

# Aantekeningen Gebruikersonderzoek workshop

2 juni 2020, 10:00-12:00

In deze DiS Online workshop werden de resultaten van het gebruikersonderzoek gedeeld aan de hand van de eindrapportage van onderzoeksbureau Berenschot. Aan de sessie deden eindgebruikers mee, enkele gemeenten en een aantal deelnemers vanuit specifieke basisregistraties. Harro Spanninga van Berenschot nam de deelnemers mee in een presentatie waar dieper op de resultaten in werd gegaan en vervolgens vertelde Elise Wagenmaker van BZK over de rol van DiS Geo hierin. Vervolgens werd de vraag gesteld: *op basis van de resultaten van het gebruikersonderzoek, wat vind jij het belangrijkste dat als eerste wordt verbeterd?* De groep ging uiteen in twee deelgroepen, hieronder vind je een samenvatting van wat er werd besproken.

De presentatie, het eindrapport en de bijlagen zijn toegevoegd. Deze kunnen doorgenomen worden. Mochten hier vragen over zijn, neem dan contact op met: [DISGEO@minbzk.nl](mailto:DISGEO@minbzk.nl).

In een volgende sessie gaan we het hebben over winstpakkets, op basis van het gebruikersonderzoek. Houd de socials en de website goed in de gaten om hierover op de hoogte te blijven.

Allereerst in het kort waarom we deze sessie houden. Binnen DiS Geo bestaat het spoor 'gebruik'. Hiermee is het doel om het gebruik van geo-data te bevorderen, in samenhang. Het doel is om goed te luisteren naar gebruikers, waar is behoefte aan? Waar moet dit team zich de komende jaren en maanden op gaan richten om uiteindelijk gebruikers zoveel mogelijk nut van die gegevens te laten hebben.

## Een korte samenvatting over het eindrapport van het Gebruikersonderzoek

Waardering basisregistraties publieke sector

- Provincies waarderen de basisregistraties het minst (6.8)
  - o Een van de redenen is dat toegang tot de gegevens niet goed lukt. Wat zou daar de reden voor zijn? Dit gaan we uitzoeken.

Potentie gebruik publieke sector

- Telecom- en vastgoedbedrijven benutten de potentie van de basisregistraties het minst. Een van de redenen daarvoor is dat toegang tot de gegevens niet goed lukt. Om uit te zoeken waarom dit niet lukt, gaan we kijken naar de antwoorden op de open vragen.

Rapportcijfers gecombineerd gebruik

- Notariaat of advocatuur waardeert het gecombineerde gebruik van de basisregistraties het meest. Hoe kunnen we leren van dit succes?
- Waterschap en Provincie waarderen het gecombineerd gebruik van de basisregistraties het minst.

Belemmeringen in het gebruik

- We kunnen de doorontwikkeling van voorzieningen in samenhang richten op de websites in samenhang. Een of meer samenhangende websites met een goede opbouw en inhoud zijn daarom dus heel belangrijk.
- Er is het meeste belangstelling voor actuele en feitelijke gegevens, in plaats van juridisch/administratief
- Begrijpelijk taalgebruik: bijvoorbeeld een kunstwerk → brug, of viaduct. Een waterdeel → sloot of rivier.
- Gewenste output formaten betreffen onder andere de BGT: bij de BGT hebben gebruikers behoefte aan
  - o ArcGIS Shapefiles: om de data te gebruiken in de software van de ESRI, de meest gebruikte commerciële software
  - o Geopackages: om de data te gebruiken in applicaties die 'de gegevens als een kleine database inlezen' waaronder open sources oplossingen
- Ondernemer en burger willen aanvullende behoeften centraal kunnen melden bij de autoriteit die gaat over alle basisgegevens

**Vraag: Op basis van de resultaten van het gebruikersonderzoek, wat vind jij het belangrijkste dat als eerste wordt verbeterd?**

#### Brainstorm Groep 1

Twee punten die naar voren kwamen zijn *toegankelijkheid* en *bekendheid*.

Bekendheid: het gaat hierbij om de bekendheid buiten, maar ook binnen organisaties. Veel mensen gebruiken de gegevens, maar weten niet dat ze ze gebruiken. Wat betreft bekendheid bij de gebruiker, de gebruiker weet niet dat deze gegevens er zijn. Als men niet weet dat de data er is, is het best lastig om het te zoeken, te vinden en te gebruiken. Het is technisch vrij lastig en echt voor mensen die bekend zijn met de techniek geschreven.

Een volgend belangrijk punt is het verplichte gebruik. Overheidsorganisaties zijn verplicht het te gebruiken, maar vaak doen ze dit niet. Daar zou wat aan gedaan moeten worden, om ervoor te zorgen dat verplicht gebruik ook daadwerkelijk gehandhaafd wordt.

Het werken met kopieën moet zoveel mogelijk beperkt gaan worden. Initiatieven als Common Ground en Haal Centraal lijken een goede bijdrage aan te gaan leveren en het makkelijker maken om basisgegevens te gaan gebruiken.

Men vraagt zich af waarom het handig is om geo-informatie te gebruiken. Dit moet aangetoond worden aan de hand van goede voorbeelden.

Er zou meer aandacht besteed kunnen worden aan terugmelden. Het valt op dat er vanuit bepaalde sectoren (zoals de belastingdienst en UWV) nooit teruggemeldt wordt. Is dat een signaal dat ze de geodata niet gebruiken?

Overige opmerkingen

- Gegevens in de PDOK zijn lastig te vinden

#### Brainstorm Groep 2

De BRO wordt als voorbeeld gebruikt. Hier worden nieuwkomers op weg geholpen in het gebruik van de basisregistratie. Er worden basisregistraties ontwikkeld om het steile leerpad te effenen. Dit is een mooi voorbeeld van hoe het zou kunnen. Er zou dus een basispresentatie voor nieuwkomers moeten komen, die modulair is opgebouwd, zodat je stapsgewijs kennis van zaken krijgt.

Mensen zijn over het algemeen onbekend met wat er allemaal mogelijk is wat betreft het gebruik van de basisregistraties. Een groep van leken zou bediend moeten worden met een taal en voorbeelden die voor hen aansprekend zijn. Denk hierbij bijvoorbeeld aan grondwaterstanden uit de BRO. Enerzijds heb je leken te bedienen, anderzijds moet je de experts ook bedienen. De experts zijn met gegevens bekend en hebben een andere behoefte.

*Winstpakker*: kijken naar de manier waarop we de winstpakkers in tijden van de BAG hebben gepositioneerd, wat hebben we er toen van geleerd? We lopen nu namelijk tegen hetzelfde aan. We willen dingen laten zien, maar ook gebruiken. Daar moet een manier voor zijn. We zijn inmiddels jaren verder, winstpakkers is een term die de deelnemers al eerder hebben gehoord maar nu moet het opnieuw en anders ingezet worden. (Voorbeelden zijn Provincie Noordholland en Waterschap Friesland).

De informatievoorziening moet eenduidig, per basisregistratie zijn geordend, met een centrale landingsplek. Dit zou mooi in de vorm van een website kunnen zijn.

Eerst moet er bekend gemaakt worden welke informatie er is en vervolgens vertel je hoe het dan gebruikt kan worden.

#### **Vragen**

Vraag 1: In welke periode is het onderzoek uitgevoerd?

Antwoord: In de periode van eind januari tot en met begin maart 2020

Vraag 2: Wat zijn redenen voor provincies waarom het niet lukt?

Antwoord: Dit is een belangrijke vraag. Elise heeft eerder met een vertegenwoordiger van het IPO gesproken. Daar kwam geen duidelijkheid uit, dus dit is een vraag waar we dieper in gaan duiken.

Vraag 3: Is ook bekend waarom zoveel overheidsdiensten/publieke sector het gebruik van de basisregistraties niet relevant vinden

Antwoord: Het is niet relevant voor hun werk. Niet van tevoren geselecteerd, dus dan is het voor sommige mensen simpelweg niet relevant. Bovendien, heb je niet altijd gegevens nodig.

Vraag 4: In het rapport wordt verwezen naar bijlagen. Zijn die ook beschikbaar?

Antwoord: Zeker. We zullen deze straks nog toesturen.

Vraag 5: En vraag me dan af, hoe het zit met het "verplicht gebruik"?

Antwoord: Daar hebben we naar gekeken. Er is gevraagd naar belemmeringen. In het kader van de wettelijke verplichtingen, als overheid ben je verplicht om gebruik te maken van de basisregistraties, maar dat lijkt nog niet bij iedereen doorgedrongen.

Dit is ook een van de doelstellingen van DiS Geo, om meer aandacht te vragen, en buiten onze *usual suspects* te gaan kijken. Het laten zien welke werkprocessen makkelijker gaan als je de gegevens gebruikt. Dan maakt het niet uit welke registratie het is, maar diegene wil gewoon zijn werk kunnen doen met goede, actuele en bruikbare gegevens. De truc is om mensen te laten zien op een makkelijke manier, hoe handig het is om gebruik te maken van de basisregistraties. Winstpakkers zijn daar eigenlijk grotendeels voor te gebruiken. Als een soort 'teaser'.

Vraag 6: Wat was de overweging om gebruik Verplicht te stellen? Als er nu gericht wordt op verleiding? Zou monitoring, audit en sanctie wellicht ook niet bij kunnen dragen?

Antwoord: Bij het opzetten van de efficiënte en effectieve digitale overheid hoort het principe van: eenmaal inwinnen en meervoudig gebruiken. Om dat voor overheidsorganisaties goed te regelen, is er in de verschillende wetten op de geobasisregistraties een gebruikspllicht opgenomen. Hierbij zijn geen sancties gedefinieerd. Belangrijke reden is dat het gebruik van de geodata uit de basisregistraties zoveel voordelen heeft, dat ze als vanzelf gebruikt zullen gaan worden. In de praktijk blijkt dat door onbekendheid en belemmeringen bij de toegankelijkheid daadwerkelijk gebruik achter blijft bij de verwachtingen. Naast het stimuleren van gebruik door goede voorbeelden te delen en gebruikers met winstpakkers te attenderen op de geodata, zal ook zeker met monitoring getracht worden het gebruik te verbeteren.