

The background features a network diagram with white circles of varying sizes connected by white lines, set against a blue gradient background. The circles and lines are more prominent on the right side of the image.

PDOK Klanttevredenheid (gebruikersonderzoek)

RAPPORTAGE UITKOMSTEN ONDERZOEK

MAART 2024

Onderzoeksopzet



Aanleiding

PDOK laat tweejaarlijks een klanttevredenheidmeting uitvoeren onder de PDOK klantenpanelleden.



Doelstelling

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



Methode

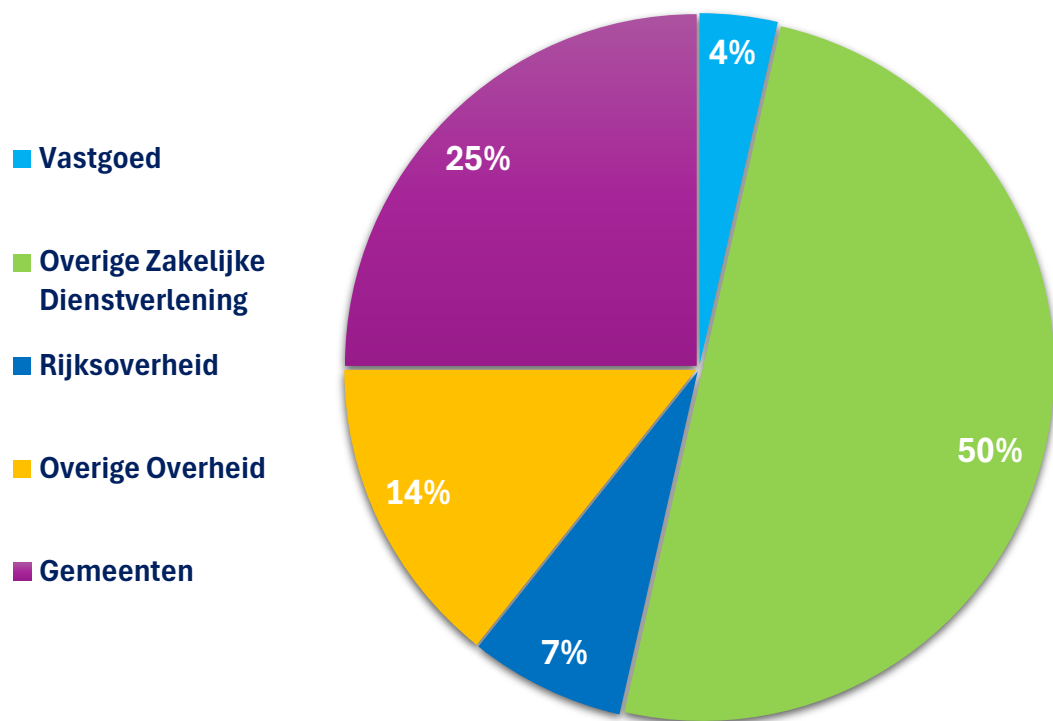
Het onderzoek is online uitgezet onder 290 leden van het PDOK panel. In totaal hebben 56 panelleden (19%) een complete vragenlijst ingevuld

A man in a dark suit stands with his back to the camera, looking down a perspective view of a digital tunnel. The walls and floor are composed of glowing blue lines of binary code (0s and 1s) that recede into the distance, creating a sense of depth and immersion. The lighting is bright and ethereal, emanating from the far end of the tunnel.

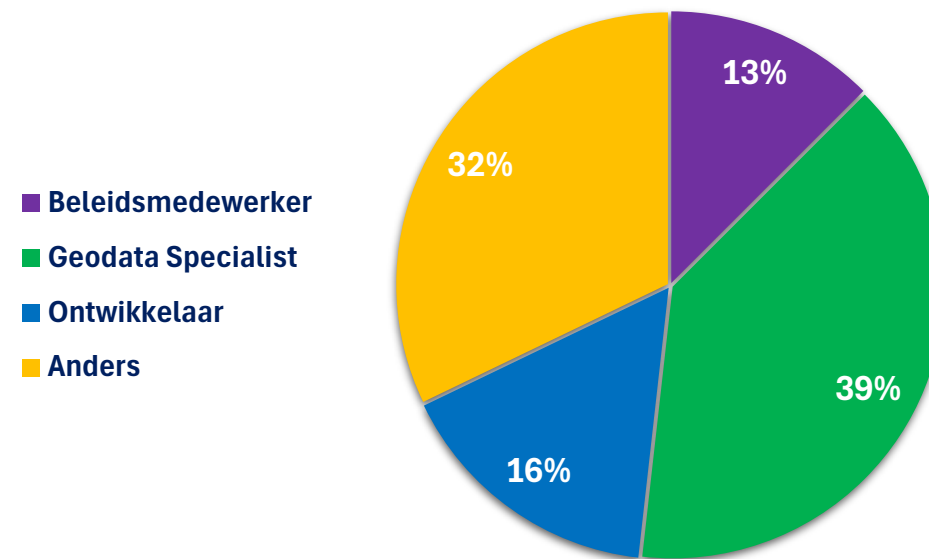
Resultaten

Respons – in totaal hebben 57 respondenten (van de 290) een complete vragenlijst ingevuld. Hieronder de verdeling per branche en per functiegroep:

Respons per branche



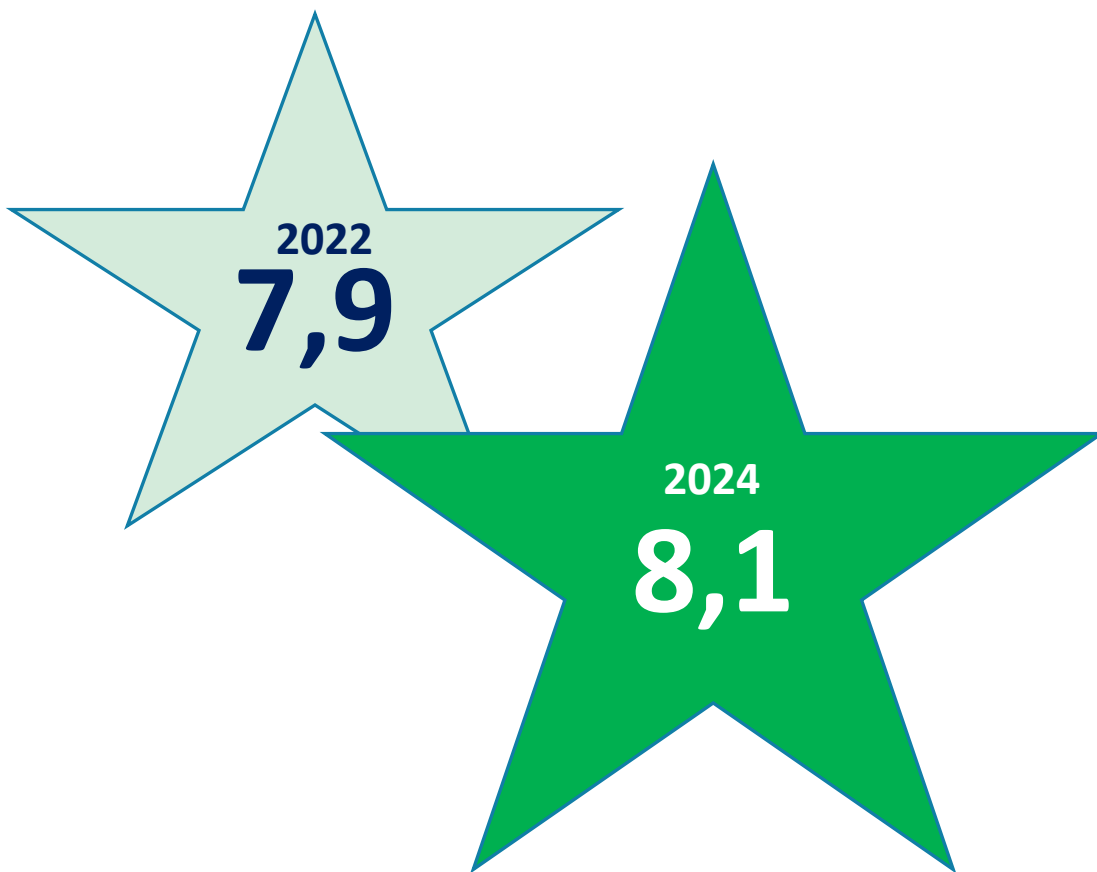
Respons per functiegroep



Algemene tevredenheid

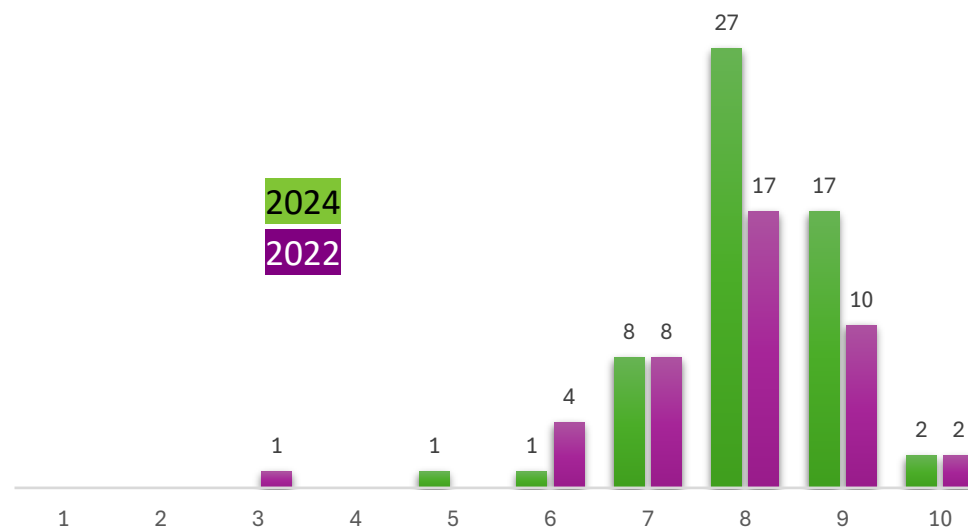
Hoe tevreden bent u in het algemeen over de producten van PDOK?

Geef een rapportcijfer tussen de 1 en 10 waarbij de 1 voor zeer slecht staat en de 10 voor uitmuntend.



- Vooral beleidsmedewerkers beoordelen met hogere cijfers dan in 2022
- Ontwikkelaars zijn consistent met rapportcijfers van 7 of hoger
- Geodata specialisten zijn het meest verdeeld qua rapportcijfer

De verdeling van de rapportcijfers over de respondenten



Algemene tevredenheid



Wat kan PDOK anders doen om een (nog) hoger rapportcijfer te krijgen? (cijfer 1 tm 8 gegeven)

- Veldbeschrijvingen bij datasets: regelmatig is het onduidelijk wat een veld precies voor data bevat.
- Uniformiteit bulk downloads file types. Zoveel mogelijk geopackage.
- BAG pand id toevoegen aan locatie server.

Services ondervinden toch nog wel eens verstoringen waardoor het een of ander niet of langzaam werkt. Gelukkig wordt het altijd wel snel opgepakt om verstoringen te verhelpen.

Er worden ook WFS streams gedeeld. Fijn zou zijn dat ook de gebruikte visualisaties zoals pictogrammen ook op de PDOK site downloadbaar gezet worden.

WOZ waarde dataset toevoegen

Het vinden van sommige downloads t.b.v. GIS is soms wel een puzzel, soms moet je in de tekst van een API de link vinden.... Rechtstreekse link zou makkelijker zijn.

Betere metadata die zonder goede beschrijving niet gebruikt zou mogen worden. PDOK zou zich hiervoor niet achter de leverancier van de data mogen verschuiven. Meer wfs-services en de kosten daarvoor niet ongehoord hoog maken. Data stimuleren, niet knijpen. Verwijderen pagina's met verouderde links is ook een vereiste voor data management.

Documentatie van de werking van het NGR over de productie en het beheer van metadata. Bijv. de eisen die gelden voor het overnemen van NGR-metadata door data.overheid.nl. Zowel PDOK als KOOP documenteren daar niet volledig waardoor sommige metadata-records niet overgenomen werden. Voordat ik daar achter was!

Duidelijkere beschrijving van de data. Meer aandacht voor kwaliteit van de data. Laagdrempeligere toegang en uitleg.

Ga vooral zo door en wellicht kunnen jullie de brugfunctie vervullen tussen rijk, provincie en gemeenten om gemeenten te helpen de data op orde te houden en goed te kunnen gebruiken?



Algemene tevredenheid



Fijn dat u tevreden bent. Kunt u specifiek omschrijven waarom u tevreden bent? (cijfer 9 of 10 gegeven, 12 respondenten)

Er is een schat aan opendata te vinden en op een makkelijke manier te gerbuiken. Daarnaast heb ik hierbij het idee dat ik de gegevens daadwerkelijk bij de bron haal en dus de daadwerkelijk officiële gegevens, en niet gegevens al dan niet veranderd door een of andere leverancier.

De snelheid van de aangeboden lagen via PDOK is prima. De informatievoorziening is uitstekend en je kunt snel vinden wat je nodig hebt. De nieuwsbrief over wijzigingen is heel fijn.

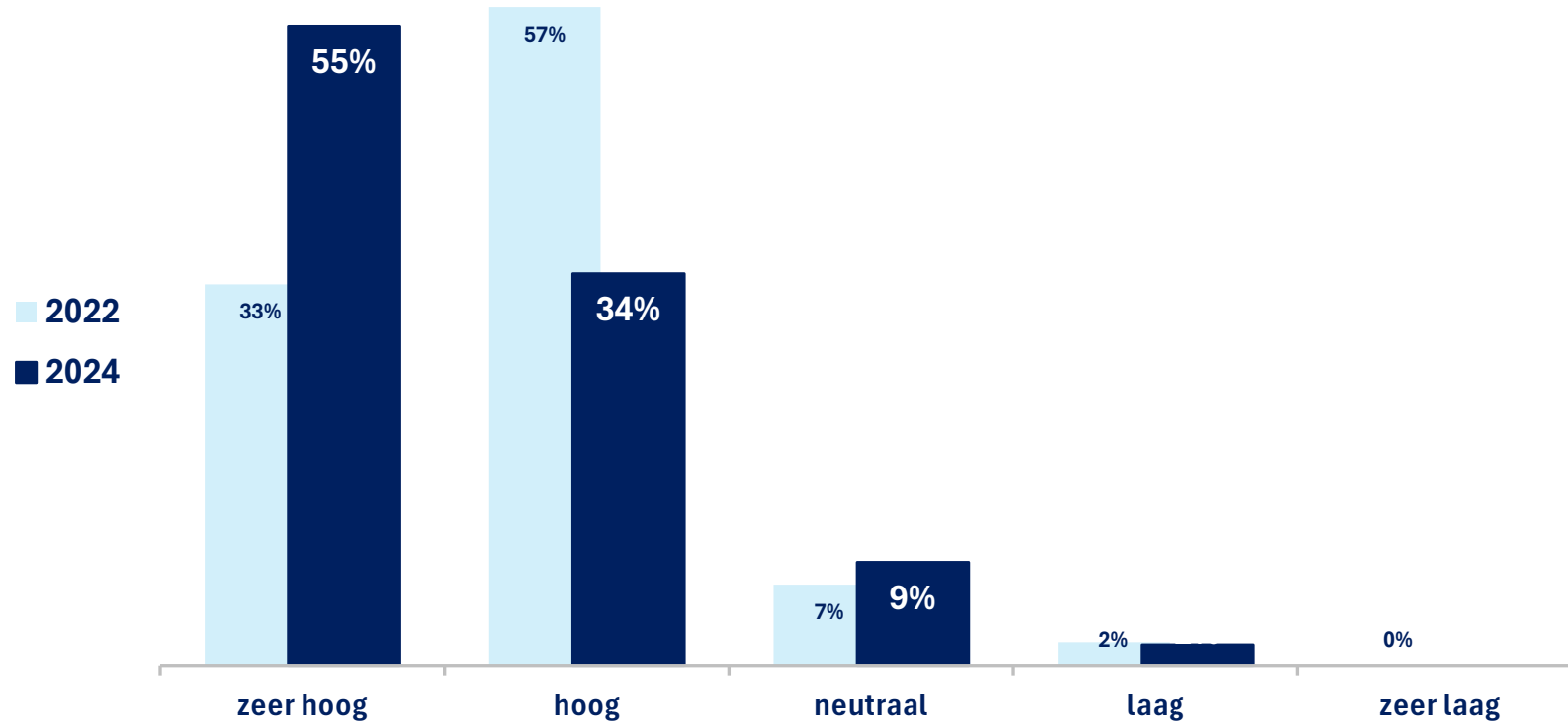
- Goede datasets met uitleg
- Goede performance, stabiele omgeving
- Goede gratis data en goede services
- Hoge kwaliteit van data & uptime/service.

Er wordt duidelijk rekening gehouden met softwareontwikkelaars zoals wij. Er wordt structureel en niet ad-hoc gewerkt (lijkt het). PDOK doet aan communicatie naar ontwikkelaars. Er wordt op tijd aangegeven wanneer een service vervangen wordt en er is nagedacht over een API strategie e.d. Ik heb meerdere gemeenten met webservices getipt op deze manier van communicatie maar dat vinden ze toch maar erg moeilijk. Verder zijn de web services van PDOK ook betrouwbaar en snel.

PDOK is een uniek portaal, zeker als je vergelijkt met 'de rest van de wereld'. Ik gebruik met name de data downloads bijvoorbeeld BRT BGT. Het meegaan met de nieuwe standaarden zoals GeoPackage en OGC REST APIs, Vector Tiles.

Betrouwbaarheid

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



Betrouwbaarheid

Wat kan PDOK beter doen, zodat u meer kunt vertrouwen op PDOK als geodata bron?

- Betere / duidelijkere beschrijving van de datasets. Aandacht voor de kwaliteit van de data.
- Linken/services wijzigen nogal eens. Dat kan niet altijd de bedoeling zijn; voorbeeld van hoe het wel kan is de link naar de actuele luchtfoto.
- Minder onnodige wisselingen van ontsluiting van dezelfde dataset (die terug blijft komen in zoekresultaten/Google omdat de oude pagina niet aangepast of verwijderd wordt)
- Voor een operationeel GEO systeem zoals bij mij (de Brandweer) is een hoge beschikbaarheid belangrijk daarom halen wij zoveel mogelijk lokaal via de wfs. Het komt toch wel vaak voor dat er zomaar een laag bij de PDOK uit ligt waardoor wij dan een traag systeem krijgen of niet over de laag kunnen beschikken...

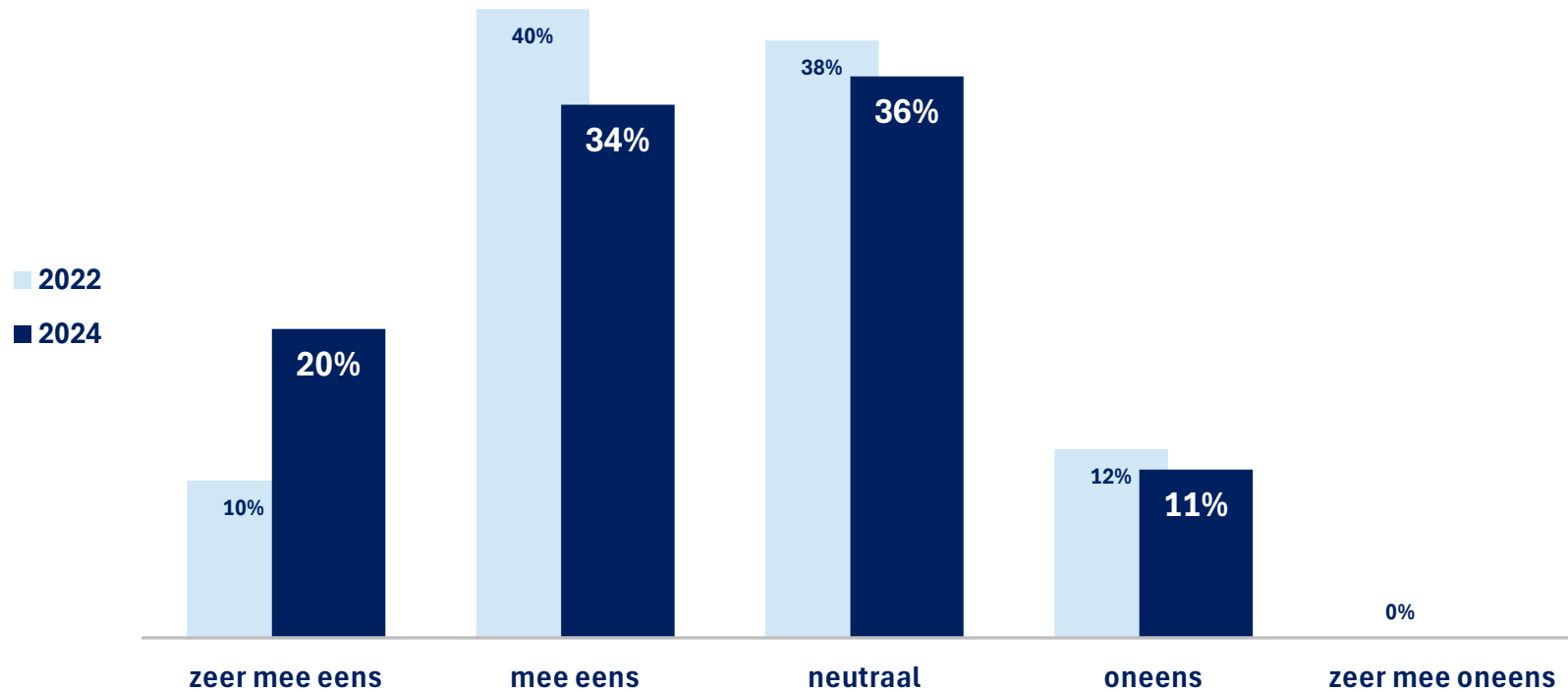
Fijn dat u PDOK een betrouwbare bron voor geodata vindt. Waarom vindt u PDOK een betrouwbare bron voor geodata?

- Omdat het wettelijke de taak van de overheid is om ruimtelijke data in te winnen. Dat doet de overheid goed.
- PDOK biedt zekerheid dat data up to date is.
- De gegevens zijn afkomstig van de bronhouders die vaak zelf niet zo communicatief zijn over de beschikbare gegevens.
- Vrijwel altijd bereikbaar, recente data beschikbaar, vrijwel altijd zijn de services en downloads beschikbaar. En het is duidelijk wie de product eigenaar is. Vrijwel geen downtime, kwalitatief hoogwaardige data.
- Ik vertrouw dat de data op betrouwbare wijze is ingewonnen. De bereikbaarheid van de services is over het algemeen ook betrouwbaar.
- Goede data om analyses op te doen, herleidbare bronnen, bekende kwaliteit, het is voor mij de eerste plek waar ik op zoek ga
- Er wordt systematisch nagedacht over aanpassingen en verbeteringen, een webservices zal nooit zomaar offline zijn of verdwijnen, er komt eerst een nieuwe bron alvorens de oude wordt uitgefaseerd (zo werken zou verplicht moeten zijn voor alle overheden).



Vindbaarheid Geodata

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



Vindbaarheid GEO data

Wat kan PDOK beter doen zodat data makkelijk vindbaar wordt?

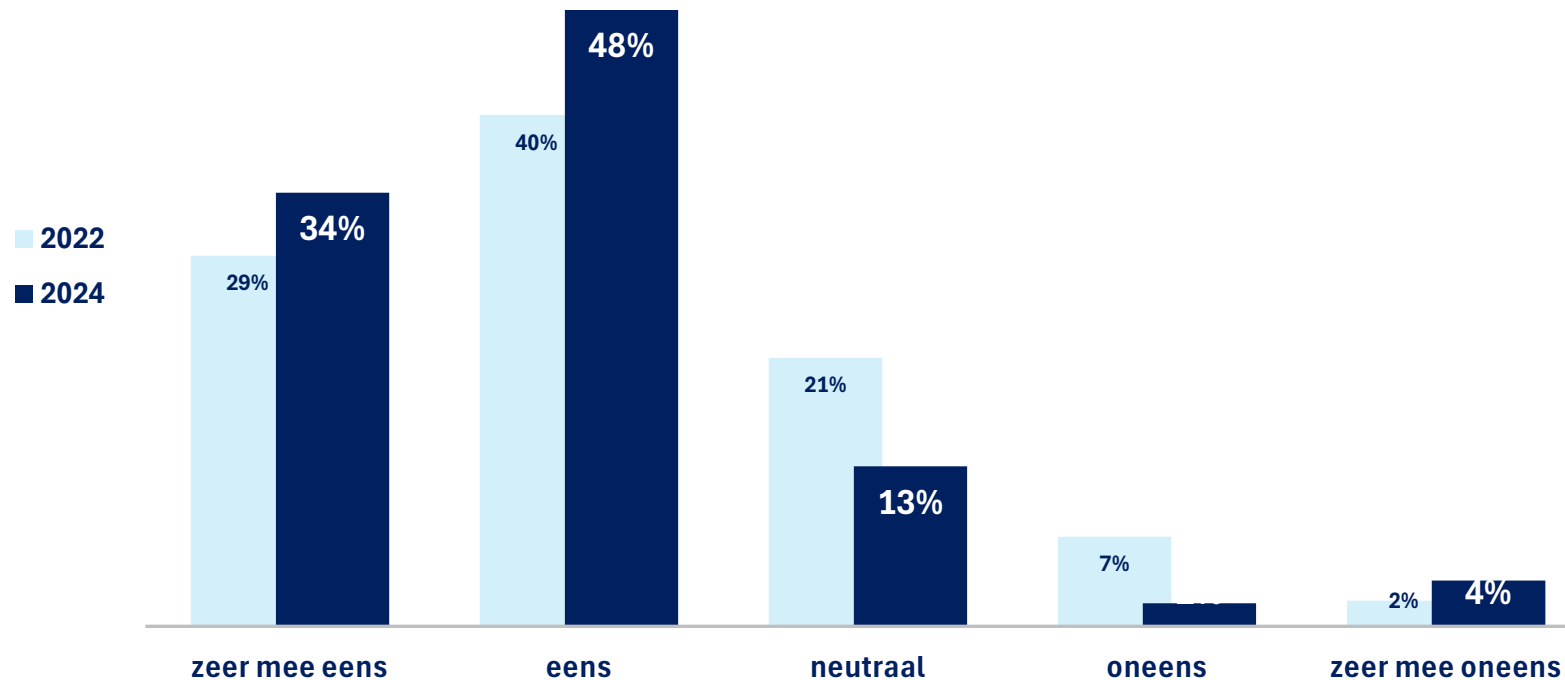
- Je moet alles kunnen zien en dat vervolgens kunnen filteren (vergelijk het bijv. met tweakers). Je moet wel de goede term gebruiken anders vind je het niet.
- PDOK en NGR zijn traditionele zoekmachines. Meestal heb ik geen behoefte aan een zoekmachine, maar aan een vindmachine, bouw meer fuzzyness in, in combinatie met een goede weging zodat de meest directe hits bovenaan komen.
- Het is niet altijd mogelijk om met de (voor ons) beschikbare terminologie data te vinden. Dit zit er dan ook vaak in dat die term dan niet wordt gebruikt voor de desbetreffende data, dat maakt het dan lastig. Het zou mooi zijn als er 'ongeveer' zoekmogelijkheid en synoniem voorstellen gedaan worden.
- Als je de naam van een dataset weet, dan is het makkelijk te vinden. Maar als je dat niet weet, dan is het veel lastiger. Als je op www.pdok.nl zoekt naar gemeentegrens/gemeentegrenzen, dan vindt je niets.

Fijn dat u de vindbaarheid hoog waardeert bij PDOK. Waarom waardeert u de vindbaarheid hoog bij PDOK/NGR?

- Bij PDOK is het makkelijker te vinden dan in het NGR, bij het laatste moet je soms veel moeite doen om het te vinden.
- Als je weet wat je zoekt is het te vinden. Zo niet dan bestaat het niet!
- Ik kan snel vinden wat ik nodig heb terwijl dit vaak bij de bronhouders een zoekplaatje is
- Bij PDOK-deel is het het beste, bij NGR soms afhankelijk van hoe aanbieder e.e.a. ontsluit.
- PDOK: overzichtelijk. NGR: vraagt iets meer inzicht. Service metadata en data-metadata zijn netjes gelinkt. Voor een beginner best lastig te snappen. Wat ook vaak mist is hoe naar een dataset moet worden verwezen bij een CC-BY. Wie is de creator? En hoe wil die creator genoemd worden?
- Makkelijk vindbaar, maar alleen als je de weg weet te vinden, bij de bronhouders is het vaak een zoekplaatje.

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.



Gebruik GEO data

Wat kan PDOK beter doen zodat de geodata makkelijker te gebruiken is?

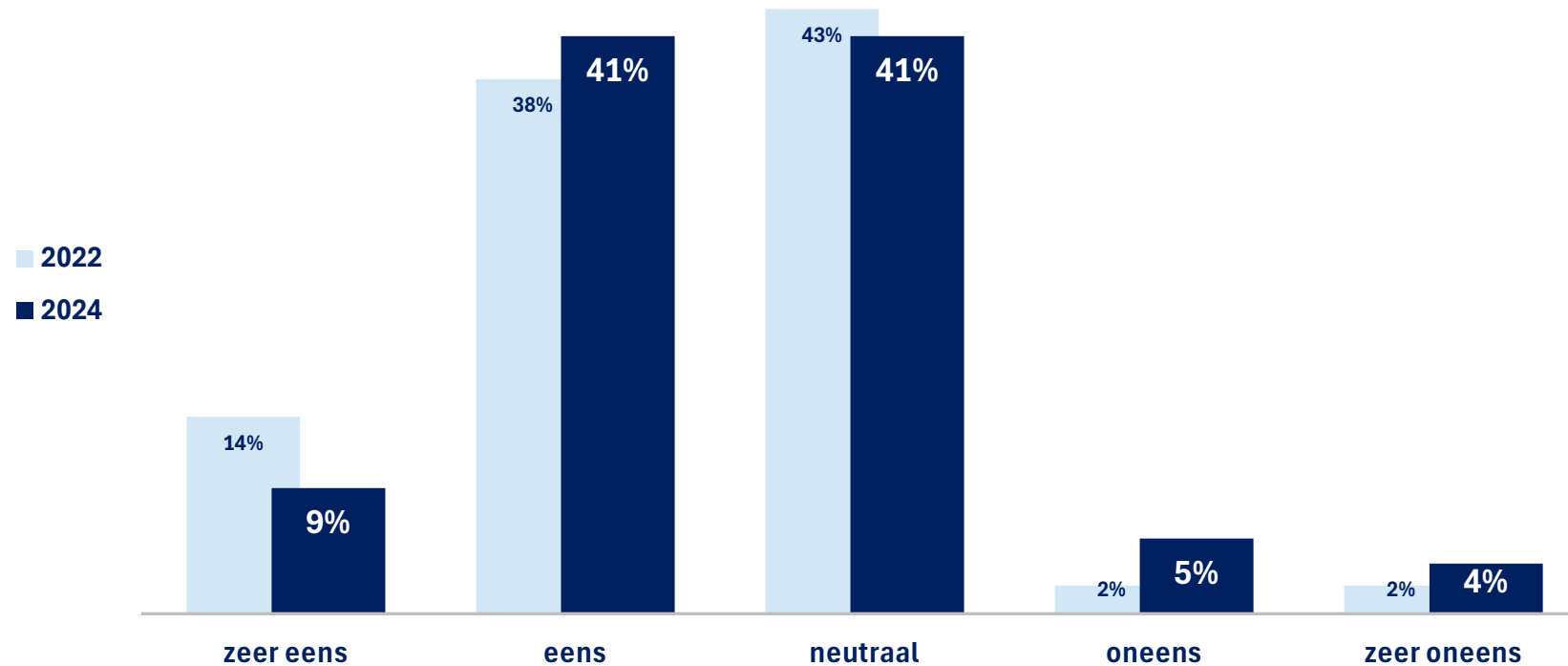
- De te downloaden formaten zijn niet altijd voor iedereen even bruikbaar.
- Het is soms lastig te vinden. En je weet ook vaak niet hoe de data eruit ziet, een screenshot zou leuk zijn.
- Levering in simpeler formaten, geen GML. Maar goed is ook weer boost voor industrie en projecten als NLEExtract...
- Liever downloads (in leesbaar format!) dan webservice's.
- Moderne data gedreven technieken gebruiken.
- Steeds meer afstoten van wrs links maakt data steeds minder makkelijk bruikbaar. Ook het aantal datasets neemt af.
- WFS-en blijven gebruiken.

Waarom scoort het gemak bij PDOK door de verschillende webservices bij het gebruik van geodata zo hoog?

- Het zijn webservices gebaseerd op open standaarden en daardoor in veel (GIS-)systemen te gebruiken.
- Over het algemeen zijn de services heel gemakkelijk te gebruiken en in te stellen. Alleen de formaat / versie / URL wijzigingen geven wel eens problemen.
- Data wordt op veel manieren aangeboden. Als dataset, WFS, etc. Voor iedereen wel iets, de ontsluiting kan eigenlijk niet veel beter want door verschillende versies is er meestal een smaak die goed past voor het doel dat je hebt.
- Ik kan ze gebruiken op de manier die ik wil. Dus ik hoef geen afwijkende stappen te zetten, om de diensten te gebruiken.
- Kan kiezen wat bij gebruik past, stap naar API's is ook goed (ga zo door!)
- PDOK dataservices worden volgens OGC standaarden geserveerd zoals het hoort.
- Voor GIS gebruikers is het eenvoudig, en werkt het gewoon altijd.

Beschikbaarheid geodata

In hoeverre bent u het eens met de stelling: bij PDOK vindt u meer dan voldoende verschillende geodata van overheden.



Beschikbaarheid geodata

Kunt u toelichten waarom u vindt dat PDOK onvoldoende verschillende geodata van overheden biedt?

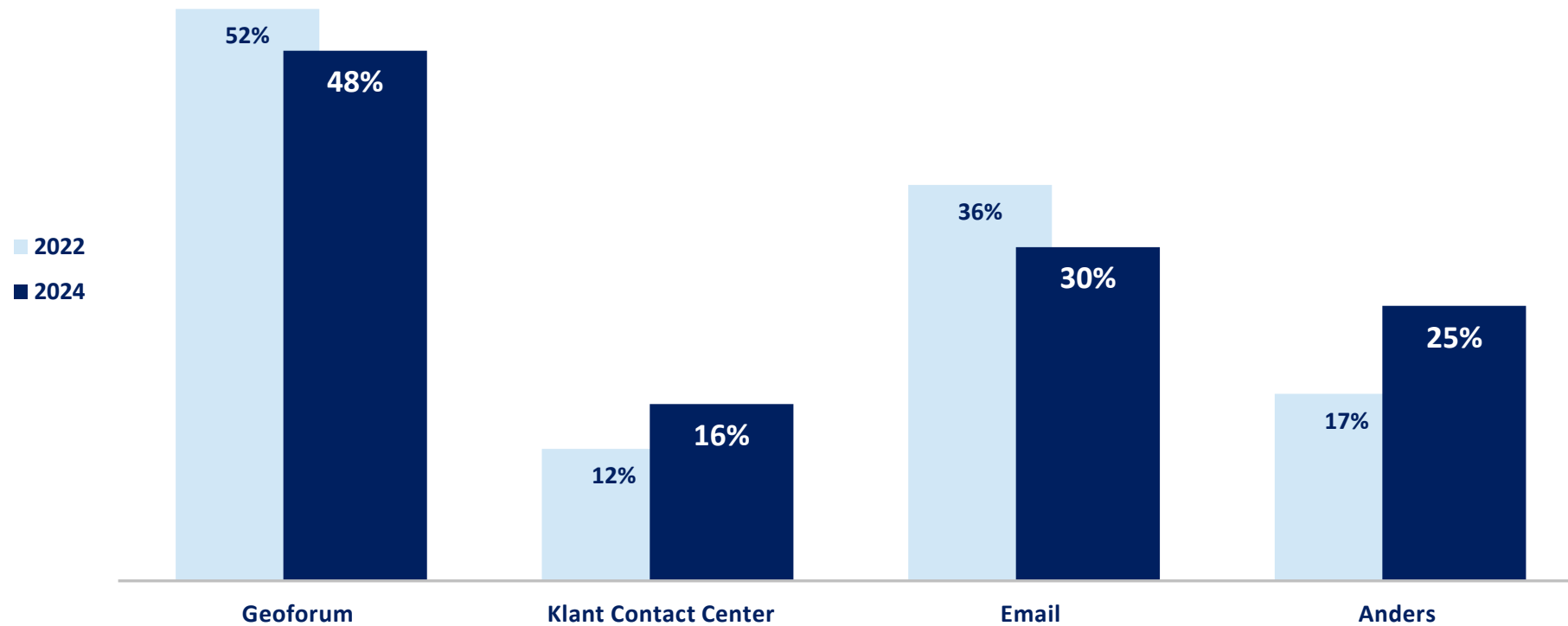
- Ik mis nog veel data die dichterbij beleid zit en bijvoorbeeld relevant zijn voor energie, warmte, stikstof e.d. Nu focus nog vooral op basisdata.
- Ik zou graag meer data zoals op data.overheid.nl of NGR (van allemaal losse gemeentes, provincies of waterschappen) geharmoniseerd via bijvoorbeeld PDOK terugzien. Mooie voorbeelden zijn wat het Waterschapshuis doet of de drinkwaterbedrijven.
- PDOK is goed, maar idealiter zou ik meer geodata van grote data leverende overheden op PDOK zien, PDOK is met name gericht op de generieke datasets, specifieke datasets moeten toch bij data.overheid.nl of NGR achterhaald worden.
- Meer data van gemeenten en provincies aanbieden, op de open data sites van de overheden vind je vrijwel altijd veel meer
- Mag wel meer vanuit regionale bronnen beschikbaar komen. Blijft teveel bij landelijke bronnen.
- Het concept van PDOK werkt erg goed. Dit mag wat mij betreft breder worden ingezet. Bijvoorbeeld voor energie labels en verrijkte datasets met bijv. combinaties van percelen en panden.
- Ik zou het mooi vinden als compleetheid wordt nagestreefd. In principe verwacht ik in PDOK alle landsdekkende data van overheden die niet om redenen gesloten hoeft te blijven. Daar zijn we nog lang niet.

Waarom vindt U dat PDOK voldoende verschillende geodata van overheden verstrekt?

- PDOK is fantastisch en de eerste plek waar ik kijk, maar het zou fijn zijn als dit de enige plek is waar ik hoeft te kijken
- Meeste data is wel te vinden, soms teveel van het goede (ecotypen) en soms te weinig (je moet soms toch nog naar het nationaal geo register of bij een specifiek orgaan zijn, bijv. provincie, waterschap).
- Alle openbare geo data die ik nodig zou kunnen hebben kan ik vinden op PDOK.
- De basisdata is goed te vinden, de bron van de gegevens is duidelijk herkenbaar in de beschrijving van de laag, de gegevens die ik vaak voor mijn werkzaamheden gebruik zijn er op te vinden.

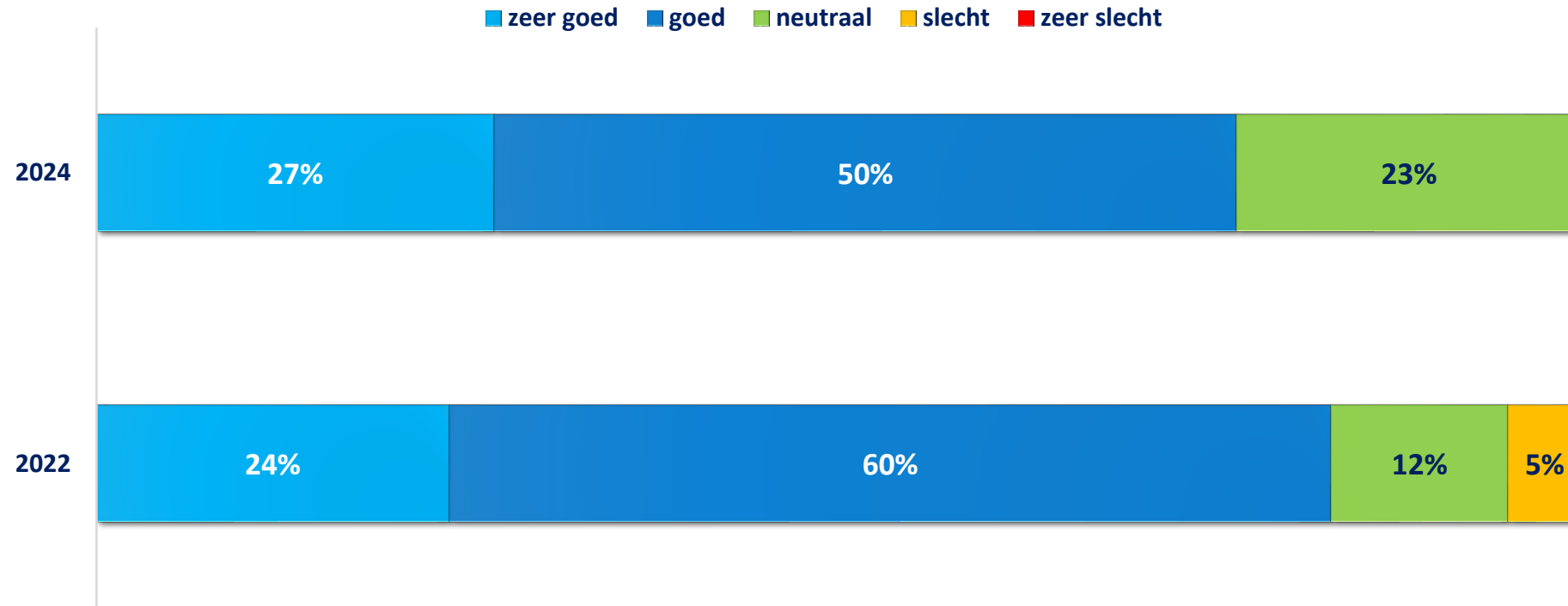
Contactkanaal

Langs welk kanaal verliep uw laatste contact met PDOK? *Meerdere antwoorden mogelijk (totaal is hoger dan 100%)!*



Contactkanaal

Hoe beoordeelt u het contact met PDOK?



Contactkanaal

Wat kan PDOK beter doen, zodat uw contact met PDOK beter zal verlopen?

- Weinig tips behalve zorgen dat links actueel blijven

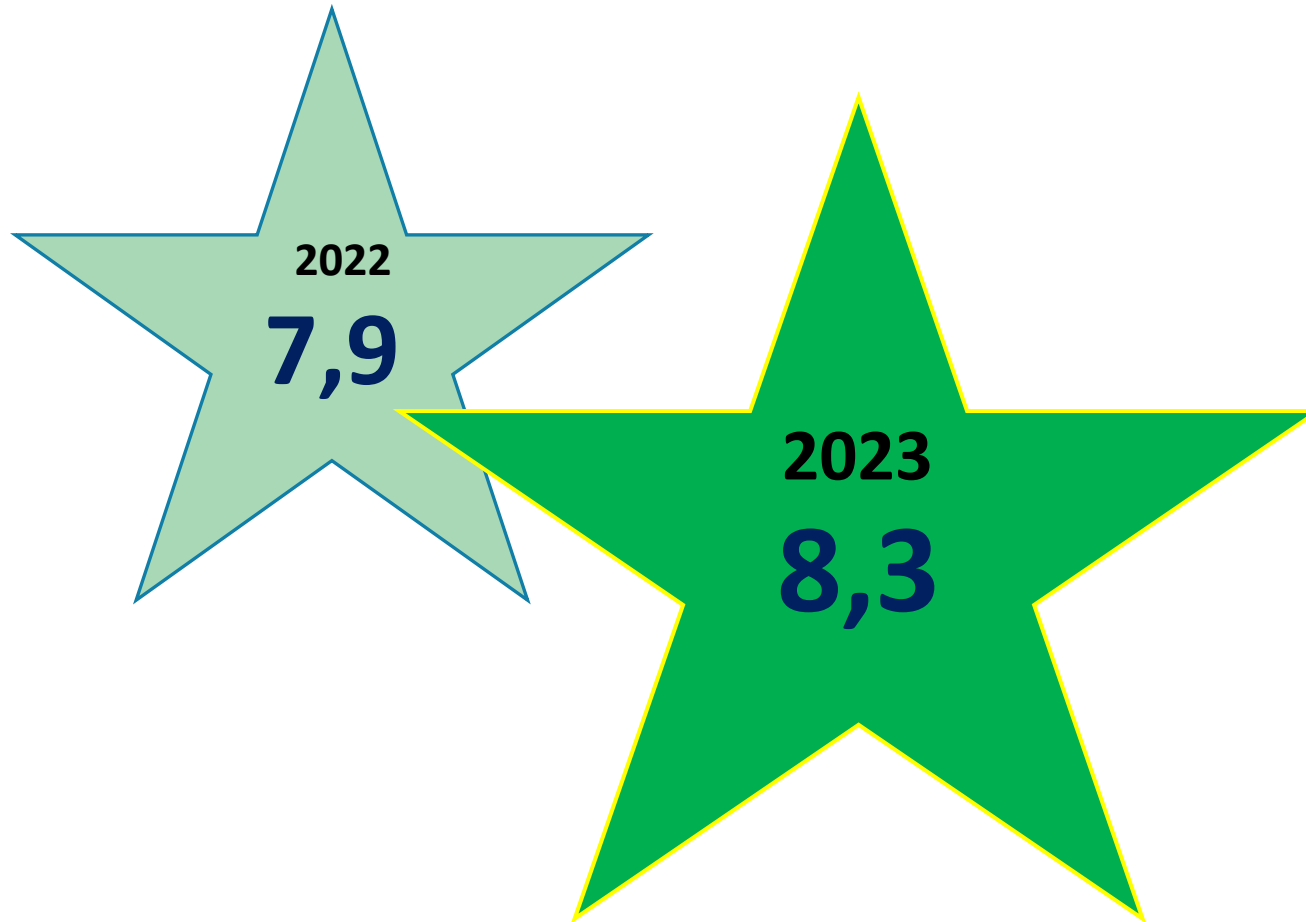
Fijn dat u het contact met PDOK goed beoordeelt. Wat vindt u goed aan het contact met PDOK?

- Goed meedenken, was fijn. Goede kennis intern bij PDOK, het antwoord hielp me verder in mijn werk. Het contact gaat snel via alle kanalen.
- Ik heb nog weinig direct contact nodig gehad, wel ben ik geabonneerd op de nieuwsbrief, daar staat vaak aangegeven of er wijzigingen zijn en wanneer er onderhoud is, zeer nuttig. Misschien dat jullie meer ruchtbaarheid kunnen geven aan de nieuwsbrief.
- Medewerkers zijn via GeoForum zeer goed toegankelijk en reageren snel op meldingen. Medewerker wist waar het over ging. En was al op de hoogte met verstand van zaken.
- Professioneel is doen wat je zegt, soms krijg je nee en dat is ook een helder antwoord.
- Professioneel, transparant en meedenkend. Ook regelmatig duidelijke mail over situatie en ontwikkelingen

Waardering

Tot slot ontvangen wij graag uw waardering over PDOK in het algemeen.

Geef een rapportcijfer tussen de 1 en 10 waarbij de 1 voor zeer slecht staat en de 10 voor uitmuntend



Indien u één goede raad zou geven aan PDOK, welke zou dit dan zijn?

- **Ga vooral zo door!**
- Blijf doorlopend zorgen voor performance en een kwalitatief goed aanbod van data. Is bij het grote publiek onterecht nog onbekend.
- De download mogelijkheden uitbreiden. Met database specifieke formats. SQL server, mongo DB, etc.
- Goed portaal en informatie is goed te vinden als je de juiste trefwoorden gebruikt. Meer verbinding met de overige overheidsportalen (rijk, provincies, gemeenten) is wenselijk
- Zorg dat het productaanbod op peil blijft. Goede documentatie toevoegen wat alle kolommen van een dataset betekenen. Alle kolommen van een dataset leveren, en niet enkel een paar. Anders moet men uitwijken naar andere verstrekkers.
- Laagdrempeliger werken, niet iedereen is een technische GIS-expert. Dus minder jargon hanteren in de communicatie, en geen 'lastige' dataformats (zoals gml) gebruiken.
- Meer harmonie in verschillende applicaties/website aanbrenge en meer overheden aansporen om data via PDOK te leveren.
- Blijf in de toekomst werken (waar logisch) naar Europees bruikbare datasets en services. De investeringen in het gebruik van Open Data zijn beter schaalbaar terug te verdienen bij een grote schaal. Dus faciliteer de globalere standaardisatie-initiatieven, of in elk geval op Nationaal niveau.
- PDOK is gewoon steady en goed bezig. Constant bezig met innovatie en updaten van oude systemen. Contact van uitfaseren is helder
- Aanvragen van dataset zou mogelijk nog een leuke feature kunnen zijn.
- Stel eens user stories op voor het gebruik van de data en kijk dan hoe het beter kan. Nu wordt er vanuit de dataleverancier gekeken, niet vanuit de data consument.
- Zorgen voor langdurige financiering, zodat PDOK nog vele jaren kan blijven bestaan. En misschien nadenken over een andere (aanvullende) naam. PDOK is buiten de geo-wereld vaak een onbekende afkorting.
- Maak de viewer nog gebruiksvriendelijker voor niet techneuten.
- Nog meer API's bij de grotere (dump)datasets.

CONCLUSIE

- Over het algemeen zijn de respondenten zeer tevreden over PDOK
- Ontwikkelaars bevelen de PDOK wijze van werken zelfs aan bij anderen!
- Veel gebruikers zijn tevreden met het huidige aanbod maar er zijn ook wensen voor meer datasets.
- Een vraag om meer en duidelijker beschrijving van de data sets komt naar voren uit het onderzoek.
- De vraag naar meer laagdrempeligheid is leesbaar door het onderzoek heen (uitbreiding doelgroep?)
- Een mooie tip is het toevoegen van userstories voor het gebruik van data.

Maar vooral: ga zo door!

Vragen?

Vragen over deze rapportage?

Deze rapportage is geschreven door de marktonderzoekers van de afdeling Marketing van het Kadaster.

Mocht je vragen hebben over de rapportage of mocht er behoefte zijn aan een persoonlijke toelichting of presentatie, dan horen we dat graag.

Annemieke Poutsma

Afdeling Marketing, directie DGV
marktonderzoek@kadaster.nl

