

kadaster



# PDOK Klanttevredenheid 2022

Fons Sanders / 17 oktober 2022



# Team Marketing / Onderzoeksopzet



## Aanleiding

PDOK wil graag een 2-jaarlijkse klanttevredenheidmeting laten uitvoeren onder de PDOK klantenpanelleden.



## Doelstelling

Inzicht geven in de tevredenheid over PDOK door het PDOK klanten(gebruikers)panel



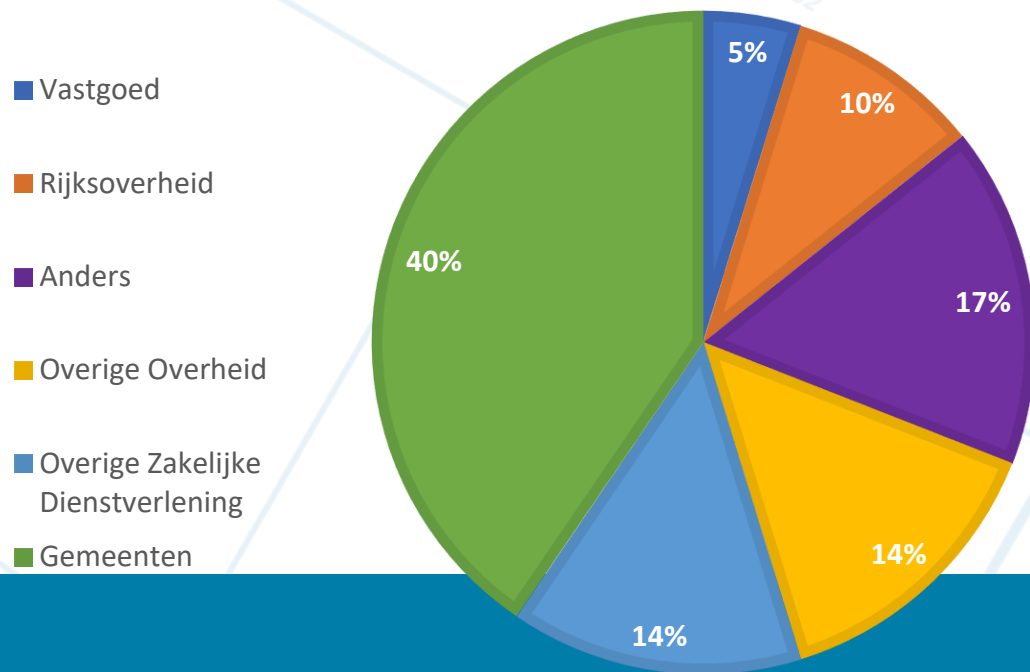
## Methode

Het onderzoek is online uitgezet onder 237 leden van het PDOK panel.

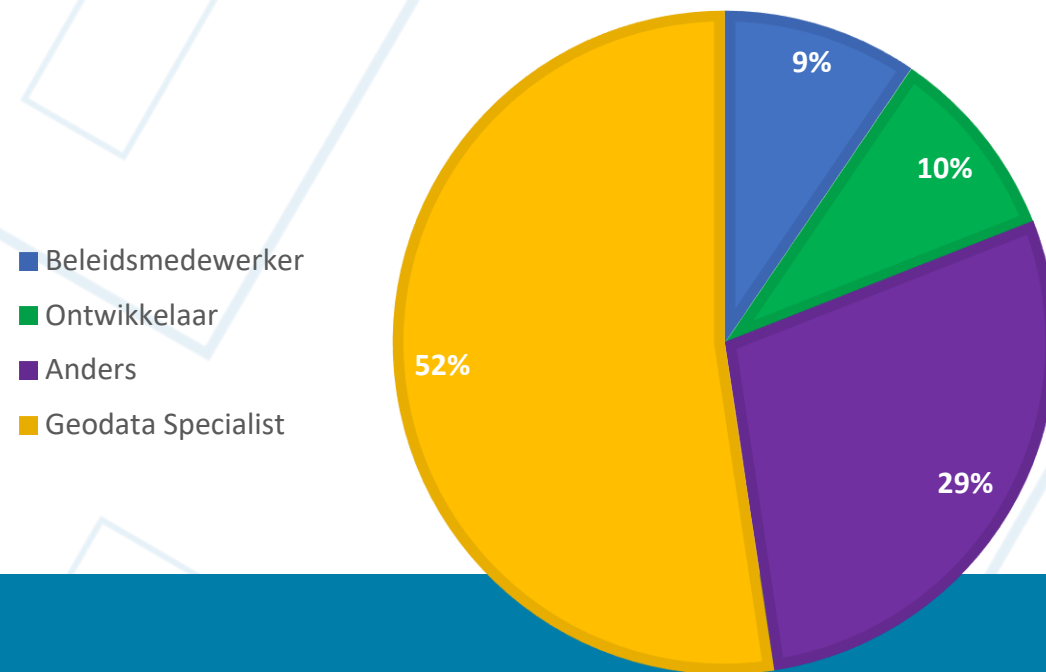


**Respons – in totaal hebben 42 respondenten (van de 237) een complete vragenlijst ingevuld. Hieronder de verdeling per branche en per functiegroep:**

### Verdeling per branche



### Verdeling per functiegroep

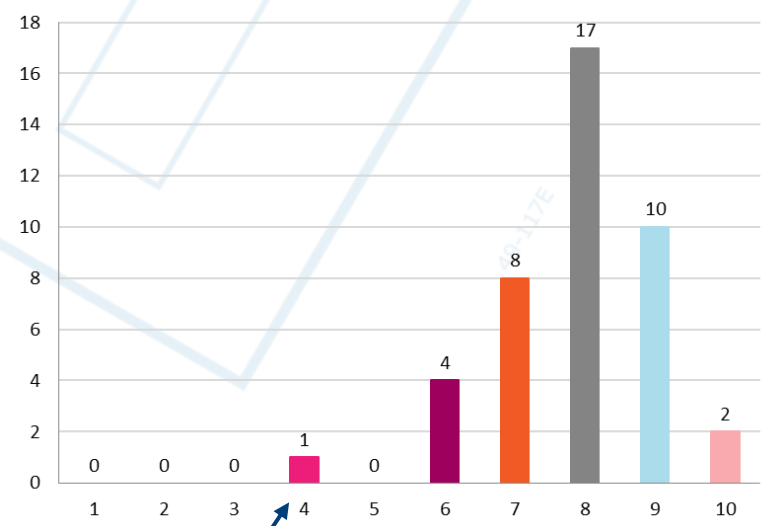


# Algemene tevredenheid

Hoe tevreden bent u in het algemeen over de producten van PDOK?  
Geef een rapportcijfer tussen de 1 en 10 waarbij de 1 voor zeer slecht staat en de 10 voor uitmuntend.



De verdeling van de rapportcijfers over de 42 respondenten

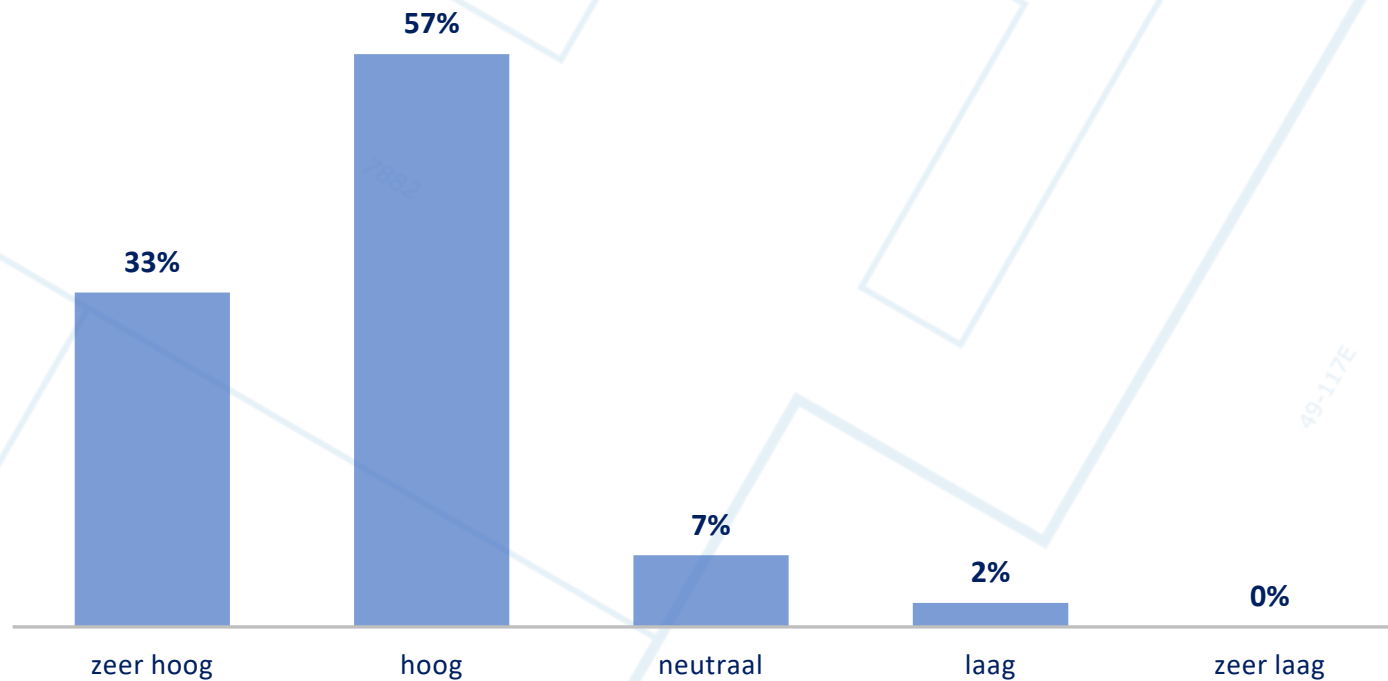


Wil meer metadata



# Betrouwbaarheid

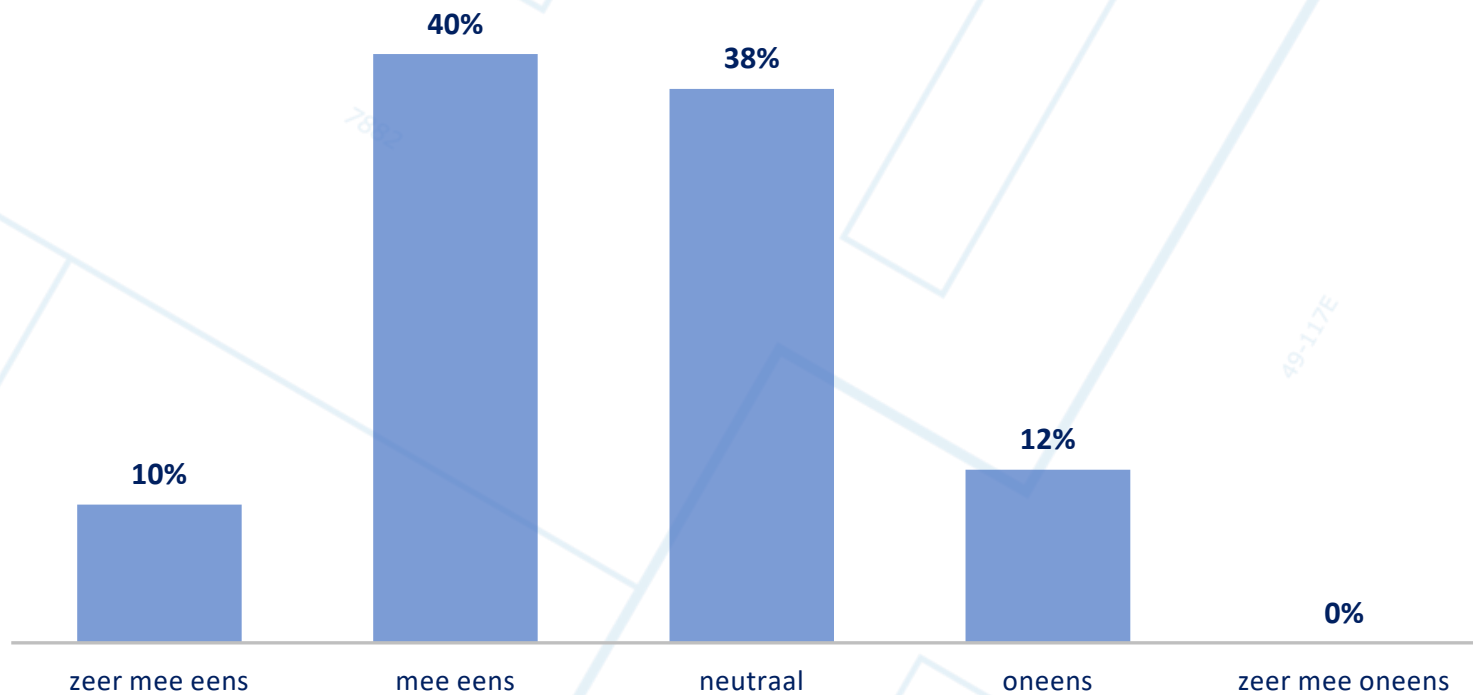
Hoe betrouwbaar vindt u PDOK als het gaat om het afnemen van de geodata?





## Vindbaarheid geodata

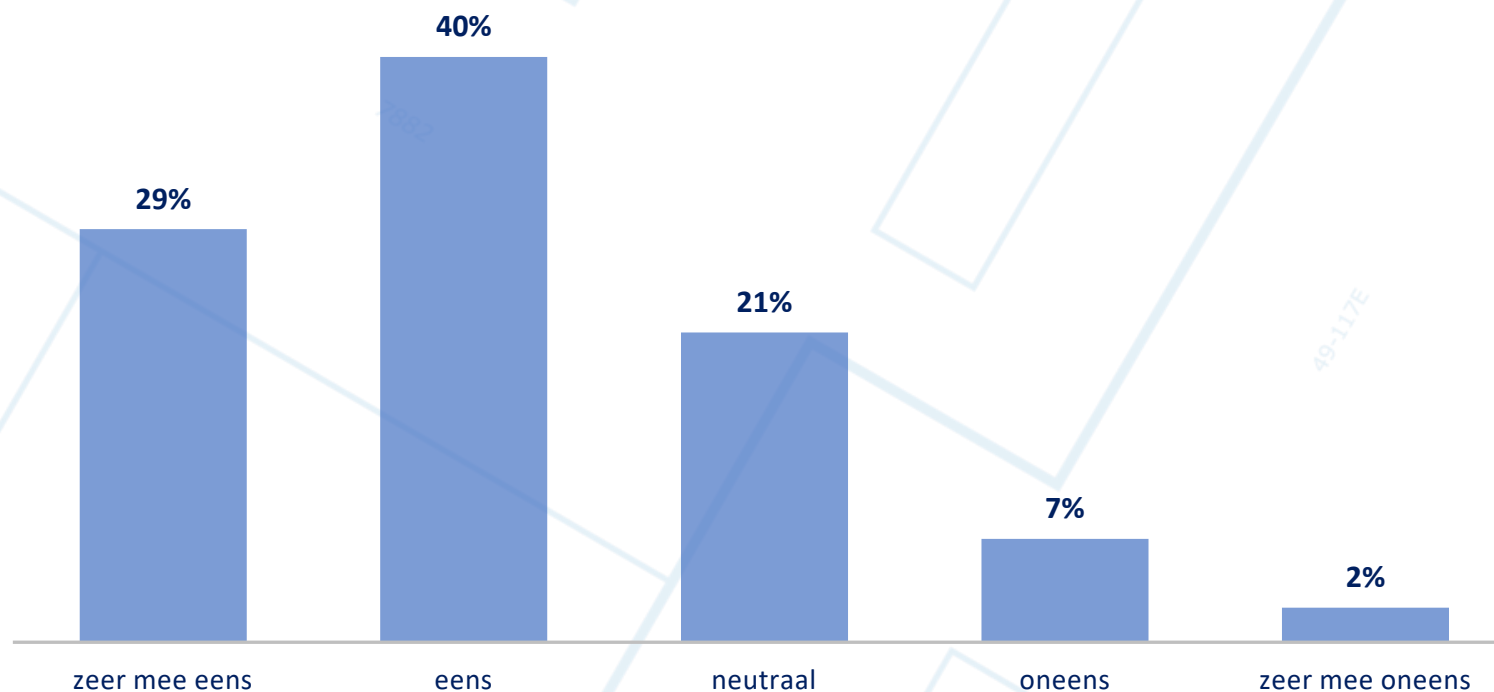
In hoeverre bent u het eens met de stelling:  
De geodata is bij PDOK en in het NGR makkelijk vindbaar.





## Gebruik geodata

In hoeverre bent u het eens met de stelling:  
De geodata is bij PDOK makkelijk te gebruiken door de verschillende webservices die PDOK biedt op een geodataset.

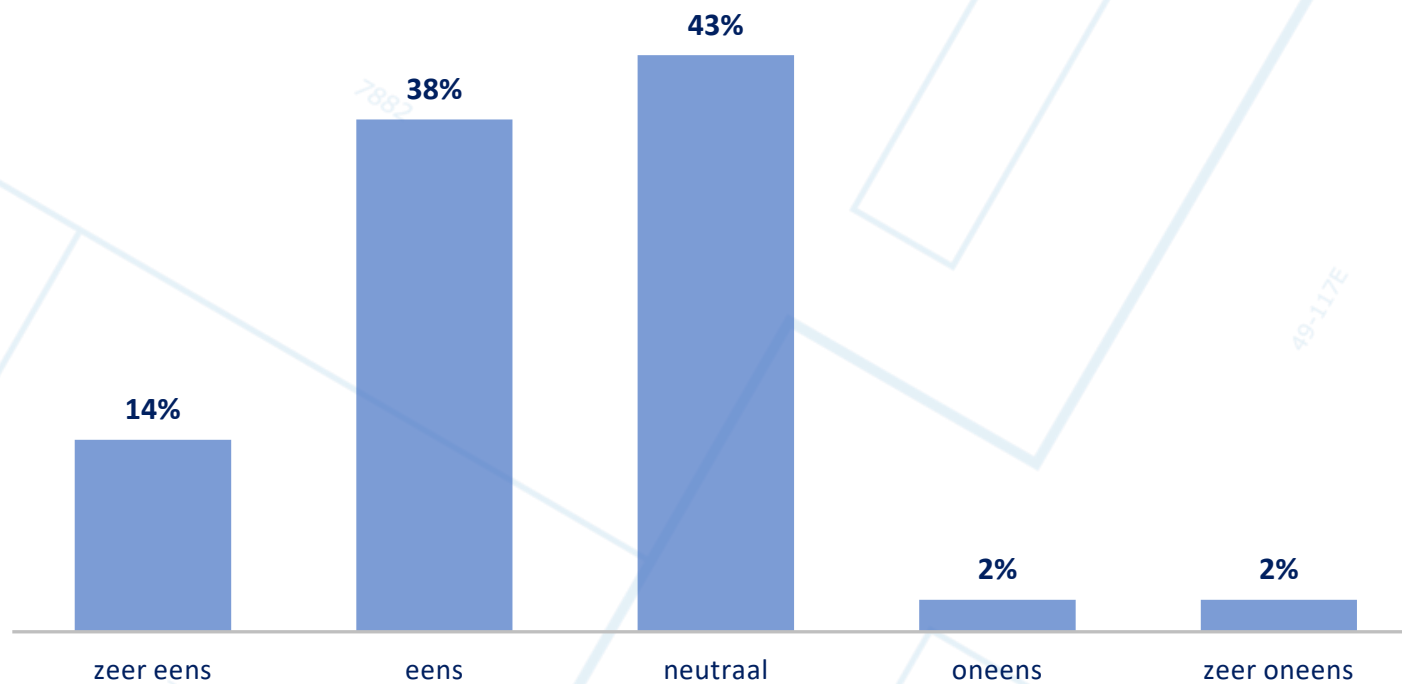




## Beschikbaarheid geodata

In hoeverre bent u het eens met de stelling:

Bij PDOK vindt u meer dan voldoende verschillende geodata van overheden.

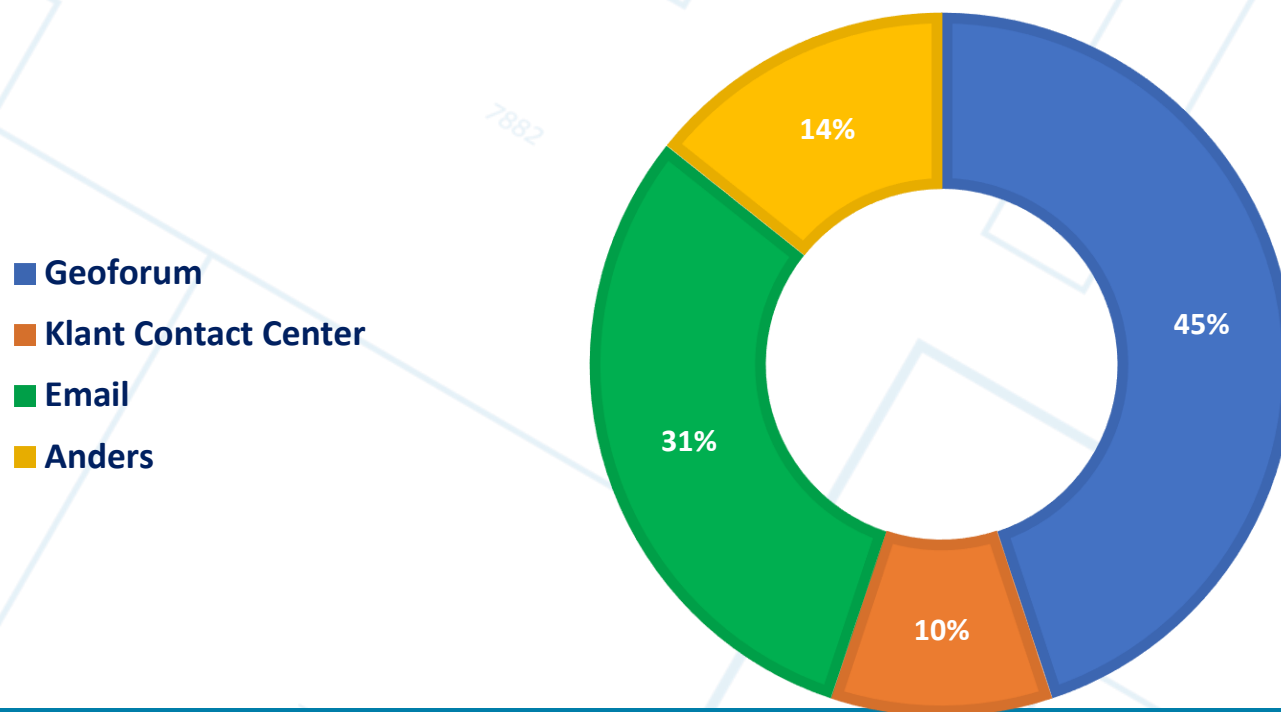






# Contactkanaal

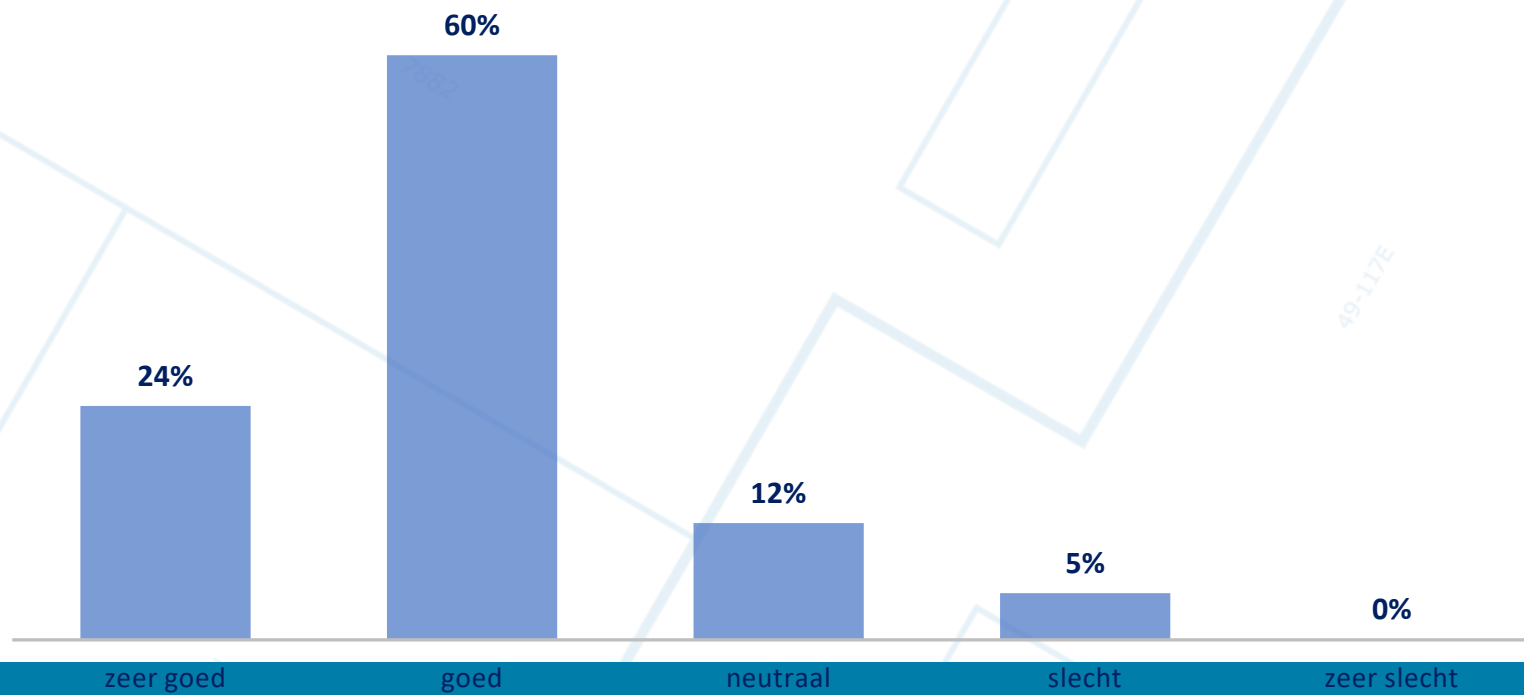
Langs welk kanaal verliep uw laatste contact met PDOK?





# Contactkanaal

Hoe beoordeelt u het contact met PDOK?





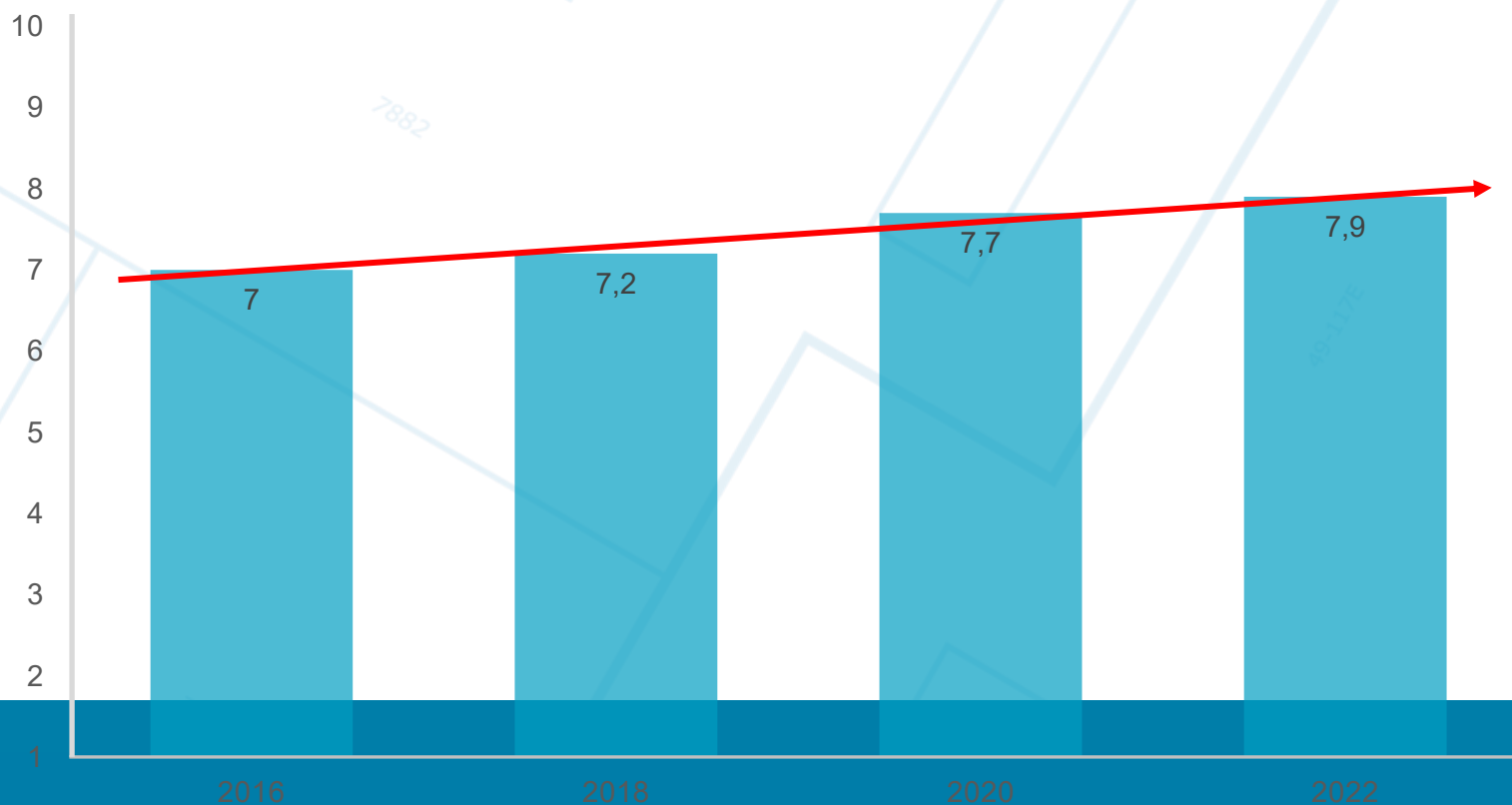
# CONCLUSIE (samenvatting)

- Over het algemeen zijn de respondenten tevreden met PDOK en waarderen ze het met een 7,9.
- Met name de betrouwbaarheid van de data wordt hoog gewaardeerd
- De vindbaarheid van de data kan beter, er lijkt winst te behalen te zijn bij de zoekmachine
- Het gebruik van de data wordt goed gewaardeerd maar kan beter, zeker ten aanzien van een bredere ontsluiting zijn er wensen
- Ook qua beschikbaarheid is men tevreden, maar men ziet graag uitbreiding, vooral gemeentelijke en provinciale data
- De communicatie via het Geoforum wordt als prettig ervaren, maar ook als te technisch en niet toegankelijk voor leken; er is een vraag naar meer inleving in niet-GIS specialisten.
- Documentatie en beschrijvingen van datasets, API's en metadata in het algemeen lijken punten van aandacht



## PDOK ontwikkeling klanttevredenheid vanaf 2016

Onderstaande grafiek laat de ontwikkeling van de klanttevredenheid over PDOK (uitgedrukt in een rapportcijfer tussen de 1 en 10) door de jaren heen zien.





**PDOK Klantenpanel:** [https://www.pdok.nl/pdok\\_klantenpanel](https://www.pdok.nl/pdok_klantenpanel)

## PDOK Klantenpanel

PDOK heeft een Klantenpanel.

Als je nog geen lid bent, nodigt PDOK je graag uit om lid te worden van dit PDOK Klantenpanel.

Als panellid ben je betrokken bij de ideeën en nieuwe ontwikkelingen van PDOK.

Wij zijn benieuwd naar je mening!

Door deel te nemen aan het PDOK Klantenpanel:

- Denk je mee over het verbeteren van de producten en diensten van PDOK;
- Word je als eerste betrokken bij nieuwe ontwikkelingen;
- Krijg je inzicht in de onderzoeksresultaten via het klantportaal. Ook laten we je weten wat we met de resultaten doen;
- Twee keer per jaar verloten we een luchtfoto van een gewenste locatie, onder de panelleden die hebben deelgenomen aan een onderzoek.

Na inschrijving nodigen we je maximaal 4 keer per jaar uit om je mening te geven. Via de onderstaande link kun je je aanmelden. We stellen je een paar vragen over wie je bent. Zo zorgen we ervoor dat je de juiste onderzoeken toegestuurd krijgt.


**[Doe mee en meld je aan!](https://www.pdok.nl/pdok_klantenpanel)** 

We hopen je te mogen verwelkomen in ons PDOK Klantenpanel, waarvoor onze dank!



# PDOK Attenderingservice: <https://www.pdok.nl/attenderingservice>

## Emailservice

Via deze PDOK attenderingservice ontvang je kosteloos nieuwsberichten en servicemeldingen van PDOK en NGR in je eigen mailbox. PDOK geeft de gebruiker daarmee de gelegenheid om op een gemakkelijke manier ontwikkelingen binnen PDOK op de voet te volgen. Je kunt desgewenst de toezending van berichten stopzetten door binnen een emailbericht te klikken op de afmeldlink. Je emailadres wordt conform privacywetgeving uitsluitend gebruikt voor het versturen van de attenderingsberichten. Door te klikken op onderstaande aanmeldbutton geeft u toestemming voor het verwerken van uw emailadres, zodat u de emailberichten van de Attenderingservice kunt ontvangen. Raadpleeg voor meer informatie ons [privacybeleid](#) .

Aanmelden voor de attenderingservice



49-117E