



# Afnemersorientatie bij de BAG

Workshop voor de vrienden  
van de basisregistraties  
Amersfoort 11 april 2011

Door: Norbert Schmelzer,  
deelprojectleider BAG



## Kleine enquête vooraf

Stellingen:kies eens-neutraal-oneens

- Basisregistraties zijn er primair voor overheden?
- Door een wettelijke verplichting voor gebruik door overheden te regelen is afname en optimaal gebruik gegarandeerd?
- Het maatschappelijk nut van basisregistraties bestaat voornamelijk uit betere dienstverlening en lastenverlichting voor burgers en bedrijven



## Afnemersorientatie bij de BAG

De nadruk binnen het project BAG is in de loop van de jaren verschoven:

- Eerst de inhoud en het ontwerp van de BAG
- En de wet
- Daarna de realisatie van de Landelijke Voorziening en de verstrekkingproducten
- Vervolgens het aansluiten van de bronhouders (gemeenten)
- Ten slotte het stimuleren van het gebruik, de afnemers

Inmiddels hebben wij ontdekt dat de afnemersorientatie, dus het centraal stellen van de behoeften van de afnemers en de klanten van de afnemers, veel eerder een veel centralere rol had kunnen spelen



## Aanpak stimuleren gebruik; uitgangspunten

- De BAG heeft gekozen voor een **actief stimuleringsbeleid** voor afnemers.
- Centrale thema is: “Niet omdat het moet (de wet) maar omdat je er wijzer van wordt”. De zogenaamde ‘**winstpakkerbenadering**’.
- De BAG is er **voor iedereen**. Hoewel oorspronkelijk bedacht om overheden beter te laten functioneren, heeft de hele maatschappij baat bij de BAG.
- Niet alle afnemers zijn het zelfde of hebben de zelfde behoeften, daar moeten wij rekening mee houden. Dus: **segmenteren**.
- **Wel**: informeren, stimuleren, faciliteren (helpen) en monitoren.
- **Niet**: verantwoordelijkheid nemen voor implementatie.



# Aanpak stimuleren gebruik: 4 segmentplannen

Er zijn 4 actieplannen gemaakt voor het stimuleren van de verschillende segmenten

1. Overheidsafnemers (direct of indirect, ca 3000)
2. Binnengemeentelijk gebruik (430)
3. Privaat gebruik (waaronder directe private gebruikers, software leveranciers en datadienstverleners, ca. 5000)
4. Systemen (waaronder stelselpartners) als afnemer

Deze actieplannen vormden de basis voor ons operationele handelen.



## Hierarchie of effects

Gebaseerd op het 'Hierarchie of effect model, ging ieder actieplan specifiek in op de onderdelen:

- Informeren (cognitief)
- Stimuleren (affectief)
- Faciliteren (conatief)
- Monitoren en reageren (drukzetten)



## Informereren: de balans

+	-
Bijeenkomsten (zowel algemeen als specifiek voor doelgroepen) hoog gewaardeerd	Nog veel organisaties en personen te bereiken
Inter-actief afnemers congres werd positief beoordeeld	
Indivudeel contact door accountmanagers zijn duur maar effectief	Nog weinig aandacht in geschreven media
	Weinig respons op brieven van Minister aan departementen of bestuurders ZBO's



## Stimuleren

Afgezien van de wettelijke verplichting, biedt de BAG voor zowel publieke als private organisaties een groot aantal belangrijke nieuwe mogelijkheden. Het project benadrukt deze voordelen. Deze 'winstpakker'-benadering is voor veel organisaties een eye opener.

Enkele voorbeelden (zie winstpakkerfolder met 40 voorbeelden):

- De brandweer, maar ook verzekeringsmaatschappijen, kunnen beter en efficiënter gegevens verzamelen en vastleggen over risico-objecten.
- Organisaties met handhavingstaken kunnen eenvoudiger inzage krijgen in gegevens van collega-organisaties.
- Organisaties hoeven voor adres- en gebouwgegevens nog maar 1 koppeling te onderhouden, in plaats van meerdere koppelingen met afzonderlijke gemeenten of het aanschaffen van (dure) adresbestanden.
- Woningcorporaties kunnen eenduidig met gemeenten communiceren over vastgoed en bewoning.
- Nutsbedrijven kunnen de BAG gebruiken als basis voor hun Gis-georiënteerde assetmanagement systemen.



## Stimuleren: de balans

+	-
Niet omdat het moet, maar omdat je er wijzer Van wordt	Aantal stelselpartners lastig in beweging te krijgen
Je moet wat moois kunnen laten zien!	Catalogus of objectenhandboek spreekt niet tot de verbeelding
Winstpakkerbenadering werkt!	Overheid lijkt minder enthousiast dan bedrijven en non-profit organisaties



## Faciliteren

Het project heeft op verschillende manieren de afnemers gefaciliteerd, onder andere door middel van:

- Uitbrengen van diverse verdiepende documenten
- Bijdrage aan realisatie van standaarden zoals koppelvlak BAG – GBA en BAG – WOZ.
- Het project begeleidt afnemers in pilots om zo de afname en verwerking van BAG Gegevens in de praktijk te brengen en vervolgens te documenteren en beschikbaar te stellen aan 'segmentgenoten' .
- Aanpassen BAG-producten en diensten op basis van nieuwe inzichten. BV BAG Viewer, BAG-Compact en BAG Extract met dagelijkse mutaties.
- Oplossen postcodeproblematiek voor privaat (her)gebruik van de BAG



## Faciliteren: de balans

+	-
Pakket + stick trokken veel aandacht	Documenten deels te vroeg
Bijdragen aan standaarden essentieel (randvoorwaardelijk)	Nog weinig praktische ervaring met de knelpunten voor afnemers
Inzichten leiden tot aanpassingen in de producten en diensten, maar 'time to market' is veel te traag	Afnemers hebben ook behoefte aan 'belegde boterhammen' en niet alleen aan grondstoffen



## Monitoren

- Afnemers zijn verdeeld in top-25 en overige afnemers. Top-25 worden intensief begeleid en gevolgd.
- Het Project monitort het gebruik van de gegevens van de BAG door organisaties met een publiekrechtelijke taak te volgen. Dit gebeurt bij prioritaire afnemers door de inzet van accountmanagers en monitoringstools en bij de overige afnemers, door inzet van zelf-monitoring en zelf-controle
- Doel van de monitoring is inzicht in de voortgang en daardoor effectief **druk** te kunnen zetten. De wet helpt daarbij, maar ook het feit dat indirecte afnemers in de kou komen te staan.
- Daarnaast wordt bij het Kadaster geregistreerd welke afnemers zich melden om bag-producten te bestellen of te gebruiken



## Ervaringen en Conclusies (1)

- BAG als verbindende schakel: BAG-ID's blijken veel belangrijker dan de gegevensset zelf. Keten denken is van doorslaggevend belang
- Idem voor het koppelen van informatie (verrijken met eigen of derden gegevens)
- Noodzaak tot het afstemmen van de beschikbaarheid van producten, beschikbaarheid en voorzieningen op stelselniveau. Ketendenkenen op productniveau.
- Het belang van de Geo-component blijkt veel belangrijker dan aanvankelijk gedacht
- Nieuwe inzichten bij de afnemers leidt tot gewijzigd producten en diensten aanbod, Bijvoorbeeld BAG Viewer of BAG-Compact. De 'time to market' is echter veel te traag. Zowel qua besluitvorming als qua uitvoering.
- Te laat werd herkend dat ketendenkenen ook op afnemersniveau van belang is. Wie gebruikt welk gegeven in de keten en wat doet hij ermee en aan wie levert hij door?



## Ervaringen en Conclusies (2)

- De winstpakker-benadering en het benadrukken van de wettelijke verplichting en de strakke handhaving daarvan, gaan hand in hand.
- Je moet iets kunnen laten zien, dan pas gaat het leven voor afnemers. Maak 'gesmeerde boterhammen'
- Sommige overheden benadrukken de 'lasten van de invoering van basisregistraties, terwijl private partijen juist de lusten benadrukken.
- Lastenverlichting en verbetering dienstverlening door overheden aan bedrijven en burgers is mooi, maar veel meer winst is te realiseren door de gegevens zelf voor (her) gebruik aan de samenleving ter beschikking te stellen.
- Private partijen blijken onmisbaar bij het realiseren van het gebruik van de BAG:
  - als software- en dataleverancier, verrijker & 'distributeur'
  - als 'opdruk' naar de publieke sector.
- Hergebruik van overheidsinformatie kan conflicteren met belangen van private partijen. Dit vraagt om heldere, rijksbrede kaders.



## Vragen, discussie

- Vragen, opmerkingen, ervaringen, suggesties?
  
- Denkt u dat u nu anders antwoordt op de vragen aan het begin?