



Tevredenheidsonderzoek BAG 2015



Tevredenheidsonderzoek BAG

Uitvoering 2015

Tevredenheidsonderzoek BAG 2015

In opdracht van:



Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Uitgevoerd door:



Statifact
Computerweg 8
3542 DR Utrecht
T: +31 (0)346 - 722 134

www.statifact.nl

Datum:	10 maart 2016
Projectmanager:	Andrew Chandler
Analist:	Inge Middendorp

Inhoudsopgave

1. Inleiding	5
1.1. Doelstelling onderzoek	5
1.2. Doelgroep.....	5
1.3. Respons	6
1.4. Uitvoering.....	7
1.5. Leeswijzer	7
2. Samenvatting	8
3. Profiel van de respondent	11
3.1. Bekendheid met de BAG	11
3.2. Organisatie	12
4. Resultaten.....	16
4.1 Gebruik van de BAG	16
4.2 Doorleverancier van de BAG	23
4.3 BAG gegevens.....	27
4.4 BAG producten.....	41
4.5 Toegevoegde waarde	44
4.6 Eindbeoordeling en NPS	47

Bijlage 1: Vragenlijst

Bijlage 2: Segmentaties

Bijlage 3: Antwoorden open vragen



1. Inleiding

Statisfact heeft in opdracht van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu en het Kadaster een afnemers-onderzoek uitgevoerd over de Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG).

1.1. Doelstelling onderzoek

De hoofddoelstellingen van het onderzoek zijn:

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

Aanvullende doelstellingen zijn:

- *Gericht aandachtspunten af kunnen leiden hoe bijvoorbeeld de tevredenheid verbeterd kan worden: resultaten moeten overall en per afnemersgroep inzichtelijk gemaakt worden, zodat gericht conclusies getrokken kunnen worden. Gerichtes conclusies leveren duidelijke en concrete aandachtspunten op in de samenwerking tussen de verschillende stakeholders die een rol en/of belang hebben bij de BAG.*
- *Op basis van aanvullend kwalitatief onderzoek, inzicht te verkrijgen in achterliggende oorzaken en motivaties binnen de doelgroep.*

1.2. Doelgroep

De doelgroep is in samenspraak met het Ministerie van I&M en het Kadaster vastgesteld. De doelgroep bestaat uit gebruikers van de BAG die werkzaam zijn in zowel de publieke als private sector.

De doelgroep is onder te verdelen in twee groepen:

- *Organisaties die een BAG Product hebben afgenomen vanuit de Landelijke Voorziening, zoals in beheer bij het Kadaster, en zich hiervoor hebben moeten registreren;*
- *Organisaties waarvan de verwachting is, dat zij de BAG gebruiken maar dit niet rechtstreeks afnemen van het Kadaster en/of een BAG product gebruiken waarvoor geen registratie bij het Kadaster vereist is. Daarnaast zijn in deze groep ook binnengemeentelijke afnemers van de BAG benaderd. Om deze organisaties (niet-*



geregistreerde gebruikers) te bereiken zijn diverse koepelorganisaties binnen en buiten de overheid gevraagd om de uitnodiging voor het onderzoek onder hun leden te verspreiden.

1.3. Respons

Voor het onderzoek zijn zowel respondenten rechtstreeks benaderd als dat er gebruik is gemaakt van koepelorganisaties en communicatiemiddelen zoals LinkedIn en nieuwsbrieven. Uiteindelijk hebben 815 respondenten de vragenlijst ingevuld.

	Uitgenodigd	Vragenlijst ingevuld
Aangeschreven	6080	690
Koepelorganisaties	-	81
Overige (LinkedIn/nieuwsbrief)	-	44

Tabel 1.3.1 Respons

Type organisatie	Vragenlijst ingevuld
Gemeente	289
Ministerie	26
ZBO, Agentschap of Uitvoeringsorganisatie	25
Provincie/waterschap	21
O.O.V.	13
Notariaat	11
Nutsbedrijf	17
Woningcorporatie	4
Verzekeringsmaatschappij	8
Vastgoedbedrijf	32
ICT-Dienstverlener	18
Geo-informatiebedrijf	11
Adviesbureau	121
Makelaars	30
Aannemers-/bouwbedrijf	84
Adressen dienstverleners	4
Bank of financiële instelling	35
Architectenbureaus	35
Onderwijs	4
Zorginstellingen	11
Overige	16
Totaal	815

Tabel 1.3.2: Respons per type organisatie



1.4. Uitvoering

De enquête kon door de respondenten online worden ingevuld. Het onderzoek is gestart op 19 oktober 2015. Op 3 november en 18 november zijn er herinneringen verstuurd. Op vrijdag 20 november is het onderzoek gesloten.

1.5. Leeswijzer

Voor de frequenties geldt dat percentages eindigend op 0.5% tot en met 0.9% naar boven worden afgerond. Percentages eindigend op 0.1% tot en met 0.4% worden naar beneden afgerond. Hierdoor kunnen de optellingen soms op 99% of 101% uitkomen. In sommige gevallen zijn er meerdere antwoorden mogelijk op een vraag. Het totale percentage kan in dit geval hoger uitkomen dan 100%.

Segmenteren

Segmenteren betekent dat de resultaten van een onderzoek opgesplitst worden op basis van bepaalde groepen. Door dergelijke opsplitsingen kunnen conclusies uit het onderzoek gericht worden getrokken. Er heeft een analyse plaatsgevonden waarbij er gekeken is of er significante verschillen zijn tussen:

- Tussen meetmomenten (2013 en 2015)
- Publieke sector en private sector
- Type gebruikers (eindgebruikers, interne doorleveranciers en externe doorleveranciers)

De rode draad uit de analyse van significante verschillen op bovengenoemde segmentaties worden op hoofdlijnen in de rapportage vermeld. Alle significante verschillen worden in bijlage 2 getoond. Ook worden hierin de significantie verschillen getoond op basis van de segmentatie op 'type organisatie'.



2. Samenvatting

Bekendheid met de BAG en het gebruik van de BAG

Van de respondenten die mee hebben gewerkt aan dit onderzoek weet 76% wat de BAG is. Het merendeel van de respondenten (59%) zegt zowel gebruik te maken van adres- als gebouwgegevens. 8% van de respondenten zegt nog geen gebruik te maken van de BAG, maar op termijn wel BAG gegevens te willen gaan gebruiken.

Verder is het merendeel van de respondenten een eindgebruiker van de BAG (51%), gevolgd door de groep die BAG gegevens doorleveren binnen de organisatie (40%) en de respondenten die gegevens doorleveren buiten de organisatie (9%).

Ten slotte is het opvallend dat respondenten die niet weten wat de BAG is, wel gebruik maken van adres- en/of gebouwgegevens; 30% zegt van adresgegevens gebruik te maken en 23% maakt gebruik van gebouwgegevens.

BAG gegevens

Wanneer wordt gevraagd welke drie BAG gegevens het belangrijkste worden gevonden, dan worden de adresgegevens (Straatnaam, huisnummer en woonplaats) het vaakst genoemd (82%). Adresgegevens worden gevolgd door 'Postcode' (33%) en 'Pandgeometrie' (33%). In 2013 wordt eveneens het vaakst gebruik gemaakt van adresgegevens (toen uitgevraagd als 'Straatnaam, huisnummer, woonplaats') en wordt 'Woonplaatsgeometrie' eveneens het minst vaak gebruikt. Adresgegevens worden niet alleen het vaakst gebruikt, maar krijgen van de beoordeelde BAG gegevens ook de hoogste beoordeling.

Wanneer wordt gevraagd of de kwaliteit van de BAG gegevens ten opzichte van de eerste gebruikerservaring is veranderd, geven maar weinig respondenten aan dat de kwaliteit gedaald is ten opzichte van de eerste gebruikerservaring. Over de datakwaliteit zijn respondenten enigszins tevreden. Onder datakwaliteit verstaan we de actualiteit (de data is up-to-date/bijgewerkt), de volledigheid van de data (in de BAG staat wat er conform de regelgeving in moet staan) en de juistheid (de data bevat geen fouten). Het hoogst wordt gescoord op de aspecten actualiteit en volledigheid van de data. Iets minder tevreden zijn de respondenten over de juistheid. In 2015 is men significant meer tevreden over de volledigheid van de data, dan in 2013.



Om de kwaliteit van de BAG gegevens te behouden dan wel te verbeteren kan men, wanneer er onjuistheden worden geconstateerd, een melding maken. 71% zegt weleens een onjuistheid te hebben geconstateerd in de BAG ten opzichte van 66% in 2013. 49% van de respondenten heeft de onjuistheid gemeld bij de gemeente, 24% heeft dit gemeld via het terugmeldformulier van het Kadaster en 22% heeft dit op een andere manier gedaan. 15% van de respondenten heeft de onjuistheid niet gemeld. Van de respondenten die geen melding hebben gemaakt geven de meeste respondenten (45%) aan dat zij niet weten hoe zij een terugmelding moeten doen.

Om een melding te maken kan men, indien werkzaam is in de publieke sector, tevens gebruik maken van BAG Digimelding. 44% zegt de BAG Digimelding te kennen en hiervan heeft 15% ook al daadwerkelijk gebruik gemaakt. Respondenten zijn enigszins tevreden over de BAG Digimelding.

Respondenten geven aan dat zij het vaakst informatie over de BAG inwinnen via de BAG homepage van het Kadaster en de Nieuwsbrief BAG van het Kadaster (beiden 47%). Ook in 2013 werd de Nieuwsbrief van de BAG het vaakst genoemd (52%). Slechts 1% wint informatie in via Twitter. Respondenten zijn, evenals in 2013, enigszins tevreden over de informatievoorziening.

BAG producten

Wanneer respondenten enkele stellingen worden voorgelegd met betrekking tot de informatie die zij ontvangen over BAG producten, de bestelprocedure, de levering van BAG producten en de bijbehorende factuur, zijn respondenten het meest tevreden over de snelheid waarmee BAG producten worden geleverd. Het minst tevreden is men over de overzichtelijkheid van de factuur; gemiddeld is men hier enigszins tevreden over. Ook in 2013 is men tevreden over de levertijd en is men enigszins tevreden met de facturatie.

Wanneer wordt gevraagd naar het gebruik van de BAG producten scoren de respondenten het hoogst op de stellingen 'BAG producten zijn gebruiksvriendelijk' en 'De look en feel van de BAG-viewer maakt dat het product gemakkelijk in gebruik is'. De respondenten zijn hierover enigszins tevreden. Het laagst scoort de stelling 'BAG producten werken zonder storingen'. Ook in 2013 is men enigszins tevreden over het 'Gebruikersgemak' en de 'Performance'.



Toegevoegde waarde

Respondenten scoren het hoogst op de stelling 'De BAG is belangrijk voor mijn organisatie'. Het laagst wordt gescoord op de stelling 'De BAG heeft een betere datakwaliteit dan de alternatieven die er in de markt zijn'. Wel geven er in 2015 significant meer respondenten aan dat de BAG een betere datakwaliteit heeft dan de alternatieven die er in de markt zijn, in vergelijking tot 2013.

Aan alle respondenten is gevraagd wat de gepercipieerde toegevoegde waarde van de BAG is. Respondenten denken dat de BAG met name kan zorgen voor een betere afstemming in de keten en dat het wellicht voor eenduidige communicatie met andere partijen kan zorgen. Dit is vergelijkbaar met 2013 toen men het enigszins eens was met deze stellingen. Respondenten hebben er, overeenkomstig met 2013, minder vertrouwen in dat de BAG leidt tot extra inkomsten; men is het hier enigszins mee oneens.

Eindbeoordeling en NPS

Respondenten zijn gevraagd om een totaalbeoordeling van de BAG te geven. Gemiddeld geven de respondenten een 7,2 ten opzichte van een 7,0 in 2013. Respondenten die BAG gegevens doorleveren binnen hun organisatie zijn iets tevredener over de BAG, dan eindgebruikers en doorleveranciers die doorleveren buiten hun organisatie. Zo scoren de interne doorleveranciers een 7,4 ten opzichte van een 7,0 (eindgebruikers) en een 7,2 (externe doorleveranciers). Wanneer de respondenten worden ingedeeld naar publieke en private sector blijkt dat respondenten die werkzaam zijn in de publieke sector met een 7,2 iets hoger scoren dan respondenten die werkzaam zijn in de private sector (7,0).

Ten slotte is aan respondenten gevraagd hoe waarschijnlijk het is dat hij of zij zich positief over de BAG zou uitlaten bij relaties en/of collega's. Met behulp van deze vraag kan nagegaan worden of respondenten zich negatief zouden uitlaten over de BAG, of zij neutraal tegenover de BAG staan of dat zij zich positief zouden uitlaten over de BAG. In 2015 zijn staan de respondenten neutraal tegenover deze stelling. In 2013 is deze vraag in een iets andere vorm gesteld, te weten: 'Hoe waarschijnlijk is het dat u het gebruik van de BAG gaat aanbevelen aan relaties en/of collega's in uw branche/sector?'. Ook toen stonden de respondenten neutraal tegenover deze stelling. De interne doorleveranciers scoren hoger dan de eindgebruikers en de externe doorleveranciers, maar allen zijn neutraal. Evenals dat de publieke sector een hoger algemeen rapportcijfer geeft voor de BAG, scoren zij ook hoger op de NPS, dan respondenten die werkzaam zijn in de private sector.

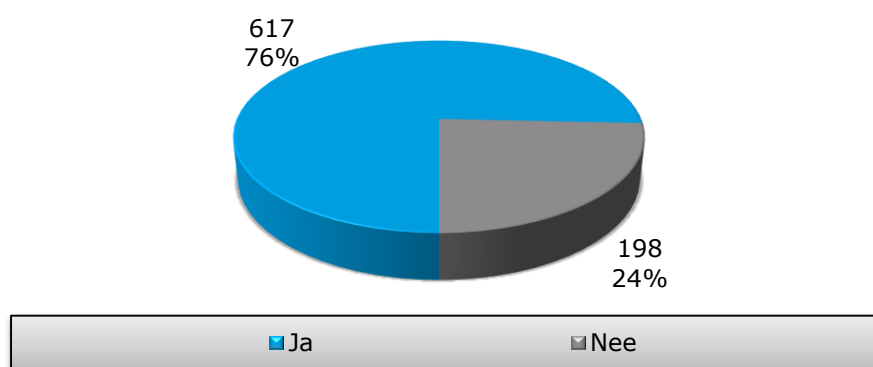


3. Profiel van de respondent

In deel één van de vragenlijst zijn enkele vragen opgenomen om de bekendheid met de BAG en het profiel van de respondent te achterhalen. In dit hoofdstuk staan de resultaten van deze vragen weergegeven.

3.1. Bekendheid met de BAG

76% (n=617) van de respondenten geeft aan dat zij weten wat de BAG is.¹



Figuur 3.1 Bent u bekend met de BAG?

Indien respondenten aangeven dat zij niet weten wat de BAG is, wordt aan hen de vraag gesteld of zij wel gebruik maken van adres- of gebouwgegevens.² Hieruit komt naar voren dat 30% (n=60) gebruik maakt van adresgegevens en dat 23% (n=46) gebruik maakt van gebouwgegevens. Aan respondenten is ook gevraagd van welke alternatieve adres- en gebouwgegevens zij gebruik maken en via welke bronnen zij deze verkrijgen, voor deze antwoorden verwijzen wij naar Bijlage 3.

Maakt u gebruik van...		
	Ja	Nee
Adresgegevens	30%	70%
Gebouwgegevens	23%	77%

Tabel 3.1.1 Onbekend met BAG: maakt u gebruik van adres- of gebouwgegevens?

¹ Deze vraag is niet gesteld aan respondenten die bij de gemeente werken. Echter, voor de analyse zijn de respondenten die werkzaam zijn bij de gemeente toebedeeld aan de groep respondenten die weten wat de BAG is.

² Respondenten die aangeven niet bekend te zijn met de BAG zijn uitgesloten voor verdere deelname aan het onderzoek.



In onderstaande tabel wordt van de gebruikers die aangeven de BAG niet te kennen weergegeven of er gebruik wordt gemaakt van adresgegevens of bouwgegevens.

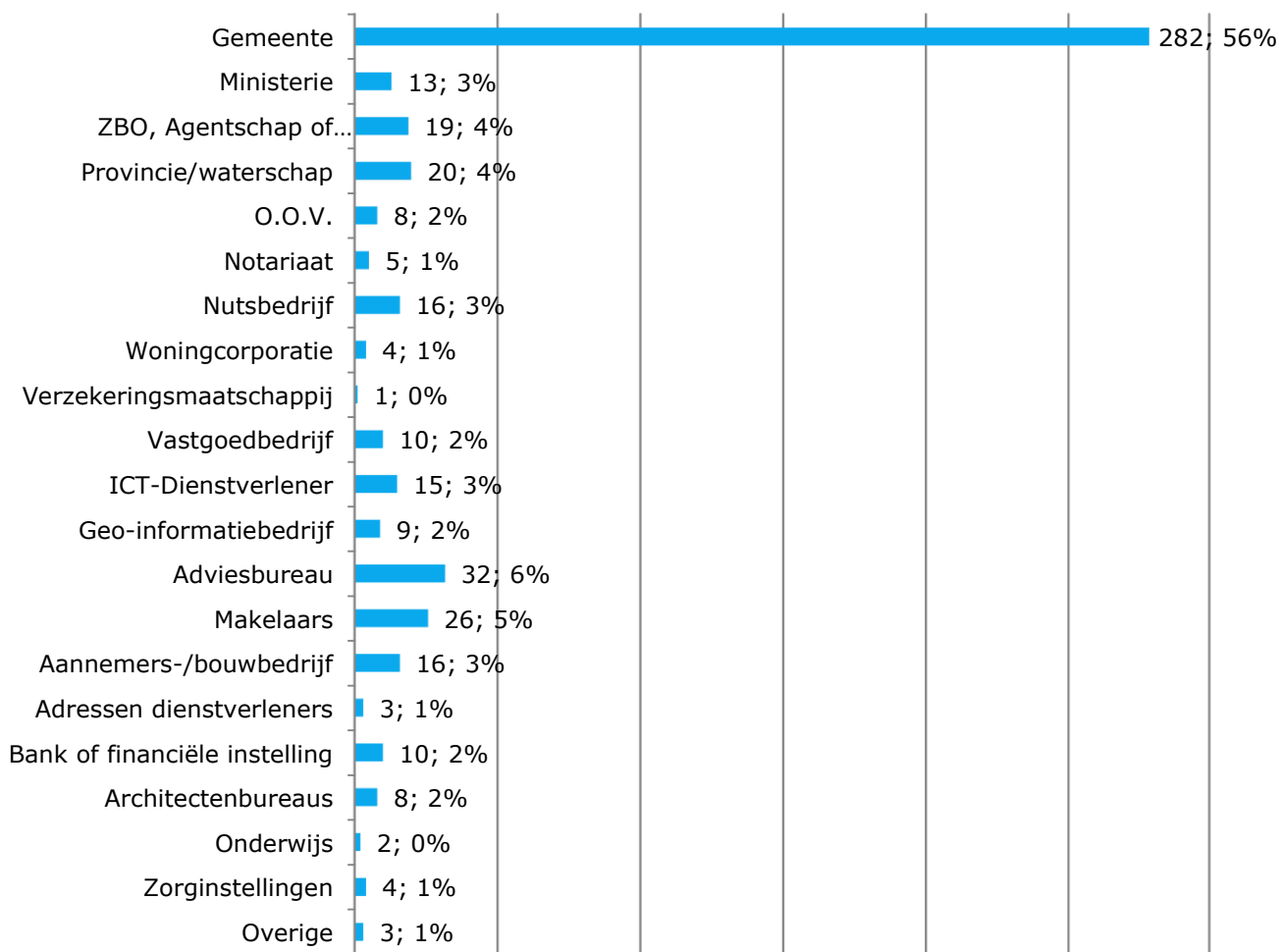
	Totale N	Onbekend met de BAG: Maakt gebruik van adresgegevens?				Onbekend met de BAG: Maakt gebruik van bouwgegevens?			
		Ja		Nee		Ja		Nee	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Ministerie	6	4	67%	2	33%	3	50%	3	50%
ZBO, Agentschap of Uitvoeringsorganisatie	2	1	50%	1	50%	1	50%	1	50%
O.O.V.	5	3	60%	2	40%	2	40%	3	60%
Notariaat	1	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%
Verzekeringsmaatschappij	1	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%
Vastgoedbedrijf	15	3	20%	12	80%	2	13%	13	87%
Adviesbureau	61	17	28%	44	72%	21	34%	40	66%
Makelaars	3	1	33%	2	67%	0	0%	3	100%
Aannemers-/bouwbedrijf	54	13	24%	41	76%	6	11%	48	89%
Adressen dienstverleners	1	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%
Bank of financiële instelling	13	2	15%	11	85%	2	15%	11	85%
Architectenbureaus	22	7	32%	15	68%	8	36%	14	64%
Onderwijs	1	0	0%	1	100%	1	100%	0	0%
Zorginstellingen	5	3	60%	2	40%	0	0%	5	100%
Overige organisaties	8	5	63%	3	38%	0	0%	8	100%
Totaal	198	60	30%	138	70%	46	23%	152	77%

Tabel 3.1.2 Onbekend met BAG: maakt u gebruik van adres- of bouwgegevens per organisatie

3.2. Organisatie

617 respondenten kennen de BAG, waarvan 506 respondenten de BAG daadwerkelijk gebruiken. Van de respondenten die bekend zijn met de BAG én hier ook gebruik van maken is het merendeel van de respondenten werkzaam bij de gemeente (56%, n=282). Daarna volgt het Adviesbureau (6%, n=32). Ook in 2013 was het merendeel van de respondenten (70%) werkzaam bij de gemeente.



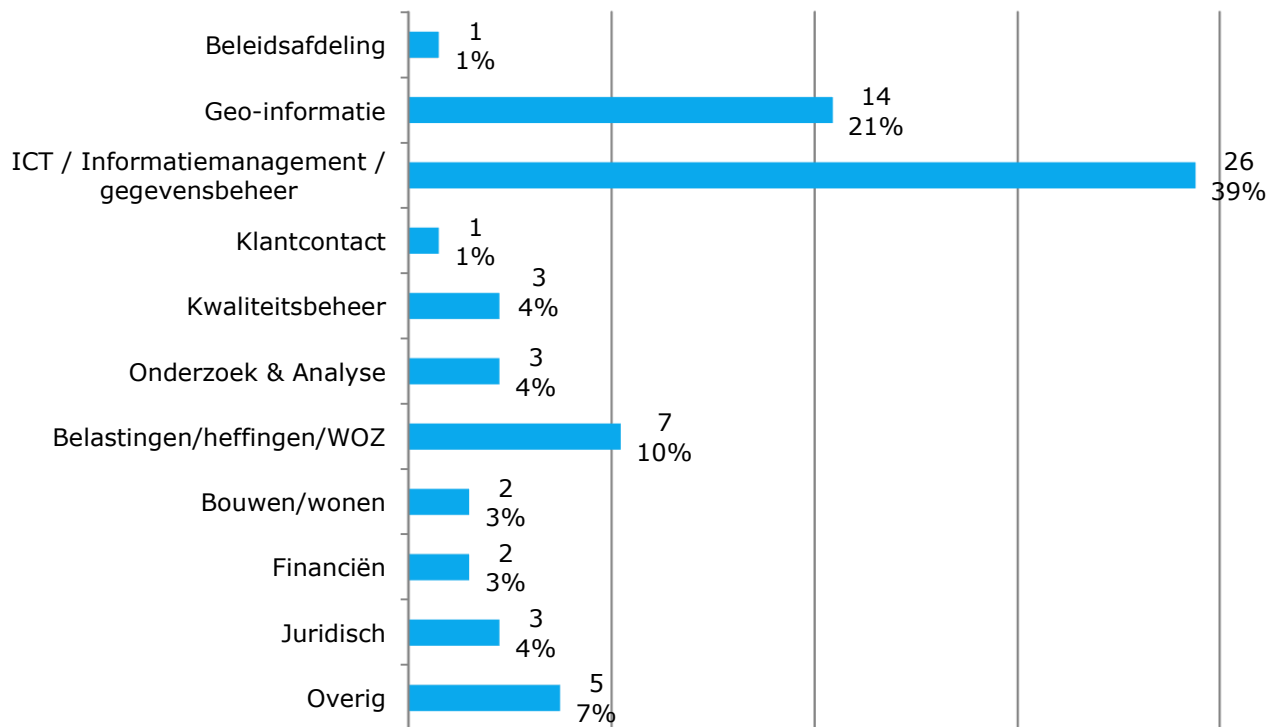


Figuur 3.2 Bij welke organisatie bent u werkzaam?



3.2.1. Afdeling - Publieke sector

39% (n=26) van de respondenten die werkzaam zijn in de publieke sector³ (exclusief respondenten die werkzaam zijn bij de gemeente) werken op de afdeling ICT/Informatiemanagement/Gegevensbeheer⁴. Daarna volgt de afdeling Geo-informatie met 21% (n=14).



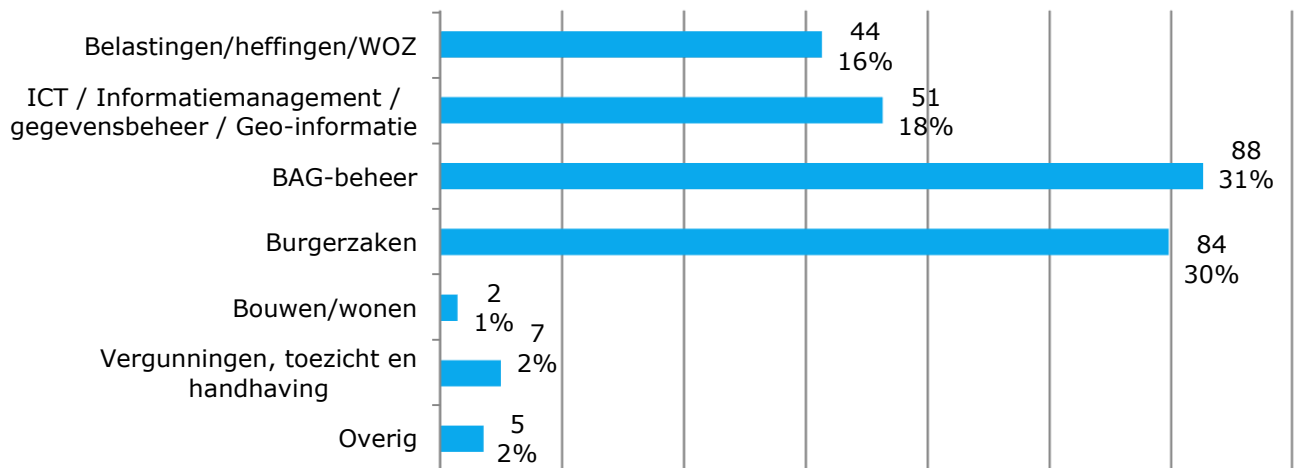
Figuur 3.2.1.1 Bij welke afdeling bent u werkzaam (publieke sector exclusief gemeente)?

Indien men aangegeven heeft werkzaam te zijn bij een gemeente kon men een keuze maken uit een aantal andere afdelingen/vakgebieden. Van de respondenten die werkzaam zijn bij de gemeente is 31% (n=88) werkzaam bij BAG-beheer, gevolgd door Burgerzaken met 30% (n=84).

³ Onder de publieke sector valt de gemeente, Ministerie, ZBO, Provincie/Waterschap, O.O.V., Onderwijs en Zorginstellingen.

⁴ Doordat in 2015, voor de indeling naar afdeling, onderscheid is gemaakt tussen de gemeente en overige publieke sectoren, is een vergelijking met 2013 niet mogelijk.

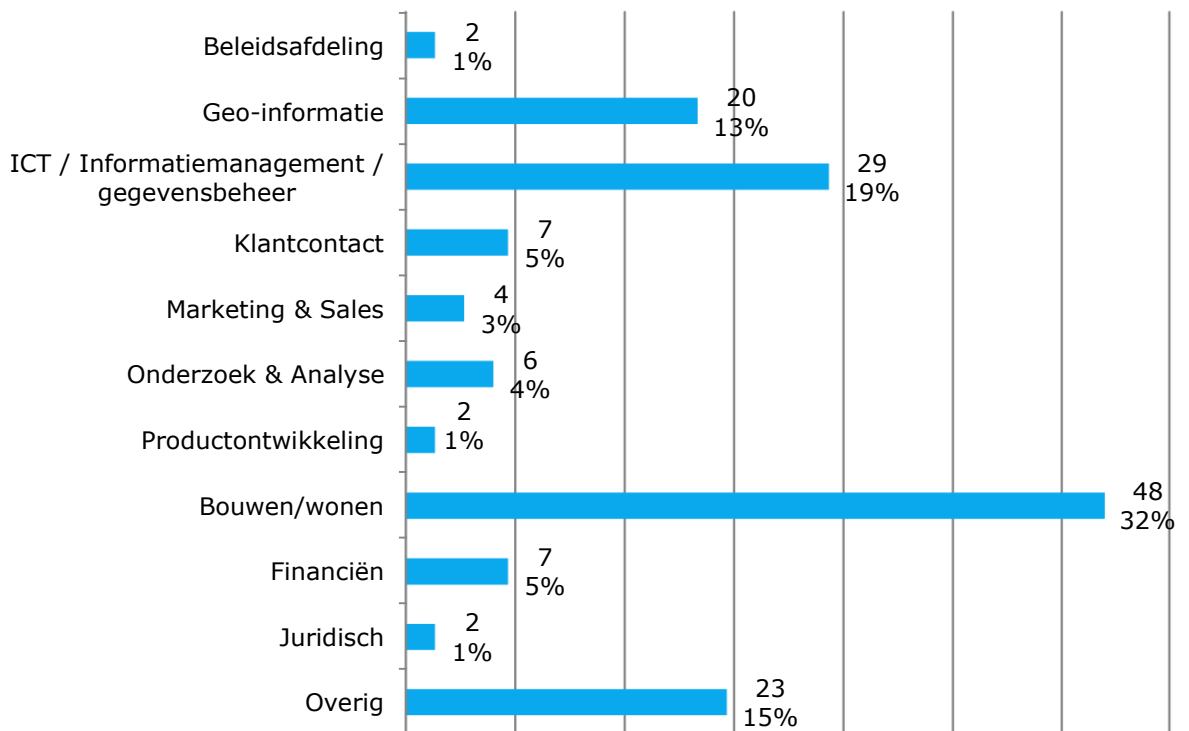




Figuur 3.2.1.2 Bij welke afdeling bent u werkzaam (gemeente)?

3.2.2. Afdeling - Private sector

In de private sector zijn de meeste respondenten werkzaam bij de afdeling Bouwen/wonen (32%, n=48). Daarna volgt de afdeling ICT/Informatiemanagement/Gegevensbeheer (19%, n=29). In 2013 werkten de meeste respondenten voor de afdeling ICT/Informatiemanagement/Gegevensbeheer (21%).



Figuur 3.2.2 Bij welke afdeling bent u werkzaam (private sector)

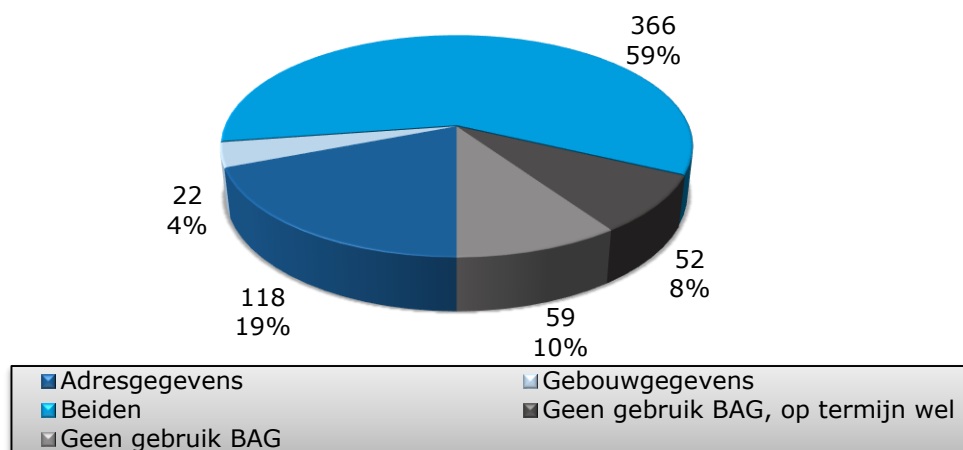


4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten weergegeven over het gebruik van de BAG, de beoordeling van BAG gegevens en BAG producten, de toegevoegde waarde van het gebruik en de eindbeoordeling.

4.1 Gebruik van de BAG

Indien respondenten bekend zijn met de BAG, is gevraagd of zij van de BAG gebruik maken en, indien zij de BAG gebruiken, van welke gegevens zij gebruik maken. Het merendeel van de respondenten (59%, n=366) zegt zowel gebruik te maken van adres- als gebouwgegevens. 8% (n=52) van de respondenten zegt nog geen gebruik te maken van de BAG, maar op termijn wel BAG gegevens te willen gaan gebruiken⁵. Indien men (nog) geen gebruik maakt van de BAG is gevraagd naar de reden hiervan. Voor de antwoorden op deze vraag, zie Bijlage 3.



Figuur 4.1.1 Maakt u gebruik van de BAG?

⁵ Respondenten die aangeven geen gebruik te maken van BAG gegevens zijn uitgesloten voor verdere deelname aan het onderzoek.



In onderstaande tabel staat per organisatie weergegeven of en hoe er gebruik wordt gemaakt van de BAG. Dit zijn de respondenten die eerder hebben aangegeven bekend te zijn met de BAG.

	Totale N	Adresgegevens		Gebouwgegevens		Beiden		Geen gebruik BAG, op termijn wel		Geen gebruik BAG	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Gemeente	289	66	23%	1	0%	215	74%	2	1%	5	2%
Ministerie	20	3	15%	0	0%	10	50%	4	20%	3	15%
ZBO, Agentschap of Uitvoeringsorganisatie	23	6	26%	0	0%	13	57%	3	13%	1	4%
Provincie/waterschap	21	4	19%	0	0%	16	76%	1	5%	0	0%
O.O.V	8	5	63%	0	0%	3	38%	0	0%	0	0%
Notariaat	10	3	30%	0	0%	2	20%	0	0%	5	50%
Nutsbedrijf	17	3	18%	1	6%	12	71%	0	0%	1	6%
Woningcorporatie	4	1	25%	0	0%	3	75%	0	0%	0	0%
Verzekeringsmaatschappij	7	1	14%	0	0%	0	0%	1	14%	5	71%
Vastgoedbedrijf	17	1	6%	0	0%	9	53%	5	29%	2	12%
ICT-Dienstverlener	18	6	33%	0	0%	9	50%	1	6%	2	11%
Geo-informatiebedrijf	11	1	9%	0	0%	8	73%	1	9%	1	9%
Adviesbureau	60	3	5%	8	13%	21	35%	17	28%	11	18%
Makelaars	27	1	4%	6	22%	19	70%	1	4%	0	0%
Aannemers-/bouwbedrijf	30	3	10%	3	10%	10	33%	7	23%	7	23%
Adressen dienstverleners	3	2	67%	0	0%	1	33%	0	0%	0	0%
Bank of financiële instelling	22	6	27%	1	5%	3	14%	4	18%	8	36%
Architectenbureaus	13	1	8%	2	15%	5	38%	3	23%	2	15%
Onderwijs	3	0	0%	0	0%	2	67%	0	0%	1	33%
Zorginstellingen	6	2	33%	0	0%	2	33%	0	0%	2	33%
Overige organisatie	8	0	0%	0	0%	3	38%	2	25%	3	38%
Totaal	617	118	19%	22	4%	366	59%	52	8%	59	10%

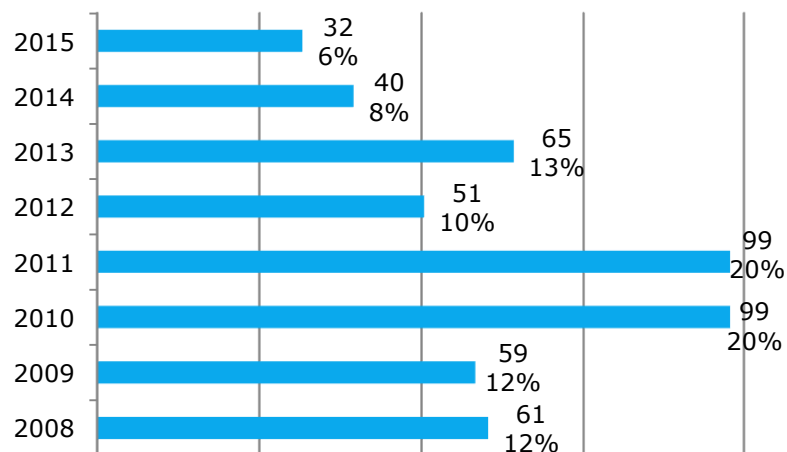
Tabel 4.1: Gebruik BAG per organisatie



Opvallende verschillen⁶:

- In de publieke sector geeft men vaker aan gebruik te maken van adresgegevens of van zowel adres- als gebouwgegevens, terwijl in de private sector men relatief vaker gebruik maakt van alleen gebouwgegevens of men de BAG helemaal niet gebruikt;
- Eindgebruikers maken relatief vaker gebruik van alleen adresgegevens of gebouwgegevens, vergeleken met de overige typen gebruikers, terwijl respondenten die gegevens intern doorleveren vaker gebruik maken van beide gegevens.

In 2010 als 2011 zijn de meeste respondenten begonnen met het gebruik van de BAG (20%, n=99). In 2015 is slechts 6% (n=32) van de respondenten gebruik gaan maken van de BAG.

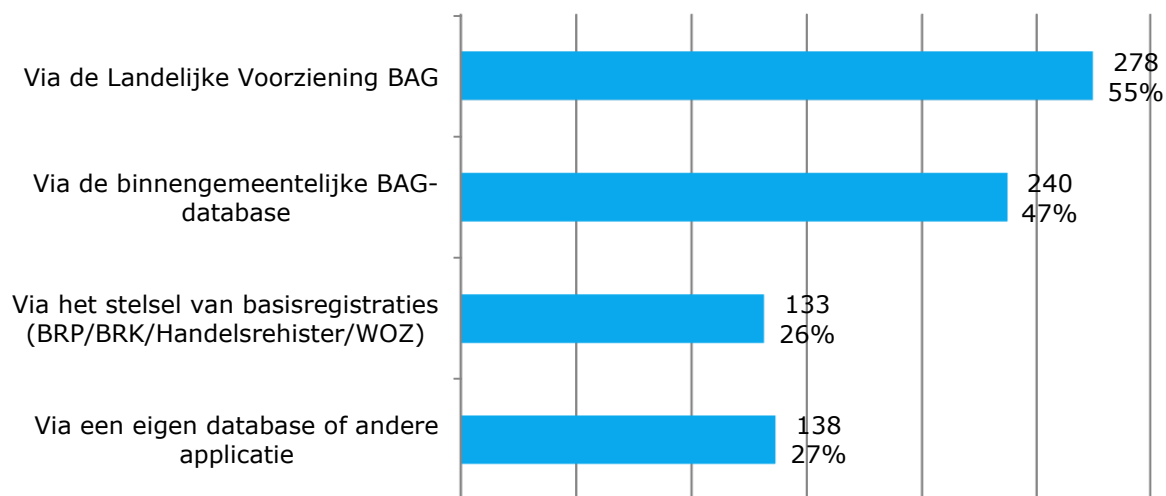


Figuur 4.1.2 Sinds wanneer maakt u gebruik van de BAG?

De meeste respondenten verkrijgen de BAG gegevens via de Landelijk Voorziening BAG (55%, n=278). Daarna volgt de binnengemeentelijke BAG-database (47%, n=240).

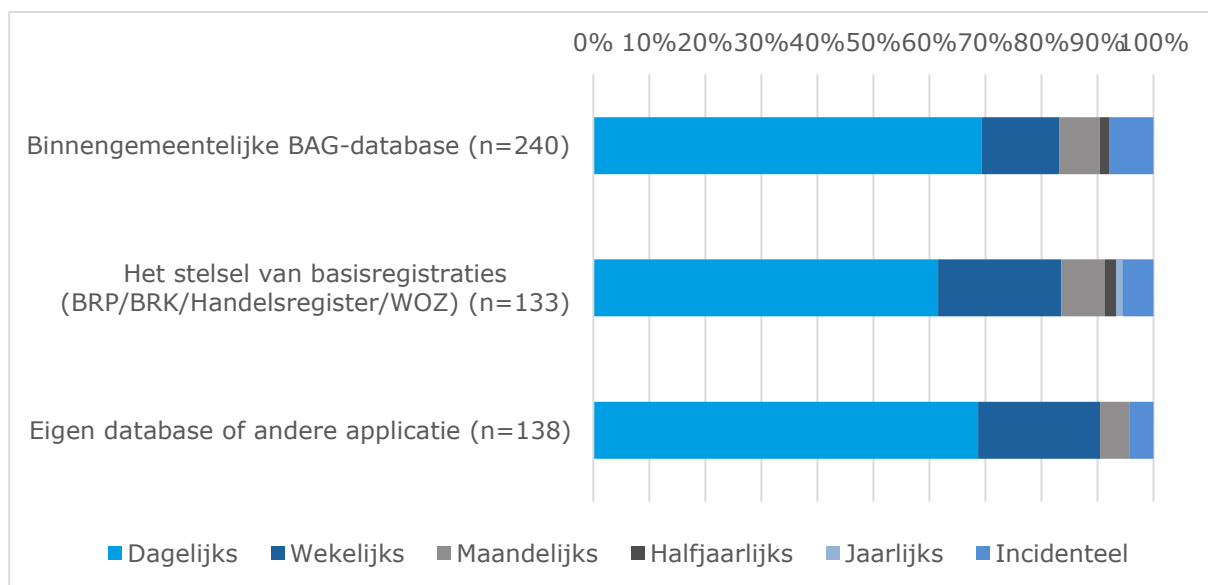
⁶ Onder opvallende verschillen wordt verstaan: significante verschillen die geconstateerd zijn n.a.v. statistische toetsing.





Figuur 4.1.3 Via welke bronnen verkrijgt u BAG gegevens? (meerdere antwoorden mogelijk)

De frequentie waarmee de bronnen geraadpleegd worden ontloopt elkaar niet veel; alle drie de bronnen worden vaak op dagelijkse basis geraadpleegd⁷.

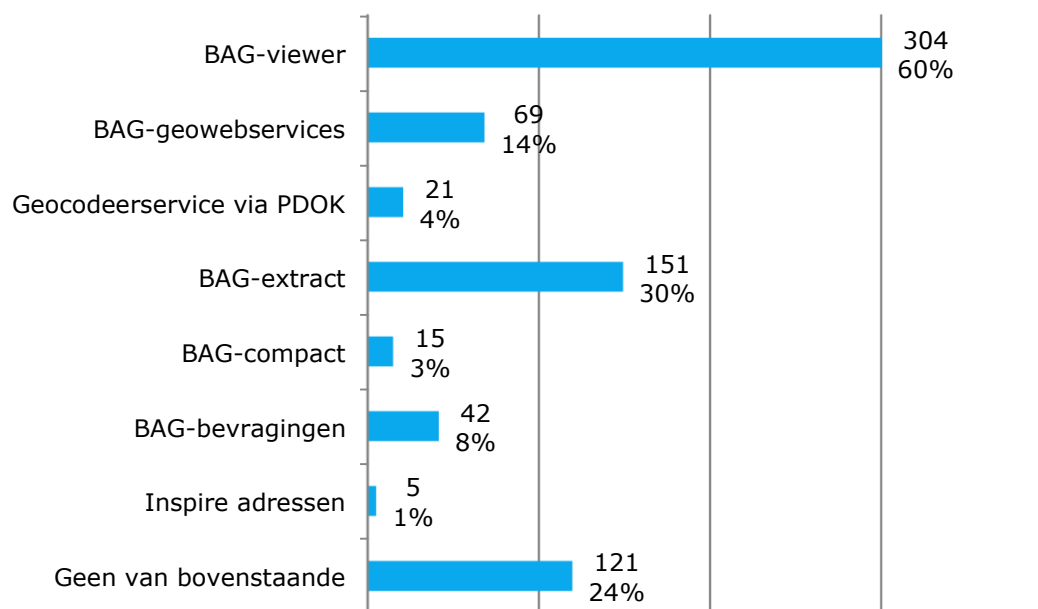


Figuur 4.1.4 Hoe vaak raadpleegt u deze bronnen?

⁷ De frequentie van het gebruik van de Landelijke Voorziening is niet uitgevraagd, aangezien de producten die men uit de Landelijke Voorziening verkrijgt individueel zijn uitgevraagd.



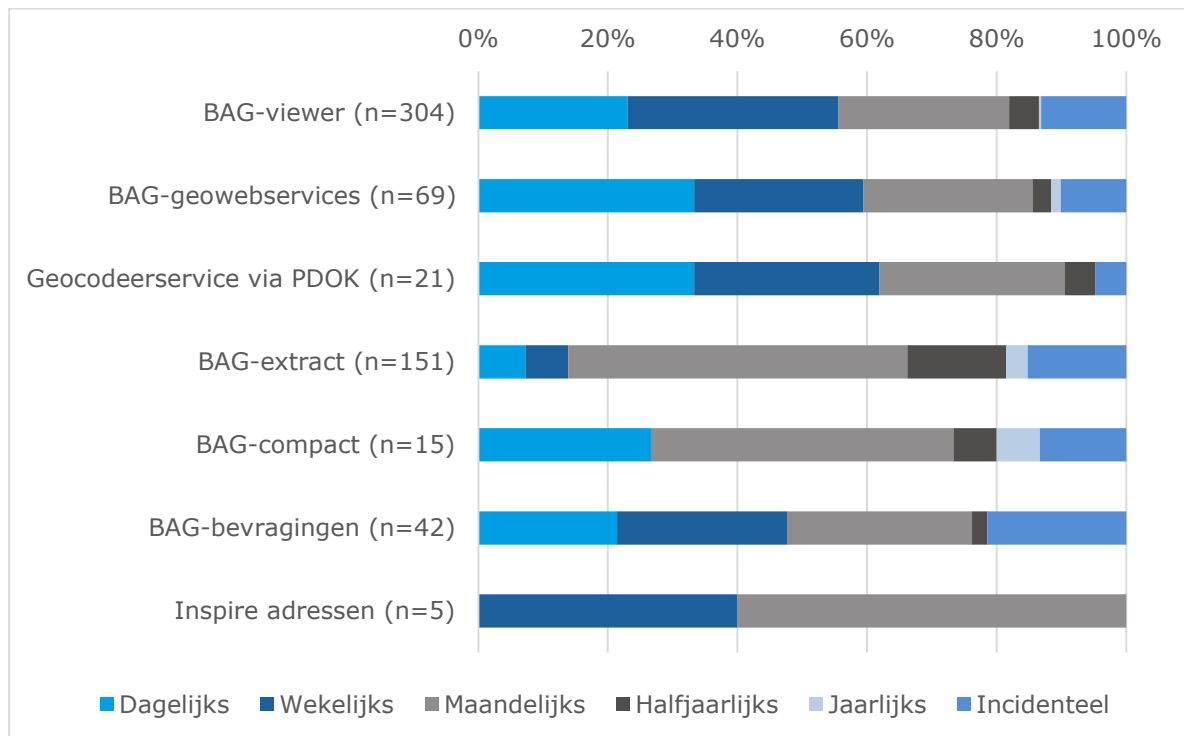
Ongeacht welke bron men raadpleegt om BAG gegevens te verkrijgen, is nagegaan welke BAG producten men gebruikt. De BAG viewer wordt door de respondenten het vaakst gebruikt (60%, n=304). Slechts 1% (n=5) maakt gebruik van de Inspire adressen. Opvallend is dat er in 2015 meer respondenten gebruik maken van de BAG viewer, dan in 2013 (42%). Verder was BAG-extract in 2013 nog het meest gebruikte BAG product (62%), terwijl deze nu met 30% op de tweede plaats staat. Aangezien de aantallen van de individuele BAG producten (figuur 4.1.5) hoger zijn dan het aantal respondenten dat zegt via de Landelijke Voorziening BAG producten te verkrijgen (figuur 4.1.3), kan voorzichtig geconcludeerd worden dat men zich er niet altijd van bewust is dat de BAG producten altijd uit de Landelijke Voorziening komen.



Figuur 4.1.5 Welke BAG producten gebruikt u? (meerdere antwoorden mogelijk)

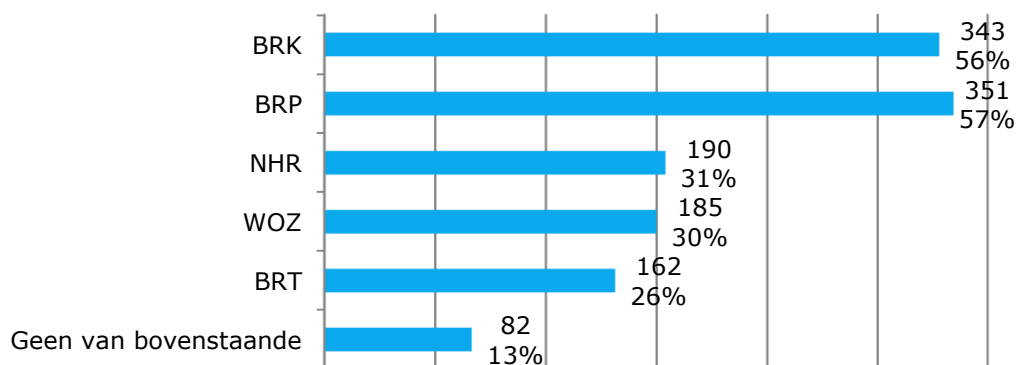


De Geocodeerservice via PDOK, BAG-geowebdiensten en de BAG-viewer worden ten opzichte van de andere producten vaker op dagelijkse basis geraadpleegd. BAG extract wordt ten opzichte van de andere producten minder frequent gebruikt.



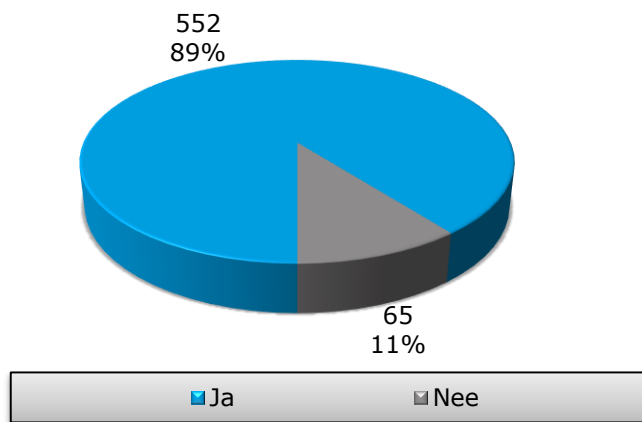
Figuur 4.1.6 Hoe vaak maakt u gebruik van de BAG toepassingen?

Wanneer de vraag wordt voorgelegd van welke basisregistraties men gebruik maakt, wordt het vaakst de BRP (57%, n=351) en de BRK genoemd (56%, n=343). Bovendien zegt 89% (n=552) van de respondenten, naast de BAG, andere adres- en of gebouwgegevens te gebruiken dan wel te kopen. Voor de genoemde alternatieve adres- en of gebouwgegevens, de redenen om deze gegevens te gebruiken en wat men in de BAG mist, zie Bijlage 3.



Figuur 4.1.7 Van welke basisregistraties maakt u gebruik?



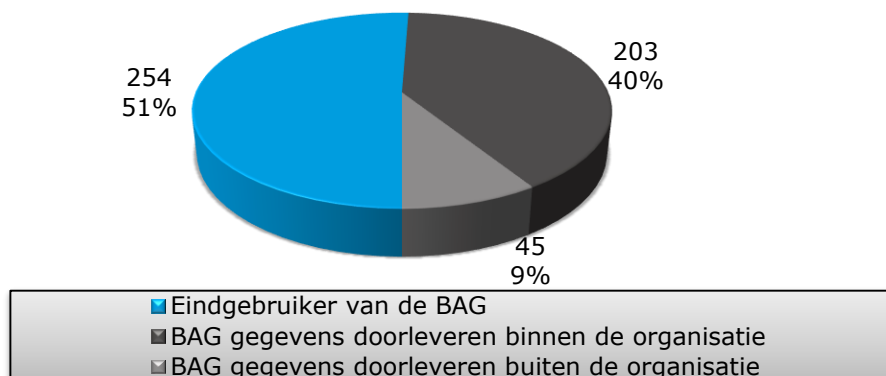


Figuur 4.1.8 Gebruikt of koopt u andere adres- en/of bouwgegevensbestanden dan de BAG?

Opvallende verschillen:

- ↻ In 2015 geven significant minder respondenten aan gebruik te maken van andere adres- en of bouwgegevensbestanden dan de BAG, dan in 2013.

Ten slotte is het merendeel van de respondenten een eindgebruiker van de BAG (51%, n=254). Dit wordt gevolgd door de groep die BAG gegevens doorleveren binnen de organisatie (40%, n=203) en de respondenten die gegevens doorleveren buiten de organisatie (9%, n=45) ⁸.



Figuur 4.1.9 Type gebruiker

⁸ De antwoordcategorieën van 'Type gebruiker' wijken dusdanig af t.o.v. 2013, dat een vergelijking niet mogelijk is.



4.2 Doorleverancier van de BAG

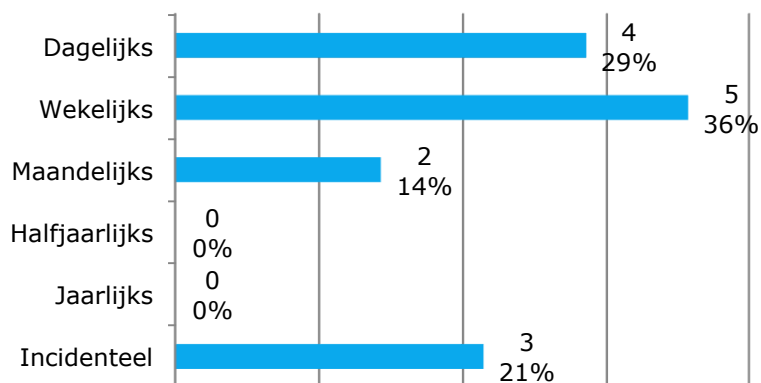
Aan respondenten die aangegeven hebben BAG gegevens door te leveren buiten de organisatie zijn enkele aanvullende vragen gesteld. Het vaakst wordt doorgeleverd aan gemeentes (51%, n=23). Het minst vaak wordt doorgeleverd aan Stelselpartners (11%, n=5). Ook in 2013 wordt het vaakst doorgeleverd aan gemeenten (47%). Voor de antwoorden van de respondenten die 'Overige' hebben aangegeven, zie Bijlage 3. Hier zijn ook de antwoorden op de vraag in wat voor producten/toepassingen men de BAG verwerkt en via welke producten/toepassingen de BAG wordt doorgeleverd, opgenomen.

	N	%
Gemeentes	23	51%
Ministeries	10	22%
ZBO s, Agentschappen of Uitvoeringsorganisaties	9	20%
Provincies	8	18%
Stelselpartners	5	11%
O.O.V.	12	27%
Notariaten	8	18%
Nutsbedrijven	16	36%
Woningcorporaties	13	29%
Verzekeringsmaatschappijen	6	13%
ICT-dienstverleners	11	24%
Ingenieur- en adviesbureaus	10	22%
Makelaardij	13	29%
Bouwbedrijven	8	18%
Banken en financiële instellingen	6	13%
Telecombedrijven	8	18%
Postorderbedrijven / webshops	6	13%
Consumenten / Burgers	14	31%
Waterschappen	10	22%
Overige	11	24%

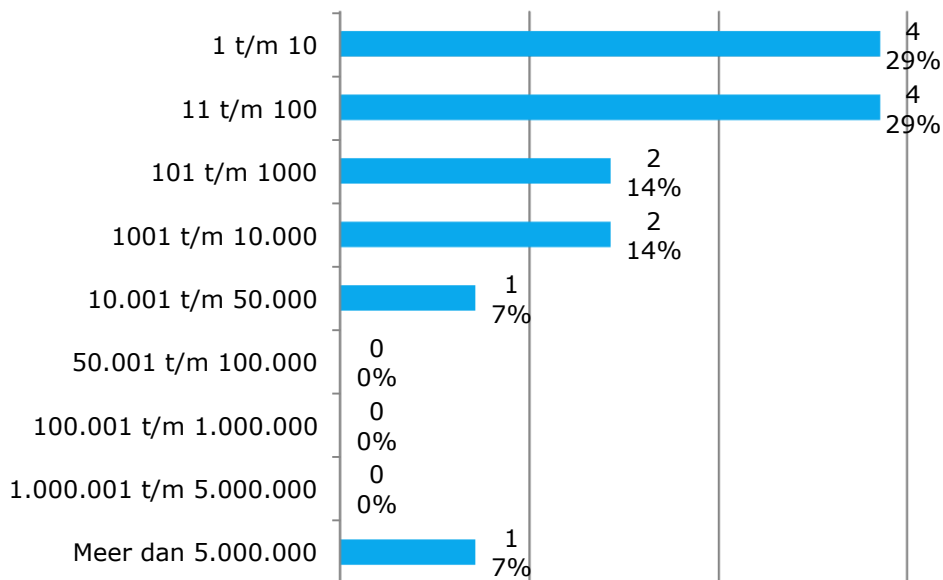
Tabel 4.2 Aan wie levert u BAG gegevens door?

Respondenten die doorleveren aan consumenten doen dit het vaakst wekelijks (36%, n=5). Het merendeel wordt doorgeleverd aan 1 t/m 10 dan wel 11 t/m 100 burgers/consumenten (beiden 29%, n=4). Er is één gebruiker die aangeeft aan meer dan 5.000.000 consumenten/burger door te leveren.





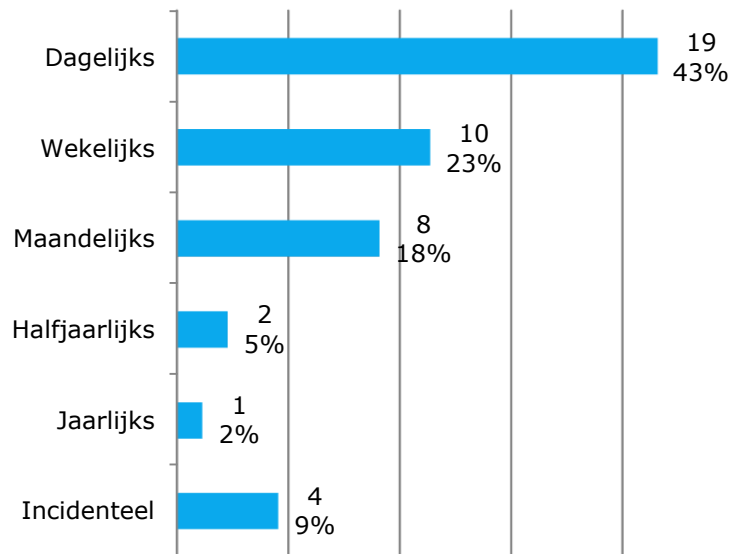
Figuur 4.2.1 Hoe vaak levert u gegevens uit de BAG door aan consumenten/burgers?



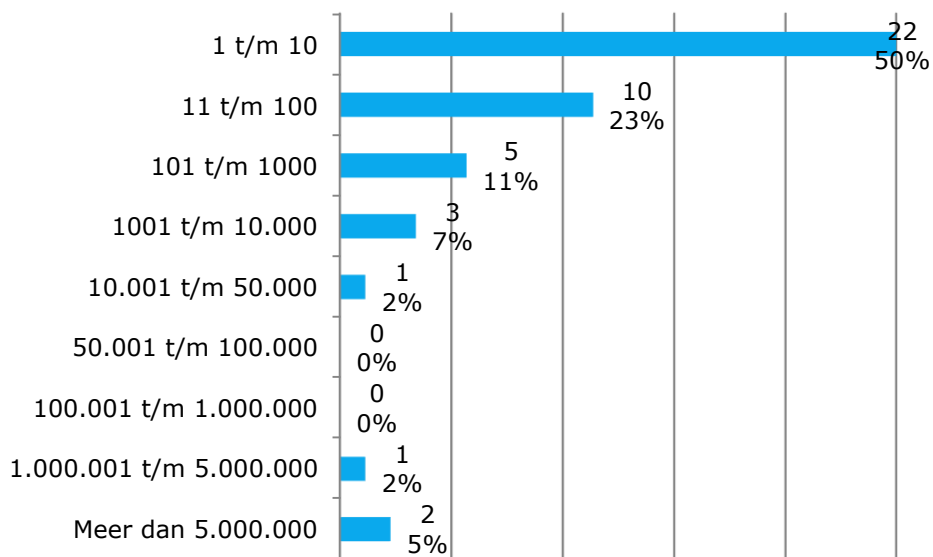
Figuur 4.2.2 Aan hoeveel consumenten/burgers levert u gegevens uit de BAG door?

Dezelfde vragen zijn voorgelegd aan respondenten die aangeven BAG gegevens door te leveren aan klanten anders dan consumenten/burgers. Van deze groep geeft 43% (n=19) aan dat zij op dagelijkse basis gegevens doorleveren. De helft (50%, n=22) zegt gegevens door te leveren aan 1 t/m 10 klanten.





Figuur 4.2.3 Hoe vaak levert u gegevens uit de BAG door aan klanten zoals bedrijven en overheden?

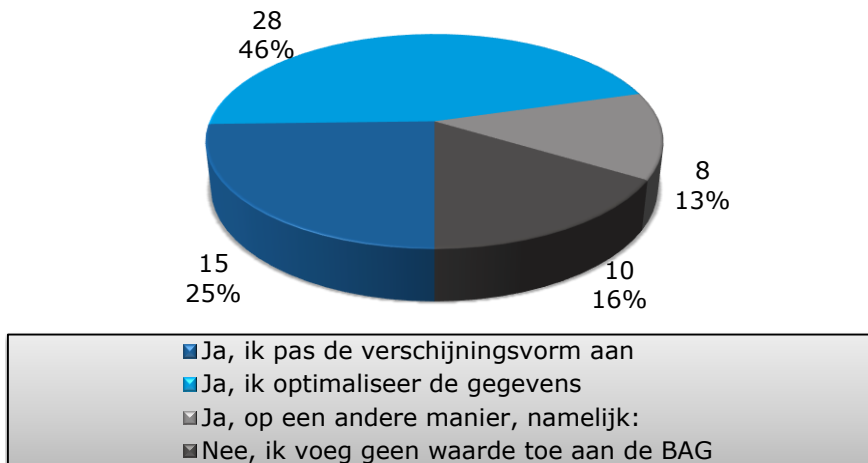


Figuur 4.2.3 Aan hoeveel klanten zoals bedrijven en overheden levert u gegevens uit de BAG door?

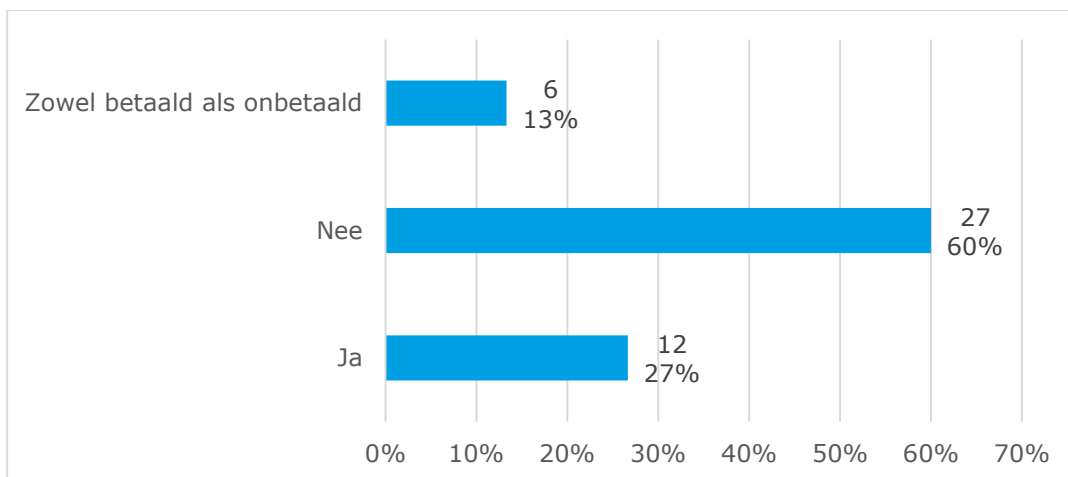
Verder zegt 46% (n=28) van de respondenten die BAG gegevens doorleveren buiten de organisatie dat zij de gegevens optimaliseren. 16% (n=10) voegt geen waarde toe aan de BAG. Voor de antwoorden van de respondenten die aangeven op een andere manier waarde toe te voegen, zie Bijlage 3. Wanneer BAG gegevens worden doorgeleverd buiten de organisatie doet 60% (n=27) dit kosteloos, terwijl 27% (n=12) dit tegen betaling doet en 13% (n=6) zowel betaald als onbetaald gegevens doorlevert.



In 2013 geeft 60% aan dit kosteloos te doen, 17% biedt BAG gegevens tegen betaling aan en 23% biedt de gegevens zowel betaald als onbetaald aan.



Figuur 4.2.4 Voegt u waarde toe aan de BAG?



Figuur 4.2.5 Biedt u de producten/diensten tegen betaling aan?

Opvallende verschillen:

- In 2015 geven significant meer respondenten aan waarde toe te voegen, dan in 2013.⁹

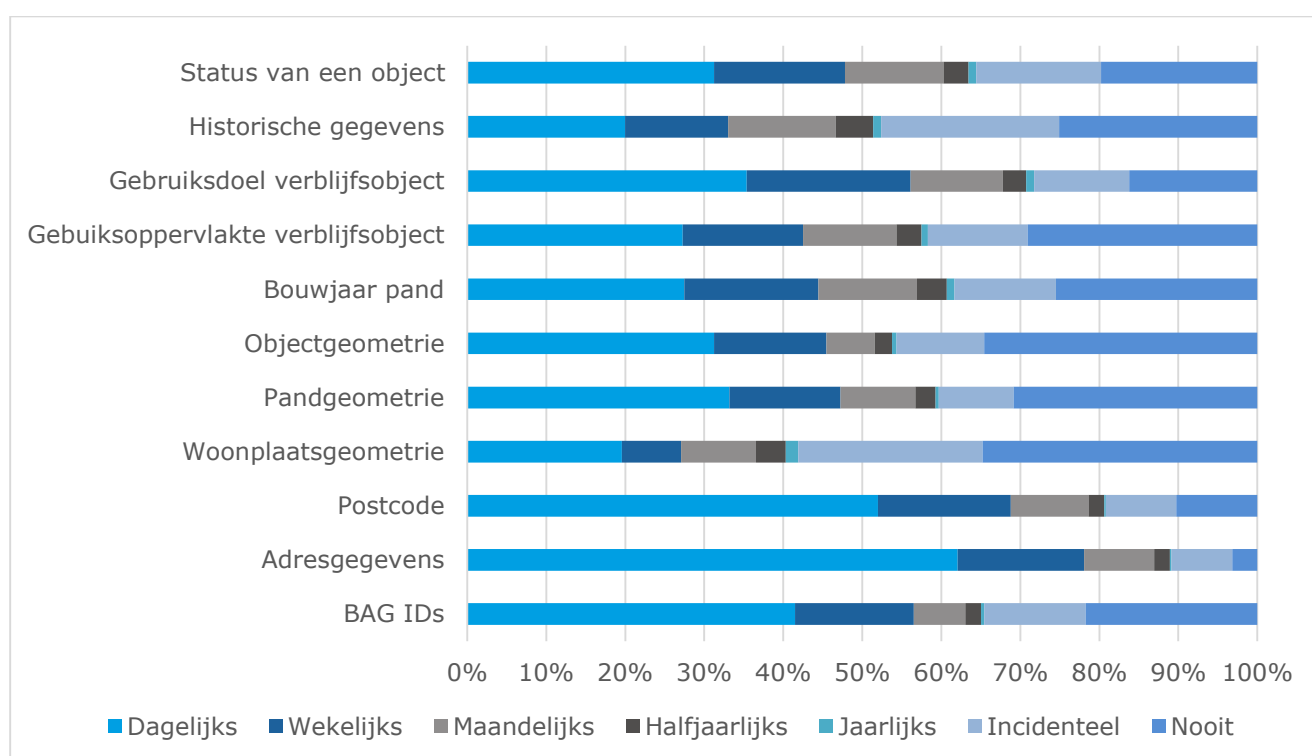
⁹ In 2013 waren de antwoordcategorieën 'Ja, ik pas de verschijningsvorm aan', 'Ja, ik verrijk de gegevens', 'Ja ik voeg waarde toe door: [open]' en 'Nee'.



4.3 BAG gegevens

4.3.1 Gebruik van BAG gegevens

Adresgegevens (straatnaam, huisnummer en woonplaats) worden door respondenten het vaakst dagelijks gebruikt (62%, n=314). Woonplaatsgeometrie wordt het minst vaak gebruikt; 35% (n=176) zegt hier nooit gebruik van te maken. In 2013 wordt het vaakst gebruik gemaakt van 'Straatnaam, huisnummer, woonplaats' (vergelijkbaar met 'Adresgegevens') en wordt 'Woonplaatsgeometrie' eveneens het minst vaak gebruikt.



Figuur 4.3.1 Met welke frequentie gebruikt u BAG gegevens?

Opvallende verschillen:

- In de publieke sector maakt men vaker gebruik (met een hogere frequentie) van de verschillende soorten BAG-gegevens, dan in vergelijking met de private sector;
- Eenzelfde beeld is te zien bij respondenten die BAG gegevens intern doorleveren, deze maken vaker gebruik (met een hogere frequentie) van de verschillende soorten BAG-gegevens dan de overige type gebruikers. Eindgebruikers geven vaker aan nooit gebruik te maken van verschillende soorten BAG gegevens.



4.3.2 Gebruik BAG gegevens per type organisatie

Onderstaand is per type organisatie weergegeven voor welke processen¹⁰ men de BAG gebruikt¹¹. Voor de toelichtingen m.b.t. de optie 'Voor andere processen', zie Bijlage 3

Gemeente (N=282)	N	%
Communicatie met derden	184	65%
Adressenbeheer / Klantcontacten	1	0%
Als basis voor het vergelijken of verrijken van een adres/postcodegegevensbestand	1	0%
Als basis voor het verrijken van geografische informatie	1	0%
Voor het visualiseren van informatie op kaarten	175	62%
Het controleren van de schrijfwijze van adressen	187	66%
Beleidsprocessen	88	31%
Handhavingzaken	152	54%
Vergunningen	169	60%
Fraudebestrijding	86	30%
Als ondersteuning voor het vergelijken of verrijken van BAG WOZ en BAG BRP	214	76%
Waardering van onroerende zaken	136	48%
Voor andere processen	25	9%

Tabel 4.3.2.1 Gemeente

Ministerie (N=13)	N	%
Communicatie met derden	5	38%
Als basis voor het vergelijken of verrijken van een adres/postcodegegevensbestand	6	46%
Als basis voor het verrijken van geografische informatie	4	31%
Voor het visualiseren van informatie op kaarten	5	38%
Het controleren van de schrijfwijze van adressen	3	23%
Beleidsprocessen	4	31%
Voor andere processen	6	46%

Tabel 4.3.2.2 Ministerie

ZBO, Agentschap of Uitvoeringsinstantie (N=19)	N	%
Communicatie met derden	6	32%
Adressenbeheer / Klantcontacten	6	32%
Als basis voor het vergelijken of verrijken van een adres/postcodegegevensbestand	10	53%
Als basis voor het verrijken van geografische informatie	6	32%
Voor het visualiseren van informatie op kaarten	10	53%

¹⁰ Enkele respondenten hebben niet aangegeven in welke type organisatie zij werkzaam zijn, hierdoor hebben zij enkel de algemene processen als antwoordopties getoond gekregen en niet de organisatie-specifieke processen.

¹¹ Ook bij de tabellen in deze paragraaf zijn de aantallen gebaseerd op respondenten die gebruik maken van gegevens uit de BAG.



Het controleren van de schrijfwijze van adressen	6	32%
Beleidsprocessen	1	5%
Handhavingzaken	2	11%
Vergunningen	4	21%
Als ondersteuning voor het vergelijken of verrijken van BAG WOZ en BAG BRP	6	32%
Waardering van onroerende zaken	2	11%
Voor andere processen	9	47%

Tabel 4.3.2.3 ZBO, Agentschap of Uitvoeringsinstantie

Provincie/Waterschap (N=20)	N	%
Communicatie met derden	12	60%
Adressenbeheer / Klantcontacten	1	5%
Als basis voor het vergelijken of verrijken van een adres/postcodegegevensbestand	13	65%
Als basis voor het verrijken van geografische informatie	14	70%
Voor het visualiseren van informatie op kaarten	16	80%
Voor het maken van ruimtelijke / omgevingsplannen	3	15%
Beleidsprocessen	9	45%
Vergunningen	10	50%
Controleren gebruiksdoel verblijfsobject	8	40%
Voor andere processen	1	5%

Tabel 4.3.2.4 Provincie/Waterschap

O.O.V. (N=8)	N	%
Risicotaxatie	1	13%
Als basis voor het vergelijken of verrijken van een adres/postcodegegevensbestand	4	50%
Voor het visualiseren van informatie op kaarten	4	50%
Meldkamerprocessen	2	25%
Voor het bepalen van aanrijroutes of geografische identificatie	2	25%
Voor andere processen	3	38%

Tabel 4.3.2.5 O.O.V.

Notariaat (N=5)	N	%
Het opzoeken of controleren van panden of verblijfsobjecten op kadastraal perceel	3	60%
Het controleren van de schrijfwijze van adressen	5	100%
Voor het opstellen van een akte (met het kadaster)	5	100%
Voor communicatie met het kadaster	1	20%
Controleren gebruiksdoel verblijfsobject	3	60%

Tabel 4.3.2.6 Notariaat

Nutsbedrijf (N=16)	N	%
Vastgoedbeheer	2	13%
Adressenbeheer / Klantcontacten	9	56%
Assetmanagement	10	63%
Als basis voor het vergelijken of verrijken van een adres/postcodegegevensbestand	2	13%
Als basis voor het verrijken van geografische informatie	1	6%



Voor het visualiseren van informatie op kaarten	1	6%
Voor andere processen	6	38%

Tabel 4.3.2.7 Nutsbedrijf

Woningcorporatie (N=4)	N	%
Communicatie met derden	2	50%
Vastgoedbeheer	4	100%
Adressenbeheer / Klantcontacten	2	50%
Assetmanagement	3	75%
Als basis voor het vergelijken of verrijken van een adres/postcodegegevensbestand	1	25%
Voor het visualiseren van informatie op kaarten	3	75%
Verwerken in Geo-applicaties	1	25%
Waardering van onroerende zaken	3	75%

Tabel 4.3.2.8 Woningcorporatie

Verzekeringsmaatschappij (N=1)	N	%
Adressenbeheer / Klantcontacten	1	100%

Tabel 4.3.2.9 Verzekeringsmaatschappij

Vastgoedbedrijf (N=10)	N	%
Communicatie met derden	3	30%
Vastgoedbeheer	5	50%
Adressenbeheer / Klantcontacten	3	30%
Assetmanagement	2	20%
Waardering van onroerende zaken	4	40%
Voor andere processen	2	20%

Tabel 4.3.2.10 Vastgoedbedrijf

ICT dienstverlener (N=15)	N	%
Adressenbeheer / Klantcontacten	4	27%
Als onderdeel van een standaardpropositie naar klanten	4	27%
Voor het ontwikkelen van een nieuw product of dienst	5	33%
Voor andere processen	5	33%

Tabel 4.3.2.11 ICT dienstverlener

Geo-informatiebedrijf (N=9)	N	%
Adressenbeheer / Klantcontacten	2	22%
Als onderdeel van een standaardpropositie naar klanten	3	33%
Als basis voor het vergelijken of verrijken van een adres/postcodegegevensbestand	4	44%
Als basis voor het verrijken van geografische informatie	7	78%
Voor het visualiseren van informatie op kaarten	8	89%
Verwerken in Geo-applicaties	9	100%
Voor het ontwikkelen van een nieuw product of dienst	3	33%

Tabel 4.3.2.12 Geo-informatiebedrijf

Adviesbureau (N=32)	N	%
Communicatie met derden	10	31%
Adressenbeheer / Klantcontacten	5	16%
Als onderdeel van een standaardpropositie naar klanten	6	19%



Als basis voor het vergelijken of verrijken van een adres/postcodegegevensbestand	2	6%
Als basis voor het verrijken van geografische informatie	8	25%
Voor het visualiseren van informatie op kaarten	7	22%
Verwerken in Geo-applicaties	5	16%
Voor het ontwikkelen van een nieuw product of dienst	7	22%
Voor het maken van ruimtelijke / omgevingsplannen	14	44%
Controleren gebruiksdoel verblijfsobject	12	38%
Voor andere processen	4	13%

Tabel 4.3.2.13 Adviesbureau

Makelaars (N=26)	N	%
Communicatie met derden	7	27%
Vastgoedbeheer	10	38%
Adressenbeheer / Klantcontacten	5	19%
Assetmanagement (bijv. via een GIS-omgeving)	1	4%
Als basis voor het vergelijken of verrijken van een adres/postcodegegevensbestand	3	12%
Als basis voor het verrijken van geografische informatie	1	4%
Voor het visualiseren van informatie op kaarten	4	15%
Verwerken in Geo-applicaties	2	8%
Voor het ontwikkelen van een nieuw product of dienst	2	8%
Waardering van onroerende zaken	24	92%
Voor andere processen	1	4%

Tabel 4.3.2.14 Makelaars

Aannemers-/bouwbedrijf (N=16)	N	%
Communicatie met derden	6	38%
Adressenbeheer / Klantcontacten	6	38%
Als onderdeel van een standaardpropositie naar klanten	2	13%
Als basis voor het vergelijken of verrijken van een adres/postcodegegevensbestand.	4	25%
Als basis voor het verrijken van geografische informatie	2	13%
Voor het visualiseren van informatie op kaarten	9	56%
Voor andere processen	5	31%

Tabel 4.3.2.15 Aannemers-/bouwbedrijf

Adressen dienstverleners (N=3)	N	%
Adressenbeheer / Klantcontacten	3	100%
Als basis voor het vergelijken of verrijken van een adres/postcodegegevensbestand	3	100%
Voor het visualiseren van informatie op kaarten	1	33%
Verwerken in Geo-applicaties	1	33%
Voor het ontwikkelen van een nieuw product of dienst	1	33%

Tabel 4.3.2.16 Adressen dienstverleners

Bank of financiële instelling (N=10)	N	%
Vastgoedbeheer	1	10%
Adressenbeheer / Klantcontacten	5	50%
Risicotaxatie	2	20%



Als basis voor het vergelijken of verrijken van een adres/postcodegegevensbestand	2	20%
Voor het visualiseren van informatie op kaarten	1	10%
Het opzoeken of controleren van panden of verblijfsobject...	3	30%
Waardering van onroerende zaken	1	10%

Tabel 4.3.2.17 Bank of financiële instelling

Architectenbureau (N=8)	N	%
Als basis voor het vergelijken of verrijken van een adres/postcodegegevensbestand	1	13%
Als basis voor het verrijken van geografische informatie	4	50%
Voor het visualiseren van informatie op kaarten	3	38%
Voor andere processen	3	38%

Tabel 4.3.2.18 Architectenbureau

Onderwijs (N=2)	N	%
Adressenbeheer / Klantcontacten	1	50%
Als basis voor het vergelijken of verrijken van een adres/postcodegegevensbestand	2	100%
Als basis voor het verrijken van geografische informatie	2	100%
Voor het visualiseren van informatie op kaarten	2	100%
Voor andere processen	1	50%

Tabel 4.3.2.19 Onderwijs

Zorginstellingen (N=4)	N	%
Adressenbeheer / Klantcontacten	3	75%
Als basis voor het vergelijken of verrijken van een adres/postcodegegevensbestand	2	50%
Voor andere processen	2	50%

Tabel 4.3.2.20 Zorginstellingen

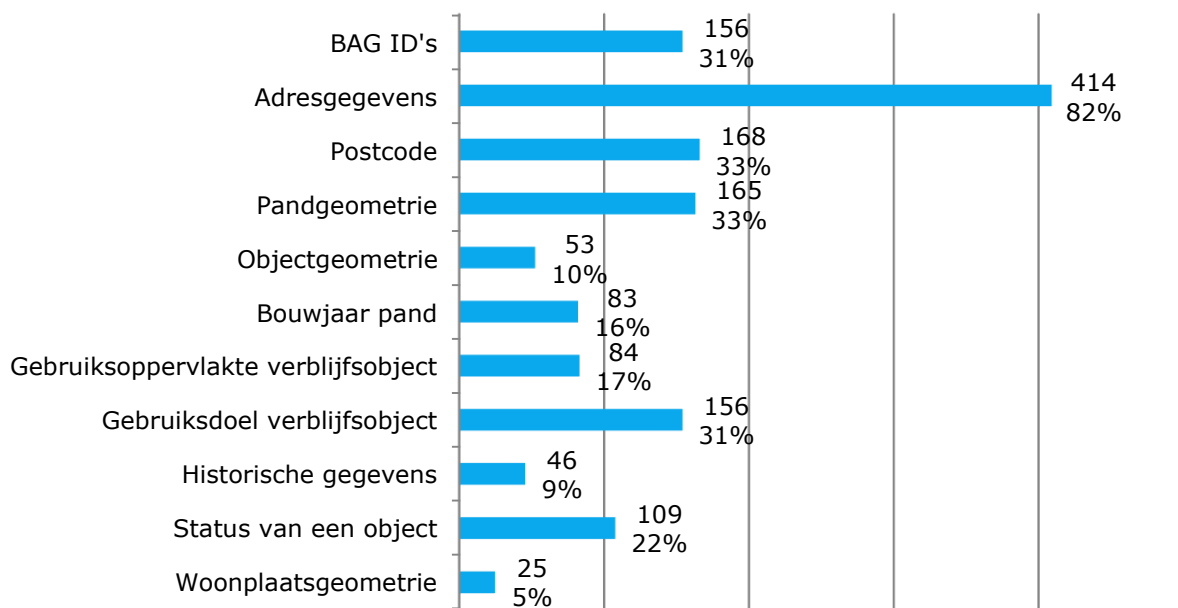
Overige (N=3)	N	%
Adressenbeheer / Klantcontacten	1	33%
Als basis voor het vergelijken of verrijken van een adres/postcodegegevensbestand	1	33%
Als basis voor het verrijken van geografische informatie	2	67%
Voor het visualiseren van informatie op kaarten	3	100%
Voor andere processen	2	67%

Tabel 4.3.2.21 Overige



4.3.3 Beoordeling BAG gegevens

Wanneer wordt gevraagd welke drie BAG gegevens het belangrijkste worden gevonden, wordt 'Adresgegevens' het vaakst genoemd (82%, n=414), gevolgd door 'Postcode' (33%, n=168) en 'Pandgeometrie' (33%, n=165). Adresgegevens worden niet alleen het vaakst gebruikt, maar krijgen met een 5,8 op een 7-puntsschaal (n=438) ook de hoogste beoordeling.

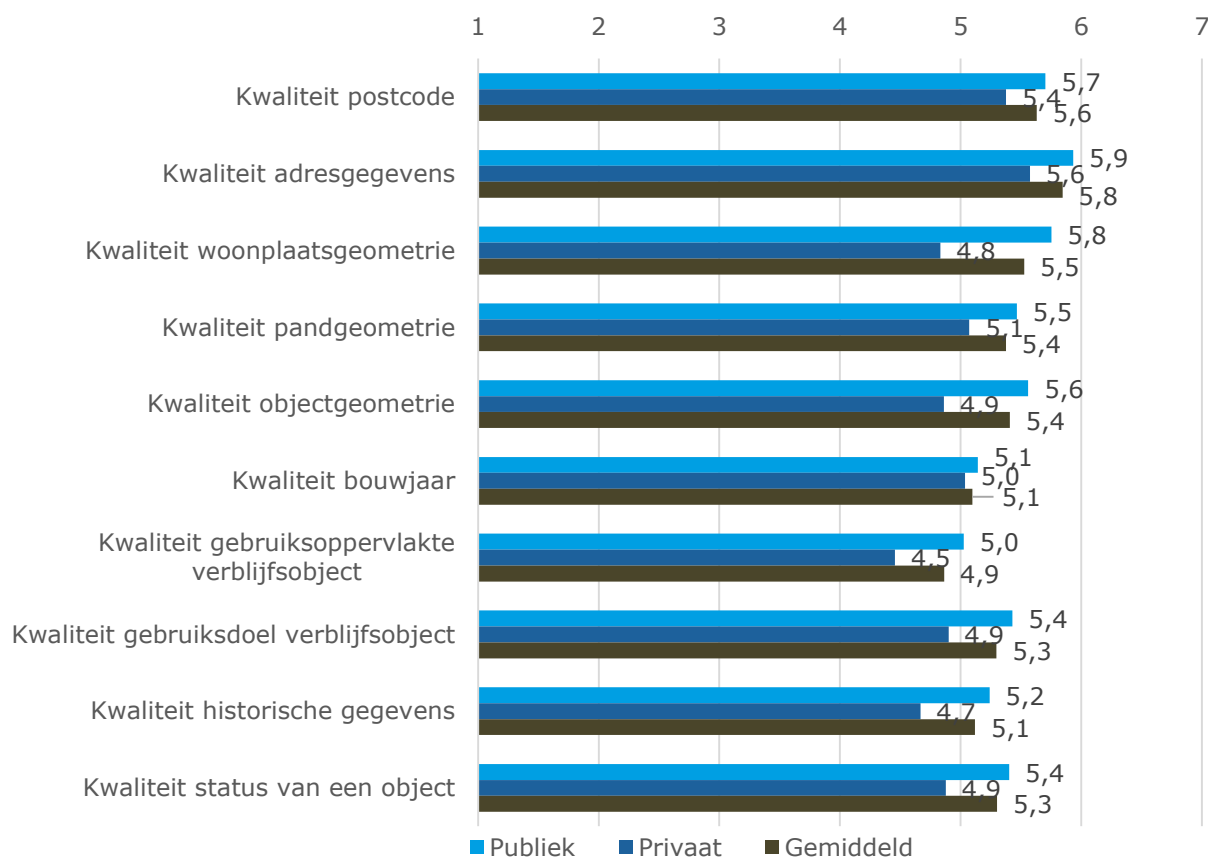


Figuur 4.3.1.1 Welke drie BAG gegevens vindt u het belangrijkste?

Opvallende verschillen:

- Binnen de publieke sector geeft men relatief vaker aan BAG ID's, adresgegevens, gebruiksdoel van verblijfsobjecten en status van objecten als de belangrijkste BAG-gegevens te beschouwen. In de private sector geldt dit voor objectgeometrie, bouwjaar van panden, gebruiksoppervlakte van verblijfsobjecten, historische gegevens en woonplaatsgeometrie;
- In vergelijking met (interne en externe) doorleveranciers, geven eindgebruikers relatief vaker aan postcodes, bouwjaar van panden en het gebruiksoppervlakte van verblijfsobjecten als belangrijkste gegevens te beschouwen. Voor interne doorleveranciers geldt dit voor BAG ID's en Pandgeometrie.





Figuur 4.3.1.2 Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de BAG gegevens?

Opvallende verschillen:

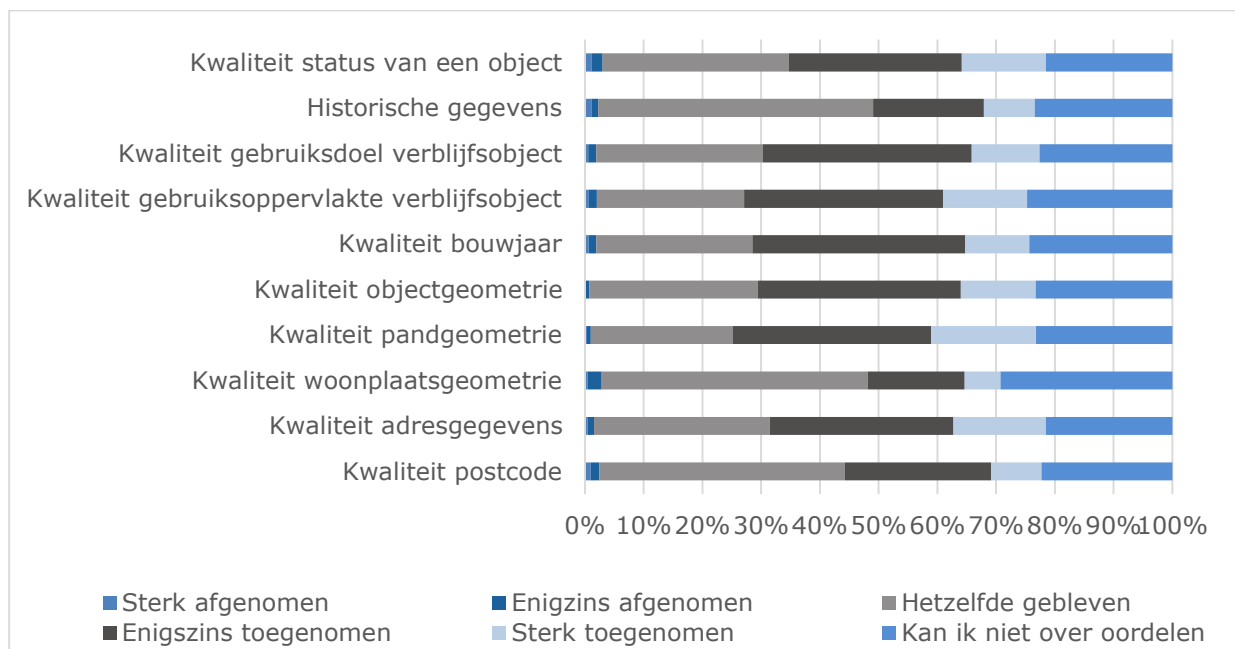
- In 2015 is men significant meer tevreden over de kwaliteit van de postcode en de kwaliteit van het bouwjaar, dan in 2013¹².
- Respondenten in de publieke sector zijn, met uitzondering van de kwaliteit van het bouwjaar, significant meer tevreden over de kwaliteit van alle BAG gegevens dan respondenten uit de private sector;
- Als wordt gekeken naar de verschillende type gebruikers, dan valt op dat respondenten die BAG-gegevens intern doorleveren over het algemeen positiever zijn over de kwaliteit van de BAG-gegevens. Eindgebruikers zijn minder positief over de objectgeometrie en het gebruiksoppervlakte van het verblijfsobject dan doorleveranciers (intern en extern), respondenten die BAG-gegevens extern

¹² In 2013 werd gesproken over 'Nauwkeurigheid bouwjaar'.



doorleveren zijn minder positief over de woonplaatsgeometrie en het gebruiksdoel van verblijfsobjecten.

De kwaliteit van de BAG gegevens ten opzichte van de eerste gebruikerservaring is het sterkst gestegen voor de kwaliteit van de pandgeometrie; 52% (n=156) van de respondenten zegt dat de kwaliteit enigszins dan wel sterk is toegenomen. Opvallend is dat weinig respondenten aangeven dat de kwaliteit is gedaald ten opzichte van de eerste gebruikerservaring.



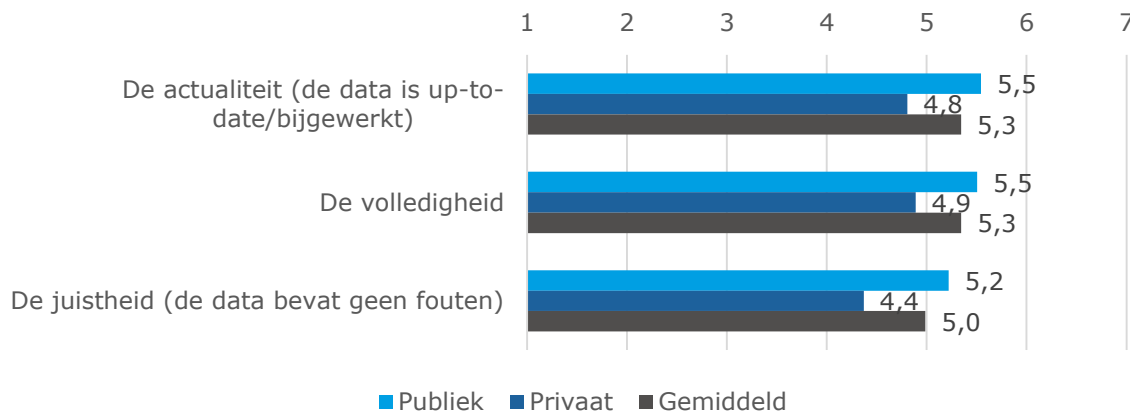
Figuur 4.3.1.3 In welke mate is de BAG gegevens veranderd ten opzichte van uw eerste gebruikerservaring?

Opvallende verschillen:

- In het algemeen vinden respondenten in de publieke sector vaker dat de kwaliteit van BAG-gegevens is toegenomen sinds hun eerste gebruikerservaring, vergeleken met de private sector;
- Ook interne doorleveranciers zijn meer tevreden over de kwaliteit van de BAG gegevens t.o.v. hun eerste gebruikerservaring, eindgebruikers vinden daarentegen minder vaak dat de kwaliteit van gegevens is toegenomen.



Wat betreft de datakwaliteit zijn respondenten het meest tevreden over de actualiteit en de volledigheid (beide een 5,3). Iets minder tevreden zijn zij over de juistheid (5,0). Dit is gemeten op een 7-puntsschaal.



Figuur 4.3.1.4 Hoe tevreden bent u over deze aspecten met betrekking tot datakwaliteit?

Opvallende verschillen:

- In 2015 is men significant meer tevreden over de volledigheid, dan in 2013;
- In de publieke sector is men meer tevreden over de datakwaliteit dan in de private sector;
- Eindgebruikers zijn minder tevreden over de datakwaliteit dan doorleveranciers (intern en extern). De interne doorleveranciers zijn het meest tevreden over de datakwaliteit.

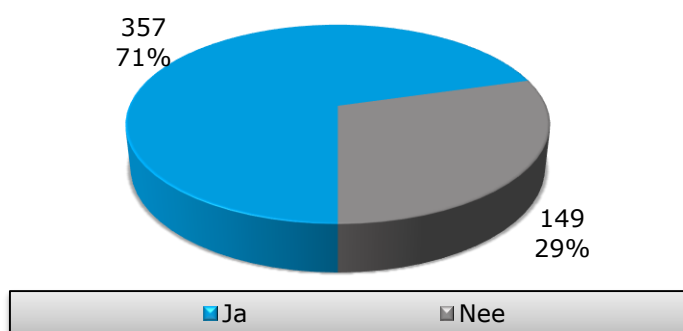
Toelichtingen/opmerkingen

- *Actualiteit:* enkele respondenten (n=14, 52%) geven aan dat de data van BAG 'niet actueel genoeg' is; In de beleving van respondenten zou het goed zijn als data dagelijks (of zelfs 'realtime') wordt geactualiseerd. Een aantal respondenten geeft wel aan dat de actualiteit van de data 'wisselt per gemeente' (n=4, 15%). Tot slot geven enkele respondenten aan een 'controlelemogelijkheid te missen' (n=3, 11%). Sommige respondenten geven ook aan dat het niet duidelijk is of gegevens op actualiteit zijn gecontroleerd;
- *Volledigheid:* een aantal respondenten geeft aan dat 'Informatie mist' of dat de kwaliteit van informatie onvoldoende is (n=4, 20%). Soms 'ontbreken adressen' van objecten of zijn de adressen incompleet (n=2, 10%). Ten slotte geeft een klein aantal respondenten aan dat 'uniformiteit' in de aanpak van bepaalde gemeentes en instanties ontbreekt (n=2, 10%);



- *Nauwkeurigheid:* een aantal toelichtingen betreft 'foutieve data in het algemeen' (n=13, 33%). Meer specifiek geeft een aantal respondenten aan dat de 'oppervlakte van objecten niet klopt' (n=5, 14%) of dat ze de correctheid van oppervlaktes niet vertrouwen, omdat deze volgens de respondent vaker incorrect zijn. Overige toelichtingen zijn toegeschreven aan de categorieën 'postcode klopt niet' (n=4, 10%), 'bouwjaar klopt niet' (wijkt bijvoorbeeld af van de WOZ-waarde, n=4, 10%) en 'controle' (er zijn te weinig controlemogelijkheden of fouten worden onvoldoende proactief opgespoord door de BAG, n=4, 10%).

Indien er onjuistheden in de BAG worden geconstateerd kan men hier melding van maken. 71% (n=357) van de respondenten zegt weleens een onjuistheid te hebben geconstateerd in de BAG t.o.v. 66% in 2013. Van de respondenten heeft 49% (n=174) dit gemeld bij de gemeente, heeft 24% (n=85) dit gemeld via het terugmeldformulier van het Kadaster en heeft 22% (n=80) dit op een andere manier gedaan (zie Bijlage 3). 15% (n=55) heeft de onjuistheid niet gemeld. Van de respondenten die geen melding hebben gemaakt geven de meeste respondenten (45%, n=25) aan dat zij niet weten hoe zij een terugmelding moeten doen. 25% (n=14) geeft een andere reden, zie hiervoor Bijlage 3. Verder wil 89% (n=270) van de respondenten die een melding hebben gemaakt graag een terugkoppeling ontvangen.

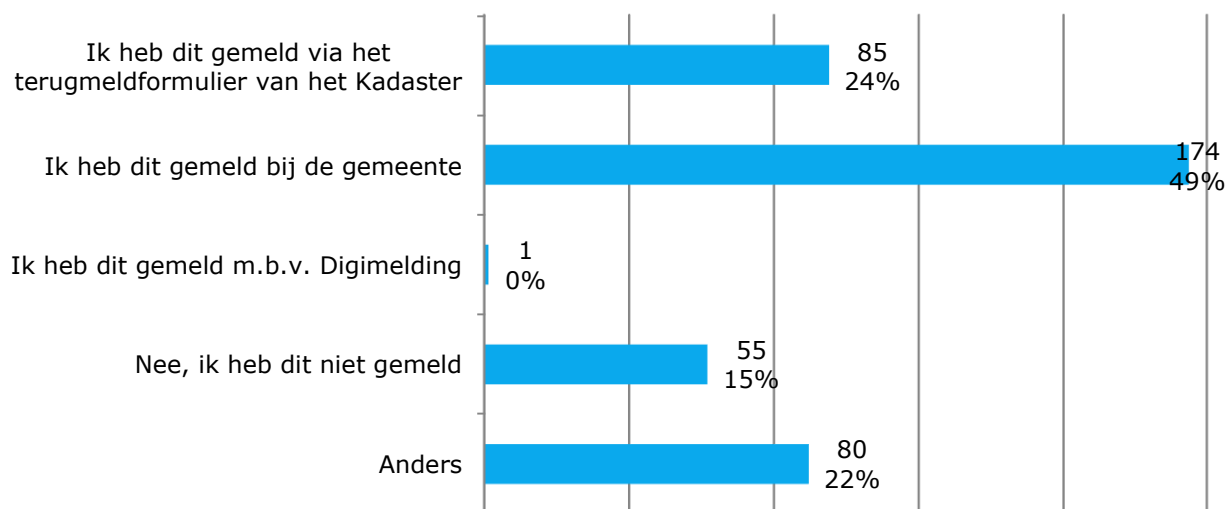


Figuur 4.3.1.5 Heeft u weleens onjuistheden geconstateerd in de BAG?

Opvallende verschillen:

- In de publieke sector heeft men vaker een onjuistheid geconstateerd in de BAG dan in de private sector;
- Eindgebruikers hebben minder vaak onjuistheden in de BAG geconstateerd, in vergelijking met doorleveranciers (zowel intern als extern).

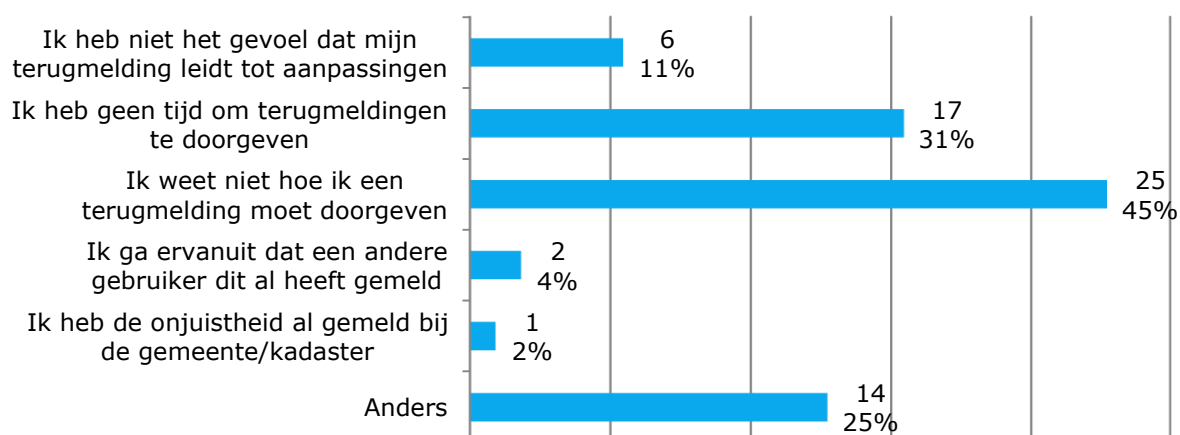




Figuur 4.3.1.6 Heeft een hier een terugmelding of correctieverzoek van gemaakt? (meerdere antwoorden mogelijk)

Opvallende verschillen:

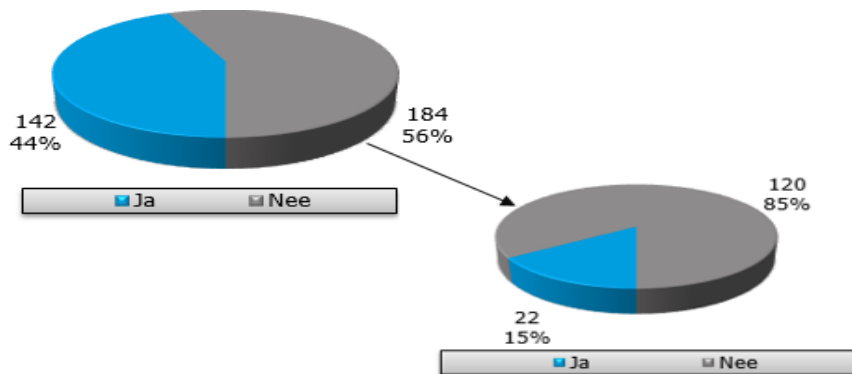
- Binnen de private sector meldt men relatief vaker via het terugmeldformulier van het Kadaster correctieverzoeken, of maakt men helemaal geen melding van de onjuistheid. In de publieke sector doet men dit relatief vaker via de gemeente of op een andere wijze;
- Eindgebruikers maken minder gebruik van het terugmeldformulier van het Kadaster of terugmeldingen op andere wijze en geven relatief vaker aan geen terugmelding gedaan te hebben. Interne doorleveranciers maken relatief vaak gebruik van het terugmeldformulier van het Kadaster.



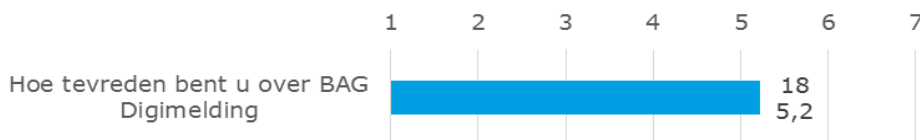
4.3.1.7 Waarom heeft u de geconstateerde onjuistheid niet teruggemeld? (meerdere antwoorden mogelijk)



Om een melding te maken kan men, indien werkzaam in de publieke sector, gebruik maken van BAG Digimelding. 44% (n=142) zegt de BAG Digimelding te kennen en hiervan heeft 15% (n=22) ook al daadwerkelijk hiervan gebruik gemaakt. De BAG Digimelding krijgt gemiddeld een 5,2 op een 7-puntsschaal (n=18). Voor de redenen waarom men nog geen gebruik maakt van BAG Digimelding, dan wel de redenen waarom men ontevreden is over BAG Digimelding, zie Bijlage 3. Ook zijn in deze bijlage suggesties opgenomen om het terugmelden van een onjuistheid te vergemakkelijken.



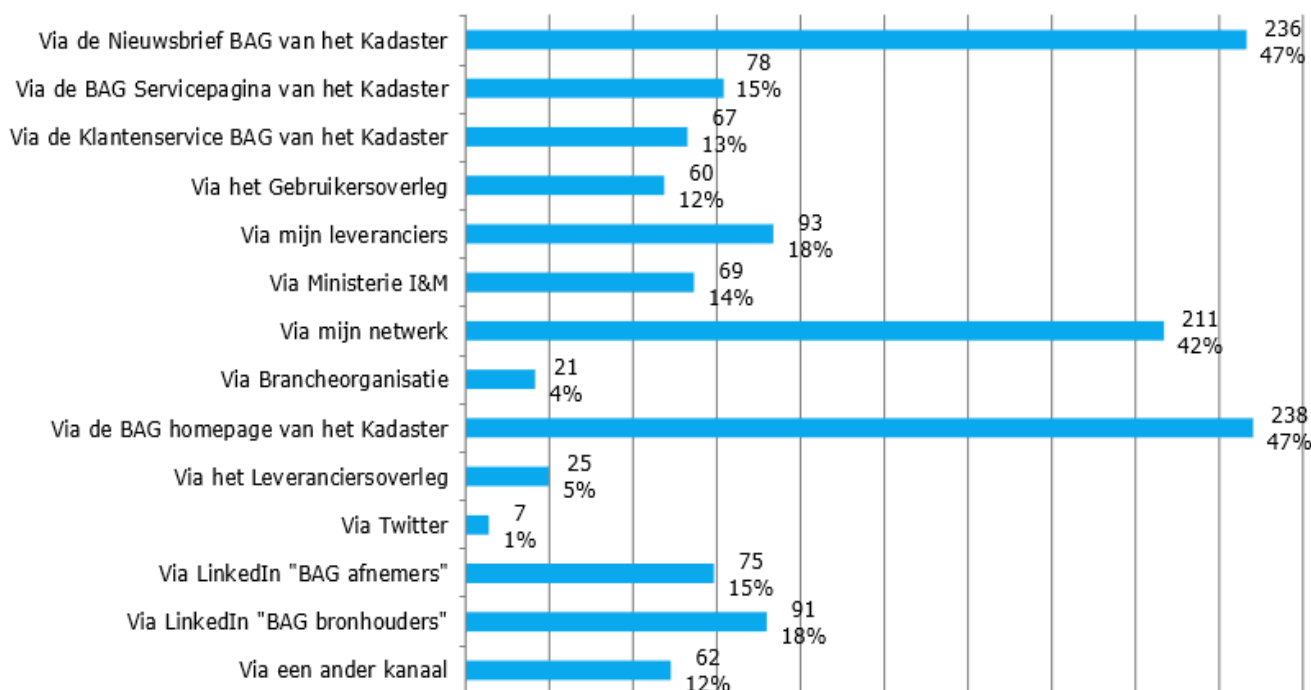
Figuur 4.3.1.8 Kent u BAG Digimelding en maakt u hier gebruik van?



Figuur 4.3.1.9 Hoe tevreden bent u over BAG Digimelding?

Respondenten geven aan dat zij het vaakst informatie over de BAG inwinnen via de BAG homepage van het Kadaster (47%, n=238) en de Nieuwsbrief BAG van het Kadaster (47%, n=236). Ook in 2013 werd de Nieuwsbrief van de BAG het vaakst genoemd (52%). Slechts 1% (n=7) wint informatie in via Twitter. Gemiddeld geven de respondenten de informatievoorziening een 5,2 (n=340) op een 7-puntsschaal. Dit is gelijk aan 2013 toen er eveneens een 5,2 (n=233) werd gescoord. Voor de toelichtingen aangaande de informatievoorziening vanuit het Kadaster, zie Bijlage 3.





Figuur 4.3.1.10 Op welke manier wilt u informatie in, inzake de BAG?

Opvallende verschillen:

- In 2015 wilt men significant minder vaak informatie over de BAG in via de BAG Servicepagina van het Kadaster, via de Klantenservice BAG van het Kadaster en via het Ministerie I&M, dan in 2013. In 2015 wilt men significant vaker informatie in via een ander kanaal, dan in 2013;
- In het algemeen geeft men in de publieke sector aan via meer kanalen geïnformeerd te willen worden over de BAG dan in de private sector, wel wilt men in de private sector relatief vaker geïnformeerd worden via de BAG homepage en brancheorganisaties.
- Eindgebruikers kiezen relatief weinig informatiekanaal via welke zij geïnformeerd willen worden over de BAG, in vergelijking met doorleveranciers. Interne doorleveranciers geven relatief vaak aan via een breed aanbod van informatiekanaal geïnformeerd te willen worden.



Figuur 4.3.1.11 Hoe tevreden bent u over de informatievoorziening?



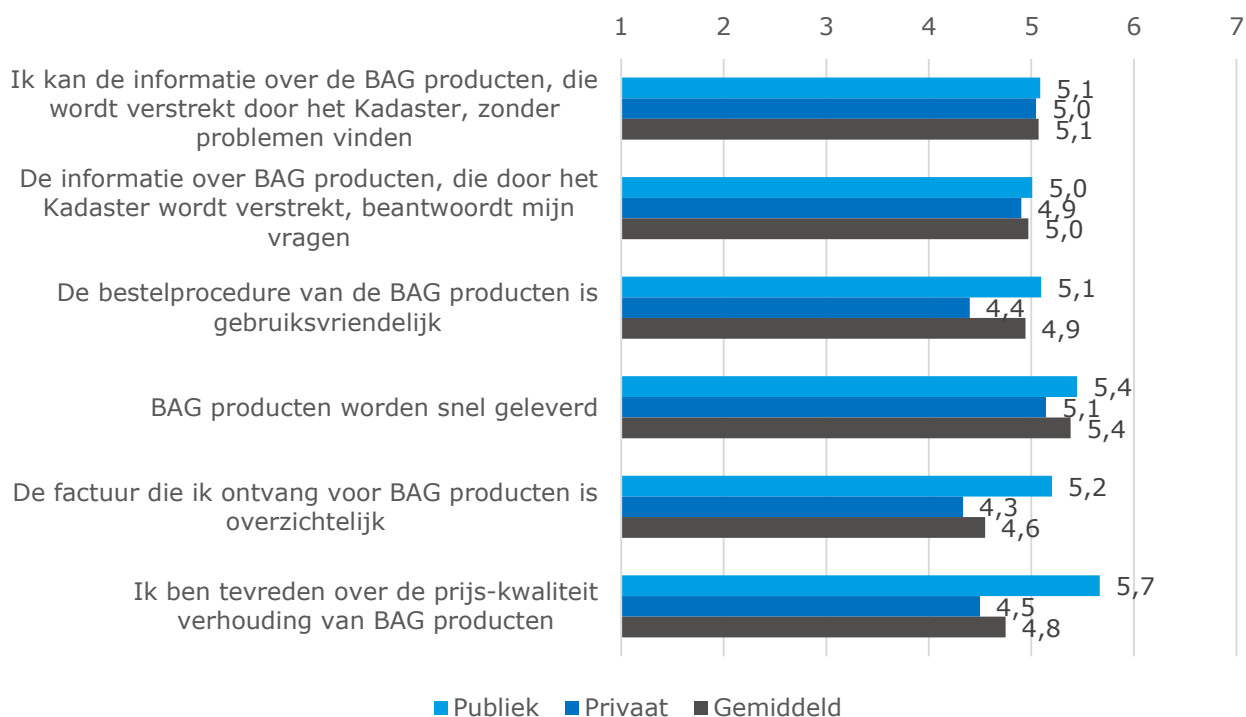
Opvallende verschillen:

- Binnen de publieke sector is men meer tevreden over de informatievoorziening dan in de private sector;
- Respondenten die intern BAG-gegevens doorleveren zijn hier ook meer tevreden over, eindgebruikers zijn minder tevreden over de informatievoorziening.

4.4 BAG producten

4.4.1 Beoordeling BAG producten

Wanneer respondenten enkele stellingen worden voorgelegd met betrekking tot de informatie over BAG producten, de bestelprocedure, de levering van BAG producten en de factuur zijn respondenten het meest tevreden over de snelheid waarmee BAG producten worden geleverd (5,4). Het minst tevreden is men met de overzichtelijkheid van de factuur (4,6). Ook in 2013 is men enigszins tevreden over de levertijd (5,5) en wordt op de facturatie een 5,2 gescoord¹³.



Figuur 4.4.1.1 Tevredenheid BAG producten met betrekking tot informatie en bestelprocedure

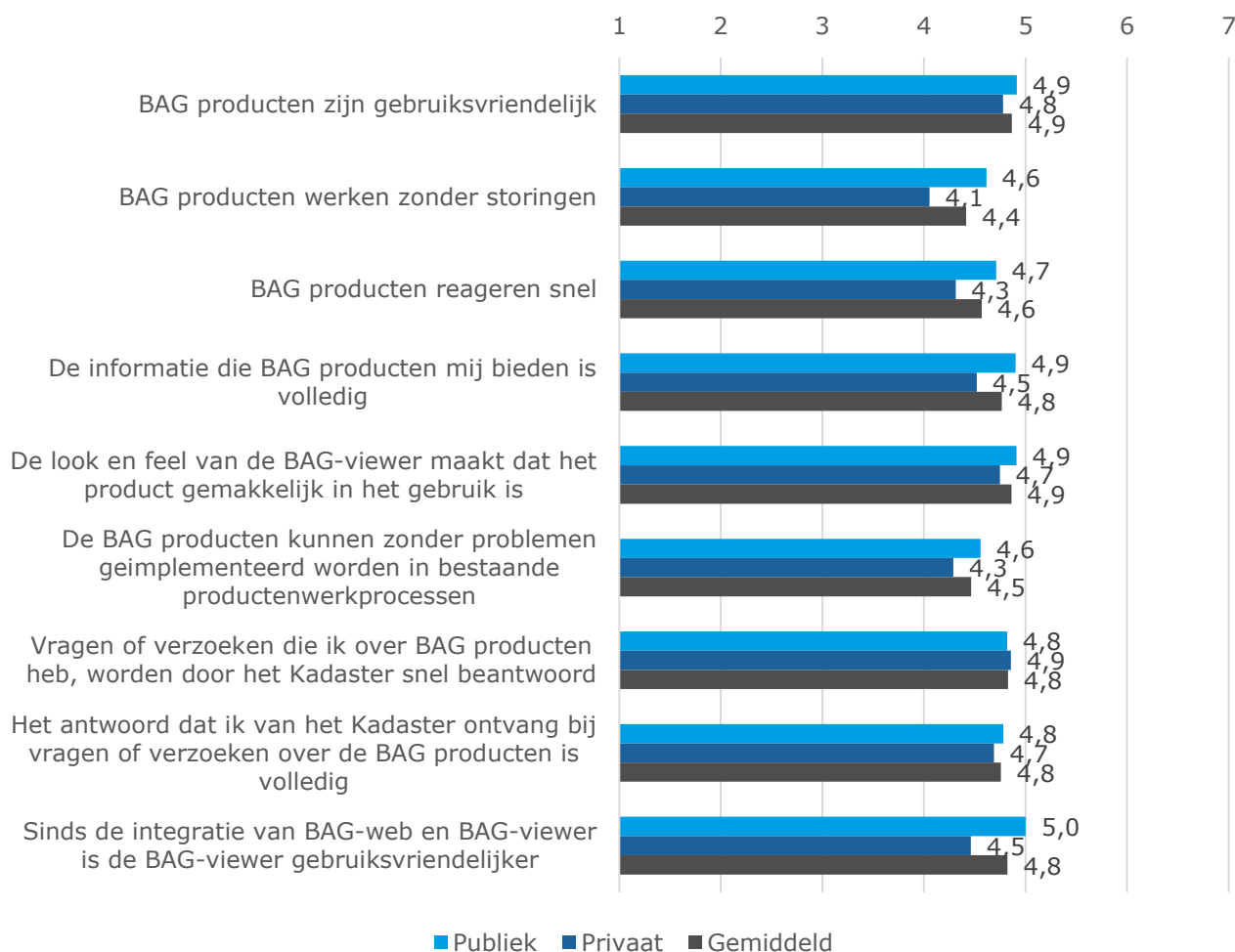
¹³ In 2013 wordt enkel gevraagd naar 'De levertijd' en 'De facturatie'.



Opvallende verschillen:

- In de publieke sector vindt men de bestelprocedure gebruiksvriendelijker dan in de private sector;
- Eindgebruikers zijn minder tevreden over de gebruiksvriendelijkheid van de bestelprocedure en de snelheid waarmee BAG producten worden geleverd in vergelijking tot doorleveranciers (intern en extern). De interne doorleveranciers zijn het meest tevreden hierover.

Wanneer wordt gevraagd naar het gebruik van de BAG producten scoren de respondenten het hoogst op de stellingen 'BAG producten zijn gebruiksvriendelijk' en 'De look en feel van de BAG-viewer maakt dat het product gemakkelijk in gebruik is' (beide een 4,9). Het laagst scoort de stelling 'BAG producten werken zonder storingen' (4,4). In 2013 wordt er een 5,0 op 'Gebruikersgemak' gescoord en een 5,4 op 'Performance'.



Figuur 4.4.1.2 Hoe tevreden bent u over deze aspecten met betrekking tot het gebruik van de BAG?



Opvallende verschillen:

- Op ongeveer de helft van de aspecten die betrekking hebben op BAG producten zijn respondenten in de publieke sector positiever, in vergelijking met de private sector;
- Een vergelijkbare beoordeling van de aspecten is ook te zien bij interne doorleveranciers. Eindgebruikers zijn juist weer minder tevreden over deze aspecten.

Verbetersuggesties gebruik BAG producten

- *Communicatie / ondersteuning*: een aantal respondenten (n=10, 19%) geeft verbetersuggesties met betrekking tot de communicatie van BAG producten. Dit gaat zowel over de communicatie met individuen als de communicatiemiddelen (bijvoorbeeld via de website). Een tweetal verbetersuggesties die worden gegeven, is het goed beantwoorden van vragen van gebruikers en het overleggen over (toekomstige) mogelijkheden van de BAG;
- *Storing / Traag / (web)Service niet beschikbaar*: enkele respondenten (n=10, 19%) willen graag verbeteringen zien op het gebied van de BAG producten (de BAG-viewer) en de kwaliteit (volledigheid) van gegevens;
- *Toevoegingen inhoud*: enkele respondenten (n=6, 11%) geven ook aan dat ze meer gegevens zouden willen, zoals de geschiedenis van een pand of het toevoegen van CBS-wijken.

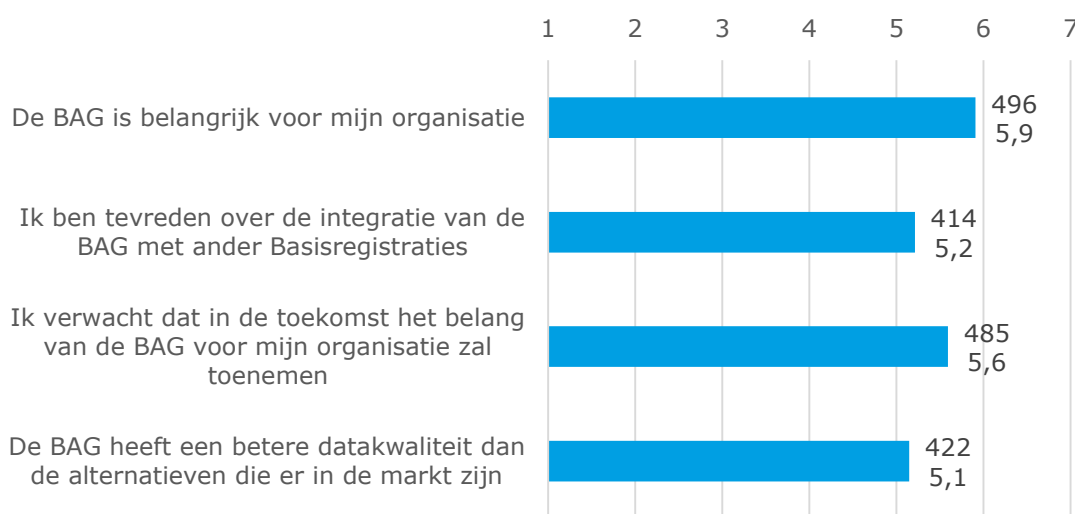
Toelichtingen BAG gebruik vergemakkelijken

- *Storing / Traag*: de meeste toelichtingen behoren tot deze categorie (n=25, 32%). Respondenten geven aan dat met name de BAG-viewer last heeft van frequente storingen en traagheid. Het verhelpen van de storingen zou het gebruik van de BAG vergemakkelijken;
- *Informatie mist (status / historie / coördinaten)*: ondervraagden hebben behoefte aan aanvulde informatie. Respondenten noemen de historie van een adres of de WOZ-waarde (n=13, 16%);
- *Communicatie / Ondersteuning*: ook zou betere communicatie, zoals bijvoorbeeld een e-mail sturen bij storingen en advies en begeleiding geven bij BAG extract, het gebruik van BAG vergemakkelijken (n=13, 16%).



4.5 Toegevoegde waarde

Respondenten scoren het hoogst op de stelling 'De BAG is belangrijk voor mijn organisatie' (5,9). In 2013 werd deze vraag iets anders gesteld, te weten 'De BAG is belangrijk voor de uitvoering van mijn werkzaamheden/taken waar adres-/pandgegevens nodig zijn'. Ook toen scoorde deze stelling met een 5,8 hoog. Het laagst wordt gescoord op het aspect 'De BAG heeft een betere datakwaliteit dan de alternatieven die er in de markt zijn' (5,1). In 2013 scoorde deze stelling een 4,9. Voor de toelichtingen op de stellingen in deze paragraaf, zie Bijlage 3.



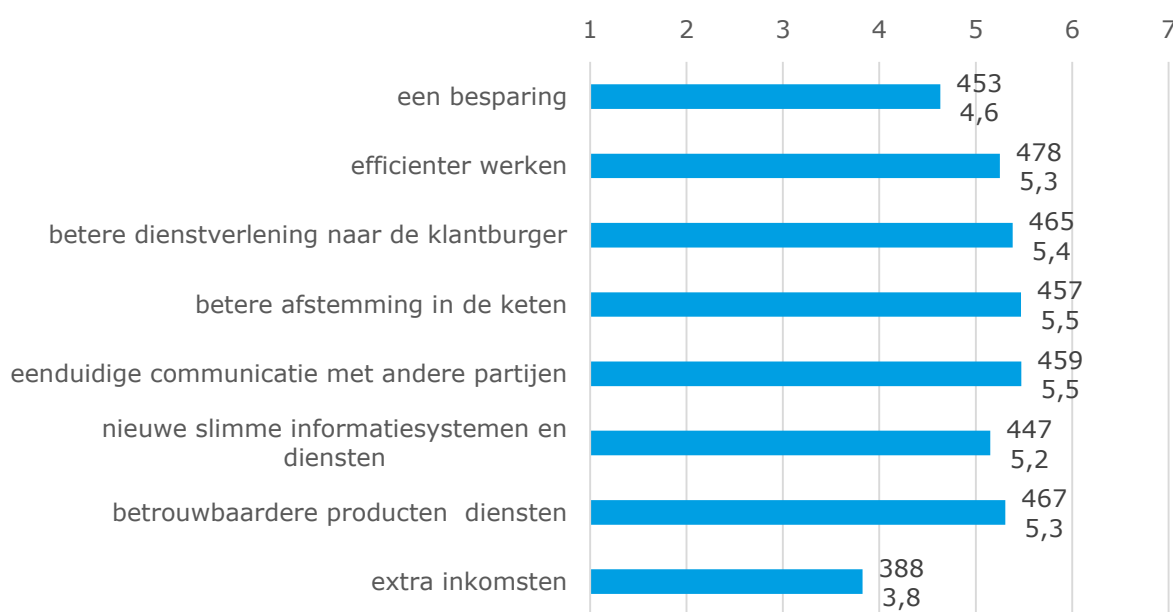
Figuur 4.5.1.1 Toegevoegde waarde van de BAG

Opvallende verschillen:

- In 2015 geven significant meer respondenten aan dat de BAG een betere datakwaliteit heeft dan de alternatieven die er in de markt zijn, dan in 2013;
- In de publieke sector onderschrijft men meer het belang van de BAG voor hun organisatie, verwacht men de BAG in de toekomst meer te gebruiken, is men meer tevreden over zowel de datakwaliteit van de BAG (t.a.v. alternatieven) als de integratie met andere Basisregistraties in vergelijking met de private sector;
- Voor interne doorleveranciers is eenzelfde beeld te zien, deze scores op alle aspecten hoger dan de andere type gebruikers, eindgebruikers scoren op alle aspecten gemiddeld lager dan de andere type gebruikers. Externe doorleveranciers zijn minder tevreden over de integratie met andere basisregistraties.



Aan alle respondenten is gevraagd wat de gepercipieerde toegevoegde waarde van de BAG is. Respondenten denken dat de BAG vooral kan zorgen voor een betere afstemming in de keten en dat het wellicht voor eenduidige communicatie met andere partijen kan zorgen (beide een 5,5). Dit is vergelijkbaar met 2013 toen deze stellingen beiden gemiddeld met een 5,4 werden beoordeeld. Respondenten hebben er minder vertrouwen in dat de BAG leidt tot extra inkomsten (3,8). Deze stelling scoorde ook in 2013 laag met een 3,6.



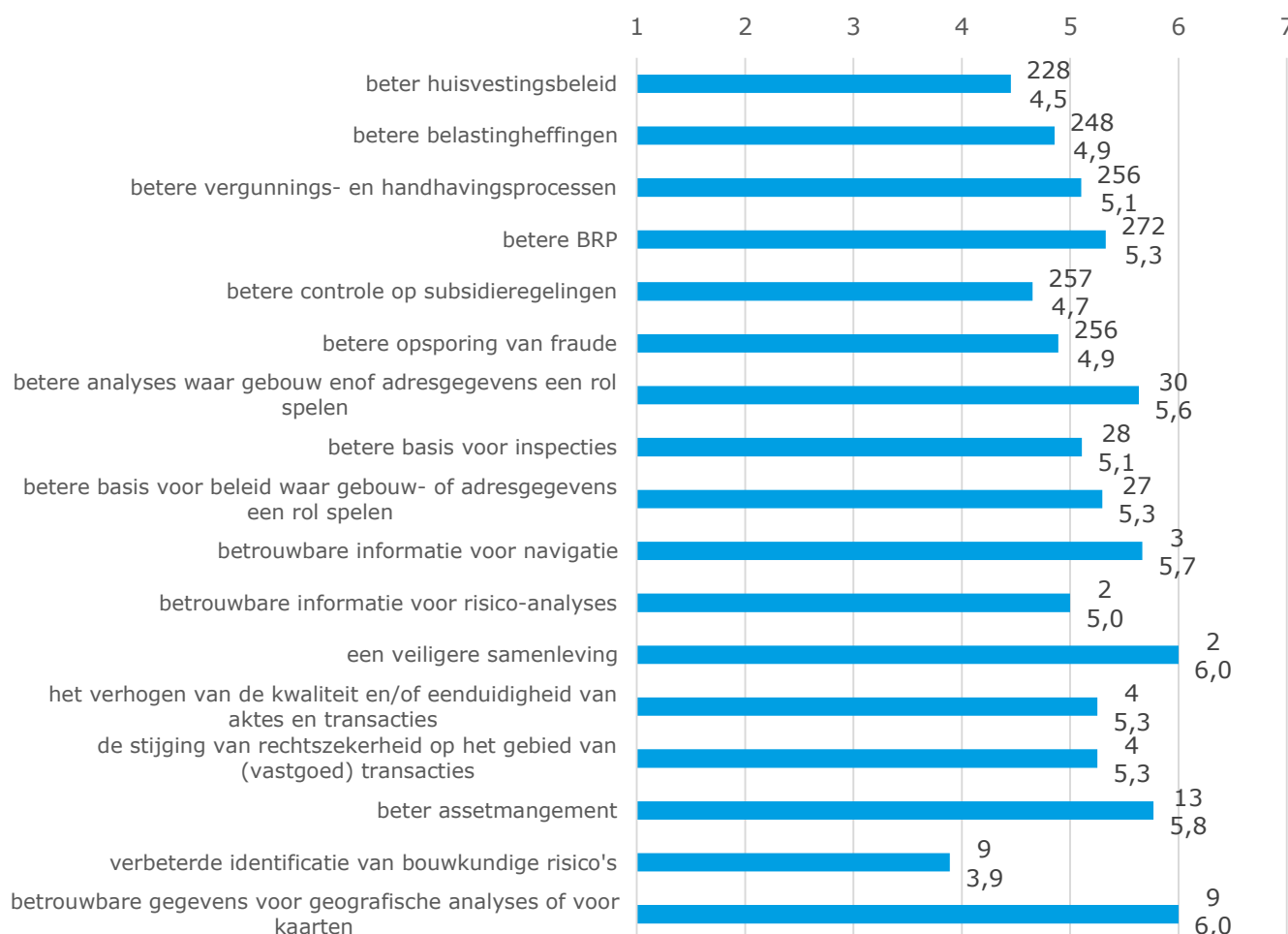
Figuur 4.5.1.2 Toegevoegde waarde van de BAG (algemeen)

Opvallende verschillen:

- In 2015 geven significant meer respondenten aan het eens te zijn met de stelling dat de BAG leidt tot extra inkomsten, dan in 2013;
- In de publieke sector onderschrijft men de stellingen meer dat de BAG leidt tot betere afstemming in de keten, eenduidige communicatie met andere partijen en betrouwbaardere producten en diensten dan in de private sector;
- Interne doorleveranciers zien meer voordelen bij het gebruiken van de BAG ten opzichte van de overige type gebruikers. Alleen op de stellingen dat de BAG tot besparingen en extra inkomsten leidt is dit niet het geval. Voor eindgebruikers is het omgekeerde beeld te zien.



Er zijn ook nog een aantal stellingen geponeerd over de toegevoegde waarde van de BAG die organisatie specifiek zijn.¹⁴ Hieruit blijkt dat de Geo-informatie bedrijven met een 6,0 het hoogst scoren op de stellingen dat de BAG kan zorgen voor betrouwbare gegevens voor geografische analyses of voor kaarten.¹⁵ Laag wordt gescoord door de Vastgoedbedrijven; zij scoren een 3,9 op de stelling dat gebruik van de BAG kan leiden tot verbeterde identificatie van bouwkundige risico's.



Figuur 5.5.1.3 Toegevoegde waarde van de BAG (organisatieonderdeel specifiek)

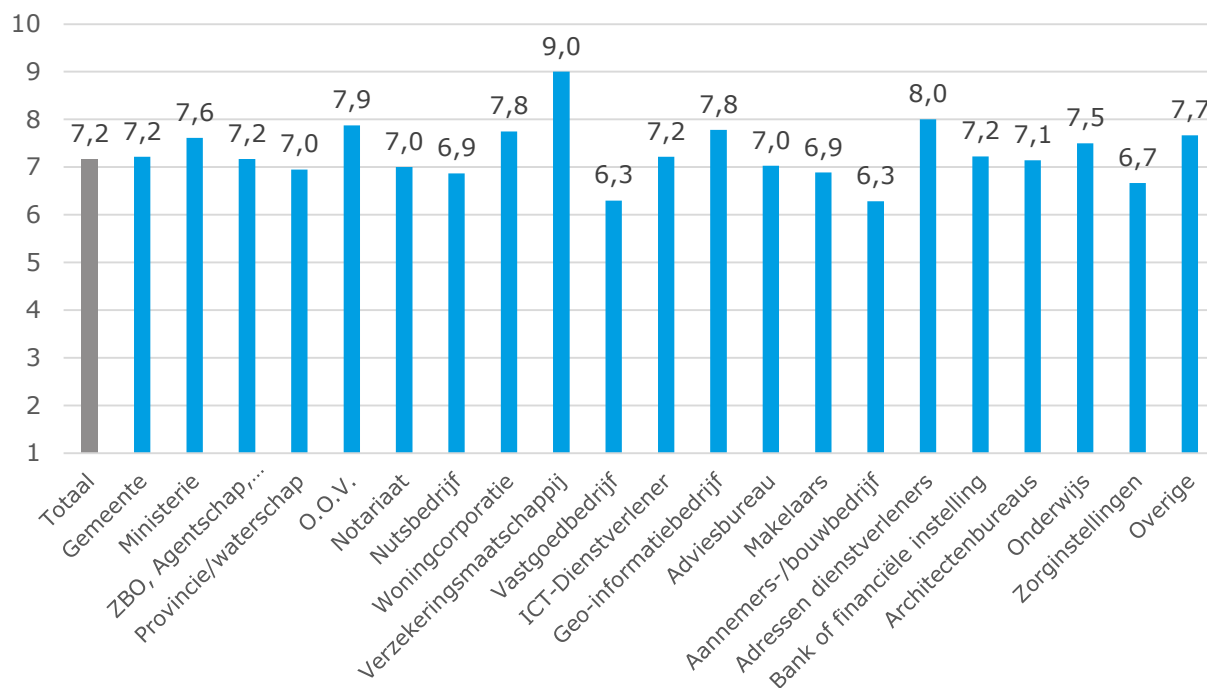
¹⁴ Enkele respondenten hebben niet aangegeven in welke type organisatie zij werkzaam zijn, hierdoor hebben zij enkel de algemene antwoordopties over de toegevoegde waarde getoond gekregen en niet de organisatie-specifieke antwoordopties over de toegevoegde waarde.

¹⁵ O.O.V. scoort ook een 6,0 op 'Gebruik van de BAG kan leiden tot een veiligere samenleving'. Echter, door de lage N is dit cijfer niet representatief.



4.6 Eindbeoordeling en NPS

Gemiddeld geven alle respondenten tezamen een 7,2 voor de BAG in het algemeen ten opzichte van een 7,0 in 2013. O.O.V. scoort met een 7,9 (n=8) het hoogst.¹⁶ Het laagst wordt gescoord door Vastgoedbedrijven (n=10) en Aannemers- en bouwbedrijven (n=14); beiden scoren een 6,3.

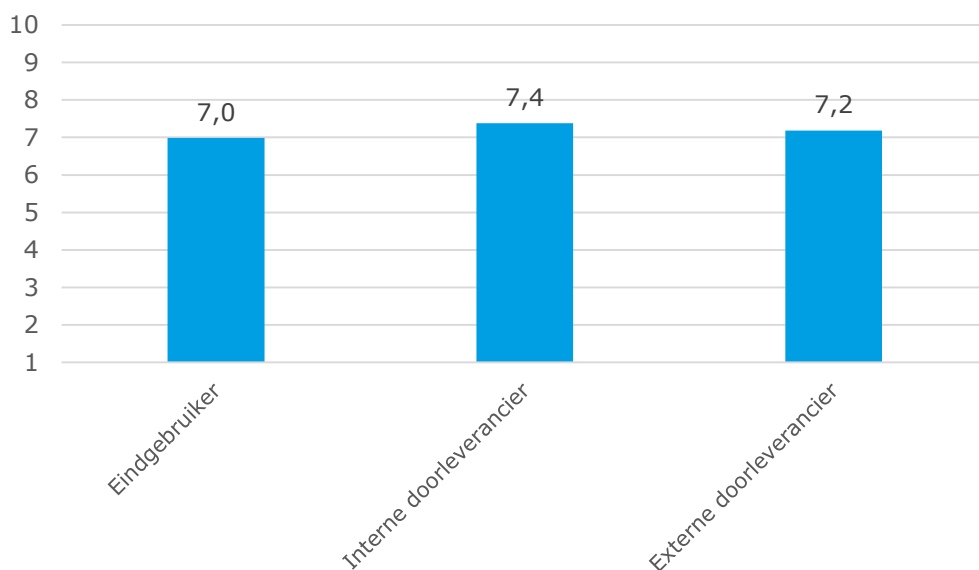


Figuur 4.6.1 Eindbeoordeling totaal en per organisatie

Verder blijkt dat respondenten die BAG gegevens doorleveren binnen hun organisatie iets tevredener zijn over de BAG in het algemeen, dan eindgebruikers en doorleveranciers buiten hun organisatie. Zo scoren de interne doorleveranciers gemiddeld een 7,4 ten opzichte van een 7,0 (n=246) die eindgebruikers geven en een 7,2 (n=44) die externe doorleveranciers geven.

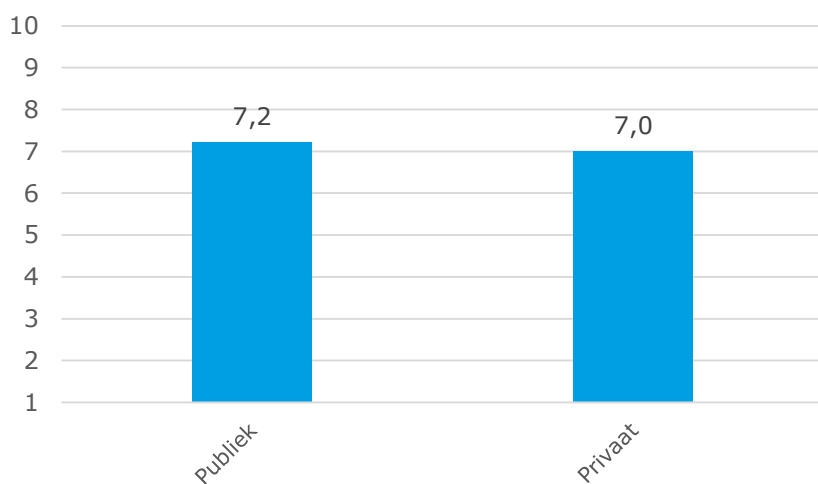
¹⁶ Verzekeringsmaatschappijen en Adressen dienstverleners scoren hoger dan O.O.V.. Echter, door de lage N (respectievelijk n=1 en n=3) zijn deze cijfers niet representatief.





Figuur 4.6.2 Eindbeoordeling per type gebruiker

Wanneer de respondenten worden ingedeeld naar de publieke en de private sector blijkt dat respondenten werkzaam in de publieke sector met een 7,2 (n=340) iets hoger scoren dan respondenten die werkzaam zijn in de private sector (7,0, n=147).



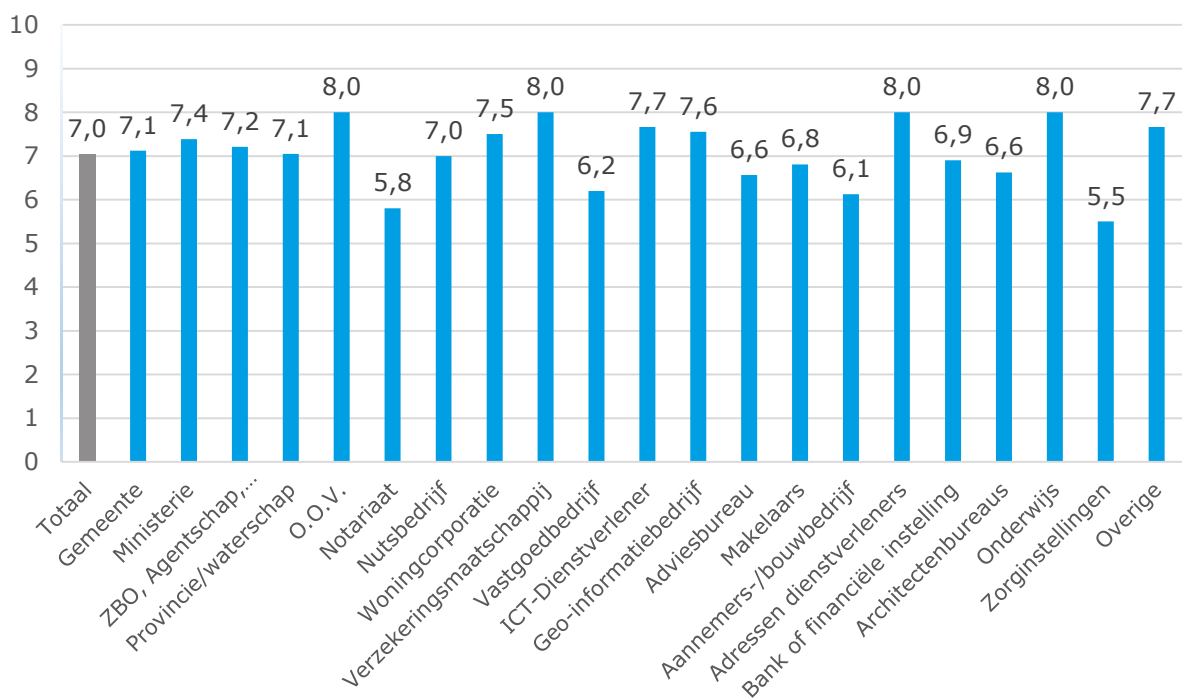
Figuur 4.6.3 Eindbeoordeling voor de publieke en private sector

Opvallende verschillen:

- Eindgebruikers geven gemiddeld een lager rapportcijfer voor de BAG dan (interne en externe) doorleveranciers. Interne doorleveranciers geven het hoogste rapportcijfer.



Ten slotte is aan respondenten gevraagd hoe waarschijnlijk het is dat hij of zij zich positief over de BAG zouden uitlaten bij relaties en/of collega's (NPS).¹⁷ Door respondenten kan er gescoord worden op een schaal van 0 tot 10. Een score van 0-6 betekent dat de respondent zich niet positief zal uitlaten over de BAG bij relaties en/of vrienden. Een 7 of 8 wil zeggen dat de respondenten neutraal tegenover deze stelling staan. Ten slotte wanneer een 9 of 10 wordt gegeven betekent dit dat de respondent zich positief over de BAG zou uitlaten bij relaties en/of collega's. Gemiddeld wordt er een 7,0 gescoord en ook hier scoort O.O.V. het hoogst met een 8,0.¹⁸ In 2013 is deze vraag in een iets andere vorm gesteld, te weten: 'Hoe waarschijnlijk is het dat u het gebruik van de BAG gaat aanbevelen aan relaties en/of collega's in uw branche/sector?'. Er werd toen met een 6,8 iets lager gescoord.



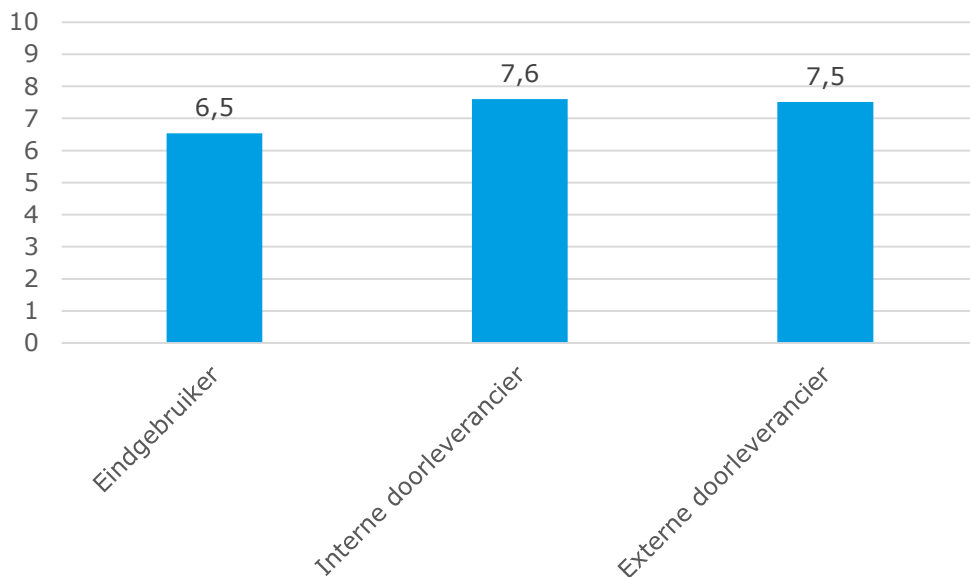
Figuur 4.6.4 NPS (0= zeer onwaarschijnlijk t/m 10= zeer waarschijnlijk)

¹⁷ De NPS wordt berekend op een 11-puntsschaal (0 t/m 10).

¹⁸ Verzekeringsmaatschappijen, Adressen dienstverleners en Onderwijs scoren hoger dan O.O.V. Echter, door de lage N (respectievelijk n=1, n=3 en n=2) zijn deze cijfers niet representatief.

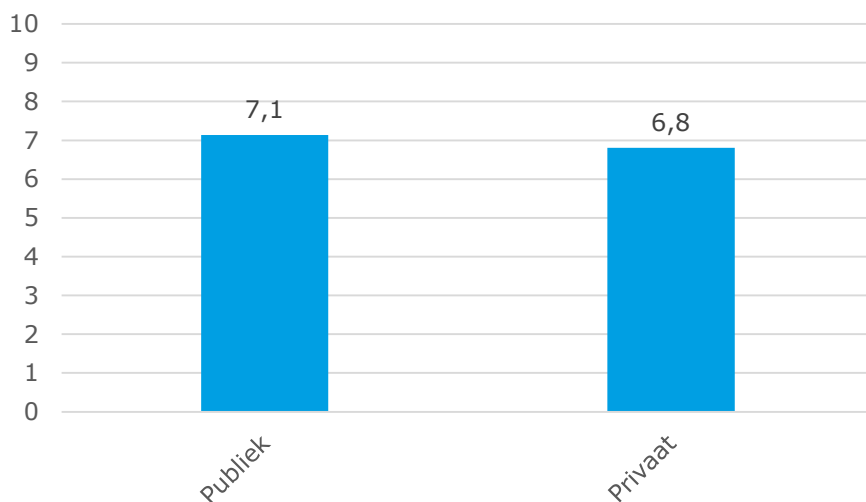


De interne doorleveranciers (n=203) scoren met een 7,6 hoger dan de eindgebruikers (6,5; n=254) en die externe doorleveranciers (7,5; n=45).



Figuur 4.6.5 NPS per type gebruiker

Evenals dat de publieke sector een hoger algemeen rapportcijfer geeft voor de BAG, scoren zij ook hoger op de NPS, dan respondenten die werkzaam zijn in de private sector. De publieke sector scoort gemiddeld een 7,1 (n=348), terwijl in de private sector een 6,8 (n=155) wordt gescoord.



4.6.6 NPS voor de publieke en private sector



Opvallende verschillen:

- Respondenten die BAG-gegevens intern doorleveren hebben gemiddeld genomen de hoogste intentie om zich positief uit te laten in hun branche over het gebruik van de BAG. Bij eindgebruikers is dit het laagst.

Verbetersuggesties ten aanzien van de BAG

- *Uniformiteit / Aansluiting op andere registraties:* dit is de grootste categorie toelichtingen (n=30, 29%). Respondenten verzoeken om integratie en betere afstemming tussen de BAG en andere registraties;
- *Inhoud toevoegingen:* respondenten geven als verbeterpunt aan dat ze meer gegevens, zoals bijvoorbeeld de geschiedenis van een pand of toegevoegde CBS-wijken willen ontvangen (n=26, 25%);
- *Kwaliteit / Volledigheid: ten slotte* wordt verbetering van de kwaliteit en volledigheid van de BAG data als verbetersuggestie gegeven (n=12, 12%).





Uitgegeven door: Statifact BV
Datum: 10 maart 2016
Plaats: Utrecht