

# Inschrijving RBB-AWARD 2018



Rijksbrede Benchmark Groep

Organisatie: het Kadaster

Contactpersonen voor de RBB over deze good practice: Esther van Kooten Niekerk

([esther.kootenniekerk@kadaster.nl](mailto:esther.kootenniekerk@kadaster.nl), 0652481542)

Akkoord lid Raad van Participanten RBB Groep:

Frank Tierolff

Doel : Verhogen kwaliteit van de geo-basisregistraties

Sinds wanneer wordt ermee gewerkt/toegepast?: medio 2016

Titel good practice: Terugmelden op de Kaart

“Hoe de kwaliteit van de geo-basisregistraties wordt verhoogd”

## Inleiding

Als uitvoeringsorganisatie is het Kadaster bronhouder van twee basisregistraties; Basisregistratie Kadaster (BRK) en Basisregistratie Topografie (BRT). Daarnaast beheert het Kadaster vijf registraties van andere organisaties, landelijke voorzieningen genaamd: Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG), Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT), Wet kenbaarheid Publieke Beperkingen (WKPB), Basisregistratie Waarde Onroerende Zaken (WOZ) en [ruimtelijkeplannen.nl](http://ruimtelijkeplannen.nl).

Voor het optimaal functioneren van het Stelsel van Basisregistraties is de kwaliteit van gegevens van doorslaggevend belang. Om de kwaliteit te kunnen verhogen is het belangrijk dat er terugmeldingen gedaan kunnen worden. Als er twijfel bestaat over de juistheid van gegevens kan dit door middel van een terugmelding worden gedaan. Op basis van de terugmelding onderzoekt de bronhouder de juistheid van de gegevens en zo nodig worden de gegevens aangepast. Hierdoor krijgen alle afnemers vervolgens de juiste gegevens en wordt recht gedaan aan het principe: eenmalig inwinnen, meervoudig gebruik.

Vanuit de uitvoeringspraktijk is geconstateerd dat de terugmeldvoorziening digimelding niet geheel voldeed aan de gebruikersbehoefte van de geo-basisregistraties. Deze gebruikers oriënteren zich en vormen zich meestal een beeld via een kaart. Hiervoor is het wenselijk om direct op het kaartmateriaal van het Kadaster een terugmelding te kunnen doen.

Dit werd het startpunt van het gezamenlijke ontwikkeltraject *Verbeter de Kaart*. Samen met de bronhouders, potentiële gebruikers en ministerie Infrastructuur en Milieu is de terugmeldvoorziening op basis van kaarten ontwikkeld. Deze voorziening is nu beschikbaar voor de BAG, BRT en BGT. Er worden verkennende gesprekken gevoerd om de voorziening ook voor andere gegevenssets in te zetten.

Verbeter de Kaart maakt het mogelijk om voor overheden *en* bedrijven en burgers op een makkelijke manier terugmeldingen te doen. Voor de melder is ook inzichtelijk wat de status en het oordeel van de bronhouder is over de terugmelding. De terugmeldingen die worden gedaan zijn ook zichtbaar voor anderen. Daardoor ontstaat transparantie voor andere gebruikers en kan de gebruiker rekening houden met de melding dat gegevens mogelijk niet juist zijn.

## 1. Wat houdt de good practice in?

Om de kwaliteit van de basisregistraties te verhogen is het belangrijk dat er een laagdrempelige terugmeldvoorziening beschikbaar is. Daarvoor is het van belang dat deze voorziening aansluit bij de manier waarop gebruikers van de basisregistraties werken. Voor geo-basisregistraties geldt dat kaartmateriaal de basis vormt. De kaart vormt het gemeenschappelijke communicatiemiddel voor zowel gebruiker als bronhouder. Zij weten op basis van de kaart "waar en wat het probleem is". Een terugmeldvoorziening zou dezelfde basis moeten benutten. De voorziening digimelding (als onderdeel van het stelsel van basisregistraties) was o.a. hierdoor niet geschikt.

Vandaar dat er een gezamenlijk ontwikkeltraject *Verbeter de Kaart* is gestart. Samen met de bronhouders en ministerie Infrastructuur en Milieu is de terugmeldvoorziening op basis van kaarten ontwikkeld. Deze voorziening is nu beschikbaar voor de BAG, BRT en BGT.

Naast dat de terugmeldvoorziening op basis van kaartmateriaal is ingestoken, is een belangrijk verschil dat, naast overheden, ook bedrijfsleven en burgers makkelijk kunnen terugmelden.

Voor de melder is ook inzichtelijk wat de status en het oordeel van de bronhouder is over de terugmelding. De terugmeldingen die worden gedaan zijn ook zichtbaar voor anderen. Daardoor ontstaat transparantie voor andere gebruikers en kan de gebruiker rekening houden met de melding dat gegevens mogelijk niet juist zijn.

## 2. Hoe werkt de good practice?

Iedereen kan mogelijke fouten of ontbrekende objecten in de registratie doorgeven via de website [verbeterdekaart.nl](http://verbeterdekaart.nl) of [bagviewer.kadaster.nl](http://bagviewer.kadaster.nl). Denk aan bomen die gekapt zijn, ondergrondse afvalcontainers die zijn geplaatst, splitsing van schuren wat nog niet is doorgevoerd of een fietspad wat verlegd is.

Wanneer er op de kaart wordt geklikt, verschijnt er een dialoogvenster waarin de terugmelding kan worden gedaan.

In de *Omschrijving* wordt beschreven welke fout er vermoedelijk is geconstateerd. Deze omschrijving wordt openbaar gemaakt, zodat ook voor andere afnemers duidelijk is welke terugmelding is gedaan.

Als bewijs bij de terugmelding is het mogelijk om één of meerdere bijlagen, zoals een foto of een document, toe te voegen. Hiermee wordt de bronhouder ondersteund bij het verwerken van de melding. Als de persoon die de terugmelding doet, op de hoogte gehouden wil worden over de status van de melding, kan hij zijn emailadres achterlaten. Het e-mailadres wordt niet openbaar gemaakt.

Na het verzenden wordt de melding in het systeem opgeslagen. Direct wordt de melding doorgestuurd naar de bronhouder met het verzoek de terugmelding in behandeling te nemen. De bronhouder informeert vervolgens de melder over de statusverandering van de melding. Op de site Verbeter de Kaart is de status te volgen van de melding.

### 3. Geef een voorbeeld van de werking van de good practice.

Er is een vergunning verleend voor het splitsen van een woning. Het onderste gedeelte van de woning wordt een winkel en het bovenste gedeelte wordt een woonhuis. Nadat de verbouwing is uitgevoerd verkoopt de eigenaar het onderste gedeelte aan een investeerder. De investeerder vindt een huurder voor het winkelpand en de huurder kan aan de slag met het inrichten van de winkel. De eigenaar gaat boven de winkel wonen.

Als de eigenaar een aanslag van de WOZ ontvangt van de gemeente die hij erg hoog vindt, gaat hij op onderzoek uit. Hij controleert de gegevens zoals deze zijn opgenomen in de Basisregistratie adressen en gebouwen (BAG). Daar constateert hij dat de oppervlakte niet is aangepast na de splitsing van de woning en de winkel.

De eigenaar maakt een terugmelding aan en geeft aan dat de oppervlakte van zijn woning niet klopt omdat deze ondertussen gesplitst is. Als bewijs voegt hij de vergunning voor splitsen van de woning toe.

Na 2 dagen ontvangt hij een melding van de gemeente dat de gegevens in de BAG nog niet waren geactualiseerd en bij dezen worden aangepast. Na een paar dagen is de wijziging ook daadwerkelijk doorgevoerd in de BAG. Hierdoor ontvangt de eigenaar een volgende aanslag op basis van de juiste gegevens.

### 4. Beschrijf waarom de good practice voldoet aan onderstaande 5 eisen

#### - Origineel:

Door het gebruik van kaartmateriaal onderscheidt Terugmelden op de Kaart zich van de huidige terugmeldvoorziening. Het gebruik van kaartmateriaal en door gezamenlijk met gebruikers te ontwikkelen is een voorziening ontwikkeld die zeer eenvoudig is in gebruik. Daarnaast worden terugmeldingen (real-time) via het open data platform Publieke Dienstverlening op de Kaart (PDOK) ontsloten. Deze terugmeldingen worden als open data getoond op PDOK. Hierdoor is ook direct voor andere gebruikers inzichtelijk dat er gegevens in onderzoek zijn en er mogelijk iets aan de hand is.

#### - Actueel:

Kwaliteit van gegevens is een actueel thema. Tegelijkertijd nemen de technologische ontwikkelingen toe. Iedereen met een smartphone die iets constateert in de buitenwereld, zou dit moeten kunnen melden. Belangrijk is daarbij het gebruiksgemak om hierover met de overheid te communiceren. De melder verwacht ook transparantie van de overheid wat er met zijn melding gebeurt. Deze ingrediënten zijn samengebracht in Terugmelden op de Kaart.

- Toegevoegde waarde:

Deze toepassing is van toegevoegde waarde door de laagdrempeligheid. Dit heeft zich bewezen doordat de aantallen terugmeldingen significant zijn gestegen, vanaf het moment van beschikbaar stellen medio 2016. Van de meldingen hebben 85-90% van de meldingen geleid tot een aanpassing in de basisregistratie (per basisregistratie is het percentage iets verschillend). Hierdoor is de kwaliteit van de basisregistraties verhoogd.

Jaar	BAG	BGT	BRT
2013	1838	N.v.t.	396
2014	1907	N.v.t.	210
2015	3405	47	215
2016	6710	2128	215
2017	9575	5223	539
2018 (t/m Q1)	3095	1307	134

- Toepasbaar bij andere organisaties

Deze terugmeldvoorziening is breder toepasbaar dan alleen voor de registraties en landelijke voorzieningen van het Kadaster. Deze voorziening sluit aan bij een ieder die opereert in het fysieke domein en een verschil constateert in de gegevens van de basisregistraties en de buitenwereld. Zodra de locatie van een activiteit/persoon/object een rol speelt is de inzet van kaartmateriaal denkbaar. Zo kan iemand als hij constateert dat een bedrijf of persoon verhuisd is, dit makkelijker melden op een kaart dan dat hij een formulier moet invullen met stappen die wellicht niet relevant zijn. Door aan te sluiten bij wat je visueel kunt waarnemen, wordt het terugmelden vergemakkelijkt.

Voor een aantal domeinen worden verkennende gesprekken gevoerd om ook gebruik te maken van Terugmelden op de Kaart. Denk hierbij aan kabels en leidingen, nationaal wegenbestand, gegevenssets t.b.v. Omgevingswet, basisregistratie Kadaster en basisregistratie Ondergrond.

5. Geef in een slotpleidooi aan waarom deze good practice de **RBB Award 2018** verdient.

Kwaliteit van de basisregistraties is enorm belangrijk. Daarvoor zijn terugmeldingen door gebruikers van essentieel belang. *Terugmelden op de Kaart* sluit aan bij de wereld van deze gebruikers, door het gebruik van kaartmateriaal. Dit is voor zowel overheden als bedrijven en burgers makkelijk te begrijpen en laagdrempelig in gebruik. Wat is aangetoond door de significante stijging in het aantal terugmeldingen. Hierdoor is de kwaliteit van de geo-basisregistraties verhoogd.

Daarnaast heeft Verbeter de Kaart potentie om, naast bredere inzetbaarheid, door te ontwikkelen. Belangrijkste ontwikkelwens is het realiseren van een API. De API zorgt ervoor dat de verschillende systemen automatisch met elkaar communiceren. Hierdoor wordt het mogelijk om vanuit de applicatie van de gebruikers, zonder tussenkomst van een website, terugmeldingen te genereren. Daarmee wordt de voorziening nog laagdrempeliger, nemen aantal terugmeldingen toe en wordt de kwaliteit van de geo-basisregistraties nog verder verhoogd.

## Bijlage: Melding Rijnlandroute op de Kaart

The screenshot shows the Kadaster website interface. At the top left is the Kadaster logo and the slogan "Verbeter de kaart". On the top right, there are links for "veelgestelde vragen" and "contact", and a prominent orange button that says "MELDING MAKEN VOOR TOP500".

The main content is a map of the Rijnlandroute project area, showing a network of roads and waterways. Numerous colored pins are placed on the map, representing different reports. A legend on the right side of the map explains the pin colors:

- Nieuw (New)
- In onderzoek (Under investigation)
- Goedgekeurd, ingepland door bronhouder (Approved, planned by the applicant)
- Geparkeerd (Reserved)
- Doorgestuurd naar andere beswaargebieder (Forwarded to another applicant)
- Afgevoerd (Completed)
- Afgepland (Planned)

A popup window is open over a specific report, providing the following details:

- Melding BRT00009730**
- Gemeld op:** TDP10
- Geregistreerd op:** 01-06-2017 16:42
- Status:** Goedgekeurd, ingepland door bronhouder
- Omschrijving:** De aanleg van de Rijnlandroute (verbinding tussen de A4 en de A44) is van start gegaan.  
<https://www.zuid-holland.nl/actueel/nieuws/@16501/aanleg-rijnlandroute/>  
<https://www.zuid-holland.nl/onderwerpen/verkeersvervoer/wegverkeer/rijnlandroute/>
- Bronhouder:** Kadaster

At the bottom right of the map, it indicates "Kaart: TOP500 Zoomniveau: 5".