



Afnemersonderzoek BAG Enquête



Afnemersonderzoek BAG - Enquête

Uitvoering 2013

Statifact heeft in het kader van het afnemersonderzoek een digitale enquête uitgevoerd in de publieke en private sector.

Afnemersonderzoek BAG Enquête

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:	November 2013
Projectmanager:	Andrew Chandler
Analist:	Isabelle Timmermans

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
1.1. Doelstelling onderzoek	4
1.2. Doelgroep	4
1.3. Respons	5
1.4. Uitvoering	6
1.5. Rapportage	6
1.6. Betrouwbaarheid	7
2. Conclusies	8
2.1. BAG-gegevens	8
2.2. BAG-Producten	9
2.3. Datakwaliteit	10
2.4. Terugmeldingen	11
3. Profiel van de respondent	12
3.1. Sector	12
3.2. Afdeling	13
3.3. Wijze van gebruik	15
3.4. Type gebruiker	17
3.5. Gebruikers van andere gegevensbestanden	19
4. BAG-gegevens	21
4.1. Gebruiksdoeleinden BAG-gegevens	21
4.2. Gebruik en waardering van BAG-gegevens	22
4.3. Gebruik van BAG-gegevens in processen	24
4.4. Gebruik van BAG-gegevens in producten en/of diensten (doorlevering)	28
5. BAG-producten	31
5.1. Gebruik BAG-producten	31
5.2. Frequentie afname / gebruik	32
5.3. Beoordeling aanvraagproces & gebruik	34
5.4. Datakwaliteit	39
5.5. Terugmeldingen	41
6. Informatievoorziening	43
7. Toegevoegde waarde	45
7.1. Belang van de BAG	45
7.2. Winstpakkers	46
8. Eindbeoordeling	48
8.1. Rapportcijfer	48
8.2. Verbetersuggesties	49
8.3. Aanbevelingsintentie	51
9. Prioriteitenmatrix	52

Bijlage 1: Vragenlijst
Bijlage 2: Segmentaties
Bijlage 3: Antwoorden open vragen
Bijlage 4: Betrouwbaarheid
Bijlage 5: Methodologie



1. Inleiding

Statistact heeft in opdracht van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu een afnemersonderzoek uitgevoerd over de Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG).

1.1. Doelstelling onderzoek

Het hoofddoel van het afnemersonderzoek BAG is:

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

Aanvullende doelstellingen zijn:

- Gericht aandachtspunten af kunnen leiden hoe bijvoorbeeld de tevredenheid verbeterd kan worden;
- Op basis van aanvullend kwalitatief onderzoek in de private sector, inzicht verkrijgen in het nut en noodzaak en toegevoegde waarde van de BAG¹;
- De uitkomsten van het afnemersonderzoek BAG dienen als input voor de wettelijke evaluatie die thans door de Auditdienst Rijk (ADR) uitgevoerd wordt.

1.2. Doelgroep

De doelgroep is in samenspraak met het Ministerie van I&M vastgesteld. De doelgroep bestaat uit gebruikers van de BAG. 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. Dit wordt vooral verwacht in de volgende sectoren: Notariaten, Woningcorporaties, Verzekeringsmaatschappijen en Geoinformatiebedrijven. Daarnaast zijn in deze groep ook binnengemeentelijke afnemers van de BAG benaderd. Om deze organisaties te bereiken zijn diverse koepelorganisaties gevraagd om de uitnodiging voor het onderzoek onder hun leden te verspreiden.

¹ Deze rapportage bevat niet de uitkomsten van het aanvullend kwalitatief onderzoek.



1.3. Respons

Voor het onderzoek zijn 570 geregistreerde gebruikers van de BAG aangeschreven. Daarvan hebben 174 respondenten gereageerd (31%). Om het perspectief van de gebruiker zo goed mogelijk in kaart te brengen, is besloten om de uitnodiging aan gemeenten via KING te laten versturen naar de NUP contactpersoon van de gemeente, die naar verwachting goed zicht heeft op binnengemeentelijk gebruik van de BAG, in plaats van naar de BAG beheerder. Andere koepelorganisaties die de uitnodiging voor het afnemersonderzoek BAG hebben verspreid zijn: de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB), het Verbond van Verzekeraars, Aedes en GeoBusiness Nederland. Vanuit de koepels hebben 196 mensen gereageerd. De totale respons bedraagt 370.

	Uitgenodigd	Respons	% Respons
Geregistreerde gebruikers	570	174	31%
Niet-geregistreerde gebruikers (via koepels)	Onbekend	196	-
Totaal	-	370	-

Tabel 1.3.1: Respons

Hieronder staat de respons van de geregistreerde gebruikers en de niet-geregistreerde gebruikers uitgesplitst naar type organisatie.

	Geregistreerde gebruikers		Niet-geregistreerde gebruikers	
Waterschap	5	3%	0	0%
Gemeente	0	0%	124	63%
Ministerie	1	1%	0	0%
ZBO, Agentschap of Uitvoeringsorganisatie	21	12%	4	2%
Provincie	4	2%	0	0%
O.O.V.	16	9%	1	1%
Notariaat	7	4%	41	21%
Nutsbedrijf	15	9%	0	0%
Woningcorporatie	6	3%	17	9%
Verzekeringsmaatschappij	1	1%	1	1%
Vastgoedbedrijf	5	3%	1	1%
ICT-Dienstverlener	35	20%	2	1%
Data leverancier	10	6%	1	1%
Geo-informatiebedrijf	12	7%	3	2%
Adviesbureau	28	16%	1	1%
Overige organisatie	8	5%	0	0%

Tabel 1.3.2: Respons per sector



1.4. Uitvoering

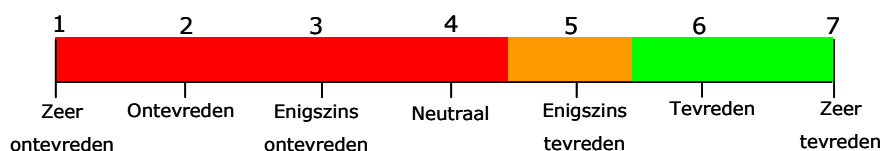
De enquête kon door de respondenten online worden ingevuld. De geregistreerde gebruikers zijn rechtstreeks per e-mail benaderd door Statistact. De aankondiging is verstuurd op maandag 3 juni 2013 en de uitnodiging op woensdag 5 juni 2013. Op woensdag 12 juni 2013 is de eerste herinnering verstuurd. Op dinsdag 18 juni 2013 is de tweede herinnering verstuurd. De koepelorganisaties hebben de uitnodiging op 5 juni 2013 doorgestuurd en de herinnering op 12 juni 2013. Aedes heeft de uitnodiging verspreid op 20 juni 2013. Op vrijdag 28 juni 2013 is het onderzoek gesloten.

1.5. Rapportage

In deze rapportage wordt per vraag de rechte tellingen (frequenties) weergegeven. Voor de resultaten 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%.

Respondenten hebben de BAG via diverse aspecten op een 7-puntsschaal beoordeeld (tenzij anders vermeld). De betekenis van de kleuren die gebruikt zijn, staat in onderstaande afbeelding weergegeven.



Afbeelding 1.5: Tevredenheidsschaal

De keuze voor de kleurstelling is gebaseerd op uitgebreid onderzoek onder medewerkers, gebruikers en klanten. Hieruit is gebleken dat mensen geneigd zijn wenselijk te antwoorden en bij een neutrale mening sneller rechts/positief van het midden scoren. Een score 'enigszins tevreden' betekent dus niet zozeer een verdienste. Er is in dat geval geen sprake van ontevredenheid, maar het zou te ver gaan om van tevredenheid te spreken. Vandaar dat gemiddelde scores rondom dit label geen rode, geen groene, maar een oranje kleur krijgen.



1.6. Betrouwbaarheid

De resultaten uit het onderzoek, met uitzondering van enkele aspecten, zijn betrouwbaar. Dit is gemeten op basis van een 95% betrouwbaarheidsinterval. In bijlage 4 staat de analyse kort uitgelegd en weergegeven. Wanneer aspecten niet betrouwbaar zijn (vanwege lage respons en/of te grote variatie) wordt dit, bij de behandeling van die aspecten, in de rapportage expliciet vermeld.



2. Conclusies

Met behulp van de onderzoeksresultaten van het afnemersonderzoek is er inzicht verkregen in de mate van tevredenheid en het gebruik en de doeltreffendheid van de BAG in de praktijk. De BAG wordt beoordeeld met een rapportcijfer 7, een ruime voldoende met ruimte voor verbetering. Dit hoofdstuk beschrijft de belangrijkste bevindingen, die voortkomen uit analyse van de onderzoeksresultaten en die als input gebruikt kunnen worden voor het bepalen van verbeteracties om de tevredenheid over de BAG te vergroten.

2.1. BAG-gegevens

Van alle BAG-gegevens wordt de woonplaatsgeometrie het minst gebruikt.

Respondenten zijn het minst tevreden over:

- ❧ De definitie van het oppervlakte object
- ❧ De nauwkeurigheid van het bouwjaar
- ❧ De actualiteit van het gebruiksdoel object

Daarnaast geven respondenten aan behoefte te hebben aan de volgende gegevens:

- ❧ Etages / hoogte / inhoud;
Men geeft aan meer informatie nodig te hebben over de hoogte, de etages of het Z-coördinaat van het pand. Deze informatie heeft men bijvoorbeeld nodig om de inhoud te berekenen of om de risico-inventarisatie voor de brandweer te kunnen uitvoeren.
- ❧ Verdieping gebruiksdoel;
Men geeft aan dat het gebruiksdoel niet gespecificeerd genoeg is. Men zou graag meer categorieën gedefinieerd zien t.b.v. bijvoorbeeld salesacties of risico-inventarisatie.
- ❧ Koppeling met andere registraties;
Men geeft aan dat de koppeling met andere registraties niet optimaal is. Men zou de BAG graag willen koppelen aan de WOZ, gemeentelijke databases of kadastrale gegevens. Daarnaast mist men het gegeven in welke gemeente een adres valt, dit moet nu zelf gekoppeld worden en men zou graag een dergelijke koppeling meegeleverd zien.



2.2. BAG-Producten

Aan respondenten is gevraagd welke BAG-producten zij gebruiken. BAG-Extract, BAG-web en BAG-viewer worden het meest gebruikt. BAG-web en BAG-viewer wordt vaak naast elkaar gebruikt. Respondenten die andere BAG-producten afnemen, gebruiken eveneens vaak BAG-web en BAG-viewer. Alle individuele BAG-producten zijn beoordeeld op een aantal aspecten die betrekking hebben op het aanvraagproces (indien van toepassing) en op een aantal aspecten die betrekking hebben op het gebruik. De aandachtspunten worden hieronder toegelicht.

Gebruikersgemak en vormgeving

Respondenten zijn enigszins tevreden over het gebruikersgemak en de vormgeving van producten. Respondenten zijn enigszins tevreden over deze aspecten (score 5,0 en 16% respectievelijk 11% ontevreden respondenten). Uit de toelichting op (on)tevredenheid blijkt dat men vindt dat BAG-Viewer niet actueel genoeg is en niet voldoende functionaliteit biedt (waaronder betere mogelijkheden om in te zoomen, selectie- en exportmogelijkheden van informatie en het tonen van niet-BAG informatie). Ook worden tekortkomingen in gebruikersgemak in de toelichting op (on)tevredenheid over BAG-Web vaak genoemd. Respondenten vinden het wenselijk om naast de administratieve gegevens ook een kaartweergave te hebben. Tevens vinden zij de wijze waarop gegevens geselecteerd en getoond worden niet gebruiksvriendelijk.

Technische implementatie van de BAG in producten en/of processen

Het minst tevreden zijn respondenten over de (technische) implementatie van de BAG in producten en/of processen. Respondenten zijn neutraal tot enigszins tevreden over dit aspect (score 4,7 en 17% ontevreden respondenten). Ontevredenheid over dit aspect wordt vooral veroorzaakt door het XML-formaat waarin BAG-extract en BAG-compact geleverd wordt. Er is veel tijd en kennis nodig om dit formaat te verwerken voordat de gegevens gebruikt kunnen worden.

Aanlevering van Mutaties

Respondenten hebben hun (on)tevredenheid over enkele aspecten van het aanvraagproces toegelicht. De meeste toelichting heeft betrekking op het mutatieproces (betreft BAG-extract). Respondenten geven aan dat de levering van een bestand onregelmatig



plaatsvindt. Ook zijn zij van mening dat het bestandsformaat, waarin het BAG-Product geleverd wordt, gebruiksvriendelijker zou moeten zijn t.b.v. het importeren in systemen.

Facturatie

De tweede meest genoemde reden van (on)tevredenheid over enkele aspecten die betrekking hebben op het aanvraagproces betreft de facturatie. Respondenten geven aan dat de factuuromschrijving onduidelijk is en dat er, in relatie tot de kosten van het product, te veel factuurmomenten zijn.

2.3. Datakwaliteit

Aan respondenten is gevraagd om de kwaliteit van data te beoordelen op precisie & nauwkeurigheid, volledigheid en actualiteit. Respondenten zijn enigszins tevreden over deze aspecten en uit de prioriteitenanalyse blijkt dat deze aspecten ook van groot belang zijn voor de algemene tevredenheid over de BAG. Ook wanneer de respondent gevraagd wordt naar een algemene verbeteringsuggestie, hebben de meeste verbeteringsuggesties betrekking op de volledigheid en de precisie & nauwkeurigheid van gegevens. Hieronder wordt per aspect een korte toelichting gegeven.

Actualiteit

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

Volledigheid

Respondenten geven aan dat de inhoud van de BAG niet volledig is. Uit de toelichting op (on)tevredenheid blijkt dat dit zowel betrekking heeft op de mate waarin de inhoud volledig is conform regelgeving, alsmede de mate waarin de inhoud aansluit bij de behoefte van afnemers. Enkele voorbeelden:

- Het ontbreken van zowel bestaande adressen en adressen van panden die in aanbouw zijn
- Het ontbreken van postcodes
- Minder objecten in vergelijking tot andere registraties
- Ontbreken van windmolens, vakantiehuisjes en aantal etages van een pand



Precisie/ nauwkeurigheid

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

- ↘ Geometrie
- ↘ Postcodes
- ↘ Bouwjaar
- ↘ Oppervlakte

2.4. Terugmeldingen

Uit de resultaten blijkt dat circa 2/3 van alle respondenten weleens een onjuistheid constateert in de BAG. 2/3 van deze respondenten geeft hiervan vervolgens ook een terugmelding. De afhandeling van een terugmelding wordt relatief laag beoordeeld, namelijk tussen neutraal en enigszins tevreden (score 4,6 en 27% ontevreden respondenten). Respondenten die onjuistheden constateren en vervolgens geen terugmelding geven voeren vooral als reden aan: 'ik heb geen tijd' en 'ik ben onbekend met de procedure'.

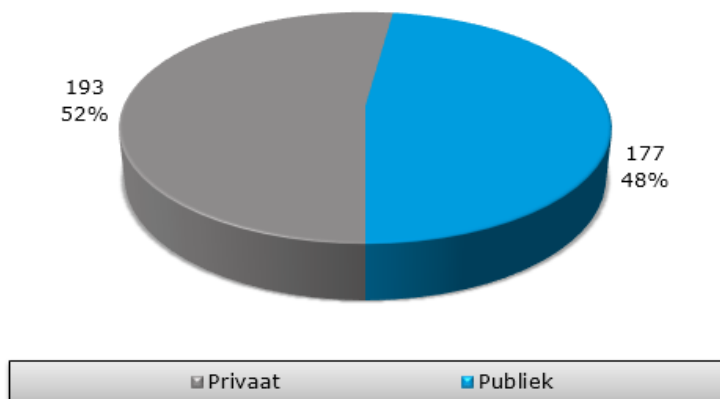


3. Profiel van de respondent

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

3.1. Sector

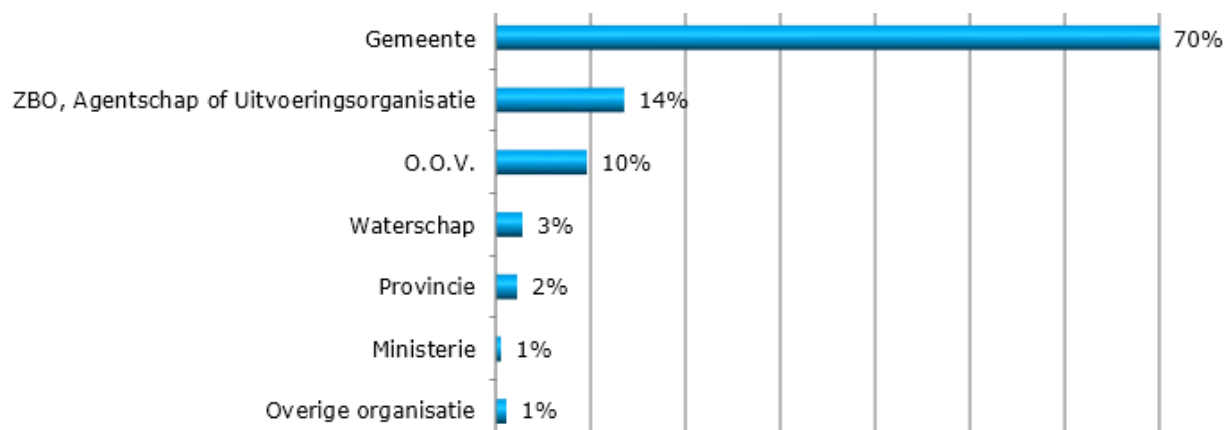
52% van de mensen die gereageerd heeft is werkzaam in de private sector². De overige 48% is werkzaam in de publieke sector.



Grafiek 3.1: Afnemer type

3.1.1. Publieke sector

Onderstaande grafiek geeft de verdeling weer van de respondenten naar type organisatie binnen de publieke sector. 70% van de respondenten is werkzaam bij een gemeente. Voor de organisaties die genoemd zijn bij overig, zie bijlage 3.



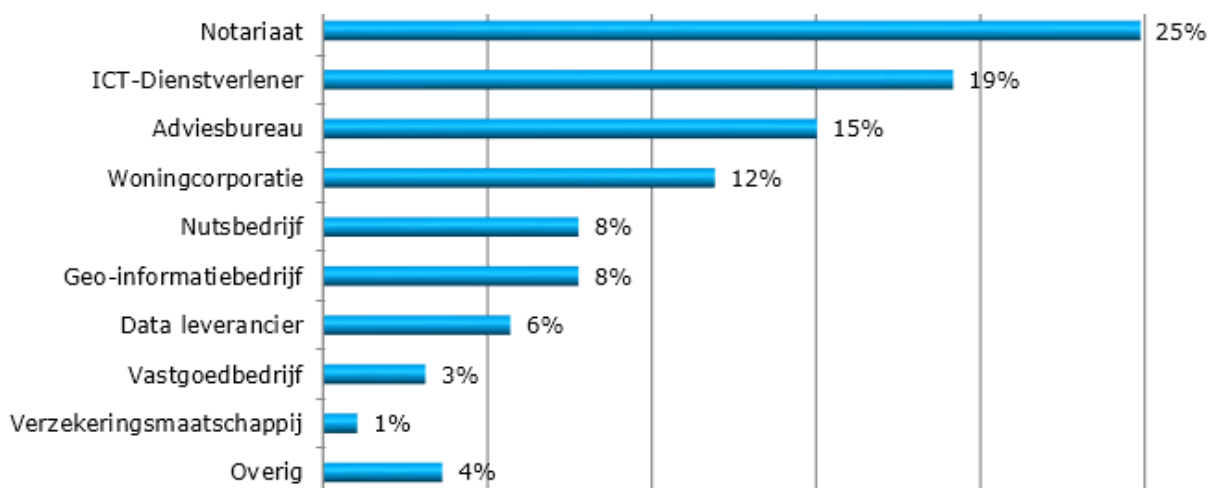
Grafiek 3.1.1: Publieke organisaties

² De notariaten (met een publieke taak) vallen ook binnen de private sector.



3.1.2. Private Sector

Onderstaand grafiek geeft de verdeling weer van de respondenten naar type organisatie binnen de private sector. 25% van de respondenten is werkzaam bij een notariaat, 19% bij een ICT-Dienstverlener, 15% bij een adviesbureau en 12% bij een woningcorporatie. De verzekeringsmaatschappijen zijn het minst vertegenwoordigd in dit onderzoek. Enkele voorbeelden van organisaties die tot de categorie overig behoren zijn: Loterij, Journalistiek en Detailhandel. Voor een volledig overzicht van alle organisaties die behoren tot de categorie overig, zie bijlage 3.



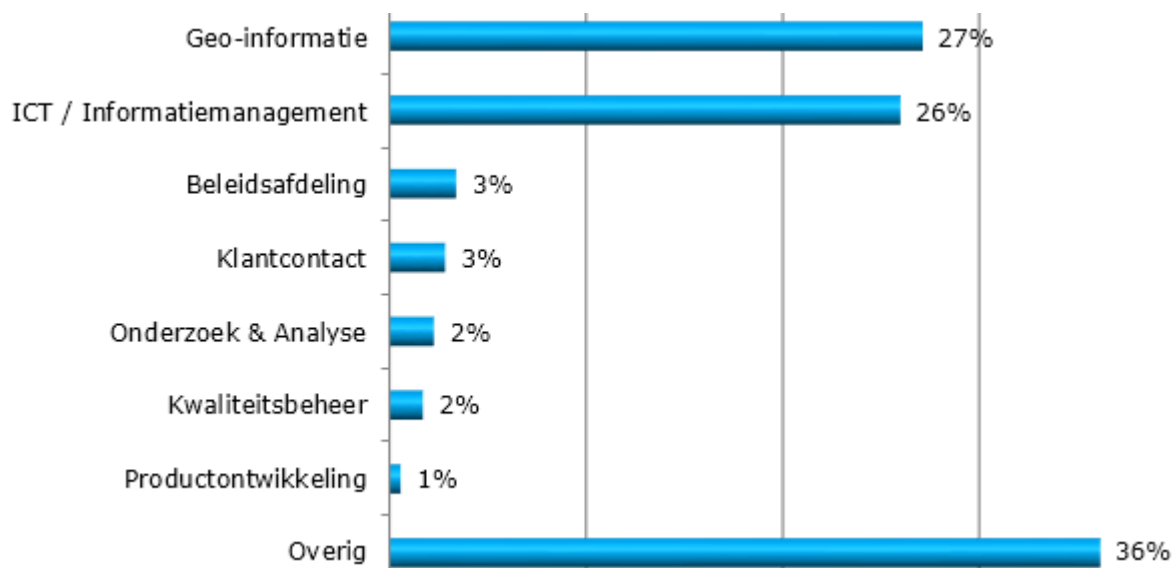
Grafiek 3.1.2: Private organisaties

3.2. Afdeling

Aan respondenten is gevraagd in welk vakgebied of soort afdeling zij werkzaam zijn. Het merendeel van de respondenten werkt op een andere afdeling dan degene die benoemd zijn in de vragenlijst. Daarna volgen de afdelingen Geo-informatie en ICT/ Informatiemanagement.

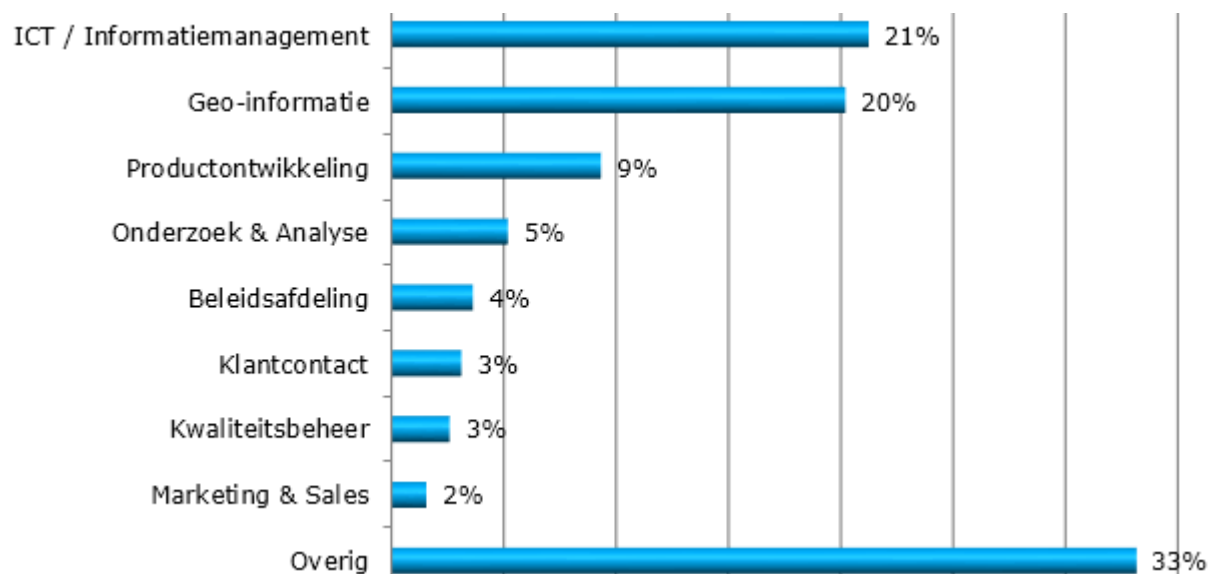
Grafiek 3.2.1. geeft de afdelingen weer van de respondenten die werkzaam zijn in de publieke sector. Enkele voorbeelden van afdelingen die zich in de categorie overig bevinden en genoemd zijn door publieke partijen: Belastingen/WOZ, Vergunningen en BAG beheer.





Grafiek 3.2.1: Afdeling (publieke sector)

Grafiek 3.2.2. geeft de afdelingen weer van de respondenten die werkzaam zijn in de private sector. Enkele voorbeelden van afdelingen die zich in de categorie overig bevinden en genoemd zijn door private partijen: Financiën, Juridisch, Onroerende zaken en Notariaat. Voor een volledige lijst van afdelingen die genoemd zijn bij overig, zie bijlage 3.

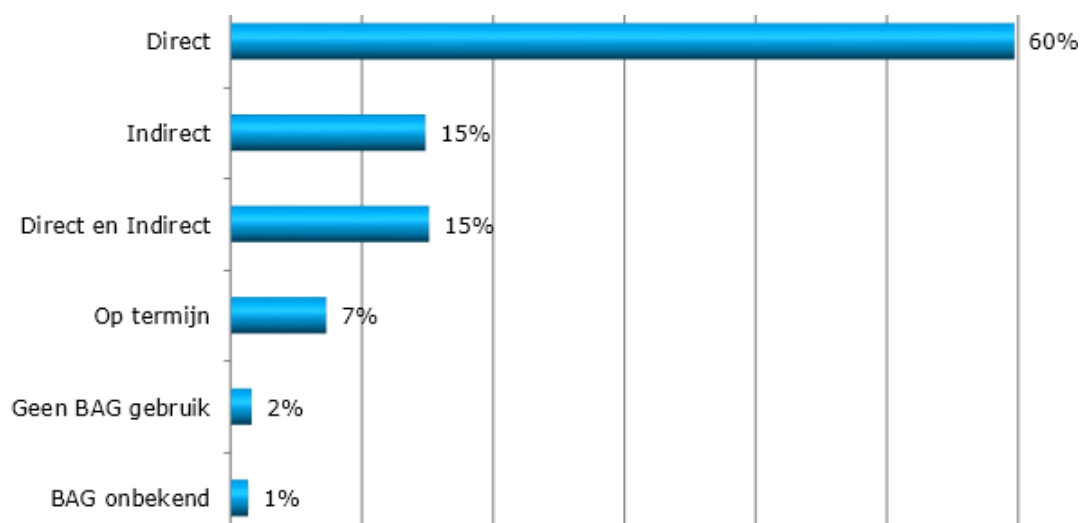


Grafiek 3.2.2: Afdeling (private sector)



3.3. Wijze van gebruik

60% van de respondenten geeft aan dat zij een directe-gebruiker³ van de BAG zijn, 15% is zowel direct als indirect⁴ gebruiker van de BAG en 15% gebruikt de BAG alleen indirect. 7% denkt op termijn gebruik te gaan maken van de BAG, 2% gaat op termijn ook geen gebruik maken van de BAG en 1% is onbekend met de BAG. Respondenten die (nog) geen gebruik maken van de BAG zijn gevraagd naar een toelichting. In bijlage 3 worden alle toelichtingen weergegeven.



Grafiek 3.3: Wijze van gebruik

Verschillen in wijze van gebruik

- Publieke afnemers (21%) gebruiken de BAG significant vaker direct & indirect, dan private afnemers (9%).
- Private afnemers (12%) geven significant vaker aan dat ze de BAG op termijn gaan gebruiken, dan publieke afnemers (2%).
- Woningcorporaties (48%) geven significant vaker aan de BAG op termijn te gaan gebruiken, dan de Notariaten (2%). Daarnaast geven Woningcorporaties (13%) vaker aan onbekend te zijn met de BAG, dan Gemeentes (1%).

³ Onder directe gebruiker wordt verstaan: gebruiker/afnemer van de BAG (bijvoorbeeld via BAG-Viewer, BAG-Web, BAG-Compact, BAG-Extract, BAG-Bevragingen, BAG-geocodeerservice of BAG-geowebsservice).

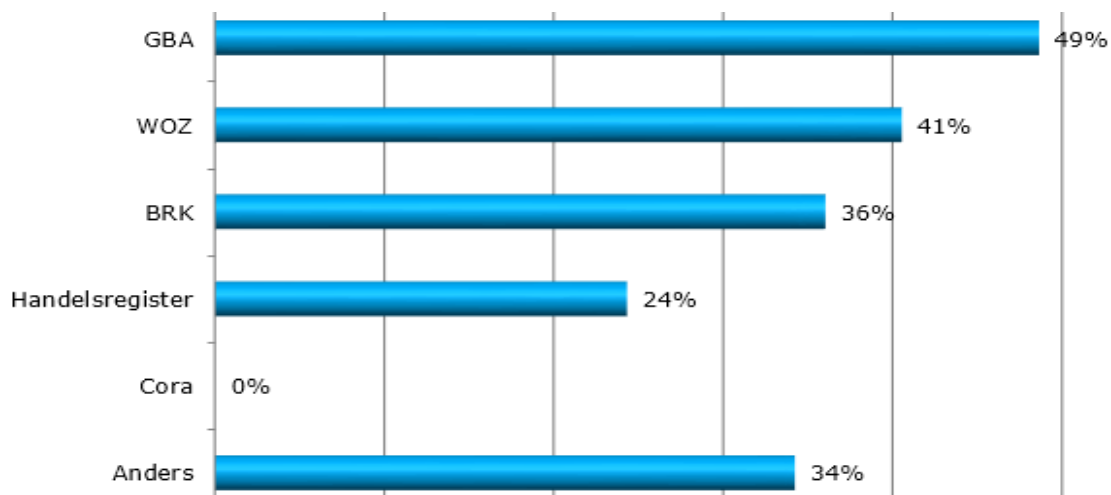
⁴ Onder indirecte gebruiker wordt verstaan: een gebruiker van adres- en/of pandgegevens (BAG) via een andere applicatie (bijvoorbeeld GBA/ BRK/ Handelsregister/ CORA/ WOZ/ Eigen database/ Binnengemeentelijke BAG-database).



- Adviesbureaus (90%) geven significant vaker aan direct gebruik te maken van de BAG, dan Gemeentes (48%), Notariaten (44%) of Woningcorporaties (26%).

3.3.1. Indirect gebruik

Aan de respondenten die indirect gebruik maken van de BAG, is gevraagd via welke applicatie zij de BAG gebruiken. 49% geeft aan dat zij de BAG gebruiken via de GBA⁵, daarna volgt de WOZ⁶ (41%). Niemand gaf aan van de BAG gebruik te maken via Cora⁷. Daarnaast gaf 34% een andere applicatie aan, bijvoorbeeld de gemeentelijke BAG-applicatie of een GIS-applicatie. Voor de volledige lijst met gebruikte applicaties die genoemd zijn bij anders, zie bijlage 3.



Grafiek 3.3.1: Indirect gebruik via

Verschillen in gebruik applicaties

- Publieke afnemers (58%) gebruiken de BAG significant vaker via de WOZ, dan private afnemers (8%).
- Private afnemers (54%) geven significant vaker aan dat ze de BAG via de BRK⁸ benaderen, dan publieke afnemers (26%).

⁵ GBA: Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens

⁶ WOZ: Waardering Onroerende Zaken

⁷ CORA: Woningcorporatie Referentie Architectuur

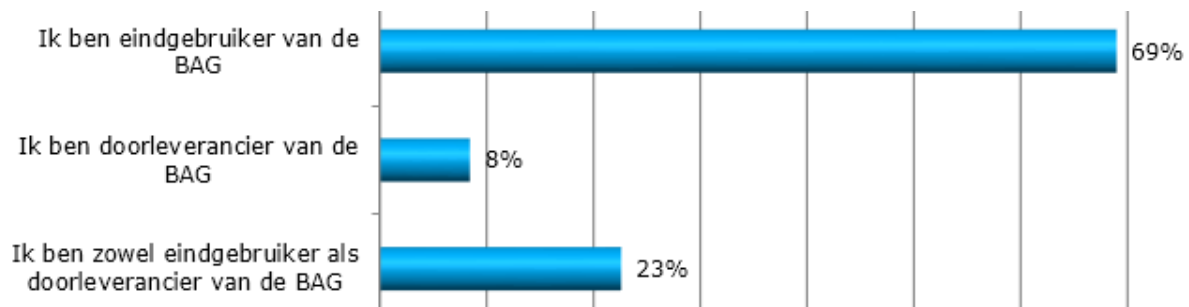
⁸ BRK: Basisregistratie Kadaster



- De Notariaten geven significant vaker aan de BAG via de BRK (67%) of het Handelsregister (50%) te benaderen, dan Gemeentes (BRK: 18%, Handelsregister: 16%).
- Gemeentes (62%) en ZBO's, Agentschappen of Uitvoeringsorganisaties (75%) geven significant vaker aan gebruik te maken van de BAG via de WOZ, dan de Notariaten (4%).

3.4. Type gebruiker

23% van de respondenten is zowel eindgebruiker als doorleverancier⁹ van de BAG. 8% is enkel doorleverancier van de BAG en 69% is enkel eindgebruiker van de BAG.



Grafiek 3.4: Type gebruiker

Verschillen in type gebruiker

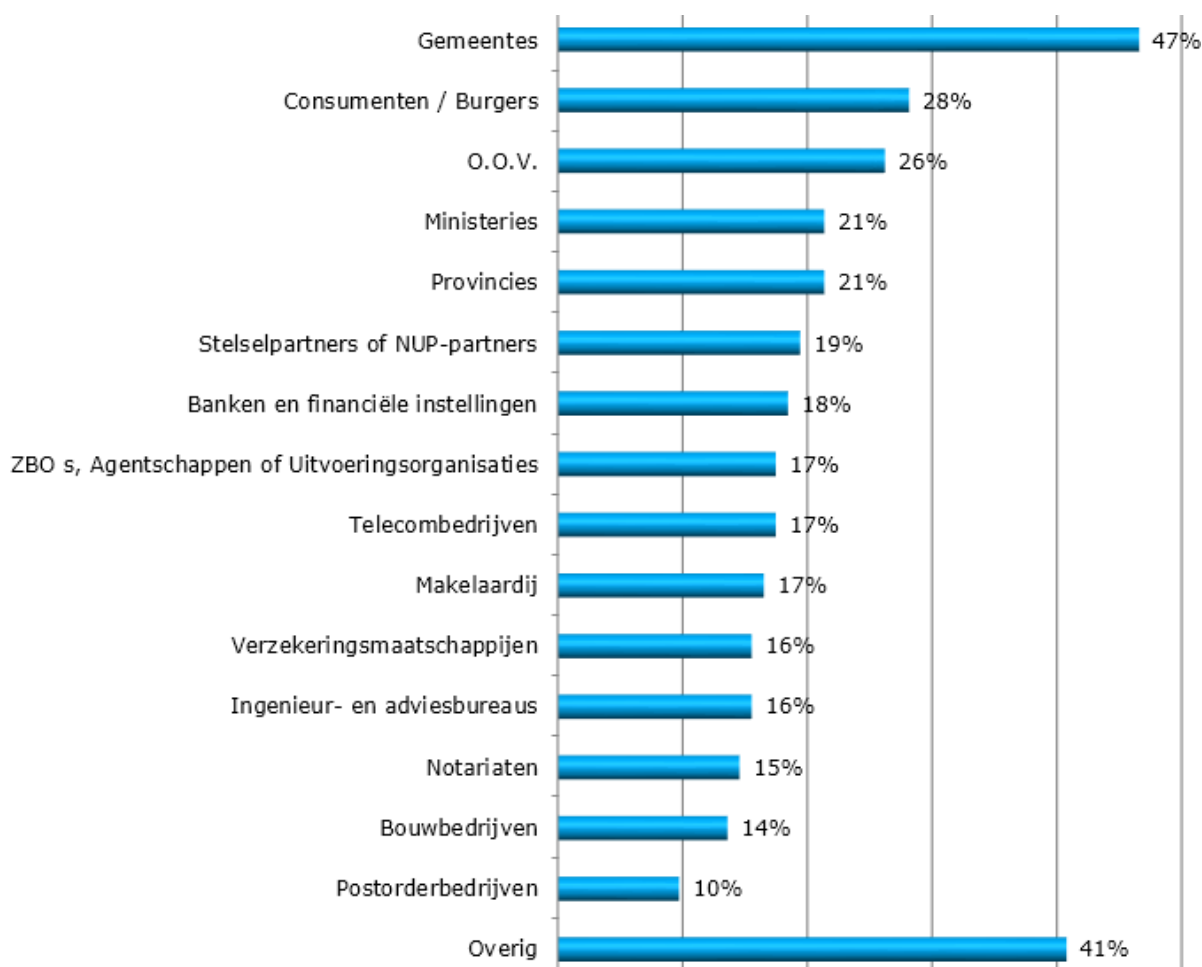
- De Notariaten (93%) geven significant vaker aan enkel eindgebruiker te zijn, dan gemeentes (63%), ICT-Dienstverleners (42%) of Dataleveranciers (67%).
- ICT-Dienstverleners (33%) geven significant vaker aan enkel doorleverancier te zijn, dan gemeentes (8%) of Notariaten (2%).
- Geo-informatiebedrijven (54%) geven significant vaker aan zowel eindgebruiker als doorleverancier te zijn, dan Notariaten (4%).

⁹ Onder doorleveren wordt verstaan het opnieuw verstrekken van gegevens uit de BAG aan andere organisaties/personen, waarbij eventueel waarde wordt toegevoegd.



3.4.1. Doorleveranciers

Van de 103 respondenten die informatie uit de BAG doorleveren, leveren de meeste de informatie aan gemeentes (47%), daarna volgen consumenten en burgers (28%), ook de categorie overig wordt vaak genoemd (41%). Enkele voorbeelden van de categorie overig zijn: Landelijke Voorziening BAG, Landelijke Voorziening WOZ, Eigen gebruikers en Waterschappen. Voor de volledige lijst met overige antwoorden, zie bijlage 3.



Grafiek 3.4.1: Sectoren waar afnemers de BAG aan doorleveren

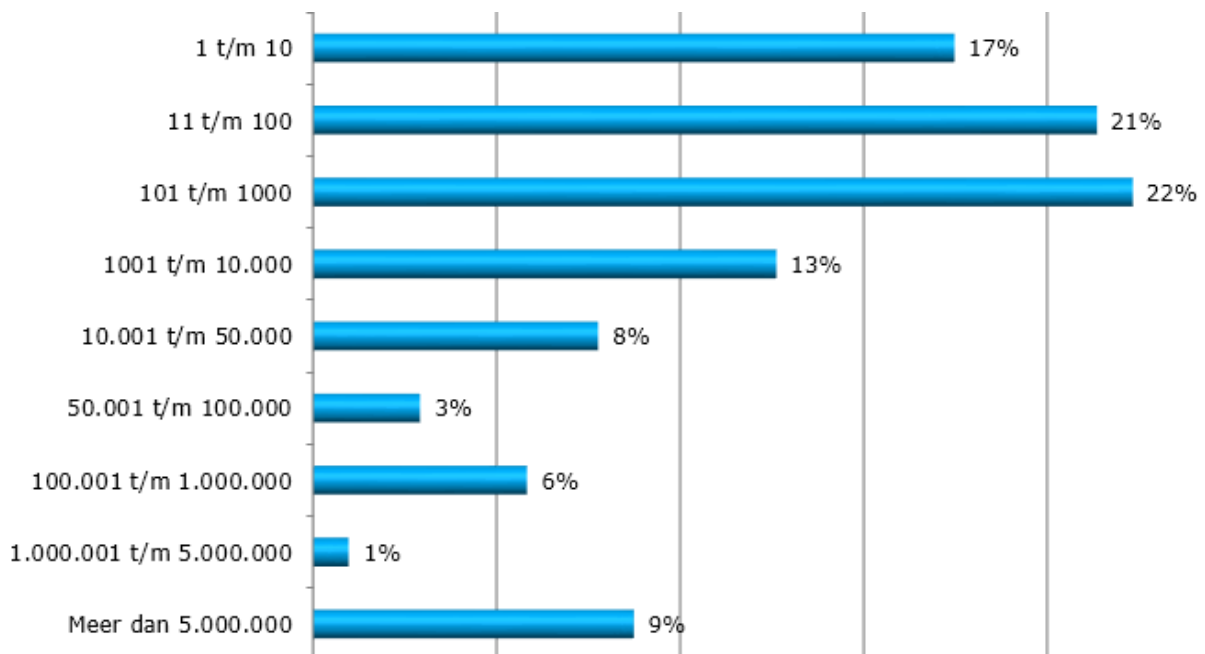
Verschillen in doorlevering

- Publieke afnemers (29%) geven significant vaker aan door te leveren aan Stelselpartners of NUP-partners, dan private afnemers (7%).
- Private afnemers (27%) geven significant vaker aan door te leveren aan Verzekeringsmaatschappijen, dan publieke afnemers (7%).



3.4.2. Aantal eindgebruikers na doorleveren

Onderstaand grafiek geeft een beeld van de hoeveelheid eindgebruikers die bediend worden vanuit doorleveranciers van (een deel van) de BAG. De meeste doorleveranciers leveren de informatie door aan 101 t/m 1000 gebruikers (22%). Daarna volgt de categorie 11 t/m 100 gebruikers (21%). 9% levert door aan meer dan 5 miljoen eindgebruikers. Deze groep bestaat uit gemeentes¹⁰, twee ICT-Dienstverleners en een Data-leverancier. Er zijn geen significante verschillen gevonden.



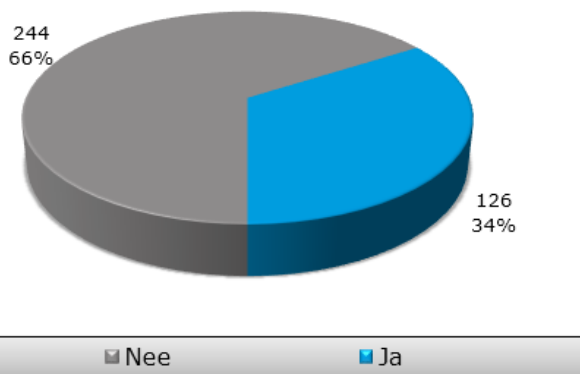
Grafiek 3.4.2: Aantal eindgebruikers waar de doorleverancier aan doorlevert

3.5. Gebruikers van andere gegevensbestanden

Aan respondenten is gevraagd of zij andere gegevensbestanden (met adres- en/of geometrische gegevens) dan de BAG gebruiken. 34% van de respondenten geeft aan dat zij naast de BAG ook gebruik maken van andere gegevensbestanden. Enkele gegevensbestanden die vaak genoemd worden zijn: WOZ, GBKN, RDW, Kadaster, GBA, Cendris Postcodetabel of Bridgis. Deels worden hier andere basisregistraties genoemd, zoals WOZ, GBA en Kadaster. Deze basisregistraties zijn gekoppeld aan de BAG en daarmee ook indirect BAG-bestanden. Voor de volledige lijst met gebruikte gegevensbestanden, zie bijlage 3.

¹⁰ Waarschijnlijk zien gemeentes de levering aan de LV BAG als levering aan meer dan 5 miljoen gebruikers.





Grafiek 3.5: Andere gegevensbestanden

Verschillen in gebruik andere gegevensbestanden

- De Notariaten (90%) geven significant vaker aan geen andere gegevensbestanden te gebruiken, dan O.O.V. (41%), Dataleveranciers (36%) of Adviesbureaus (45%).

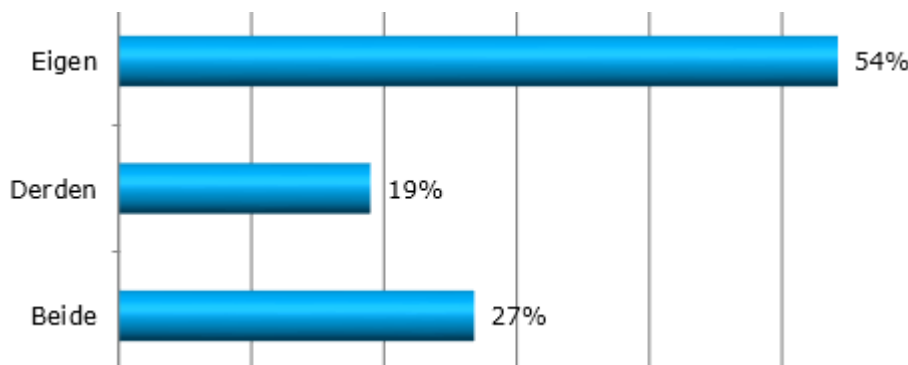


4. BAG-gegevens

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe respondenten de BAG gebruiken, in welk proces de BAG gebruikt wordt, of ze de BAG doorleveren, of ze geld verdienen door de BAG en of ze de gegevens van de BAG verrijken.

4.1. Gebruiksdoeleinden BAG-gegevens

De meeste respondenten gebruiken de BAG ter ondersteuning van de eigen (interne) processen (54%). 27% gebruikt de BAG zowel ter ondersteuning van eigen processen als voor input in de producten en diensten die geleverd worden aan derden, en 19% gebruikt de BAG uitsluitend voor input in de producten en diensten die geleverd worden aan derden.



Grafiek 4.1: Gebruiksdoeleinden BAG-gegevens

Verschillen in gebruik

- Publieke afnemers (65%) geven significant vaker aan de BAG te gebruiken voor hun eigen processen, dan private afnemers (43%).
- Private afnemers (30%) geven significant vaker aan de BAG te verwerken in hun producten en diensten voor derden, dan publieke afnemers (8%).
- ICT-Dienstverleners (9%) geven significant minder vaak aan de BAG te gebruiken voor hun eigen processen, dan Gemeentes (61%), ZBO's, Agentschappen of Uitvoeringsorganisaties (61%), O.O.V. (94%), Notariaten (52%), Nutsbedrijven (86%) of Vastgoedbedrijven (80%).
- O.O.V. (94%) en Nutsbedrijven (86%) geven significant vaker aan de BAG te gebruiken voor hun eigen processen, dan Geo-informatiebedrijven (8%). Daarnaast geven O.O.V. (94%) significant vaker aan de BAG te gebruiken voor hun eigen processen, dan Data-leveranciers (11%).



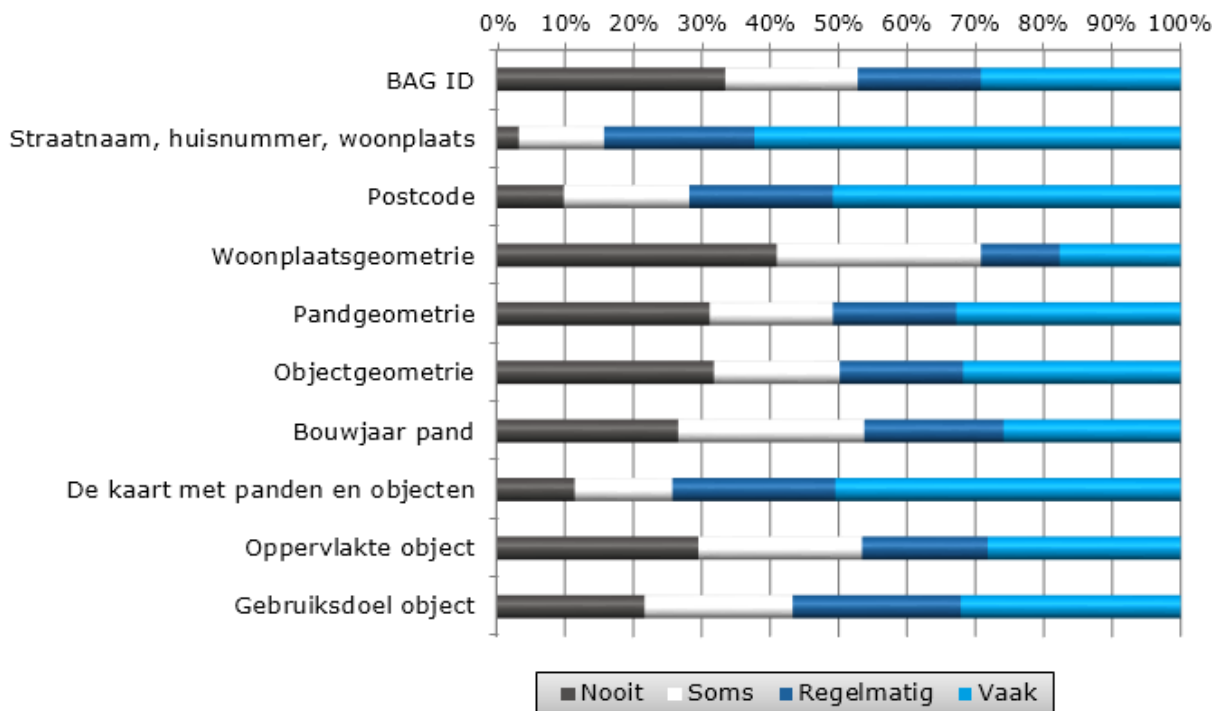
- ICT-Dienstverleners (52%) en Adviesbureaus (39%) geven significant vaker aan de BAG te verwerken in hun producten en diensten voor derden, dan Gemeentes (8%).

4.2. Gebruik en waardering van BAG-gegevens

Aan respondenten is gevraagd met welke frequentie zij gebruik maken van gegevens uit de BAG, welke gegevens zij in de BAG missen en hoe tevreden zij zijn over enkele aspecten van de inhoud van de BAG. In deze paragraaf worden de resultaten hiervan weergegeven.

4.2.1. Gebruiksfrequentie BAG-gegevens

Het meest gebruikte gegeven is de "straatnaam, huisnummer, woonplaats", slechts 3% van de respondenten gebruikt dit niet. Woonplaatsgeometrie wordt het minst vaak gebruikt, 41% gebruikt dit nooit.



Grafiek 4.2.1: Gebruik BAG-gegevens



Verskil in gebruik

- Notariaten gebruiken de BAG-gegevens vaak significant minder dan de andere sectoren. Notariaten gebruiken voornamelijk straatnaam, huisnummer, woonplaats en postcode. Voor het overzicht van de significante verschillen, zie bijlage 2.

4.2.2. Behoeftte aan aanvullende gegevens

Aan de respondenten is gevraagd welke gegevens zij nog missen in de BAG. 122 respondenten hebben hier een antwoord op gegeven. Hieronder volgt de Top 3. Voor de volledige lijst, zie bijlage 3.

Gewenste toevoegingen (N = 122)

1. Etages / hoogte / inhoud (25%);
Men geeft aan meer informatie nodig te hebben over de hoogte, de etages of het Z-coördinaat van het pand. Deze informatie heeft men bijvoorbeeld nodig om de inhoud te berekenen of om de risico-inventarisatie voor de brandweer te kunnen uitvoeren.
2. Verdieping gebruiksdoel (19%);
Men geeft aan dat het gebruiksdoel niet gespecificeerd genoeg is. Men zou graag meer categorieën gedefinieerd zien t.b.v. bijvoorbeeld salesacties of risico-inventarisatie.
3. Koppeling met andere registraties (11%);
Men geeft aan dat de koppeling met andere registraties niet optimaal is. Men zou de BAG graag willen koppelen aan de WOZ, gemeentelijke databases of kadastrale gegevens. Daarnaast mist men het gegeven in welke gemeente een adres valt, dit moet nu gekoppeld worden en men zou dat graag anders zien.

4.2.3. Waardering van BAG-gegevens

Aan respondenten is gevraagd hoe tevreden zij zijn over enkele gegevens uit de BAG. Alleen de betreffende BAG-gegevens die vanuit kwaliteitsoogpunt bezien wenselijk waren om te toetsen, omdat daar aandachtspunten verwacht werden gezien er ook eerdere discussies over zijn geweest, zijn opgenomen in het onderzoek. Respondenten geven voor de nauwkeurigheid van de woonplaats-geometrie de hoogste score, men geeft een score tussen enigszins tevreden en tevreden (5,3 en 6% onvoldoende). Het minst tevreden is



men over de definitie van de oppervlakte van het object, men geeft hier een score tussen neutraal en enigszins tevreden (4,5). Er zijn geen significante verschillen gevonden.

	N ¹¹	Gem ¹²	%O ¹³
Kwaliteit postcode	244	5,3	11%
Kwaliteit verkorte naam openbare ruimte	209	4,9	12%
Kwaliteit huisletters en huisnummertoevoegingen	264	5,2	13%
Nauwkeurigheid woonplaatsgeometrie	133	5,3	6%
Nauwkeurigheid pandgeometrie	177	5,3	11%
Nauwkeurigheid objectgeometrie	175	5,3	9%
Nauwkeurigheid bouwjaar	179	4,7	20%
Definitie oppervlakte object	172	4,5	24%
Actualiteit gebruiksdoel object	191	4,8	18%

Tabel 4.2.3: Gemiddelde tevredenheid over BAG-gegevens (1= zeer ontevreden t/m 7 = zeer tevreden)

4.3. Gebruik van BAG-gegevens in processen¹⁴

Aan de respondenten is gevraagd ten behoeve van welke processen binnen hun organisatie de BAG wordt gebruikt. Van alle mogelijke processen is steeds een aantal relevante processen per sector voorgelegd aan de respondent. Als een respondent aangaf de BAG ten behoeve van een ander proces te gebruiken, dan is aan diegene gevraagd welk proces dat betreft. De antwoorden op deze vraag staan in bijlage 3.

4.3.1. Gemeentes (N = 95)

Gemeentes gebruiken de BAG vooral als basis voor het vergelijken of verrijken van (bijvoorbeeld) BAG-WOZ of BAG-GBA (84%). Daarna volgt het proces voor vergunningen (67%) en de waardering van onroerende zaken (66%).

Gemeentes	
Communicatie met derden	58%
Voor het maken van kaarten	56%
Beleidsprocessen	37%
Handhavingszaken	54%
Vergunningen	67%
Fraudebestrijding	25%
Als basis voor het vergelijken of verrijken van (bijvoorbeeld) BAG-WOZ of BAG-GBA	84%
Waardering van onroerende zaken	66%
Voor andere processen	15%

Tabel 4.3.1: Processen Gemeentes

¹¹ N= aantal respondenten die de vraag heeft beantwoord.

¹² Gem= de gemiddelde tevredenheidsscore (1= zeer ontevreden t/m 7 = zeer tevreden).

¹³ %O= het percentage respondenten dat een onvoldoende (zeer ontevreden t/m enigszins ontevreden) geeft.

¹⁴ Niet alle sectoren zijn uitgesplitst omdat in sommige sectoren 5 respondenten of minder de vraag hadden beantwoord. 5 of minder is te laag om representatieve uitspraken te doen.



4.3.2. ZBO's, Agentschappen of Uitvoeringsorganisaties (N = 23)

Meer dan de helft van deze groep gebruikt de BAG als basis voor het vergelijken of verrijken van een adres- of postcodegegevensbestand of omgekeerd (52%). Daarna volgt adressenbeheer / klantcontacten (26%).

ZBO's, Agentschappen of Uitvoeringsorganisaties	
Communicatie met derden	22%
Adressenbeheer / Klantcontacten	26%
Assetmanagement	4%
Als onderdeel van een standaardpropositie naar klanten	4%
Als basis voor het vergelijken of verrijken van een adres- of postcodegegevensbestand of omgekeerd	52%
Als basis voor het verrijken van geografische informatie	17%
Voor het maken van kaarten	9%
Beleidsprocessen	4%
Als basis voor het vergelijken of verrijken van (bijvoorbeeld) BAG-WOZ of BAG-GBA	9%
Waardering van onroerende zaken	9%
Fraudebestrijding	0%
Voor andere processen	43%

Tabel 4.3.2: Processen ZBO's, Agentschappen of Uitvoeringsorganisaties

4.3.3. O.O.V. (N = 16)

Meer dan de helft van de respondenten die werkzaam zijn in de sector O.O.V. gebruikt de BAG als basis voor het vergelijken of verrijken van een adres- of postcodegegevensbestand of omgekeerd (56%). De BAG wordt ook vaak gebruikt voor het maken van kaarten (50%).

O.O.V.	
Communicatie met derden	13%
Adressenbeheer / Klantcontacten	25%
Risicotaxatie	6%
Als basis voor het vergelijken of verrijken van een adres- of postcodegegevensbestand of omgekeerd	56%
Als basis voor het verrijken van geografische informatie	6%
Voor het maken van kaarten	50%
Verwerken in Geo-applicaties	6%
Voor het maken van ruimtelijk / omgevingsplannen	6%
Meldkamerprocessen	19%
Voor het bepalen van aanrijroutes of geografische identificatie van panden en objecten	38%
Voor recherche- of opsporingsdoeleinden	0%
Voor het maken van operationele inzet plannen	38%
Fraudebestrijding	0%
Voor andere processen	38%

Tabel 4.3.3: Processen O.O.V.



4.3.4. Notariaten (N = 43)

De meeste notarissen geven aan de BAG te gebruiken voor het opstellen van akten of voor communicatie met het kadaster (93%). Daarna volgt het controleren van de schrijfwijze van adressen (51%) en het opzoeken of controleren van panden of verblijfsobjecten op een kadastraal perceel (49%).

Notariaten	
Adressenbeheer / Klantcontacten	2%
Voor het opstellen van akte of voor communicatie met het kadaster	93%
Het opzoeken of controleren van panden of verblijfsobjecten op een kadastraal perceel	49%
Het controleren van de schrijfwijze van adressen	51%
Voor andere processen	5%

Tabel 4.3.4: Processen Notariaten

4.3.5. Nutsbedrijven (N = 14)

De meeste Nutsbedrijven gebruiken de BAG voor assetmanagement (71%), daarna volgt adressenbeheer / klantcontacten (57%).

Nutsbedrijven	
Communicatie met derden	21%
Vastgoedbeheer	0%
Adressenbeheer / Klantcontacten	57%
Assetmanagement	71%
Als onderdeel van een standaardpropositie naar klanten	7%
Voor andere processen	21%

Tabel 4.3.5: Processen Nutsbedrijven

4.3.6. Woningcorporaties (N = 8)

De meeste woningcorporaties gebruiken de BAG ten behoeve van vastgoedbeheer (88%), daarna volgt adressenbeheer / klantcontacten (75%).

Woningcorporaties	
Communicatie met derden	38%
Vastgoedbeheer	88%
Adressenbeheer / Klantcontacten	75%
Cora	13%
Waardering van onroerende zaken	25%
Voor andere processen	0%

Tabel 4.3.6: Processen Woningcorporaties



4.3.7. ICT-Dienstverleners (N = 33)

De helft van de ICT-Dienstverleners gebruikt de BAG voor toepassingen (55%), daarna volgt adressenbeheer / klantcontacten (45%).

ICT-Dienstverleners	
Communicatie met derden	3%
Adressenbeheer / Klantcontacten	45%
Als onderdeel van een standaardpropositie naar klanten	39%
Voor een (nieuw ontwikkelde) toepassing	55%
Voor andere processen	15%

Tabel 4.3.7: Processen ICT-Dienstverleners

4.3.8. Data-leveranciers (N = 9)

De meeste Data-leveranciers gebruiken de BAG als basis voor het vergelijken of verrijken van een adres- of postcodegegevensbestand of omgekeerd (78%).

Data-leveranciers	
Communicatie met derden	11%
Als onderdeel van een standaardpropositie naar klanten	44%
Als basis voor het vergelijken of verrijken van een adres- of postcodegegevensbestand of omgekeerd	78%
Als basis voor het verrijken van geografische informatie	44%
Voor andere processen	0%

Tabel 4.3.8: Processen Data-Leveranciers

4.3.9. Geo-informatiebedrijven (N = 13)

Bijna alle Geo-informatiebedrijven gebruiken de BAG als basis voor het verrijken van geografische informatie of verwerken de BAG in Geo-applicaties (beide 92%).

Geo-informatiebedrijven	
Adressenbeheer / Klantcontacten	15%
Als onderdeel van een standaardpropositie naar klanten	54%
Als basis voor het verrijken van geografische informatie	92%
Voor het maken van kaarten	69%
Verwerken in Geo-applicaties	92%
Voor andere processen	8%

Tabel 4.3.9: Processen Geo-informatiebedrijven



4.3.10. Adviesbureaus (N = 28)

De helft van de adviesbureaus gebruikt de BAG als basis voor het verrijken van geografische informatie of voor het maken van kaarten (beide 50%).

Adviesbureaus	
Communicatie met derden	21%
Adressenbeheer / Klantcontacten	11%
Assetmanagement	4%
Als onderdeel van een standaardpropositie naar klanten	11%
Als basis voor het vergelijken of verrijken van een adres- of postcodegegevensbestand of omgekeerd	50%
Als basis voor het verrijken van geografische informatie	46%
Voor het maken van kaarten	50%
Verwerken in Geo-applicaties	36%
Voor een (nieuw ontwikkelde) toepassing	29%
Voor het maken van ruimtelijk / omgevingsplannen	21%
Voor andere processen	18%

Tabel 4.3.10: Processen Adviesbureaus

4.3.11. Overige organisaties (N = 7)

Overige organisaties gebruiken de BAG met name voor adressenbeheer /klantcontacten (57%).

Overige organisaties	
Communicatie met derden	14%
Adressenbeheer / Klantcontacten	57%
Als onderdeel van een standaardpropositie naar klanten	0%
Als basis voor het vergelijken of verrijken van een adres- of postcodegegevensbestand of omgekeerd	43%
Voor andere processen	43%

Tabel 4.3.11: Processen Overige organisaties

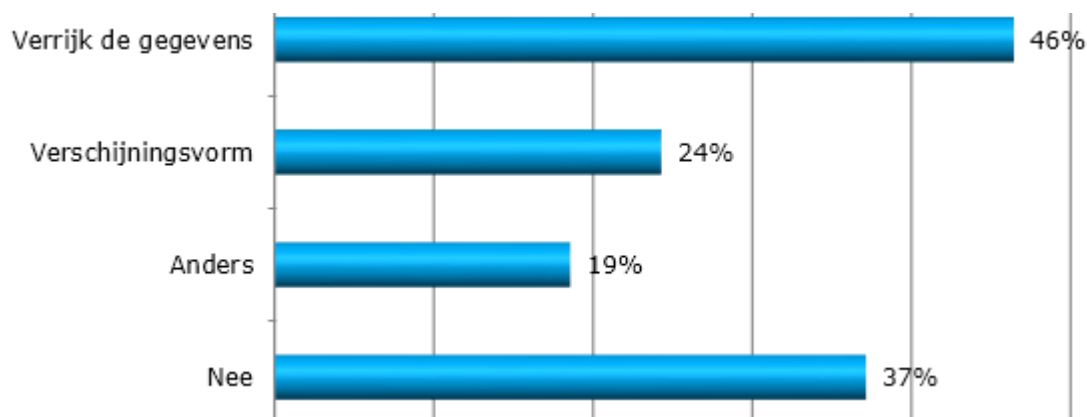
4.4. Gebruik van BAG-gegevens in producten en/of diensten (doorlevering)

Aan de respondenten die de BAG gebruiken als input voor hun producten en diensten die geleverd worden aan derden is gevraagd of ze waarde toevoegen en hoe ze dit product in de markt aanbieden.



4.4.1. Waardetoevoeging

46% van hen verrijkt de ontvangen BAG-gegevens met andere data. 24% past de verschijningsvorm aan en 19% voegt op een andere wijze waarde toe aan de BAG, bijvoorbeeld door het uitvoeren van (inhoudelijke) controles. Voor de volledige lijst met andere wijze van waarde toevoegen, zie bijlage 3.



Grafiek 4.4.1: Waarde toevoeging

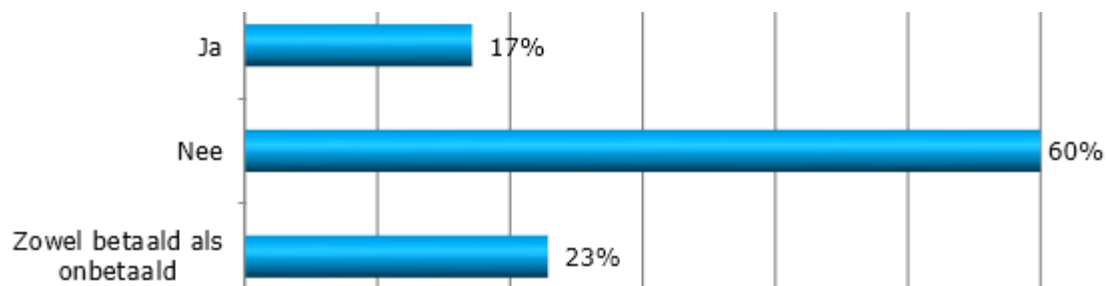
Verschillen in gebruik

- Indirecte gebruikers van de BAG die de BAG doorleveren (68%), geven significant vaker aan geen waarde toe te voegen aan de BAG, dan directe gebruikers (28%).
- De Notariaten (95%) geven significant vaker aan geen waarde toe te voegen aan de BAG, dan Gemeentes (30%), ZBO's, Agentschappen of Uitvoeringsorganisaties (11%), ICT-Dienstverleners (37%), Geo-informatiebedrijven (17%) of Adviesbureaus (24%).
- Gemeentes (59%) geven significant vaker aan de gegevens te verrijken, dan Notariaten (5%).



4.4.2. Verstrekkingkosten

60% van de respondenten die de BAG in producten en diensten gebruikt voor doorlevering aan derden, geeft aan dat deze producten/ diensten gratis verstrekt worden. 17% van de respondenten biedt de producten/ diensten tegen betaling aan en 23% geeft aan dat beide varianten (gratis en tegen betaling) voorkomen. Voorbeelden van wat voor soort producten en diensten dit betreft, inclusief bijbehorend doel, staan opgenomen in bijlage 3.



Grafiek 4.4.2: Verstrekkingkosten

Verschillen in hantering verstrekkingkosten

- Private afnemers bieden de BAG significant vaker tegen betaling (25%) of zowel gratis als tegen betaling (32%) aan, dan publieke afnemers (resp. 2% en 6%).
- Publieke afnemers (92%) leveren de BAG significant vaker gratis door, dan private afnemers (43%).
- Notariaten (89%) leveren de BAG significant vaker gratis door, dan Geoinformatiebedrijven (8%) of Adviesbureaus (12%).

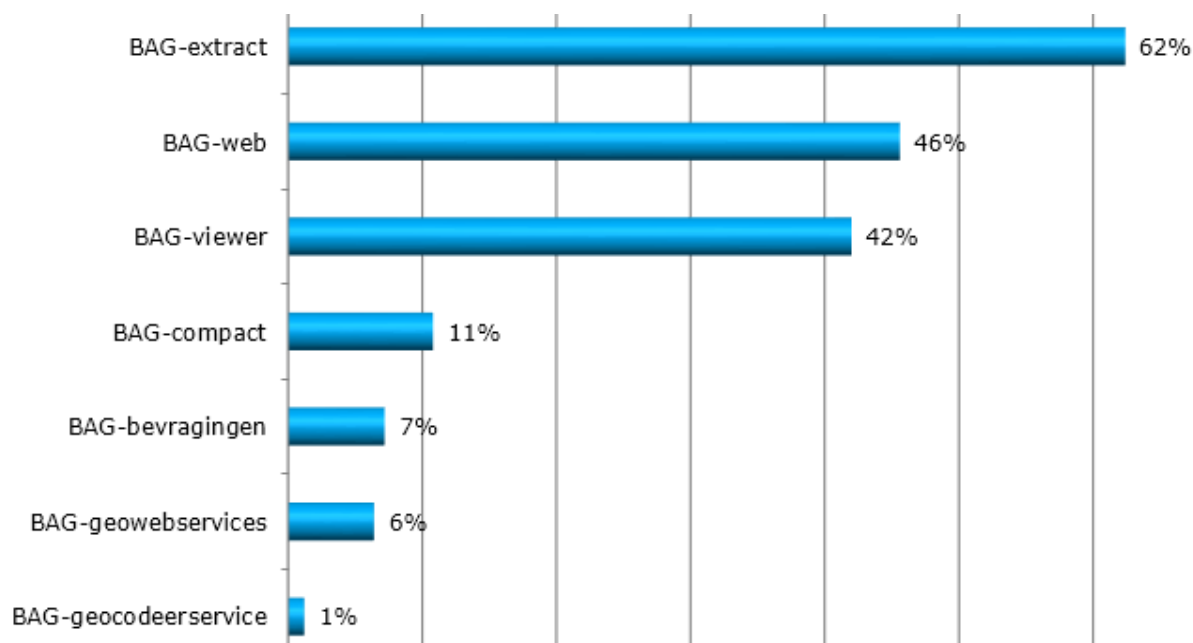


5. BAG-producten

In dit hoofdstuk worden de resultaten weergegeven van het gebruik en de waardering van BAG-producten. Respondenten hebben de BAG-producten via diverse aspecten op een 7-puntsschaal beoordeeld. De gemiddelde tevredenheid per aspect is opgenomen in tabellen.

5.1. Gebruik BAG-producten

Het meest gebruikte BAG product is de BAG-extract (62%). Daarna volgt BAG-web (46%) en BAG-viewer (42%). Het minst gebruikte product is de BAG-geocodeerservice (1%). BAG-web en BAG-viewer wordt regelmatig naast elkaar gebruikt. Ook respondenten die andere BAG-producten gebruiken, gebruiken vaak deze producten ernaast.



Grafiek 5.1: Gebruik BAG-Producten

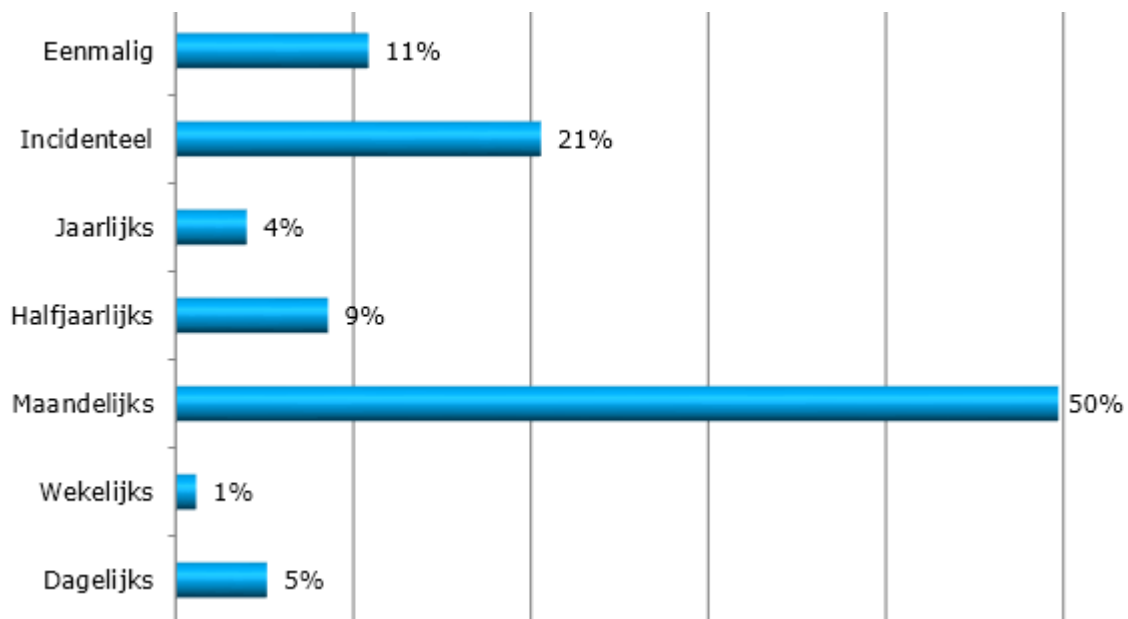
Verschillen in gebruik BAG-Producten

- Directe gebruikers (61%) gebruiken significant vaker BAG-extract, dan gebruikers die de BAG zowel direct als indirect gebruiken (39%).
- Notariaten (67%) gebruiken significant vaker BAG-web, dan ICT-dienstverleners (9%).
- Woningcorporaties (88%) gebruiken significant vaker BAG-viewer, dan Notariaten (9%) of ICT-Dienstverleners (12%).
- ICT-Dienstverleners (30%) gebruiken significant vaker BAG-compact, dan Gemeentes (3%).



5.2. Frequentie afname / gebruik

Aan de respondenten is gevraagd hoe vaak ze nieuwe (mutatie)bestanden (BAG-Extract en BAG-Compact) afnemen van het Kadaster. De BAG-extract of BAG-compact worden in de helft van de gevallen met een maandelijkse frequentie opgevraagd (50%).



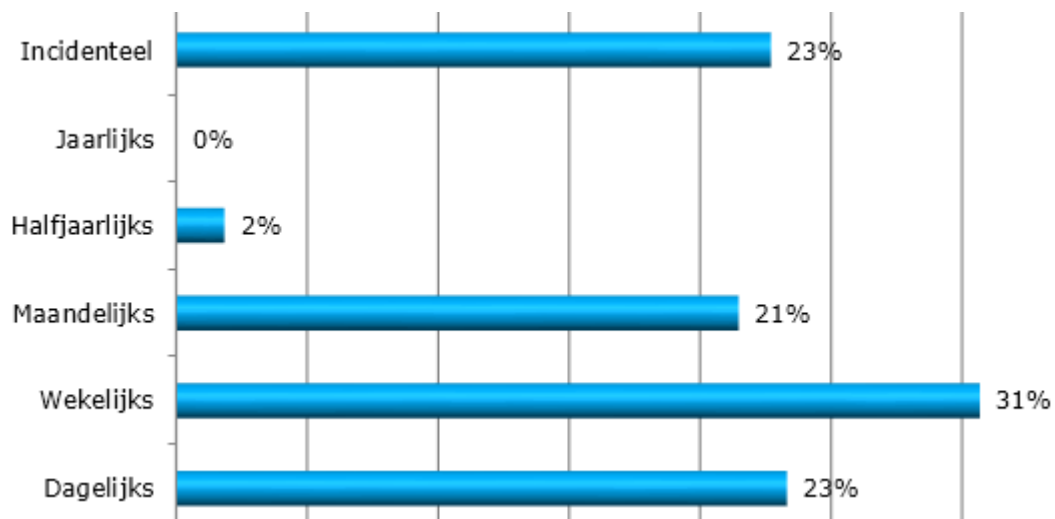
Grafiek 5.2.1: Afname BAG-Extract en BAG-Compact

Verschillen in frequentie van afname

- Gebruikers die de BAG zowel direct als indirect gebruiken (45%) nemen de nieuwe versies van BAG-extract of BAG-compact vaker incidenteel af, dan directe gebruikers (17%).
- Woningcorporaties (40%) nemen de nieuwe versies van BAG-extract of BAG-compact vaker jaarlijks af, dan Gemeentes (9%).



Aan gebruikers van de overige producten¹⁵ is gevraagd hoe vaak men gebruik maakt van deze producten. De overige producten worden het vaakst met een wekelijkse frequentie gebruikt (31%).



Grafiek 5.2.2: Gebruik overige BAG-producten

Verschillen in frequentie van gebruik

- Directe gebruikers (26%) gebruiken significant vaker de overige producten van de BAG, dan gebruikers die de BAG zowel direct als indirect gebruiken (5%).

¹⁵ Met overige producten wordt bedoeld: Niet BAG-extract of BAG-compact



5.3. Beoordeling aanvraagproces & gebruik

Aan respondenten is gevraagd om per BAG product enkele aspecten over het aanvraagproces en het gebruik te beoordelen. Respondenten zijn het meest tevreden over het aspect 'prijs' en 'levertijd', men geeft daar gemiddeld een score tussen enigszins tevreden (5,6) en tevreden (5,5). Het minst tevreden is men over het aspect '(technische) implementatie van de BAG in producten en/of processen', men geeft hier gemiddeld een score tussen neutraal en enigszins tevreden (4,7). Er zijn geen significante verschillen gevonden. In paragraaf 5.3.1 t/m paragraaf 5.3.6 wordt de gemiddelde tevredenheid over enkele aspecten van het aanvraagproces en het gebruik per product weergegeven. De beoordeling van de BAG-geocodeerservice is niet betrouwbaar vanwege het lage aantal reacties en is daarom niet in de rapportage opgenomen.

	N	Gem	%O
Aanvraagproces BAG Producten			
Informatie verstrekt door het Kadaster over het gebruik	237	5,1	9%
Gebruiksvriendelijkheid van de aanvraag van het product	175	5,1	13%
De levertijd	177	5,5	10%
De prijs	96	5,6	7%
De facturatie	82	5,2	10%
Gebruik BAG Producten			
Gebruikersgemak	239	5,0	16%
Performance	156	5,4	6%
Vormgeving	227	5,0	11%
Informatie die geraadpleegd kan worden	239	5,2	8%
(Technische) implementatie van de BAG in producten en/of processen	206	4,7	17%

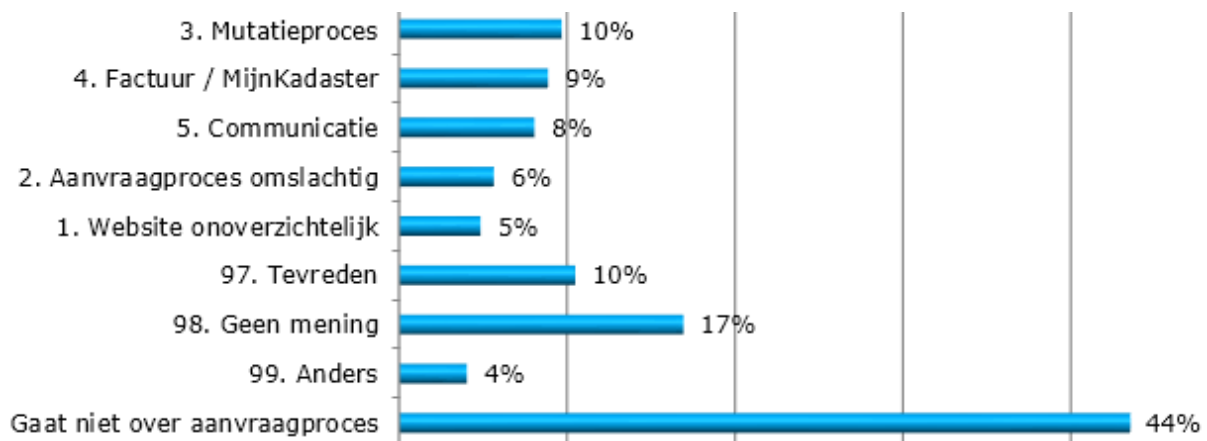
Tabel 5.3a: Aanvraagproces en gebruik (1= zeer ontevreden t/m 7 = zeer tevreden)

Toelichting (on)tevredenheid aanvraagproces BAG producten

Respondenten zijn, per BAG product, gevraagd hun (on)tevredenheid over het aanvraagproces toe te lichten. 124 respondenten hebben een toelichting gegeven. De meeste klachten hadden betrekking op iets wat niet op het aanvraagproces betrekking heeft (44%), met name het onderwerp 'actualiteit' kwam naar voren (zie bijlage 3 voor de gecategoriseerde lijst en percentages). Het mutatieproces is het meest genoemde onderwerp. Men wil frequenter een geactualiseerd bestand kunnen aanvragen en meer achtergrondinformatie over de mutaties (10%). Daarna volgt de factuur als verbeterpunt (9%). Men is van mening dat, gezien de geringe kosten, het aantal factuurmomenten teruggebracht moet worden (bijvoorbeeld 1 x per jaar i.p.v. maandelijks). Ook vindt men



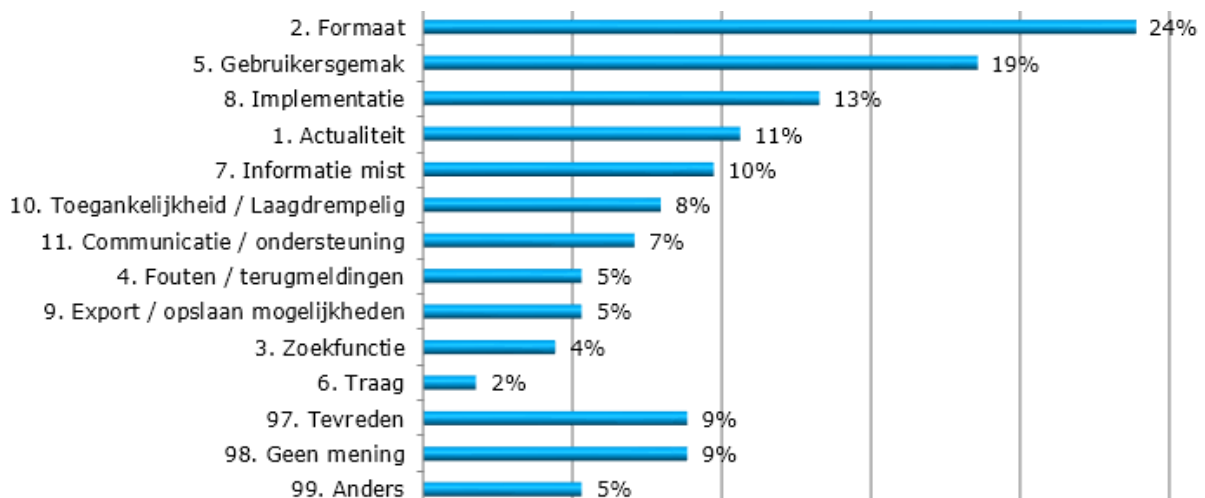
de omschrijving op de factuur onduidelijk. 10% van de respondenten geeft aan tevreden te zijn over het aanvraagproces. In bijlage 3 staan alle toelichtingen per product weergegeven.



Grafiek 5.3b: Toelichting (on)tevredenheid aanvraagproces BAG Producten

Toelichting (on)tevredenheid gebruik BAG producten

Respondenten zijn, per BAG product, gevraagd hun (on)tevredenheid over het gebruik toe te lichten. 113 respondenten hebben een toelichting gegeven. Het meest genoemde punt over het gebruik, betreft het formaat waarin de BAG beschikbaar is (24%). De XML-files zijn niet de gewenste vorm waarin men de BAG aangeleverd wil krijgen. Daarna volgt het gebruikersgemak als verbeterpunt (19%). In bijlage 3 staan alle toelichtingen weergegeven.



Grafiek 5.3c: Toelichting (on)tevredenheid gebruik BAG producten



5.3.1. BAG-web

Respondenten zijn het meest tevreden over de performance van BAG-web (5,3). Het minst tevreden zijn de respondenten over de implementatie van BAG-web (4,9). Er zijn geen significante verschillen gevonden.

BAG-web	N	Gem	%O
Informatie verstrekt door het Kadaster over het gebruik	104	5,2	9%
Gebruikersgemak	110	5,1	15%
Performance	108	5,3	6%
Vormgeving	111	5,0	15%
Informatie die geraadpleegd kan worden	111	5,1	14%
(Technische) implementatie in producten / processen	76	4,9	12%

Tabel 5.3.1: BAG-web (1= zeer ontevreden t/m 7 = zeer tevreden)

5.3.2. BAG-viewer

Het gebruikersgemak van de BAG-viewer scoort het hoogst (5,5). De informatie verstrekt door het Kadaster scoort het laagst (5,0 en 18% onvoldoende).

BAG-viewer	N	Gem	%O
Informatie verstrekt door het Kadaster over het gebruik	99	5,0	18%
Gebruikersgemak	105	5,5	4%
Performance	105	5,4	4%
Vormgeving	105	5,3	9%
Informatie die geraadpleegd kan worden	105	5,3	9%
(Technische) implementatie in producten / processen	74	5,0	7%

Tabel 5.3.2: BAG-viewer (1= zeer ontevreden t/m 7 = zeer tevreden)

Verschillen in waardering:

- Private afnemers geven een significant hogere score voor de performance (5,7), de vormgeving (5,6) en de informatie die geraadpleegd kan worden (5,7) in de BAG-viewer, dan publieke afnemers (performance 5,2; vormgeving 5,0; informatie 5,0).



5.3.3. BAG-geowebsservices

De hoogst scorende aspecten zijn de levertijd en de vormgeving (beide een 5,4). Het laagst scoort de informatie verstrekt door het Kadaster (4,9). Er zijn geen significante verschillen gevonden.

BAG-geowebsservices	N	Gem	%O
Informatie verstrekt door het Kadaster over het gebruik	12	4,9	17%
Gebruiksvriendelijkheid van de aanvraag van het product	12	5,2	0%
De levertijd	12	5,4	0%
De prijs ¹⁶	4	5,8	0%
Gebruikersgemak	14	5,2	0%
Performance	14	5,2	0%
Vormgeving	14	5,4	0%
Informatie die geraadpleegd kan worden	14	5,3	0%
(Technische) implementatie in producten / processen	12	5,1	0%

Tabel 5.3.3: BAG-geowebsservices (1= zeer ontevreden t/m 7 = zeer tevreden)

5.3.4. BAG-extract

Het meest tevreden zijn de respondenten over de prijs van de BAG-extract (5,6) daarna volgt de levertijd (5,5). De laagst scorende aspecten zijn het gebruikersgemak en de implementatie (4,6). Er zijn geen significante verschillen gevonden.

BAG-extract	N	Gem	%O
Informatie verstrekt door het Kadaster over het gebruik	145	5,1	12%
Gebruiksvriendelijkheid van de aanvraag van het product	146	5,2	12%
De levertijd	146	5,5	12%
De prijs	76	5,6	8%
De facturatie	67	5,2	10%
Gebruikersgemak	148	4,6	22%
Vormgeving	133	4,9	13%
Informatie die geraadpleegd kan worden	143	5,2	9%
(Technische) implementatie in producten / processen	136	4,6	22%

Tabel 5.3.4: BAG-extract (1= zeer ontevreden t/m 7 = zeer tevreden)

¹⁶ Vanwege het lage aantal antwoorden is de gemiddelde tevredenheid over het aspect 'prijs' niet betrouwbaar.



5.3.5. BAG-compact

Het best scorende aspect is de levertijd (5,8 en 0% onvoldoende), daarna volgt de prijs (5,8 en 6% onvoldoende). Het laagst scorende aspect is het gebruikersgemak (4,7 en 29% onvoldoende).

BAG-compact	N	Gem	%O
Informatie verstrekt door het Kadaster over het gebruik	25	5,3	8%
Gebruiksvriendelijkheid van de aanvraag van het product	24	5,3	13%
De levertijd	25	5,8	0%
De prijs	17	5,8	6%
De facturatie	13	5,5	15%
Gebruikersgemak	21	4,7	29%
Vormgeving	16	5,1	6%
Informatie die geraadpleegd kan worden	23	5,7	4%
(Technische) implementatie in producten / processen	19	4,9	21%

Tabel 5.3.5: BAG-compact (1= zeer ontevreden t/m 7 = zeer tevreden)

Verschillen in waardering:

- Nutsbedrijven (1,5) geven een significant lagere score voor de informatie verstrekt door het Kadaster over het gebruik van de BAG-compact dan ZBO's, Agentschappen of Uitvoeringsorganisaties (5,8), ICT-Dienstverleners (5,4) of Adviesbureaus (6,3).
- Nutsbedrijven (2,0) geven een significant lagere score voor de implementatie van de BAG-compact dan ICT-Dienstverleners (5,4) of Adviesbureaus (6,0).



5.3.6. BAG-bevragingen

Het best scorende aspect van de BAG-bevragingen is de prijs (5,5), dit aspect is niet betrouwbaar. Het hoogst scorende en tevens betrouwbare aspect is de informatie die geraadpleegd kan worden (5,4). De laagst scorende, betrouwbare aspecten is de levertijd (5,0 en 20% onvoldoende). Er zijn geen significante verschillen gevonden.

BAG-bevragingen ¹⁷	N	Gem	%O
Informatie verstrekt door het Kadaster over het gebruik	15	5,2	13%
Gebruiksvriendelijkheid van de aanvraag van het product	15	4,9	20%
De levertijd	15	5,0	20%
De prijs	4	5,5	0%
De facturatie	3	5,0	0%
Gebruikersgemak	16	5,3	0%
Performance	16	5,1	13%
Vormgeving	15	5,0	0%
Informatie die geraadpleegd kan worden	16	5,4	0%
(Technische) implementatie in producten / processen	15	5,0	0%

Tabel 5.3.6: BAG-bevragingen (1= zeer ontevreden t/m 7 = zeer tevreden)

5.4. Datakwaliteit

De actualiteit scoort iets boven de enigszins tevreden (score 5,2) en is daarmee het best scorende aspect over de datakwaliteit. De precisie/ nauwkeurigheid met enigszins tevreden het laagst (5,0). Er zijn geen significante verschillen gevonden.

	N	Gem	%O
De actualiteit	286	5,2	12%
De volledigheid	285	5,1	13%
De precisie / nauwkeurigheid	285	5,0	20%

Tabel 5.4: Datakwaliteit (1= zeer ontevreden t/m 7 = zeer tevreden)

Per aspect is gevraagd of de respondent een toelichting wilde geven op zijn score. Hieronder volgt per aspect de meest genoemde categorieën. Voor de volledige lijst met gecategoriseerde antwoorden, zie bijlage 3.

¹⁷ Vanwege het lage aantal antwoorden zijn de aspecten prijs en facturatie geen betrouwbare aspecten. Er kunnen hier derhalve geen conclusies aan verbonden worden.



Actualiteit (N = 32)

1. Niet actueel genoeg (38%);
Men geeft aan dat de data niet actueel genoeg is, men heeft het idee dat de viewer altijd 1 maand achterloopt en dat de WOZ actueler is.
2. Geen controle mogelijk / gedaan (13%);
Men geeft aan dat de data in de BAG niet te controleren is of dat men deze controle nog niet heeft uitgevoerd.
3. Wisselend per gemeente (6%).
Men geeft aan dat de actualiteit per gemeente verschillend is.

Volledigheid (N = 44)

1. Toevoegingen (18%);
Men geeft aan dat bepaalde zaken ontbreken aan de BAG, bijvoorbeeld windmolens, vakantiehuisje of aantal etages van een pand.
2. Adressen ontbreken (16%);
Adressen van panden die in aanbouw zijn of bestaande adressen missen nog wel eens in de BAG. Ook zijn postcodes niet altijd volledig.
3. Andere registratie actueler / completer (16%).
Men geeft aan dat de WOZ registratie, of andere gebruikte registraties, meer objecten bevatten of actueler zijn dan de BAG.

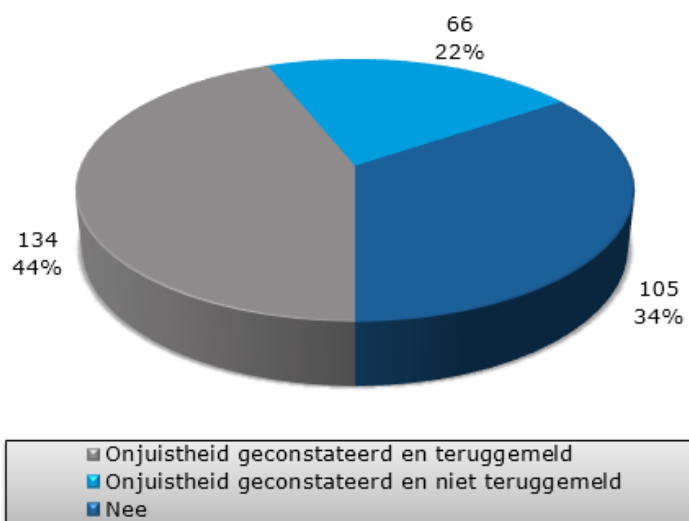
Precisie / nauwkeurigheid (N = 43)

1. Data klopt niet (algemene opmerking) (19%);
2. Geometrie klopt niet (16%);
3. Postcode klopt niet (12%);
3. Bouwjaar klopt niet (12%);
3. Oppervlakte klopt niet (12%).



5.5. Terugmeldingen

66% van de respondenten heeft wel eens een onjuistheid geconstateerd in de BAG. Niet alle constatering van onjuistheden in de BAG worden opgevolgd met een correctieverzoek of terugmelding. Ongeveer tweederde van alle respondenten die weleens een onjuistheid hebben geconstateerd, heeft vervolgens een correctieverzoek of terugmelding gedaan aan het Kadaster.



Grafiek 5.5.1: Onjuistheden in de BAG en terugmeldingen

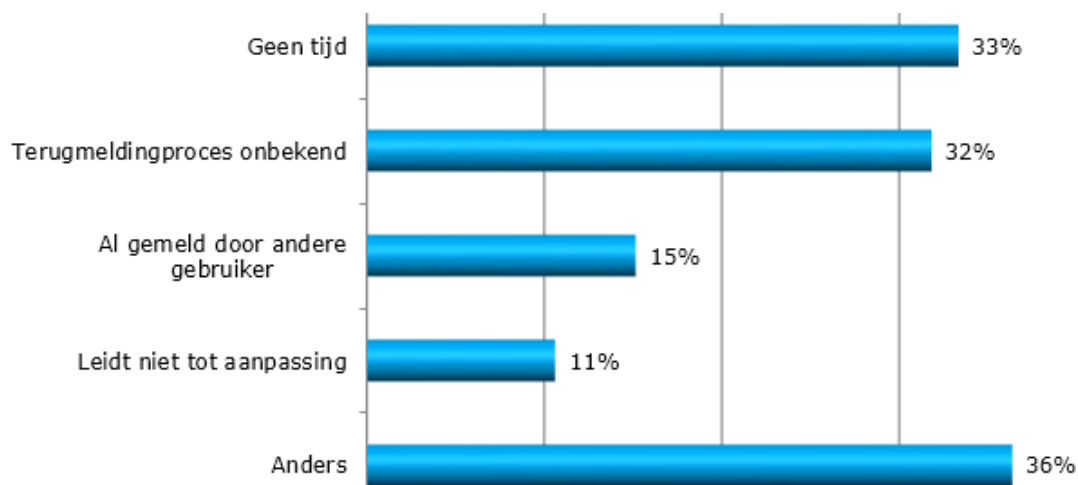
Verschillen in terugmeldgedrag

- Publieke afnemers (57%) geven significant vaker aan dat ze een onjuistheid geconstateerd en teruggemeld hebben, dan private afnemers (33%).
- Private afnemers (28%) geven significant vaker aan dat ze een onjuistheid geconstateerd en niet teruggemeld hebben, dan publieke afnemers (15%).
- Adviesbureaus (50%) geven significant vaker aan dat ze een onjuistheid geconstateerd en niet teruggemeld hebben, dan Gemeentes (14%).

Redenen om onjuistheden in de BAG niet terug te melden

66 mensen (22%) hebben aangegeven wel een fout geconstateerd te hebben, maar deze niet terug te melden. 33% geeft aan geen tijd te hebben voor terugmeldingen. 32% is onbekend met het terugmeldproces. 15% gaat ervan uit dat een andere gebruiker het al heeft gemeld. 11% denkt niet dat een terugmelding leidt tot aanpassing en 36% heeft een andere reden opgegeven om niet terug te melden. Meest genoemde reden bij anders is: "Ik ben zelf BAG beheerder en los het zelf op". Zie bijlage 3 voor de lijst met alle redenen die opgegeven zijn.





Grafiek 5.5.2: Redenen niet teruggemeld

Afhandeling van terugmeldingen

Respondenten die aangegeven hebben een terugmelding te doen bij het constateren van een onjuistheid in de BAG, zijn gevraagd hoe tevreden zij zijn over de afhandeling hiervan. Respondenten geven een gemiddelde score van een 4,6 op een 7 puntsschaal, een score tussen "neutraal" en "enigszins tevreden". 27% is (in enige mate) ontevreden over de afhandeling en heeft een onvoldoende voor het proces gegeven. Er zijn geen significante verschillen gevonden.

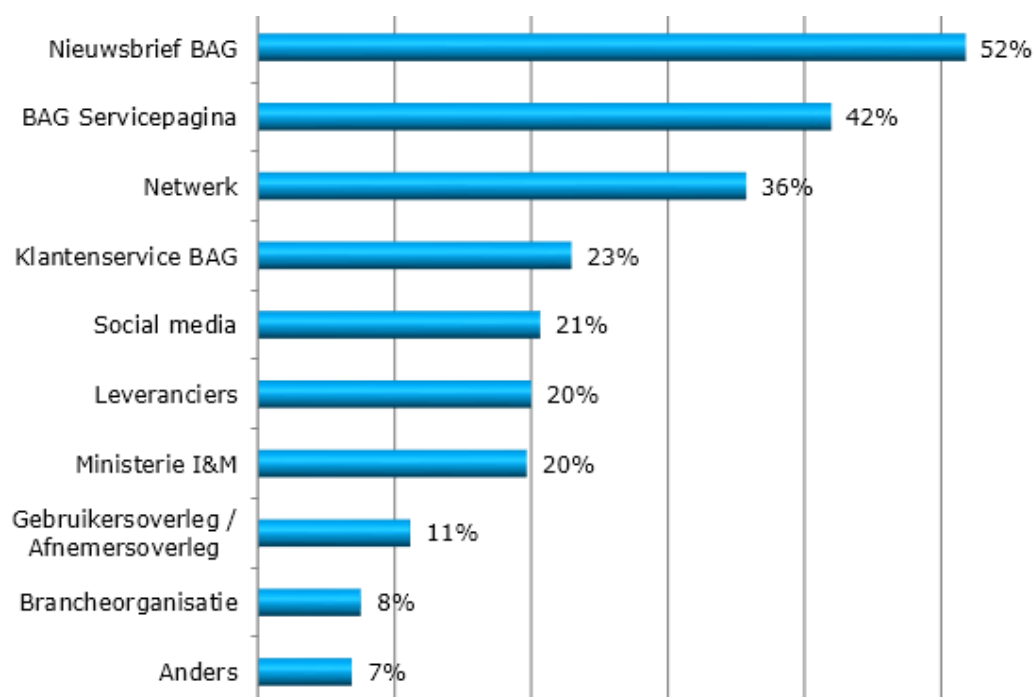
	N	Gem	%O
De afhandeling van terugmeldingen	126	4,6	27%

Tabel 5.5: Afhandeling van terugmeldingen (1= zeer ontevreden t/m 7 = zeer tevreden)



6. Informatievoorziening

Aan respondenten is gevraagd op welke manier zij informatie inwinnen over de producten en diensten inzake de BAG. De meeste respondenten (52%) ontvangen de Nieuwsbrief BAG van het Kadaster. Daarna volgt de BAG-Servicepagina als informatiebron (42%). Ook het eigen netwerk scoort hoog (36%). Het minst wint men informatie in via de Brancheorganisatie (8%). 7% heeft een andere manier van contact aangegeven, zie bijlage 3 voor de volledige lijst.



Grafiek 6.1: Communicatiekanalen

Verskil in waardering:

- Indirecte gebruikers (31%) en indirecte & directe gebruikers (39%) geven significant vaker aan dat ze geïnformeerd worden door hun leveranciers, dan directe gebruikers (13%).
- Publieke afnemers geven significant vaker aan geïnformeerd te worden door het gebruikersoverleg / afnemersoverleg (18%), via leveranciers (36%), via het ministerie I&M (31%), via hun netwerk (56%) of via Social media (29%), dan private afnemers (respectievelijk: 5%, 6%, 9%, 18% en 12%).
- De Notariaten geven significant minder vaak aan geïnformeerd te worden door leveranciers of netwerk, dan andere sectoren.¹⁸

¹⁸ Voor de exacte scores en verschillen zie bijlage 2 'segmentaties'.



Tevredenheid informatievoorziening Kadaster

Aan de respondenten, die gebruik maken van een informatiekanaal van het Kadaster, is gevraagd hoe tevreden men is over de informatievoorziening. Gemiddeld scoort de communicatie iets hoger dan "enigszins tevreden" (5,2). 7% van de 233 respondenten geeft een onvoldoende. Er zijn geen significante verschillen gevonden tussen doelgroepen.

	N	Gem	%O
Informatievoorziening Kadaster	233	5,2	7%

Tabel 6.1: Communicatie (1= zeer ontevreden t/m 7 = zeer tevreden)



7. Toegevoegde waarde

In dit hoofdstuk worden de resultaten weergegeven over het belang van de BAG en de voordelen die door het gebruik van de BAG ontstaan, de zogenaamde winstpakkers. Respondenten hebben stellingen over belang en winstpakkers op een 7-puntsschaal (1=zeer mee oneens t/m 7=zeer mee eens) beoordeeld. De gemiddelde mate waarin men het met een stelling eens is, is per aspect opgenomen in tabellen.

7.1. Belang van de BAG

De meeste respondenten zijn het eens met de stelling 'de BAG is belangrijk voor uitvoering van de eigen werkzaamheden/taken waar adres-/pandgegevens nodig zijn' (5,8). Ook verwacht men dat het belang van de BAG zal toenemen of enigszins zal toenemen in de toekomst (5,6). Men is niet bereid meer te betalen voor de BAG (2,8) en men twijfelt of ze de BAG meer zouden gebruiken als deze gratis zou zijn (4,0). De datakwaliteit is op het moment enigszins beter dan de alternatieven op de markt (4,9).

	N	Gem	%O
De BAG is belangrijk voor de uitvoering van mijn werkzaamheden/taken waar adres- / pandgegevens nodig zijn	299	5,8	6%
Ik verwacht dat in de toekomst het belang van de BAG voor mijn organisatie zal toenemen	303	5,6	10%
Ik ben bereid om meer te betalen voor afname van de BAG	167	2,8	60%
Ik zou de BAG meer gebruiken als het gratis was	161	4,0	37%
De BAG heeft een betere datakwaliteit dan de alternatieven die er in de markt zijn	267	4,9	13%

Tabel 7.1: Toegevoegde waarde (1= zeer mee oneens t/m 7=zeer mee eens)

Verschil in waardering

- Directe gebruikers (5,7) geven significant vaker aan dat ze verwachten dat het belang van de BAG zal toenemen voor hun organisatie, dan indirecte gebruikers (5,1).
- Directe gebruikers (3,0) geven significant vaker aan dat ze bereid zijn meer te betalen voor de BAG, dan indirecte gebruikers (1,9).
- Publieke afnemers (6,1) geven significant vaker aan dat de BAG belangrijk is in het uitvoeren van hun werkzaamheden, dan private afnemers (5,6).
- Publieke afnemers (6,0) geven significant vaker aan dat ze verwachten dat het belang van de BAG zal toenemen voor hun organisatie, dan private afnemers (5,3).



- De Notariaten geven een significant lagere score voor de verwachting dat dat het belang van de BAG zal toenemen voor hun organisatie dan andere sectoren¹⁹.

7.2. Winstpakkers

Per sector zijn er specifieke voordelen te behalen door het gebruik van de BAG, de zogenaamde winstpakkers. Ook zijn er enkele winstpakkers te benoemen die voor elke sector relevant zijn. Aan respondenten is gevraagd of zij van mening zijn dat het gebruik van de BAG tot de benoemde voordelen leidt. De meest erkende winstpakker is "een betere afstemming in de keten" (5,4 en 5% onvoldoende). De minst erkende winstpakker is "extra inkomsten" (3,6). 39% van de respondenten geeft aan dat de BAG niet leidt tot meer inkomsten.

Gebruik van de BAG leidt tot:	N	Gem	%O
Lagere kosten en efficiënter werken	283	4,8	17%
Betere dienstverlening naar de klant	290	5,4	8%
Een betere afstemming in de keten	272	5,4	5%
Eenduidige communicatie met andere partijen	275	5,4	6%
Nieuwe slimme informatiesystemen en diensten	287	5,2	9%
Betrouwbaardere producten / diensten	294	5,3	7%
Extra inkomsten	261	3,6	39%

Tabel 7.2.1: Algemene winstpakkers (1= zeer mee oneens t/m 7=zeer mee eens)

Verskil in waardering

- Directe gebruikers (5,1) geven een significant hoger score voor het aspect "lagere kosten en efficiënter werken", dan indirecte gebruikers (4,2) en directe & indirecte gebruikers (4,2).
- Directe gebruikers (5,6) geven een significant hoger score voor het aspect "betere dienstverlening naar de klant", dan indirecte gebruikers (5,0) en directe & indirecte gebruikers (4,8).
- Directe gebruikers (5,4) geven een significant hoger score voor het aspect "nieuwe slimme informatiesystemen en diensten", dan directe & indirecte gebruikers (4,7).
- Publieke afnemers (5,8) geven een significant hoger score voor het aspect "een betere afstemming in de keten", dan private afnemers (5,1).

¹⁹ Voor de exacte scores en verschillen zie bijlage 2.



- Publieke afnemers (5,7) geven een significant hoger score voor het aspect "eenduidige communicatie met andere partijen", dan private afnemers (5,1).
- De Notariaten geven op alle aspecten een significant lagere score, dan één of meer andere sectoren²⁰.

Onderstaand zijn de sectorspecifieke winstpakkers, deze winstpakkers zijn getoetst bij die sectoren waar de winstpakker relevant zou zijn weergegeven. Deze winstpakkers zijn niet te generaliseren naar de totale populatie. De winstpakker die het meest erkend wordt, is "betere analyses waar gebouw en/of adresgegevens een rol spelen" (6,0). De minst erkende (betrouwbare) winstpakker is "een beter huisvestingsbeleid" (4,2). Er zijn geen significante verschillen gevonden tussen doelgroepen.

Gebruik van de BAG leidt tot:	N	Gem	%O
Een beter huisvestingsbeleid	85	4,2	24%
Betere belastingheffingen	96	4,9	18%
Betere vergunnings- en handhavingsprocessen	93	5,2	8%
Betere GBA	96	5,3	9%
Betere controle op subsidieregelingen	99	4,8	9%
Betere opsporing van fraude	92	5,0	11%
Betere analyses waar gebouw en/of adresgegevens een rol spelen	9	6,0	0%
Betere basis voor inspecties	5	5,8	0%
Betere basis voor beleid waar gebouw- of adresgegevens een rol spelen	9	5,8	0%
Betrouwbare informatie voor navigatie	7	4,3	14%
Betrouwbare informatie voor risico-analyses	8	5,0	0%
Een veiligere samenleving	8	4,4	13%
Het verhogen van de kwaliteit en/of eenduidigheid van aktes en transacties	42	4,8	19%
De stijging van rechtszekerheid op het gebied van (vastgoed) transacties	39	4,7	15%
Beter assetmanagement	12	5,3	0%
Betere risico-inschatting m.b.t. de te verzekeren panden ²¹	2	6,0	0%
Lagere verzekeringspremies voor de burger ²²	2	3,5	50%
Verbeterde identificatie van bouwkundige risico ²³	2	5,5	0%
Betrouwbare gegevens om geografische analyses mee te doen of kaarten te vervaardigen	12	5,7	0%

Tabel 7.2.2: Algemene sectorspecifieke winstpakkers (1= zeer mee oneens t/m 7=zeer mee eens)

²⁰ Voor de exacte scores en verschillen zie bijlage 2.

²¹ Vanwege het lage aantal is dit aspect niet betrouwbaar.

²² Vanwege het lage aantal is dit aspect niet betrouwbaar.

²³ Vanwege het lage aantal is dit aspect niet betrouwbaar.

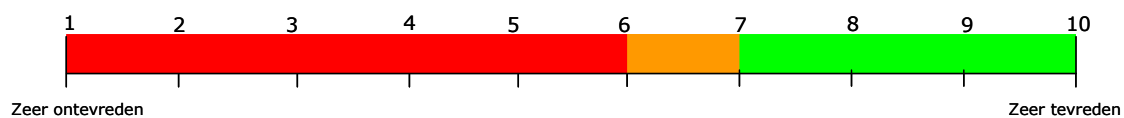


8. Eindbeoordeling

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe respondenten de BAG waarderen, of zij deze aanbevelen en wat zij als verbeterpunten zien.

8.1. Rapportcijfer

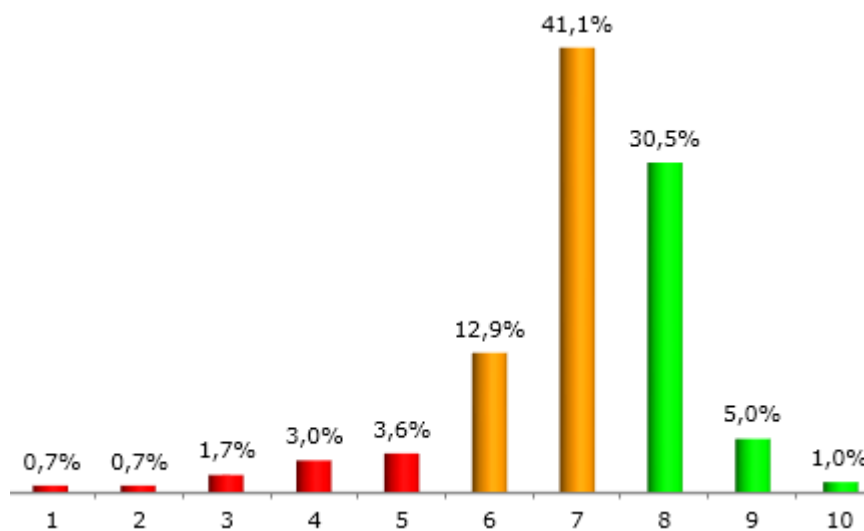
Gemiddeld geven de respondenten de BAG een 7,0 op een 10 puntsschaal. 10% van de 302 respondenten geeft een score van 5 of lager. De gebruikte kleurstelling is hieronder weergegeven.



Afbeelding 8.1: Rapportcijferschaal

	N	Gem	%O
Rapportcijfer	302	7,0	10%

Tabel 8.1.1: Rapportcijfer



Grafiek 8.1: Spreiding rapportcijfer



Dataleveranciers geven de hoogste score voor de BAG (7,9). Het laagste rapportcijfer wordt gegeven door de notariaten (6,3).

Sector	N	Gem	%O
Gemeente	95	6,8	13%
ZBO, Agentschap of Uitvoeringsorganisatie	23	7,2	4%
O.O.V.	16	7,2	6%
Notariaat	42	6,3	17%
Nutsbedrijf	14	7,3	0%
Woningcorporatie	8	7,5	0%
Vastgoedbedrijf	5	7,2	0%
ICT-Dienstverlener	32	7,3	6%
Data leverancier	9	7,9	0%
Geo-informatiebedrijf	13	7,2	8%
Adviesbureau	27	7,2	19%
Overige organisatie	7	7,7	0%

Tabel 8.1.2: Rapportcijfer per sector

Verschillen in waardering:

- Directe gebruikers (7,2) geven een significant hoger rapportcijfer dan indirecte gebruikers (6,5).

8.2. Verbetersuggesties

Aan het eind van de vragenlijst is aan de respondenten gevraagd of zij nog (verbeter)suggesties hebben ten aanzien van de BAG. 99 respondenten hebben hier een suggestie aangegeven. Hieronder volgt de top 3 van meest genoemde punten:

(Verbeter)Suggesties (N = 122)

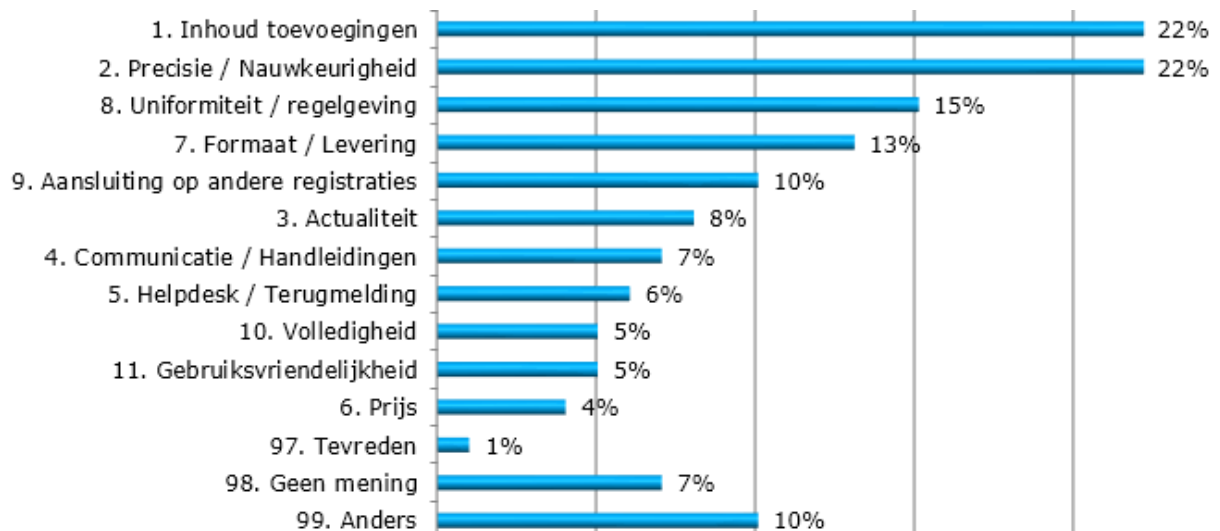
1. Inhoud toevoegen (22%);
Men zou graag zien dat er toevoegingen gedaan worden aan de inhoud. Voorbeelden van toevoegingen zijn: verdieping gebruiksdoel verblijfsobject, hoogte-informatie, postbussen en antwoordnummers, woonplaats-gemeentenamen-xml, gebeurteniscodes, koppelveld met woonplaats-ID voor de panden die geen verblijfsobject zijn en geen adres hebben (schuurtjes e.d.), postcodetoevoegingen aan openbare ruimtes.
2. Precisie / Nauwkeurigheid (22%);
De datakwaliteit van de BAG zou verbeterd kunnen worden, vooral oppervlakte, bouwjaar, postcode en gebruiksdoel zijn niet toereikend.



3. Uniformiteit / regelgeving (15%).

Men vindt dat er gekeken dient te worden naar de uniformiteit en regelgeving rondom de BAG. Er zou aangestuurd moeten worden op eenduidig(er)e definities en afdwingen van het naleven van de regelgeving.

Hieronder volgt het overzicht van alle categorieën die benoemd zijn:



Grafiek 8.2: Verbetersuggesties



8.3. Aanbevelingsintentie

Om inzicht te krijgen in de aanbevelingsintentie van afnemers is de volgende vraag gesteld: "Hoe waarschijnlijk is het dat u het gebruik van de BAG gaat aanbevelen aan relaties en/of collega's in uw branche/sector?". Gemiddeld geven de respondenten aan dat het enigszins waarschijnlijk is dat zij de BAG aanbevelen. 6% van hen geeft aan de BAG niet of in mindere mate aan te bevelen.

	N	Gem	%O
Aanbevelingsintentie	305	5,1	6%

Tabel 8.3.1: Aanbevelingsintentie²⁴ (1= zeer onwaarschijnlijk t/m 7 = zeer waarschijnlijk)

O.O.V. scoort het hoogst (6,0), daarna volgen de woningcorporaties (5,9). Het laagst scoren de Notariaten (3,6)

	N	Gem	%O
Gemeente	95	5,1	6%
ZBO, Agentschap of Uitvoeringsorganisatie	23	5,6	0%
O.O.V.	16	6,0	0%
Notariaat	43	3,6	23%
Nutsbedrijf	14	5,2	0%
Woningcorporatie	8	5,9	0%
Vastgoedbedrijf	5	6,0	0%
ICT-Dienstverlener	33	5,1	6%
Data leverancier	9	5,6	0%
Geo-informatiebedrijf	13	5,5	0%
Adviesbureau	28	5,2	0%
Overige organisatie	7	5,5	0%

Tabel 8.3.2: Aanbevelingsintentie per sector (1= zeer onwaarschijnlijk t/m 7 = zeer waarschijnlijk)

Verschil in aanbevelen

- Publieke afnemers (5,3) geven significant vaker aan dat zij aanbevelen dan private afnemers (4,9).
- Notariaten (3,6) geven significant vaker aan niet of in mindere mate aan te bevelen dan de meeste andere sectoren. Voor de volledige lijst met verschillen en scores, zie bijlage 2.

²⁴ Deze vraag is uitgevraagd op een 11-puntsschaal, maar wordt voor de leesbaarheid van de rapportage gerapporteerd op een 7-puntsschaal.



9. Prioriteitenmatrix

Voor het afnemersonderzoek BAG is er een analyse uitgevoerd om te bepalen in hoeverre de gemeten tevredenheidsaspecten van invloed zijn op de algemene tevredenheid over de BAG. De vraag die hierbij centraal staat is:

"Wat is het belang van de verschillende tevredenheidsaspecten voor de algemene tevredenheid over de BAG (rapportcijfer)?"

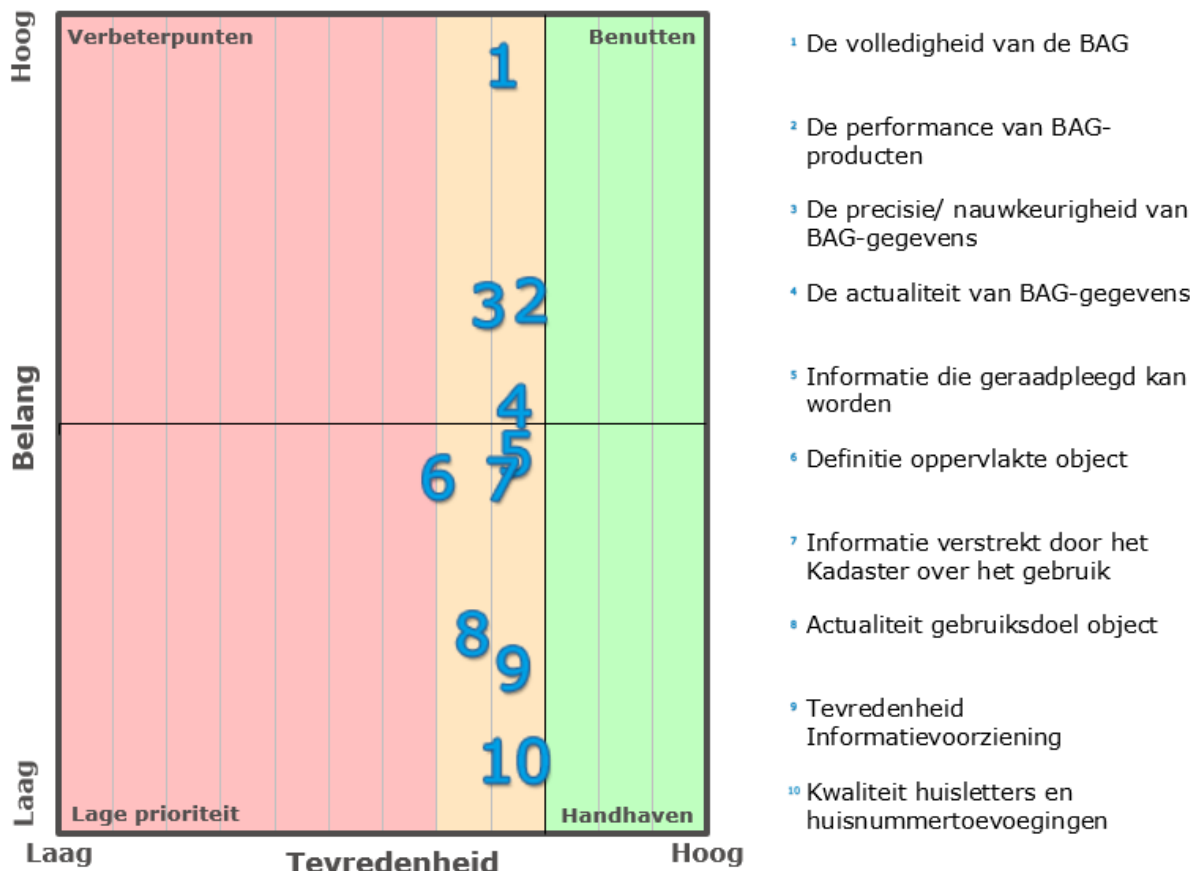
Het belang van een aspect afgezet tegen de tevredenheid over dit aspect wordt weergegeven in een prioriteitenmatrix. Uit analyse blijkt dat een aantal tevredenheidsaspecten van grote invloed zijn op de algemene tevredenheid over de BAG. Een aantal aspecten levert slechts een beperkte bijdrage aan deze tevredenheid en deze zijn dus in mindere mate van belang. De verschillende tevredenheidsaspecten vallen onder één van de vier kwadranten van de matrix:

- Verbeterpunten: het belang van het aspect voor de algemene tevredenheid is hoog en men is ontevreden over dit aspect.
- Benutten: het belang van het aspect voor de algemene tevredenheid is hoog en men is tevreden over dit aspect.
- Handhaven: het belang van het aspect voor de algemene tevredenheid is laag en men is tevreden over dit aspect.
- Lage prioriteit: het belang van het aspect voor de algemene tevredenheid is laag en men is ontevreden over dit aspect.

In de volgende prioriteitenmatrix zijn de tien aspecten met de hoogste bijdrage opgenomen²⁵. In deze matrix is dit belang (op de verticale as) afgezet tegen de gemiddelde tevredenheid op de tien aspecten (op de horizontale as).

²⁵ In deze prioriteitenmatrix is alleen gekeken naar de algemene aspecten, dus niet op BAG-productniveau. Daarnaast zijn de winstpakkers buiten beschouwing gelaten, omdat deze niet de BAG definiëren of kunnen verbeteren/verslechteren.





Grafiek 9: Prioriteitenmatrix (links= zeer ontevreden en rechts = zeer tevreden)

De volledigheid, performance, precisie/nauwkeurigheid en actualiteit scoren hoog op belang en laag (enigszins tevreden) op tevredenheid. Dit zijn de punten die het eerst verbeterd dienen te worden.





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