld transformatorhuisjes (welke nu een groot deel van de functie 'overig' bepaald).
  - (Koppeling met) Ruimtelijke plannen
    - o Men heeft behoefte aan een koppeling met de ruimtelijke plannen zodat men kan zien wat de vigerende bestemming is (conform het bestemmingsplan).
  - Kompasinformatie:
    - o Het betreft hier de ligging (noord-, oost-, zuid- en westzijde) van het gebouw uitgaande van de voorkant.
  - Naam en geometrie van de openbare ruimte
    - o Er wordt aangegeven dat er behoefte is aan de naam en geometrie van de openbare ruimte. Er wordt bijvoorbeeld gesproken over de geometrie van wegen en water.
  - Nadere informatie over het object
    - o Het betreft hier meer gedetailleerde informatie over het object zoals tekeningen, plattegrond en naam van het pand.
  - Locatie voordeur
    - o Informatie op basis waarvan herleid kan worden waar de (hoofd)ingang van het gebouw en het verblijfsobject zich bevindt. Hier wordt nu verschillend mee omgegaan.

## Financiering

Gebruikers die gegevens missen in de BAG zijn ook gevraagd of zij (ook) financiële middelen beschikbaar zouden hebben voor een uitbreiding van de BAG. Hieruit blijkt dat dit in 5% het geval is. 48% geeft aan dat dit niet het geval is en de overige 48% gebruikers geven aan dit niet te weten.

Uit de interviews over de BAG komt naar voren dat financiering een belemmerende factor is als het gaat om doorontwikkeling en verbetering van de BAG. Ook is duidelijk geworden dat er vanuit het Rijk tot nu toe geen extra budget beschikbaar is gesteld hiervoor. De behoefte aan betere informatievoorziening in relatie tot de realisatie van maatschappelijke opgaven en de uitvoering van taken is groot. In dit kader wordt ook verwacht dat met o.a. de BAG hierop ingespeeld wordt. De investeringen die hiervoor nodig zijn, zullen dan ook nog bijeengebracht moeten worden. Er wordt aangegeven dat niet elke organisatie voldoende de waarde van data-gedreven werken inziet. De verwachting is wel dat wanneer het belang, en de noodzaak voldoende door iedereen (bronhouders en (groot)gebruikers) ervaren wordt, dat er ook voldoende draagvlak zal ontstaan en middelen beschikbaar komen. Dit is een proces waarvan men vooral vindt dat BZK hier de regie in zou moeten nemen. Bijvoorbeeld door structureel in het GI-Beraad een goede vertegenwoordiging van gebruikers op strategisch niveau te hebben waarmee het gesprek gevoerd kan worden over hun behoeften op de midden-lange termijn en welke informatie daarvoor nodig is.

## Knelpunten

Gebruikers zijn gevraagd of zij knelpunten ervaren bij het gebruik van de BAG. Een grote meerderheid (83%) ervaart geen knelpunten bij het gebruik van de BAG. Gebruikers die wel knelpunten ervaren (17%) zijn gevraagd welke knelpunten dat zijn. Zij konden maximaal 5 knelpunten kiezen uit een voorgedefinieerde lijst welke grotendeels overeenkomt met de in 2020 geïnventariseerde knelpunten in het onderzoek basisregistraties 2020. Ook was er de mogelijkheid om een ander knelpunt te noemen.

De knelpunten die het meest genoemd worden zijn:

- De kwaliteit van de gegevens is niet goed genoeg voor zijn of haar werk;
- Gebrek aan eenduidigheid definities/begrippen
- Gebruiksvriendelijkheid van ICT-voorzieningen waarmee gegevens worden verstrekt
- De omvang van de geregistreerde gegevens is te beperkt.

Daarnaast heeft meer dan de helft gebruik gemaakt van de optie 'anders, namelijk'. Gebruikers benoemen hier vooral verbeteringsuggesties of wensen met betrekking tot de ICT voorzieningen/ vestrekkingsproducten, gevolgd door concrete voorbeelden waaruit een gebrek aan samenhang met andere basisregistraties blijkt (zoals bijvoorbeeld de WOZ en de BGT), opmerkingen over de kwaliteit van (de gegevens in) de BAG als wensen ter verbetering/uitbreiding hiervan.

## Gebruikerswensen

De grote meerderheid van de gebruikers (68%) zijn niet goed op de hoogte waar zij hun wensen kenbaar kunnen maken. Daarnaast vindt slechts een beperkte groep gebruikers (16%) dat er duidelijk gecommuniceerd wordt over de wijze waarop gebruikerswensen worden behandeld, tegenover een kwart die zegt dat er niet duidelijk gecommuniceerd wordt. Het merendeel (59%) is neutraal, vermoedelijk vanwege onbekendheid.

Uit de interviews komt naar voren dat wensen en behoeften ten aanzien van de inhoud vaak wel bekend zijn, echter dat hier in de afgelopen jaren beperkt op ingespeeld is. Ook geeft men aan dat gebruik van gegevens in relatie tot verschillende opgaven (energietransitie, stikstof, ondermijning etc.) steeds meer toeneemt en daarmee ook de behoeften en wensen van gebruikers. Deze wensen zijn vaak registratie-overstijgend. Het wordt wenselijk geacht om een duidelijk proces in te richten om gebruikersvragen door te vertalen naar oplossingen in het landschap. Er wordt gezegd dat BZK hierin een meer proactieve rol kan invullen. Ook speelt financiering hierin een belangrijke rol.

### **3.2.7. Gebruikersoverleg**

3 à 4 keer per jaar organiseert het Kadaster een gebruikersoverleg. Dit is een plek waar bronhouders en afnemers op operationeel niveau elkaar kunnen ontmoeten. Dit overleg is bedoeld om enerzijds afnemers een podium te bieden om hun ervaringen met gebruik van de BAG te delen en anderzijds om bronhouders te kunnen laten aangeven welke procedures en werkwijzen zij hanteren bij het bijhouden.

#### **Bronhouders zijn tevreden over de frequentie en kwaliteit van het gebruikersoverleg**

Meer dan een derde van de bronhouders zegt deel te nemen aan het gebruikersoverleg. Het aantal bronhouders dat in de praktijk deelneemt aan het gebruikersoverleg ligt veel lager dan in de enquête is aangegeven. De indruk bestaat (mede ook op basis van enkele toelichtingen) dat enkele bronhouders het gebruikersoverleg aangezien hebben voor de intervisiebijeenkomsten. Het merendeel van de bronhouders geeft aan dat de frequentie van het overleg (3 à 4 x per jaar) goed aansluit. Ook is driekwart tevreden over de kwaliteit van het gebruikersoverleg. Enkele suggesties ter verbetering zijn:

- Extra aandacht geven aan bepaalde speerpunten van een bepaald jaar
- Behandelen van problemen BAG (bijvoorbeeld m.b.t. Omgevingswet)
- Meer tijd voor het delen van praktijkvoorbeelden
- Uitnodigen van afnemers zodat zij belemmeringen kunnen delen

#### **Gebruikers zijn ook tevreden over de frequentie en kwaliteit van gebruikersoverleg. Het lijkt erop dat gebruikers in mindere mate vertegenwoordigd zijn in dit overleg.**

Een klein percentage van de gebruikers neemt deel aan het gebruikersoverleg. De frequentie van het overleg sluit bij het overgrote merendeel van de gebruikers aan. Ook zijn zij tevreden over de kwaliteit van het overleg. Een tweetal gebruikers hebben verbeteringsuggesties gedaan, namelijk: plenair vraagstukken behandelen en stil staan bij hoe te anticiperen op de Omgevingswet. Over dit laatste wordt vergunningstrajecten als voorbeeld aangehaald. Er wordt gezegd dat er veel onduidelijkheid is en dat er nog geen oplossing is voor het juist registreren hiervan.

## 4. Aanbevelingen

Op grond van de bevindingen in deze rapportage kan geconcludeerd worden dat de wijzigingen in de wet- en regelgeving van de BAG (waar ze al zijn toegepast, zoals bij kwaliteits- en toezicht, en meer focus op de kwaliteit van de registratie i.p.v. het proces) over het algemeen doelmatig en effectief zijn. Daarbij zijn er nog wel aanbevelingen voor de toekomst:

### Aanbevelingen

#### 1. Inventariseer belemmeringen bij het gebruik van de BAG.

Uit de resultaten van het onderzoek komt naar voren dat de kwaliteit van data in de afgelopen jaren verbeterd is, maar de aandachtspunten t.a.v. kwaliteit onveranderd zijn gebleven. Ook de behoefte aan uitbreiding van gegevens is nog steeds groot en ook de gegevens die hier genoemd worden laten overeenkomsten zien met eerdere onderzoeken. Geadviseerd wordt om nadere verdieping op te zoeken door met gebruikers in gesprek te gaan om te achterhalen wat ze precies ervaren of hoe zij met het gebruik van de BAG op dit moment belemmerd worden in de uitvoering van hun taken. En welke oplossingen hen zouden kunnen helpen.

#### 2. Communiceer duidelijk waar gebruikers terecht kunnen met wensen en verzoeken.

Het is belangrijk dat gebruikers goed hun weg weten te vinden als zij knelpunten ervaren of specifieke wensen hebben t.a.v. producten of de inhoud. Op basis daarvan kan vervolgens gekeken worden hoe gebruikers geholpen kunnen worden zodat zij meer waarde kunnen realiseren. Bijvoorbeeld door te adviseren over het gebruik, of mogelijk op basis hiervan verbeteringen te realiseren in (het aanbod van producten en diensten van) de BAG. Communicatie over gebruikerswensen en oplossingen hierbij, ofwel acties die op basis hiervan ondernomen worden, helpen om de realisatie van waarde te vergroten.

#### 3. Meer aandacht voor gebruikersondersteuning/ kennisontwikkeling.

De ondersteuning en informatie over (het gebruik van) de BAG laat ruimte voor verbetering zien. Uit het onderzoek blijkt dat het niet voor alle gebruikers altijd duidelijk is wat in de BAG staat en hoe dat het beste (bijvoorbeeld in combinatie met gegevens uit andere registraties) gebruikt kan worden. Daarnaast komt ook naar voren dat het niet doen van een melding bij het constateren van onjuistheden, ook vaak komt door onwetendheid. Geadviseerd wordt Goede kennis, leidt tot goed gebruik.

#### 4. Ontwikkel de BAG meer in samenhang met andere basisregistraties.

De kwaliteit van data en gebrek aan samenhang met andere basisregistraties zijn op dit moment de grootste belemmeringen die door gebruikers worden ervaren. De meeste verbeterpunten uit het onderzoek gaan hier ook over. De verkenning naar de SOR heeft goed inzicht opgeleverd over hoe de samenhang verbeterd kan worden, echter dit heeft niet geleid tot wijzigingen. Geadviseerd wordt om na te gaan welke verbeteringen in de BAG plaats kunnen vinden om de samenhang te verbeteren. Ook is het van belang om in gesprek te gaan met andere basisregistraties over welke stappen zij kunnen zetten om de samenhang verder te verbeteren. Op het gebied van kwaliteitsmanagement is er al goede afstemming met andere (basis)registraties (bijvoorbeeld met bestandsvergelijkingen), echter als het gaat om wijzigingen om de (basis)registraties beter op elkaar af te stemmen ligt er nog ruimte voor verbetering.

**5. Inzicht creëren in hoe bronhouders geholpen kunnen worden om meer efficiënt de BAG te beheren.**

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat bronhouders moeite hebben om de gestelde termijnen t.a.v. kwaliteit te halen. Dit blijkt vaak ook hand in hand te gaan met een tekort aan capaciteit. Geadviseerd wordt om inzicht te creëren in hoe bronhouders geholpen kunnen worden om meer efficiënt de BAG te beheren en aan de kwaliteitsnormen te voldoen.

**6. Inzicht creëren in de gewenste doorontwikkeling van basisregistraties om maatschappelijk waarde te vergroten.**

Er zijn vele urgente maatschappelijke opgaven – zoals het woningtekort, de kwaliteit van de natuur, de transitie van de landbouw en de verduurzaming van de energievoorziening – welke allemaal een grote ruimtelijke impact hebben. Om invulling te geven aan de maatschappelijke opgaven (en gebruikersbehoeften op basis hiervan) is goede data en infrastructuur randvoorwaardelijk. Het is van belang dat er op strategisch niveau met gebruikers het gesprek gevoerd wordt over de toekomstige ontwikkelingen en maatschappelijk opgaven en welke gegevens hierbij nodig zijn zodat er ook verkend kan worden hoe de infrastructuur er vervolgens uit moet zien. Daarnaast is het belangrijk dat er financiële middelen beschikbaar komen om hier ook daadwerkelijk invulling aan te geven. De verwachting is wel dat wanneer het belang, en de noodzaak voldoende door iedereen (bronhouders en (groot)gebruikers) wordt ervaren, dat er ook voldoende draagvlak zal ontstaan en er ook financiële middelen beschikbaar komen.

## 5. Over Statifact

Wij helpen sinds 2003 overheden en bedrijven bij het organiseren en uitvoeren van onderzoeksinitiatieven. Dit doen we met de inzet van diverse kwantitatieve en kwalitatieve stakeholder-, medewerker,- en klantonderzoeken en diensten om organisaties in beweging te brengen. We hanteren een unieke onderzoeksaanpak die resultaatgerichte inzichten biedt, waardoor je beter onderbouwde beslissingen kunt nemen. Het betrekken van mensen en creëren van draagvlak maakt een belangrijk onderdeel uit van onze aanpak.

### *Waarom wij doen wat wij doen*

Omdat wij het verschil willen maken bij organisaties die een belangrijke functie vervullen in onze samenleving. Vanuit de ambitie om veranderingen te realiseren die deze organisaties helpen bij het vergroten van hun maatschappelijke impact. Verandering is een constante en veranderen doe je samen. Iedereen moet hierbij gehoord worden.

### *Dit beloven wij onze klanten*

Je bent verzekerd van een pragmatische en resultaatgerichte aanpak. Geen dikke rapporten, maar beweging in teams binnen jouw organisatie. We bieden heldere inzichten waarmee je direct aan de slag kan samen met geactiveerde en betrokken mensen die met de resultaten verder willen.

Statifact is ISO 20252 gecertificeerd en lid van de MOA. Wij conformeren ons aan de nationale gedragscode voor onderzoek en statistiek en de internationale ESOMAR/ICC gedragscode voor markt- en opinieonderzoek.



