



Rapportage resultaten Evaluatie dienstverlening SVB-BGT 2018

*September 2018
Andrew Chandler
Jacoline van Leeuwen*

www.statifact.nl

Inhoud

1. Doel van onderzoek

2. Methode en aanpak

3. Belangrijkste conclusies

4. Resultaten

1. Doel van het onderzoek

Doelstellingen

Het hoofddoel van het onderzoek is:

- *Door middel van een tevredenheidsonderzoek inzicht krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening en toegevoegde waarde van het SVB-BGT.*

Aanvullende doelstellingen zijn:

- *Gericht aandachtspunten af kunnen leiden hoe de tevredenheid of toegevoegde waarde vergroot kan worden; resultaten moeten over het totaal en bijvoorbeeld per type bronhouder of rol inzichtelijk gemaakt worden, zodat gericht conclusies getrokken kunnen worden. Gerichte conclusies leveren duidelijke en concrete acties op voor plannen met betrekking tot rolinvulling en de dienstverlening van het SVB-BGT.*
- *Een dusdanige meting dat herhaling en benchmarking van het onderzoek mogelijk en betrouwbaar is: dit om de ontwikkeling te kunnen volgen, het effect van ondernomen acties te bepalen en om de uitkomsten af te zetten tegen andere meetmomenten.*

2. Methode en aanpak

Methode en aanpak

- **Onderzoeksmethode:** Online: respondenten hebben een uitnodigingsmail ontvangen met daarin de link naar de vragenlijst. Er is tweemaal een herinnering verstuurd en er is nagebeld.
- **Veldwerkperiode:** 20 augustus tot en met 11 september
- **Vragenlijst:** 39 stellingen, 15 gesloten vragen en 2 open vragen
- **Doelgroep:** Bronhouders van de BGT
- **Respons:** 325 (78%) ingevulde vragenlijsten, 418 uitgenodigde respondenten
 - Gemeenten: 76% (291 van 381)
 - Provincies: 92% (11 van 12)
 - Waterschappen: 90% (19 van 21)
 - Landelijke bronhouders: 100% (4 van 4)
- **Resultaten:** PPT rapportage met daarin een grafische weergave van de resultaten incl. een korte en bondige slide met conclusies
- **Communicatie:** Infographic

3. Belangrijkste conclusies

Dienstverlening SVB-BGT met een ruim voldoende (7,0) beoordeeld. Driekwart van de bronhouders vindt dat het SVB-BGT vooral de voortgang en kwaliteit van de BGT dient te monitoren en de transitie van BGT naar IMGEO 2.2 en verder, dient te regisseren.

- De dienstverlening/ondersteuning van het SVB-BGT wordt met een gemiddeld rapportcijfer van een 7 redelijk goed beoordeeld. De provincies lijken met een rapportcijfer van 7,4 het meest positief.
- De meerderheid van de bronhouders is passief tevreden: zij promoten het SVB-BGT als platform voor samenwerking en innovatie rondom GEO-basisregistraties niet actief aan anderen maar zijn in de meeste gevallen wel tevreden.
- Wanneer bronhouders gevraagd worden welke rol(en)/ taken zij weggelegd zien voor het platform SVB-BGT in de toekomst, geeft:
 - meer dan driekwart aan: het blijvend monitoren van de voortgang en kwaliteit van de BGT en het regisseren van de transitie van BGT naar IMGEO 2.2 en verder.
 - meer dan de helft van bronhouders aan: het regisseren van de transitie naar een objectenregistratie en het bevorderen van het gebruik van de BGT in relatie tot de Omgevingswet.
 - Iets meer dan een derde aan dat de samenwerking rondom de ontwikkeling van 3D bevorderd en gefaciliteerd zou moeten worden. Meer dan een kwart geeft eveneens aan dat SVB de samenwerking rondom het experimenteren met innovaties moet bevorderen.
 - Iets minder dan een kwart van de bronhouders vindt dat SVB de implementatie van de basisregistratie ondergrond zou moeten begeleiden.

Kwaliteit van de BGT en het resultaat van fase 1 goed beoordeeld

- Voor wat betreft de transitieperiode is men het meest tevreden over de huidige kwaliteit van de BGT (62%) en het resultaat van de transitie fase 1 (65%).
- Een relatief groot deel is ontevreden (34%) over de tijd tussen de start van de transitie en het afsluiten van fase 1. Ook de gemaakte kosten wordt relatief laag beoordeeld, 25% is hierover (zeer) ontevreden en een derde is hierin neutraal.
- Wat verder opvalt is dat:
 - circa 60% van de bronhouders aangeeft dat zonder regie vanuit SVB het tot stand brengen van de BGT meer en tijd en moeite zou kosten.
 - 50% van alle bronhouders vindt dat SVB gewaarborgd heeft dat de kwaliteit voldoende is.
 - Of het tot stand brengen van de BGT ook meer geld zou kosten zonder regie vanuit SVB, lijkt wat lastiger te beoordelen door bronhouders. Circa 50% is hier neutraal over of heeft hierover geen mening. Een derde is het hier (helemaal) mee eens. Minder dan 20% is het hier (helemaal) mee oneens.

Relatief veel ontevredenheid bij bronhouders over Facility-dienstverlening.

- De mening over Facility dienstverlening is verdeeld.
 - De mini-competitie wordt het hoogst beoordeeld, 50% van de bronhouders is hier (zeer) tevreden over. Een derde is hierover echter (zeer) ontevreden.
 - De controle op de kwaliteit van het resultaat (de opgeleverde BGT/IMGEO-data) wordt als laagst beoordeeld. Iets meer dan een kwart is hierover (zeer) tevreden, en iets meer dan een derde is hierover (zeer) ontevreden.
 - Er worden ook verschillen tussen type bronhouders geconstateerd. Alle provincies zijn bijvoorbeeld tevreden over de directievoering, terwijl het percentage tevreden gemeenten 34% bedraagt.

De bevordering van de samenwerking tussen bronhouders in de regio, de bronhoudersbijeenkomsten en de bereikbaarheid van de regisseur worden goed gewaardeerd

- ⌘ Men is over het algemeen tevreden over de regisseur in de regio; vooral de bevordering van de samenwerking tussen bronhouders in de regio, de bronhoudersbijeenkomsten en de bereikbaarheid van de regisseur wordt goed gewaardeerd. Alleen over de bevordering van de samenwerking tussen bronhouders in de regio en de landelijke bronhouders is een vijfde van de bronhouders niet tevreden.

Geringe aantal bronhouders ontevreden over BRAVO-transitiedesk en assemblagetoetsen

- ⌘ Over de BRAVO-transitiedesk en de assemblagetoetsen zijn slechts een geringe aantal bronhouders ontevreden. Echter, een relatief groot deel staat hier neutraal tegenover of heeft geen mening. De bereikbaarheid wordt het meest gewaardeerd; 63% is tevreden over dit aspect.

Toegevoegde waarde SVB-BGT: bevorderen van samenwerking

- ‡ Bijna 90% geeft aan dat bronhoudersbijeenkomsten van toegevoegde waarde zijn voor de samenwerking. Meer dan 50% vindt dat SVB de samenwerking bevordert tussen bronhouders en helpt bij het oplossen van knelpunten. Ongeveer een derde van alle bronhouders is hierin neutraal.
- ‡ Wanneer bronhouders worden gevraagd welke taken van het SVB zij het meest waardevol vinden, geeft:
 - Meer dan 60% aan: het functioneel beheer van BRAVO en MMS en het organiseren van bijeenkomsten in de regio en de jaarlijkse BGT-contactdagen
 - Meer dan 50% aan: het oplossen van knelpunten tussen regionale en landelijke bronhouders en het monitoren van de kwaliteit van de BGT in de rol van kwaliteitsmanager
 - Meer dan 40% aan: Communiceren aandachtspunten rondom de BGT en het monitoren van het ketenproces
 - Circa 30% aan: verbeteren onderlinge samenwerking bronhouders, vertegenwoordigen van bronhouders in landelijke overleggen en projectgroepen en het zorgen voor goede afspraken tussen bronhouders.

Leveringen worden snel verwerkt

- ‡ Wat betreft het ketenproces en de helpdesk; de snelheid waarmee de levering wordt verwerkt wordt het best beoordeeld (75% is (zeer) tevreden). Over de andere aspecten is de ruime meerderheid van de bronhouders eveneens tevreden maar hier zien we ook een groot deel die neutraal tegenover de verschillende aspecten staat of geen mening heeft.

Opvullevring wordt goed beoordeeld. Grote behoefte aan het door SVB opsporen en melden van andere onvolkomenheden (bijvoorbeeld rondom uniformiteit)

- ‡ De communicatie rondom en het proces van de opvullevring wordt ook door (ruim) driekwart van de bronhouders goed beoordeeld. 92% van de bronhouders zien er de meerwaarde van in, als SVB andere onvolkomenheden (vooral rondom de uniformiteit) opsporen en melden.

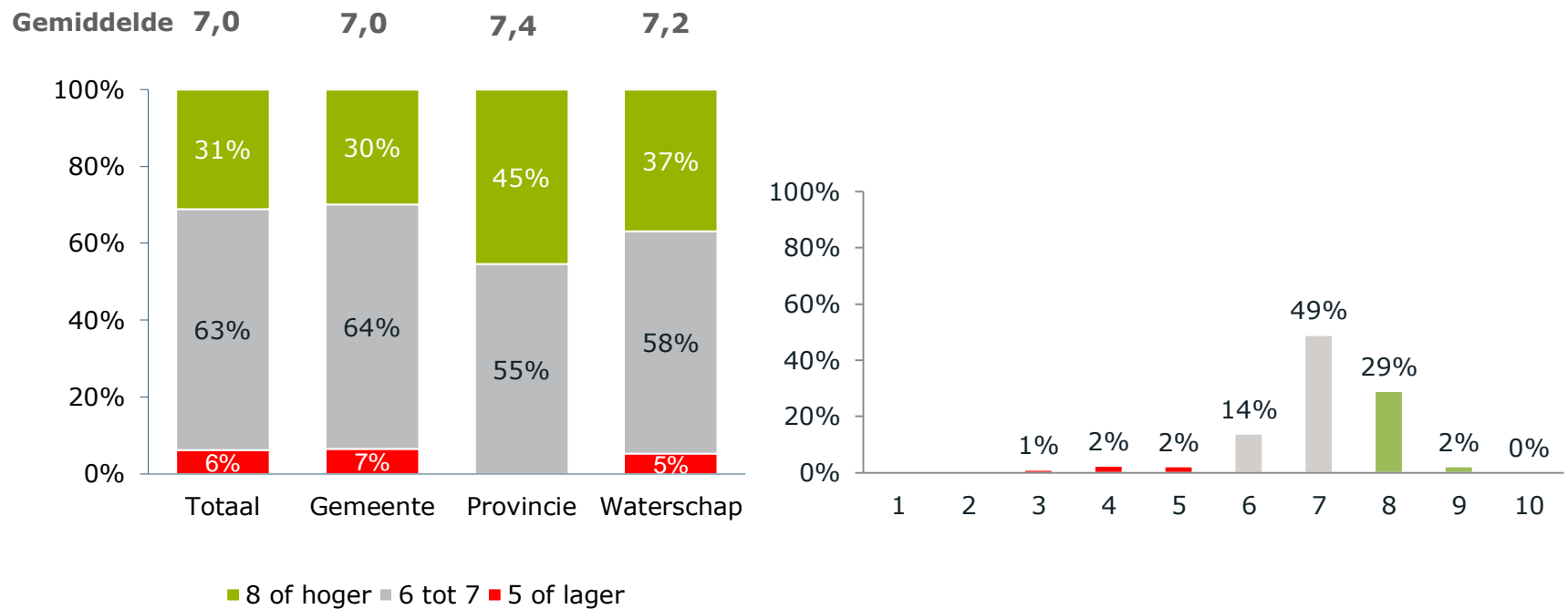
Bronhouders hebben behoefte aan inzicht in de kwaliteit van de BGT van andere bronhouders. Vermoeden dat relatief veel bronhouders nog onvoldoende bekend zijn met het kwaliteitsdashboard en de tableaurapportages. Kwaliteitsdashboard voor verbetering vatbaar.

- ‡ Twee derde van alle bronhouders vindt het nuttig om inzicht te hebben in de mate waarin andere bronhouders aan de kwaliteitsaspecten voldoen.
- ‡ Iets meer dan een derde van alle bronhouders vindt dat het kwaliteitsdashboard de juiste indicatoren bevat voor het monitoren van de kwaliteit. Iets minder dan 20% is het hiermee oneens. Bijna de helft is neutraal of heeft hier geen mening over.
- ‡ Iets minder dan de helft van alle bronhouders vindt dat de tableaurapportages een nuttig inzicht bieden in de kwaliteit van het ketenproces. Iets minder dan de helft van alle bronhouders is neutraal of heeft hier geen mening over.

4. Resultaten - algemeen

Dienstverlening SVB-BGT voldoende beoordeeld

Rapportcijfer



Uiteenlopende verbeter suggesties worden aangedragen

Verbetersuggesties

"Zorg voor voldoende body, maar maak het niet te groot. Schoenmaker, blijf bij je leest."

"Voor het borgen van de kwaliteit en ontwikkelingen is een organisatie zoals SVB-BGT cruciaal."

"Vergeleken met de transitie periode lijkt het dit jaar wat rustiger rond het SVB-BGT. Doorpakken met het MMS is nauwelijks benoemd. MMS kan echt veel slimmer en eenvoudiger."

"Meer oog voor de lokale belangen van de BGT bronhouders en de praktische uitvoering van het dagelijkse beheer."

"De bronhouder gemeenten gelijkwaardig behandelen in het ketenproces."

"MMS kan echt veel pragmatischer".

"Meer aansturen op gelijkwaardigheid met betrekking van bronhouders. Nu heeft RWS een te dominante rol de BGT."

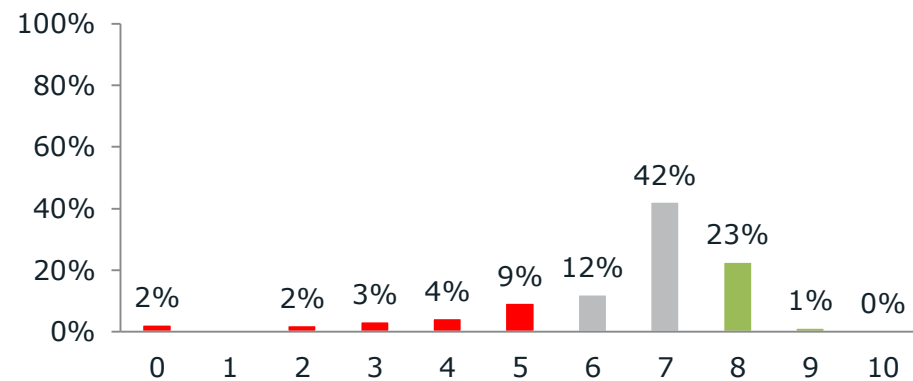
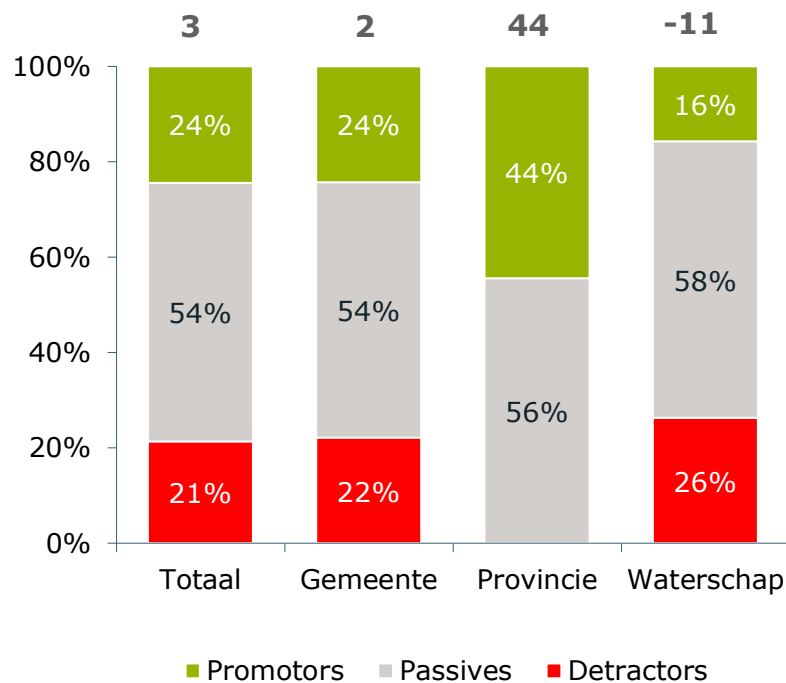
"Dat de gebruikers meteen in de LV bestanden kunnen ophalen en wegschrijven. Dit scheelt een hoop controles en foutmeldingen".

De meerderheid van bronhouders is passief tevreden en promoten het SVB-BGT niet actief

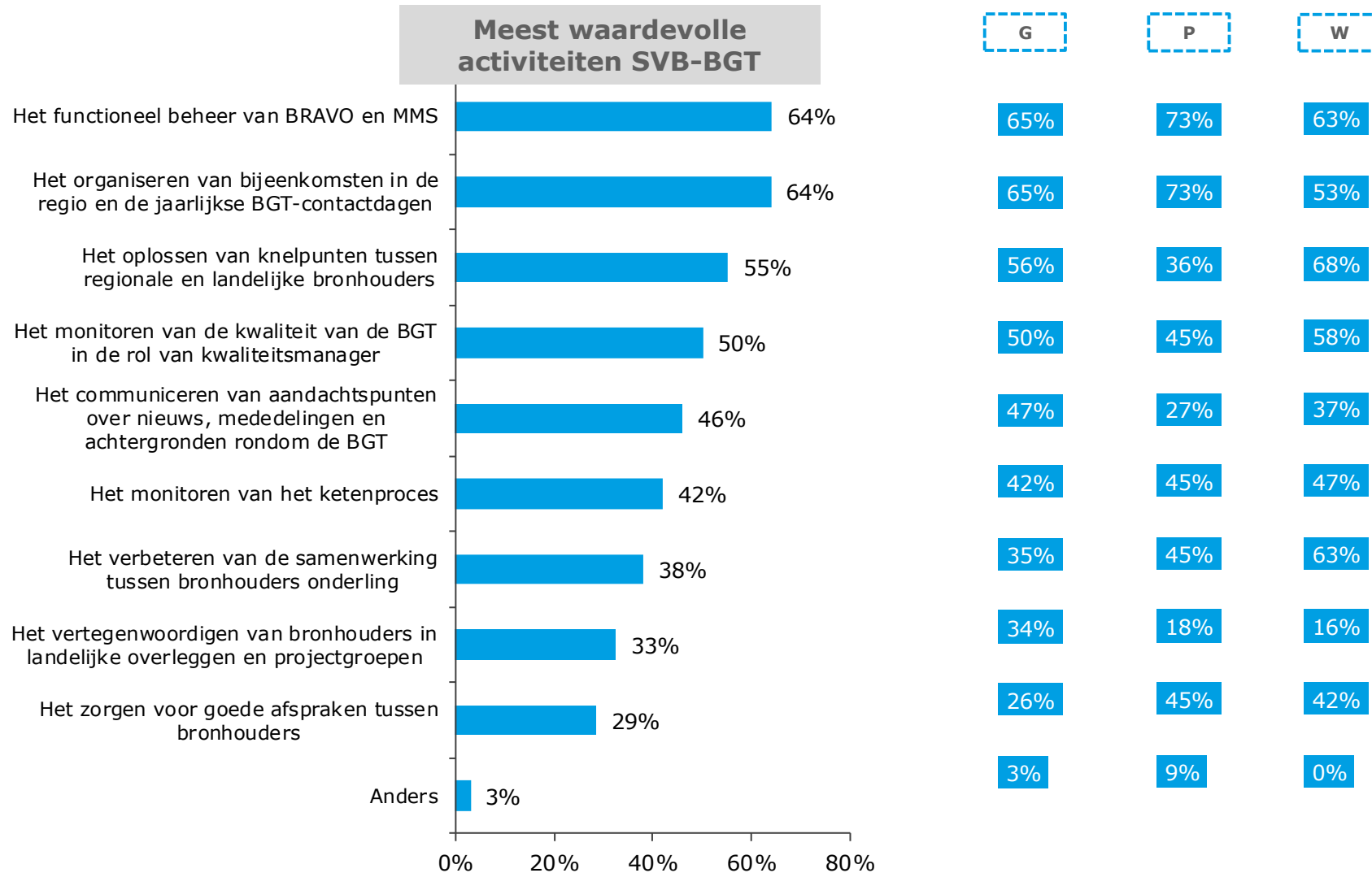
NPS

NPS

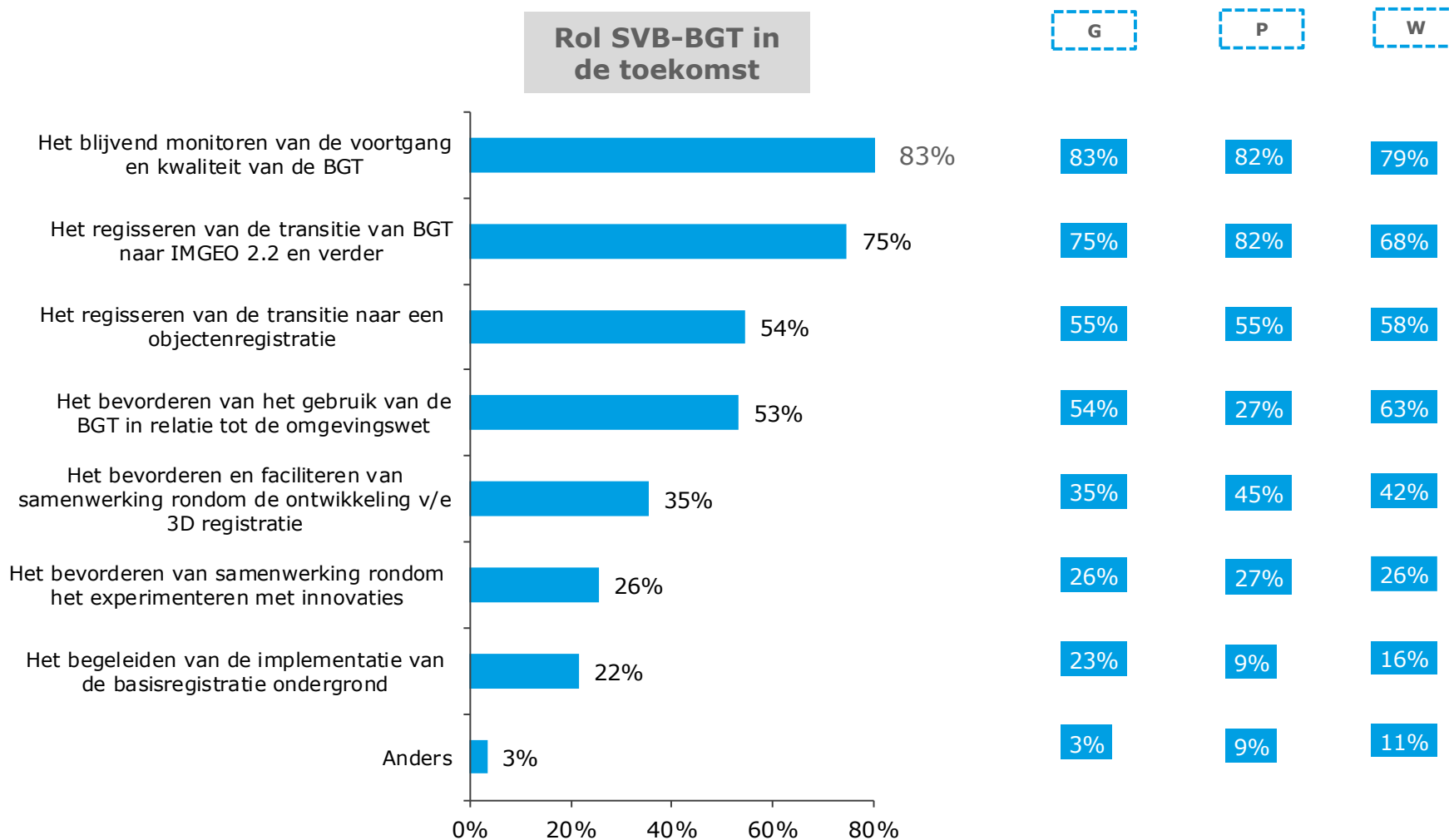
NPS verdeling



Het functioneel beheer van BRAVO en MMS en het organiseren van bijeenkomsten in de regio en de jaarlijkse BGT-contactdagen volgens bronhouders meest waardevol

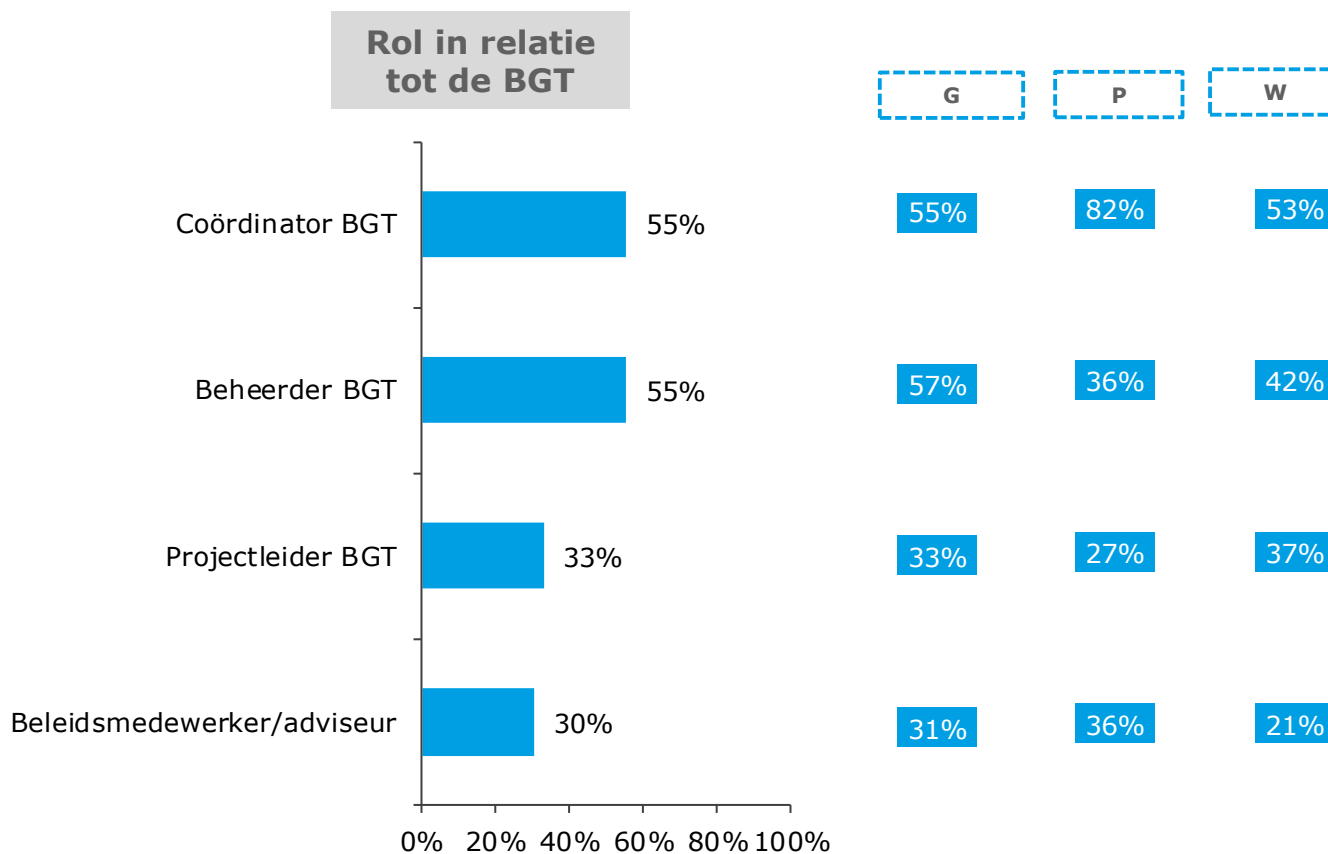


De rollen/taken die de meeste bronhouders in de toekomst weggelegd zien voor het platform SVB-BGT :

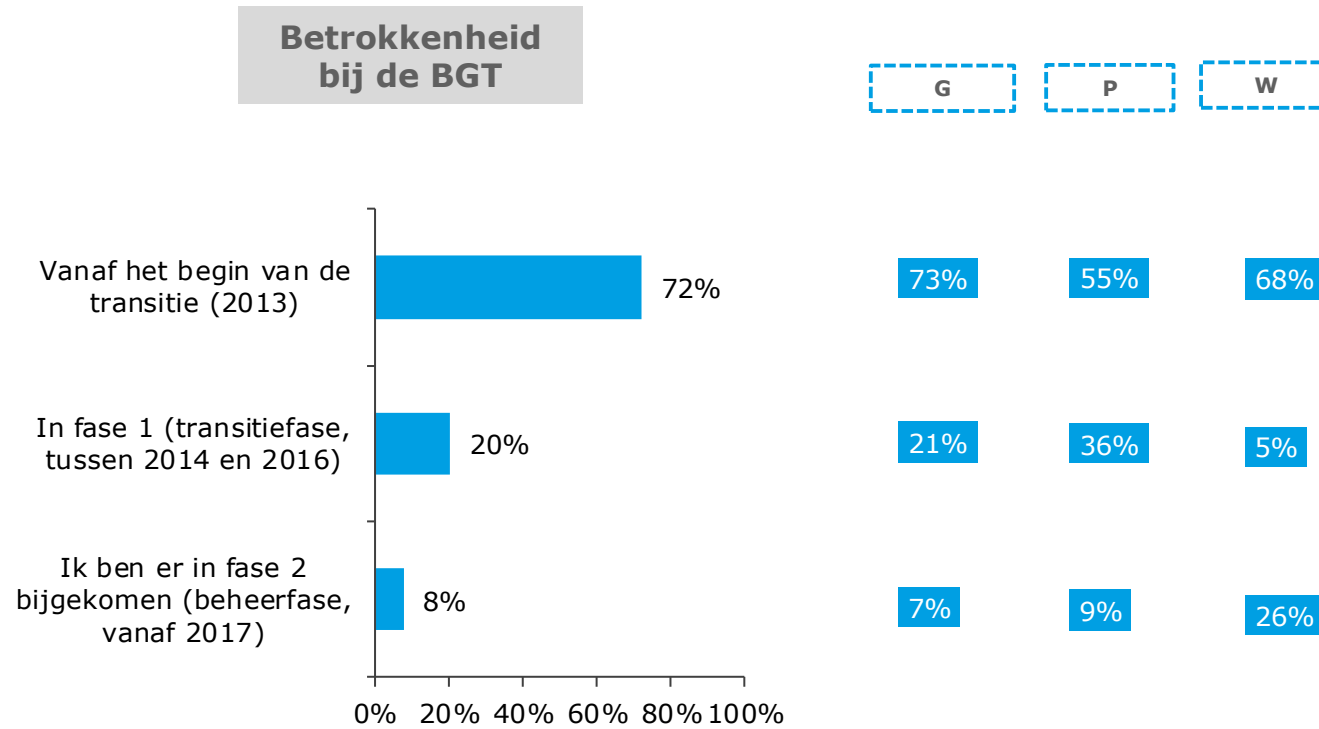


4. Resultaten – per fase

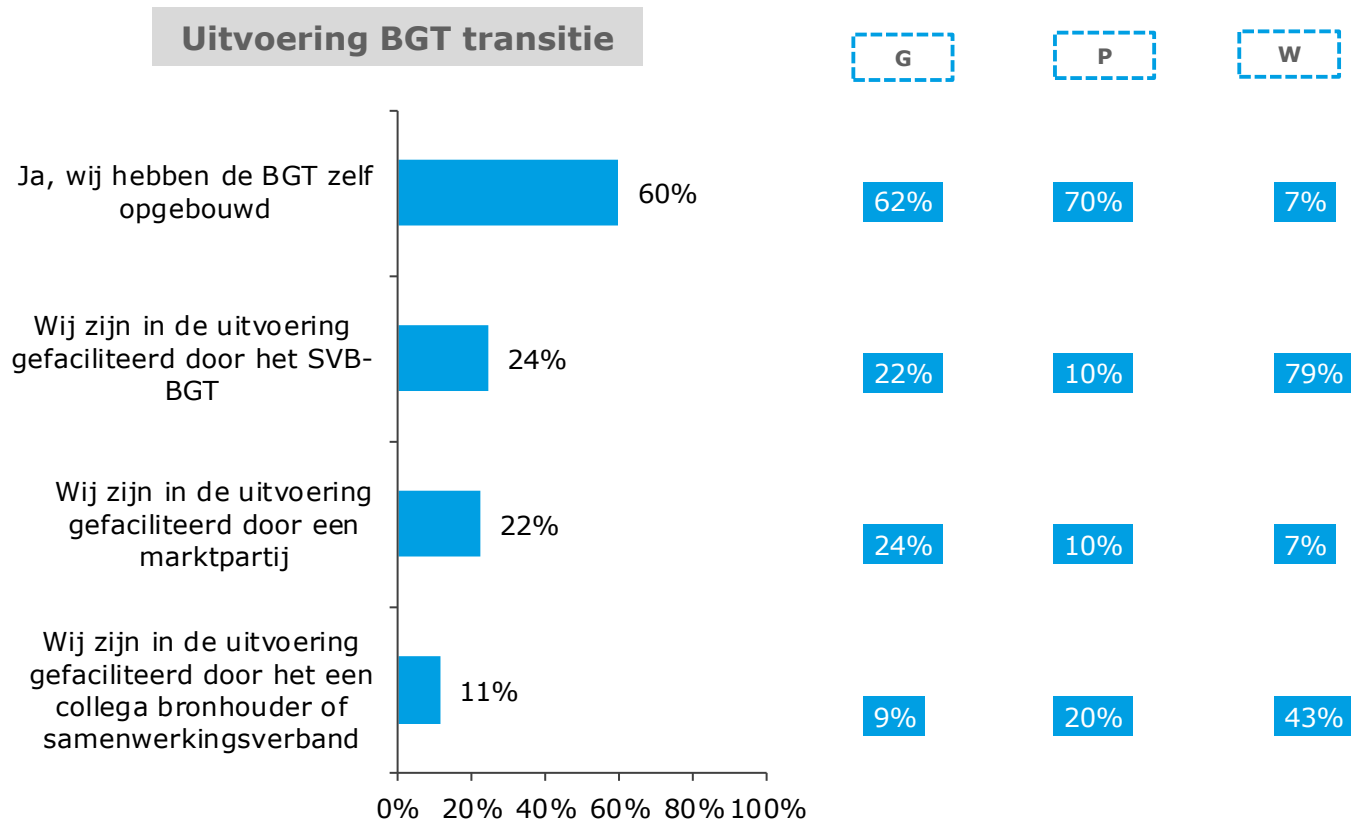
De meeste bronhouders zitten in de rol van coördinator of beheerder BGT



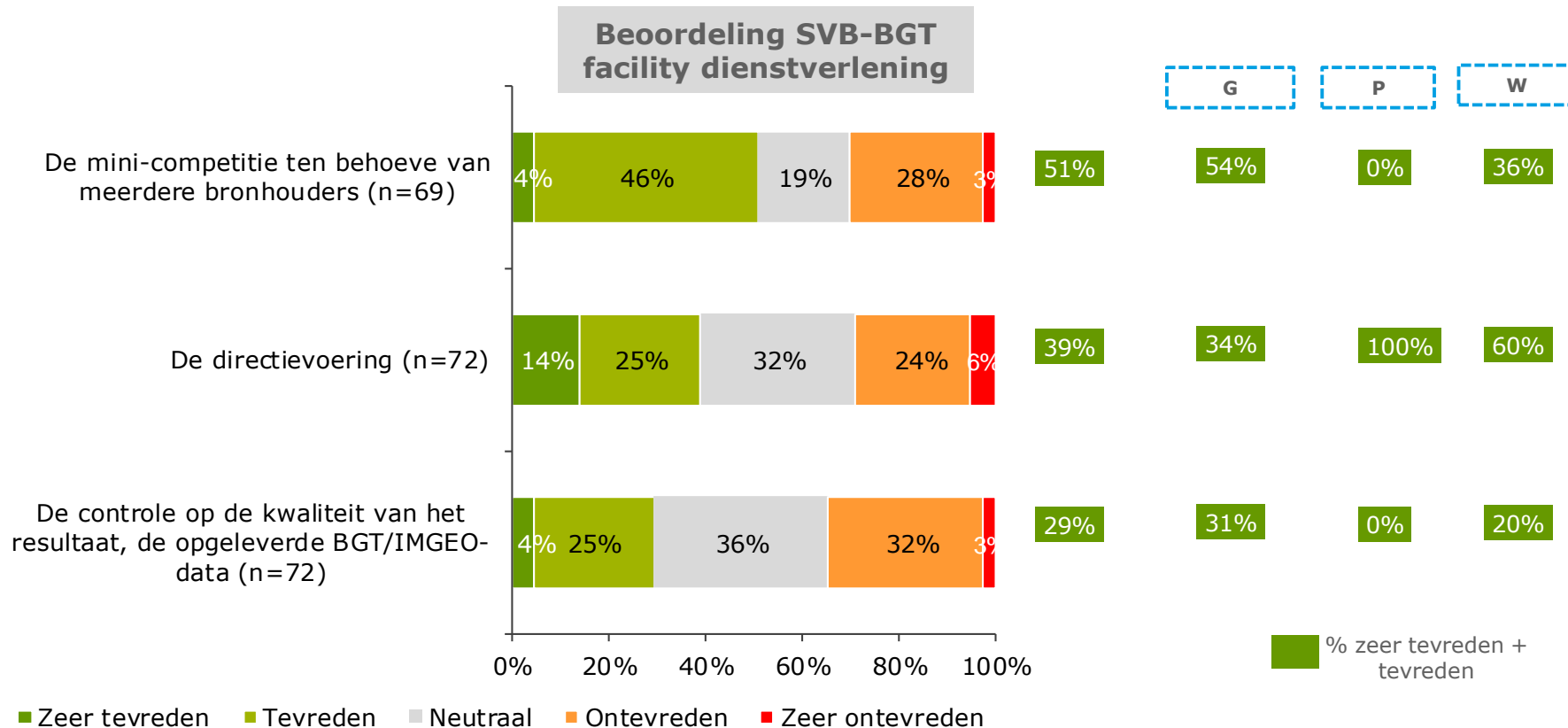
Bijna een kwart van de bronhouders is vanaf het begin van de transitie betrokken



Een kwart van de bronhouders zegt zich te hebben laten faciliteren door het SVB-BGT

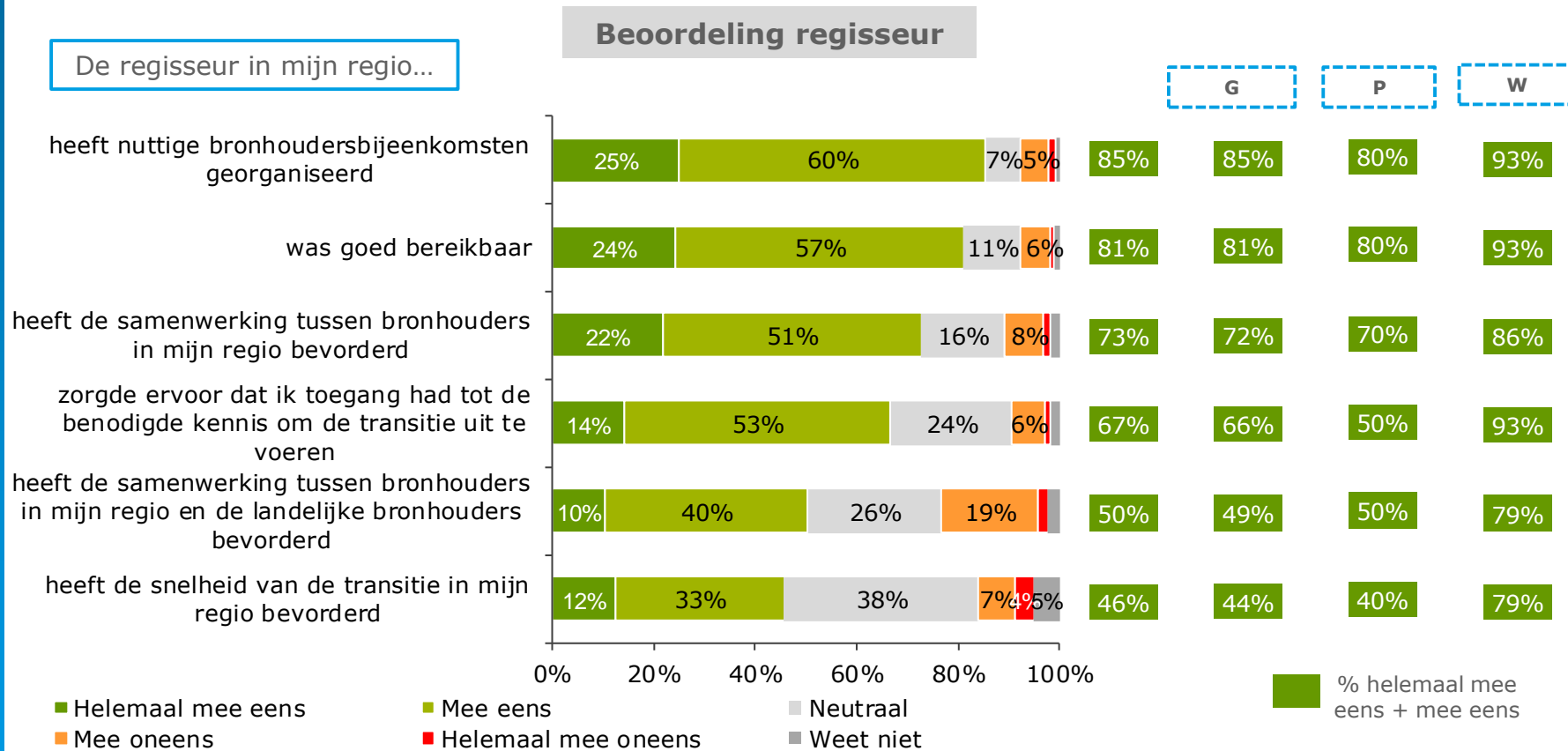


Overall heerst er relatief veel ontevredenheid over de facility dienstverlening

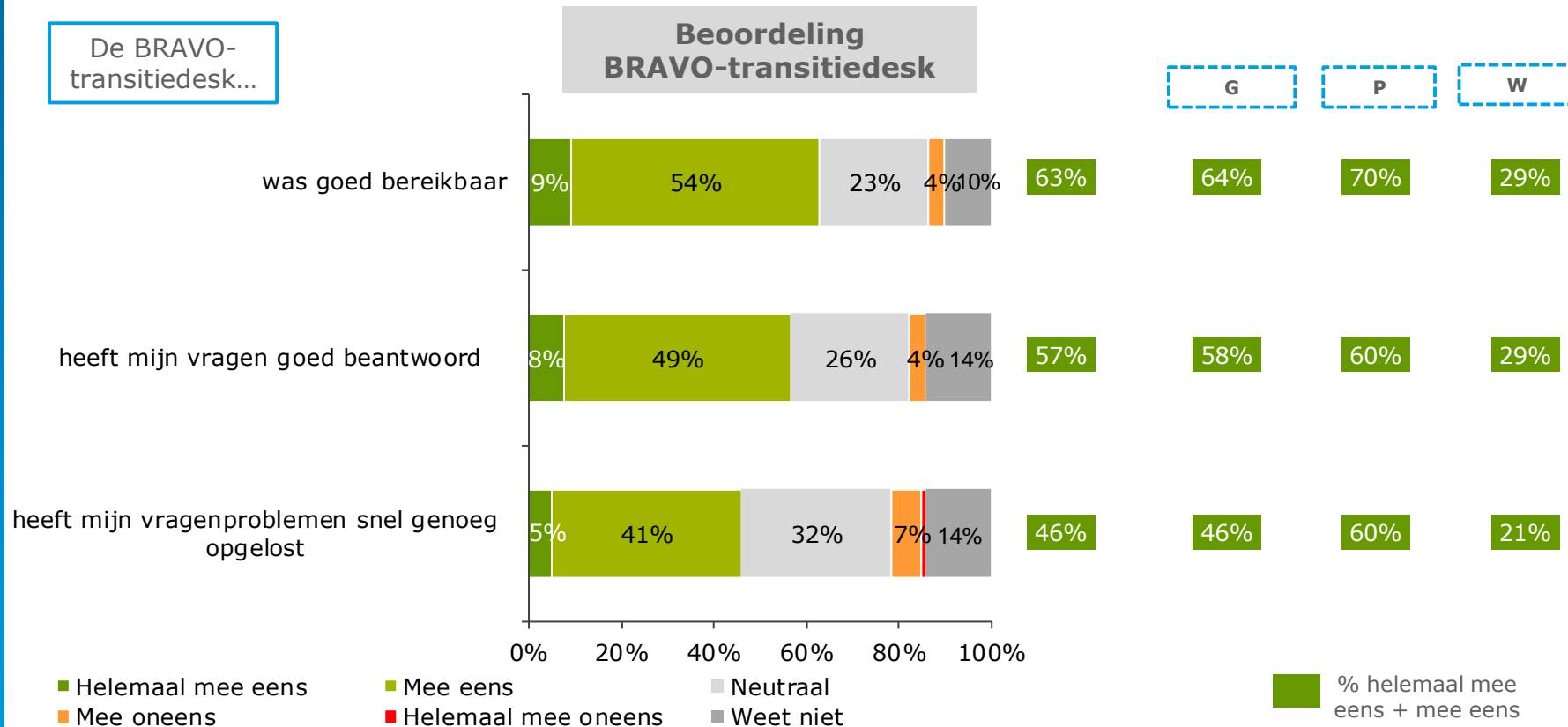


*** % zijn excl. NVT categorie**

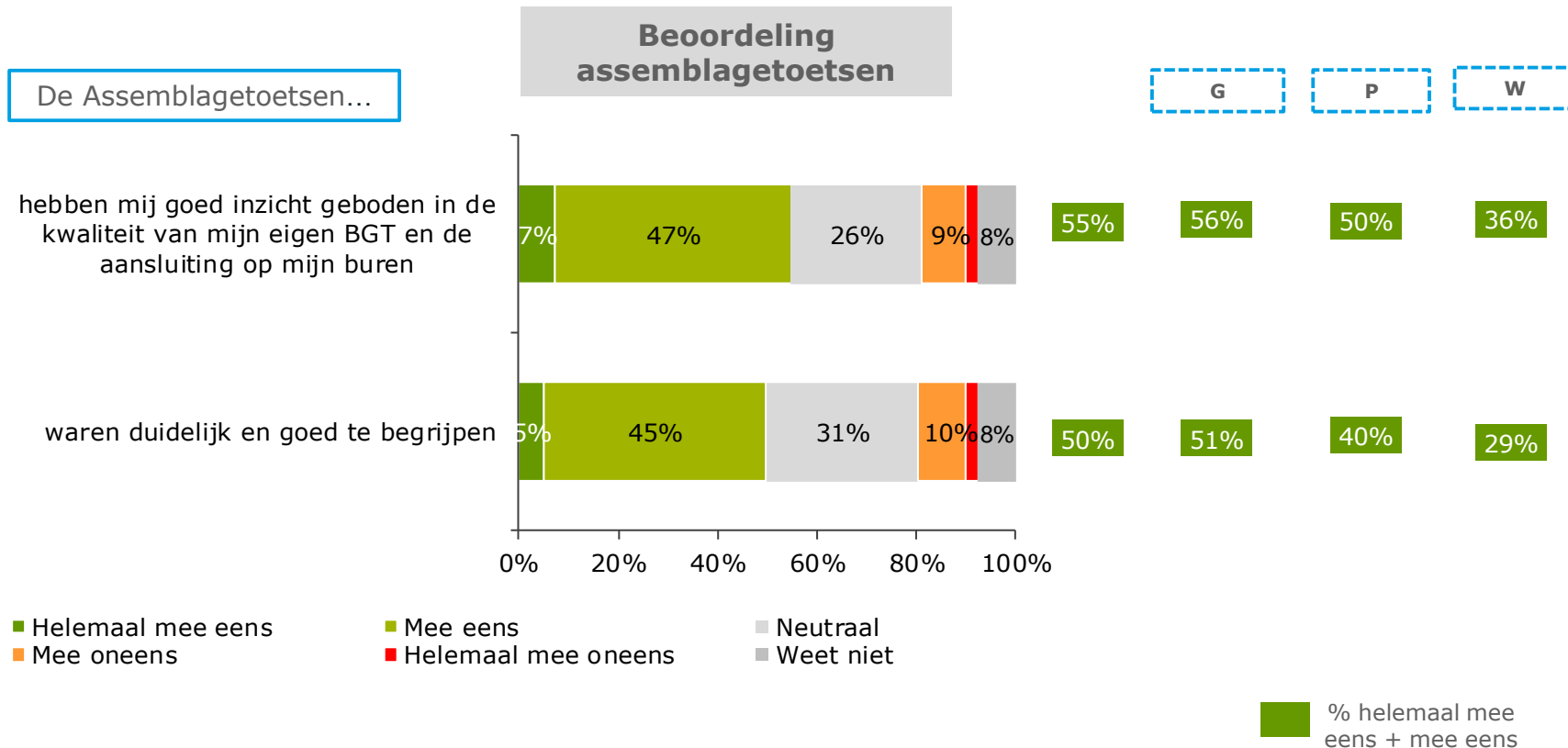
De regisseur wordt over het algemeen goed beoordeeld; met name de bereikbaarheid en de bijeenkomsten worden gewaardeerd



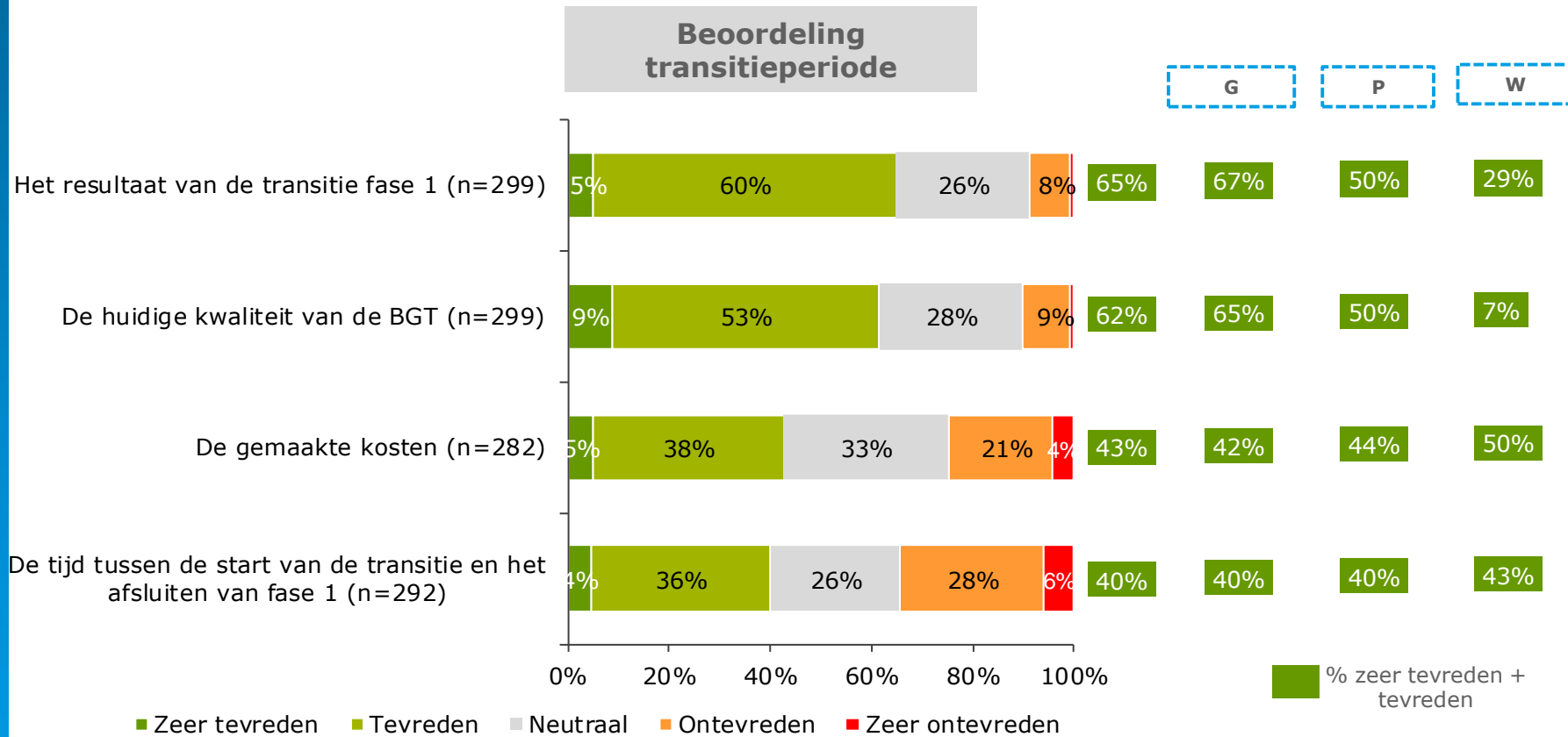
Vrijwel geen bronhouder is ontevreden over de BRAVO-transitiedesk



Ook over de assemblagetoeesten is vrijwel niemand negatief

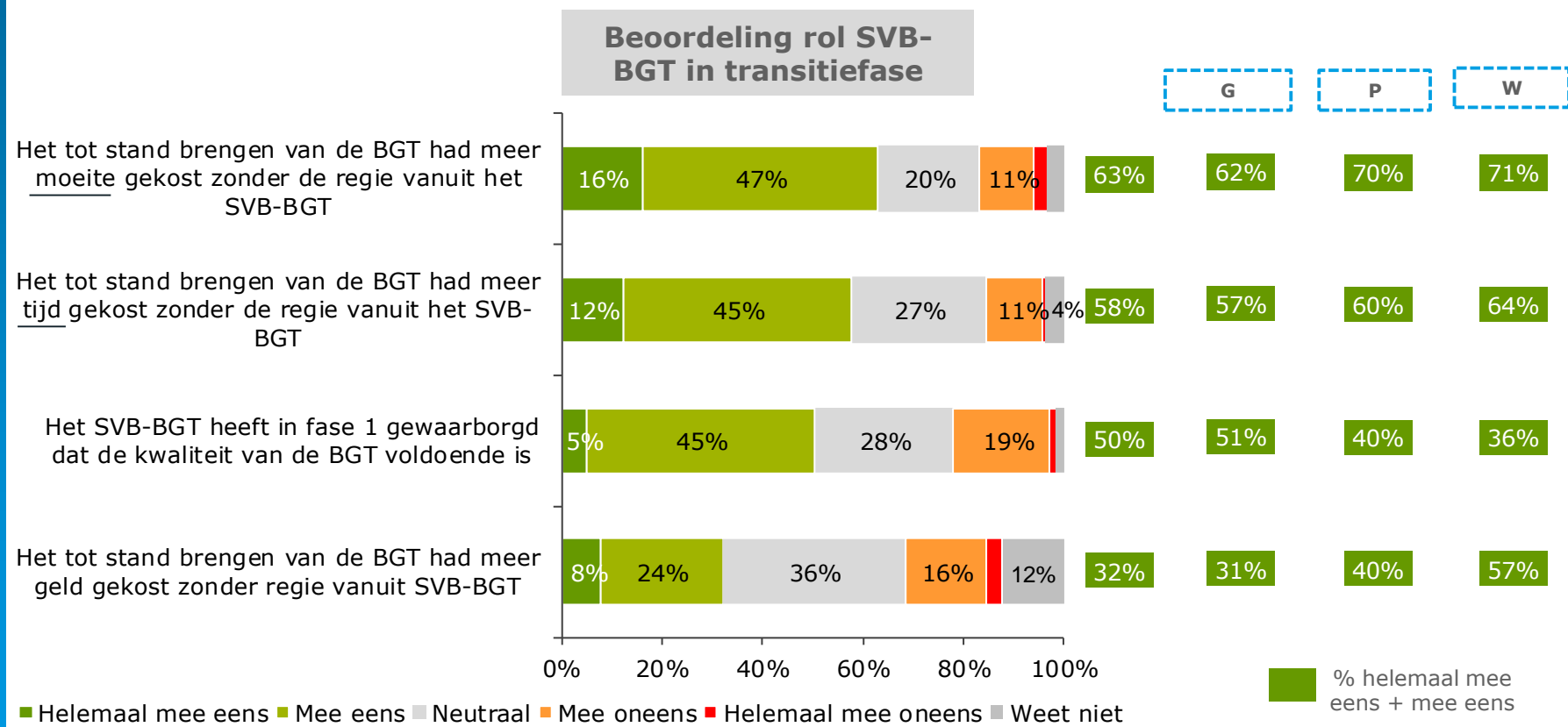


Met name de kwaliteit van de BGT en het resultaat van fase 1 goed beoordeeld



*** % zijn excl. NVT categorie**

Merendeel bronhouders geeft aan dat zonder regie vanuit SVB het tot stand brengen van de BGT meer en tijd en moeite zou hebben gekost



Vraag 9: Als u terugkijkt op de rol van het SVB-BGT in de transitiefase, bent u het dan eens met onderstaande stellingen?

Basis: betrokken vanaf transitiefase / fase 1 (n=300)²⁸

Meningen lopen uiteen over de transitie en rol SVB-BGT

Toelichting tevredenheid over de transitie en de rol van het SVB-BGT

"Betrouwbare partij die ons goed heeft begeleid."

"De SVB-BGT heeft in mijn optiek een belangrijke en essentiële rol vervuld".

"Erg tevreden over korte lijnen en vaak snelle reactie."

"De regionale bijeenkomsten en contact met transitie regisseur als zeer prettig ervaren."

"Goede ondersteuning bij vragen, kort lijntje met onze regisseur, zodat we problemen snel kunnen oplossen".

"Het gehele proces met de transitie is niet soepel verlopen en heeft zeer veel tijd gekost. De eindcontrole van de oplevering heeft niet plaatsgevonden".

"De SVB-BGT heeft in mijn optiek een belangrijke en essentiële rol vervuld".

"Er zijn te veel inconsistenties toegestaan. Vooraf had meer op een praktische manier naar functies e.d. gekeken moeten worden."

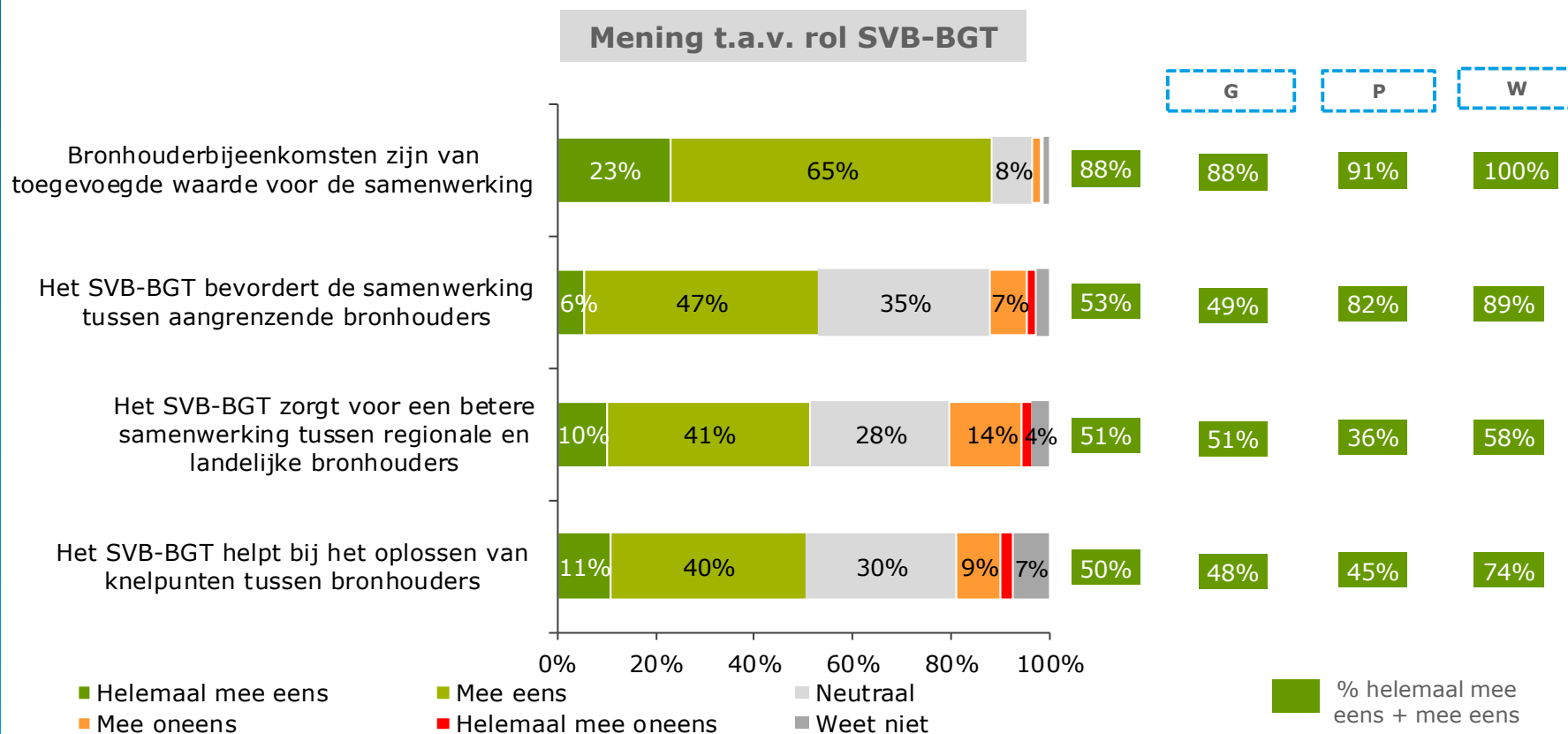
"Het meerwerk dat het gevolg is van de achterstand bij de strokenbronhouders, wil het SVB-BGT vaak neerleggen bij de gemeenten."

Met bronhouders binnen gemeentes of waterschappen zijn in relatief veel gevallen afspraken gemaakt

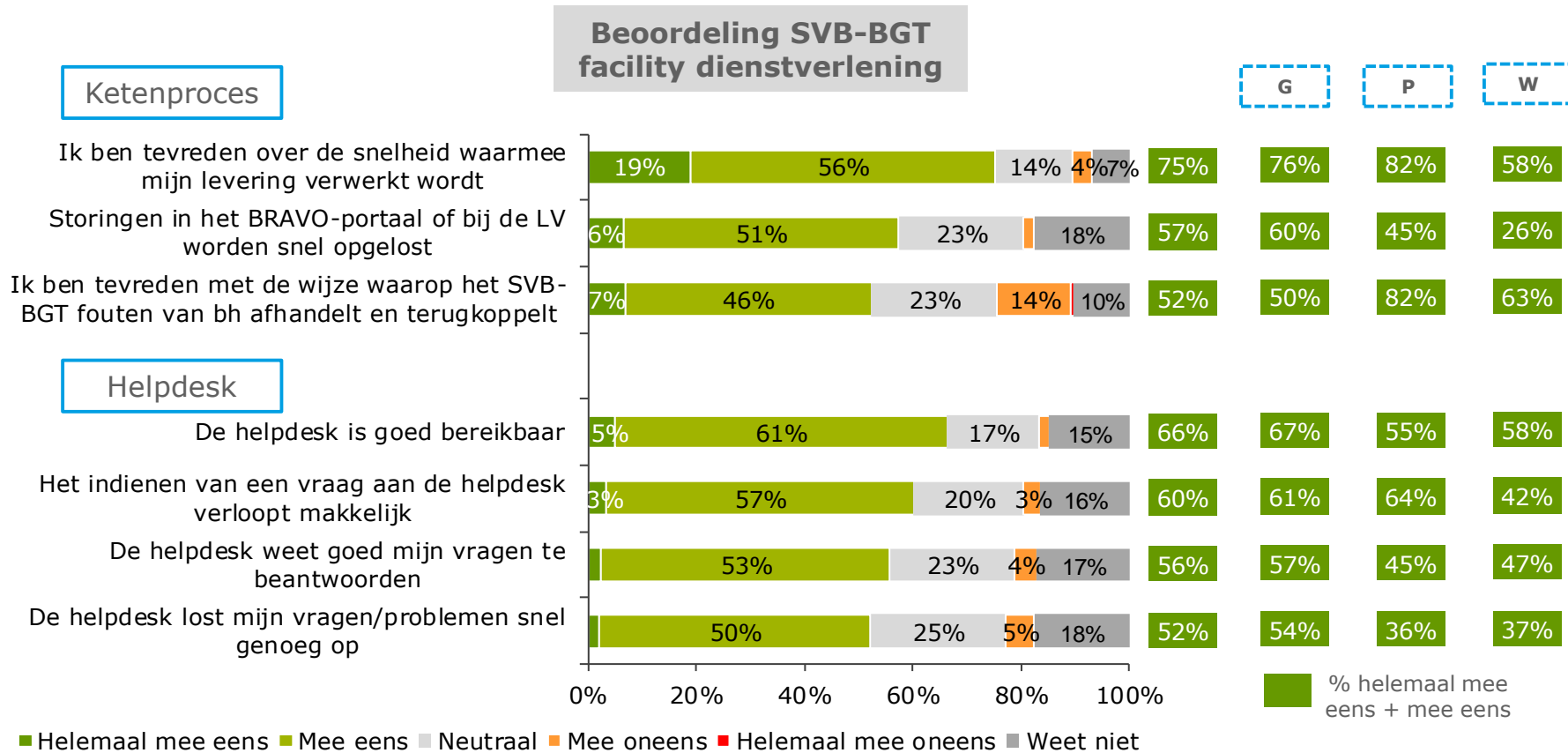
Samenwerking type bronhouders

	Contact indien nodig	Afspraken op papier	Contract gesloten	Uitvoeringsorganisatie is samen-gebracht	Gezamenlijke uitbesteding	BGT ondergebracht in bestaand SWV	Anders	Geen samenwerking
Samenwerking met Gemeenten	68%	25%	14%	9%	11%	19%	4%	4%
Samenwerking met Waterschappen	58%	23%	25%	1%	4%	7%	7%	7%
Samenwerking met Provincies	70%	7%	2%	0%	2%	4%	2%	19%
Samenwerking met Ministerie van Defensie	22%	0,3%	0%	0%	0%	2%	6%	70%
Samenwerking met Ministerie van Economische Zaken	39%	3%	0%	0%	1%	3%	3%	54%
Samenwerking met Rijkswaterstaat	32%	2%	0%	0%	0%	2%	5%	61%
Samenwerking met ProRail	30%	1%	0%	0%	0%	2%	6%	61%

De meeste bronhouders zien toegevoegde waarde in bijeenkomsten voor de samenwerking



Men is met name tevreden over de snelheid waarmee een levering wordt verwerkt



Uiteenlopende verbeter suggesties worden aangedragen

Verbetersuggesties Ketenproces

"Snellere communicatie bij storingen."

"Eenvoudiger. Alle controles op 1 plaats."

"Er is nog weinig echte samenwerking. In de praktijk is dit ook lastig omdat de verschillende bronhouders andere achterliggende belangen hebben (gemeenten bijv. BAG en BOR, waterschappen legger, Landbouw subsidies etc.)."

"Er zijn zaken geaccepteerd door de LV die niet geaccepteerd hadden mogen worden. Misschien dat het niet anders kon om de vaart erin te houden. Maar achteraf oplossen is lastig."

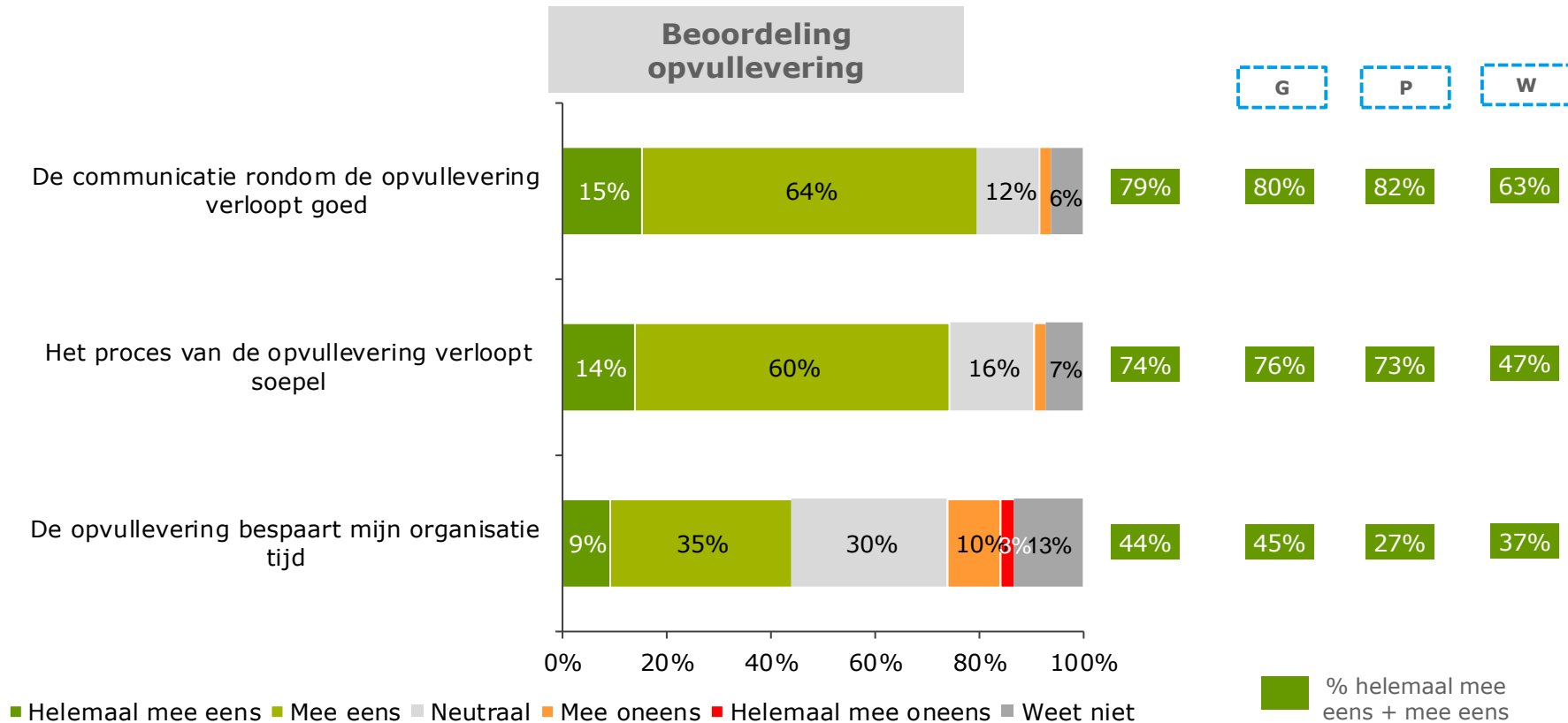
"Handmatig uploaden van bestanden in Bravo nog wel enigszins omslachtig."

"Duidelijker in beeld brengen of communiceren als een andere bronhouder in jouw gebied wijzigingen aan brengt".

"De terugkoppeling van fouten in leveringen kan duidelijker omschreven worden."

"De technische afhandelingsprocedure van mutatiemeldingen (MMS) is omslachtig, traag en op onderdelen onlogisch."

De opvollevering wordt goed beoordeeld

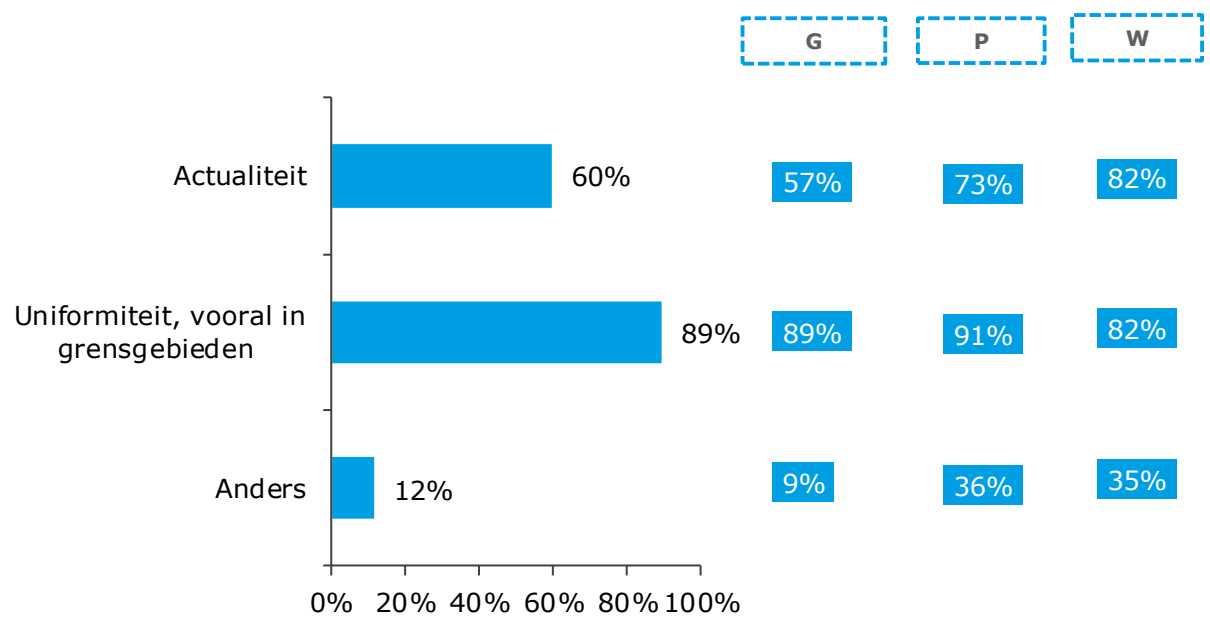


Bronhouders hebben behoefte aan opsporing van en meldingen over onvolkomenheden (vooral rondom uniformiteit)

Meerwaarde opsporing en meldingen onvolkomenheden

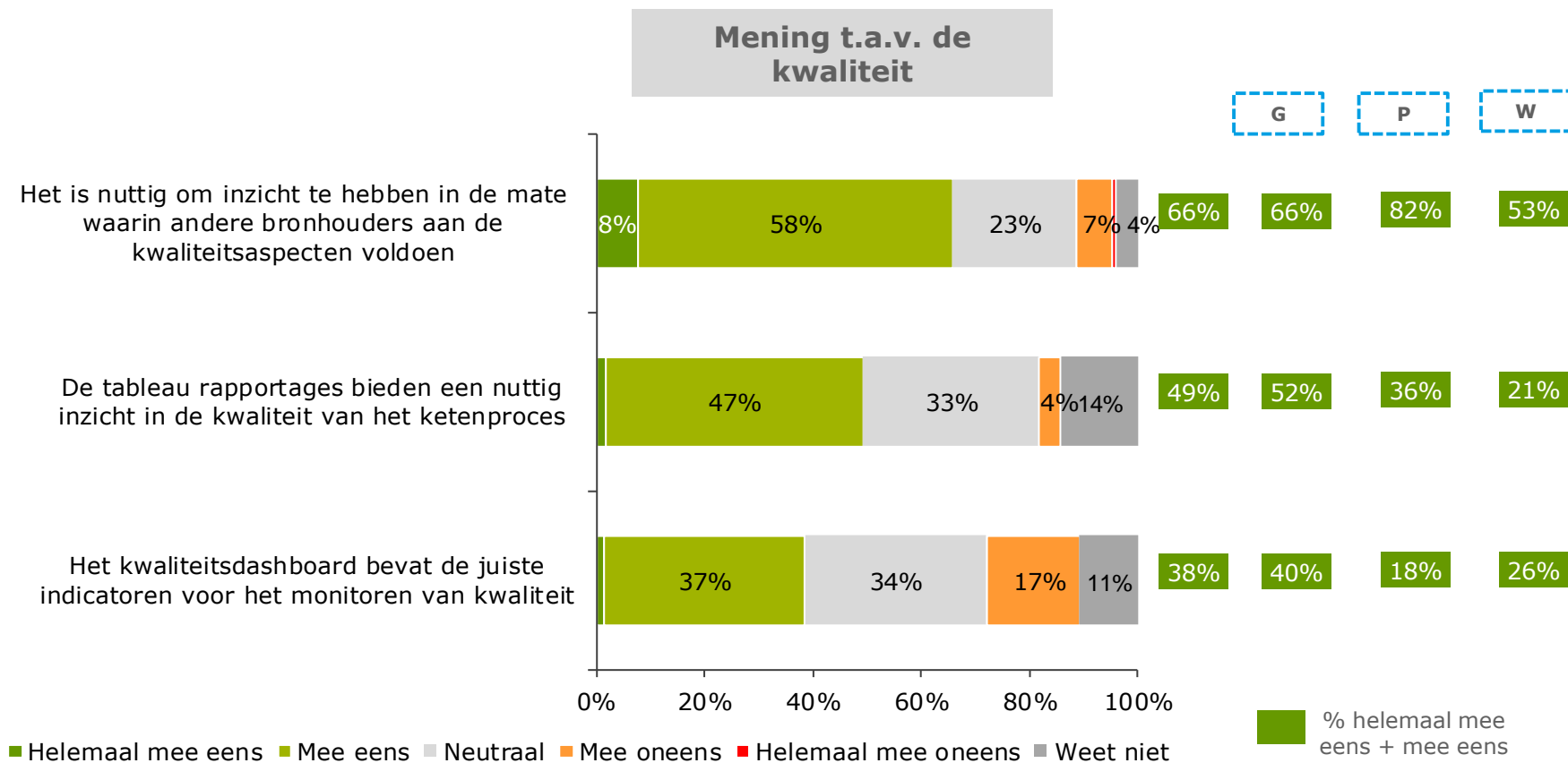
Welke aspecten?

92% ziet er de meerwaarde van in, als ook andere onvolkomenheden opgespoord en gemeld worden



Vraag 17: Ziet u er de meerwaarde van in, als we ook andere onvolkomenheden opsporen en aan u melden?
 Vraag 18: Welke aspecten wilt u dat wij in kaart brengen?

Bronhouders zeggen behoefte te hebben aan inzicht in de kwaliteit van de BGT van andere bronhouders



Uiteenlopende verbeter suggesties worden aangedragen

Verbetersuggesties kwaliteitsaspecten

"Uniformiteit en samenhang."

"Nauwkeurigheid."

"Het eenduidig toepassen van (vlak)objecten."

"De rapportages zijn wat zwartwit van aard. Er wordt niet rekening gehouden met individuele aspecten. Dat snap ik ook, maar het geeft daardoor niet helemaal een juist beeld van de werkelijkheid."

"Actualiteit, volledigheid."

"Bijhouding. Verder zou ik graag aantal punten i.p.v. aantal objecten (voor mutaties) in beeld willen hebben."

"Er zouden nog meer onvolkomenheden kunnen mogen worden opgenomen in het kwaliteitsdashbord."

"Juiste BAG-Ids bij de juiste panden volledigheid van de ORLs, naamgeving openbare ruimte check of ORLs als collectie aangeleverd zijn of als losse labels volledigheid NARs Klopt het vermelde label met de NAR Check tussen BGT en BAG."

