

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 data_aanbieders

RAPPORTAGE UITKOMSTEN ONDERZOEK

JUNI 2024

Onderzoeksopzet



Aanleiding

PDOK heeft ongeveer 20 providers, aanbieders van data. Deze aanbieders komen zowel van buiten het Kadaster (bv. Rijkswaterstaat, TNO, Bij12 enz.) als van binnen het Kadaster (bv. BAG, BRT enz.). Om meer inzicht in de klanttevredenheid van de providers te krijgen, is besloten een 2-jarlijks KTO uit te zetten onder 40 a 45 contactpersonen. Deze rapportage betreft de eerst meting in mei 2024 en is daarmee tevens een 0-meting.



Doelstelling

Inzicht geven in de tevredenheid over PDOK door de PDOK data aanbieders



Methode

Het onderzoek is online uitgezet onder de aanbieders van data, in totaal zijn 42 personen uitgenodigd, waarvan 17 personen (=41%) een complete vragenlijst hebben ingevuld.

NB: de respons op dit onderzoek is te laag om harde conclusies aan te verbinden. Voor meer inzicht in bepaalde uitkomsten is een verdiepend onderzoek aan te bevelen.

A man in a dark suit stands with his back to the camera, looking down a perspective 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.

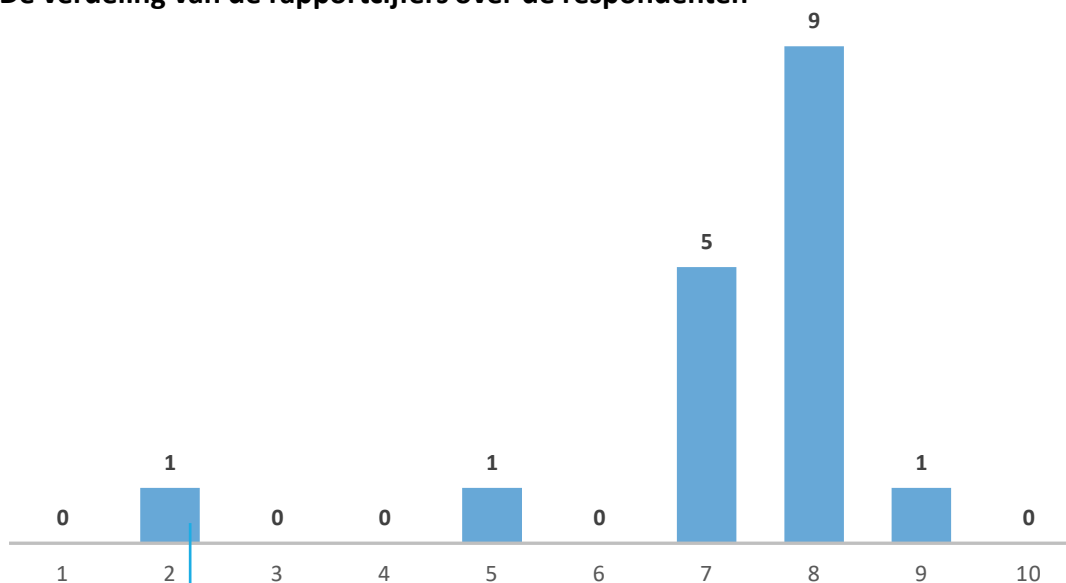
Resultaten

Algemene tevredenheid

Hoe tevreden bent u in z'n algemeenheid over de dienstverlening die PDOK levert? (n=17)



De verdeling van de rapportcijfers over de respondenten



Zonder de '2' zou het gemiddelde een 7,6 zijn!

Algemene tevredenheid



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

Publieke documentatie voor data aanbieders m.b.t. bijvoorbeeld data aanleveringen endPoint. Of documentatie die aangeeft hoe/waar informatie intakeformulieren terug komt in services (met voorbeelden bijv). Sneller in gesprek met data aanbieders over hun wensen/behoefte i.p.v. zaken op te leggen. Nu komt het soms over dat PDOK de regels voorschrijft. Veel van die regels zijn met de beste bedoelingen, maar als te weinig met elkaar in gesprek wordt gegaan over de achterliggende aanleiding of wensen/behoefte van data aanbieders, kan frictie ontstaan.

Bestaand intakeformulier alvast invullen op de gestandaardiseerde gegevens

Meer overzicht/keuzemogelijkheden bij het gebruik van data. Voor data-aanbieders beter overzicht van het gebruik dmv. een zelf in te richten dashboard.

De klantgerichtheid kan stukken beter. Weten wat er bij de klant speelt en documentatie en/of website met uitleg leesbaar vanuit het perspectief van de klant opstellen en bijhouden, zou ik adviseren. Er zijn veel basis vragen/zaken onbekend, niet beschreven of niet te achterhalen. De PDOK medewerker moet alles navragen. De NGR software laat te wensen over wat kwaliteit betreft.

Voor liggingsdata van ondergrondse systemen (zoals kabels en leidingen) zou ontsluiting van KLIC-data via PDOK een belangrijke aanvulling zijn. Daarmee wordt nog beter voldaan aan de INSPIRE-verplichting tot open publicatie. En 3D (of 2,5 D) data en viewer

De kwaliteit van de dienstverlening is goed, maar het rapportcijfer wordt beïnvloed door de (in onze perceptie) hoge prijs en lange doorlooptijden

Betere en snellere procedure voor behandeling offerteaanvraag. Betere documentatie van de acties die de dataleverancier moet uitvoeren, zodat die vlot uitgevoerd kunnen worden.

Het eerste waar ik aan denk is een eigen strategie ontwikkelen. Liever zag ik het ontwikkelen van een strategie met providers en afnemers.

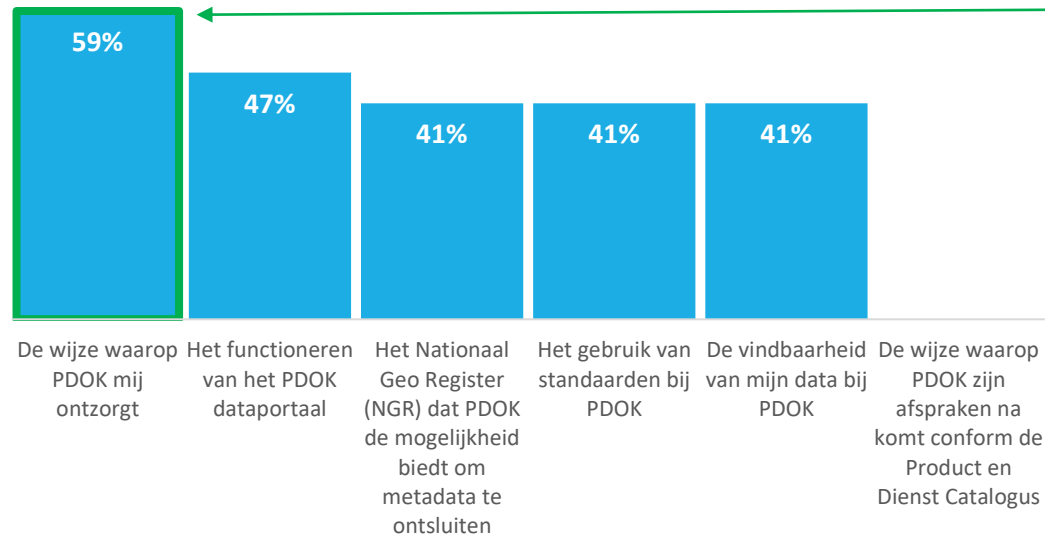


Beheren en publiceren van Geodata

Hoe tevreden bent u over het beheren en publiceren van uw geodata bij PDOK?



De mening van respondenten over het beheren en publiceren van geodata bij PDOK wordt vooral beïnvloed door:



Toelichting: “De wijze waarop PDOK ontzorgt” is de belangrijkste factor die de mate van tevredenheid beïnvloedt. Dit kan zowel in positieve als in negatieve zin zijn. Omdat 77% (zeer) tevreden is over het beheren en publiceren van Geodata, is de verwachting dat men tevreden is over de mate waarin PDOK ontzorgt. Nader onderzoek kan dit verhelderen.

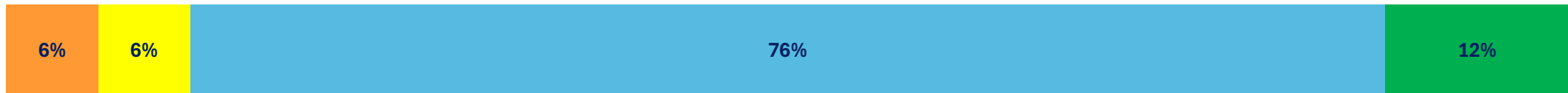
Verbetersuggesties:

- Verbeter de NGR, bied een selfserviceportaal waar aanleveringen zelf gevalideerd kunnen worden en zelf offertes voor nieuwe ontsluitingen uitgerekend kunnen worden.
- Stem vooraf met de data aanbieders af voor bepaalde standaarden in dienstverlening worden doorgevoerd.

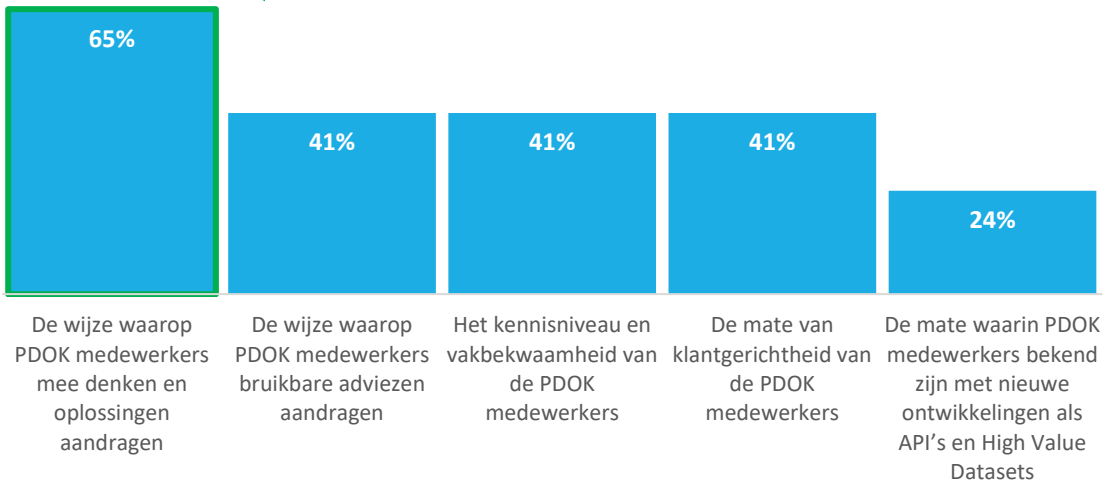
Advisering

Hoe tevreden bent u over de advisering door het team PDOK?

■ zeer ontevreden ■ ontevreden ■ neutraal ■ tevreden ■ zeer tevreden



De mening van respondenten over de advisering door het team PDOK wordt vooral beïnvloed door:



Toelichting: “De wijze waarop PDOK medewerkers mee denken en oplossingen aandragen” is de belangrijkste factor die de mate van tevredenheid beïnvloedt. Dit kan zowel in positieve- als in negatieve zin zijn. Omdat 88% (zeer) tevreden is over de advisering door het team PDOK, is de verwachting dat men tevreden is over de wijze waarop PDOK medewerkers mee denken. Nader onderzoek kan dit verhelderen.

Verbetersuggestie:
Waardering voor de medewerkers van PDOK, zij doen hun best. Zorg dat de medewerkers meer informatie over diensten en websites hebben, dat zou de waardering verhogen, het is nu redelijk minimalistisch en kan nog beter.



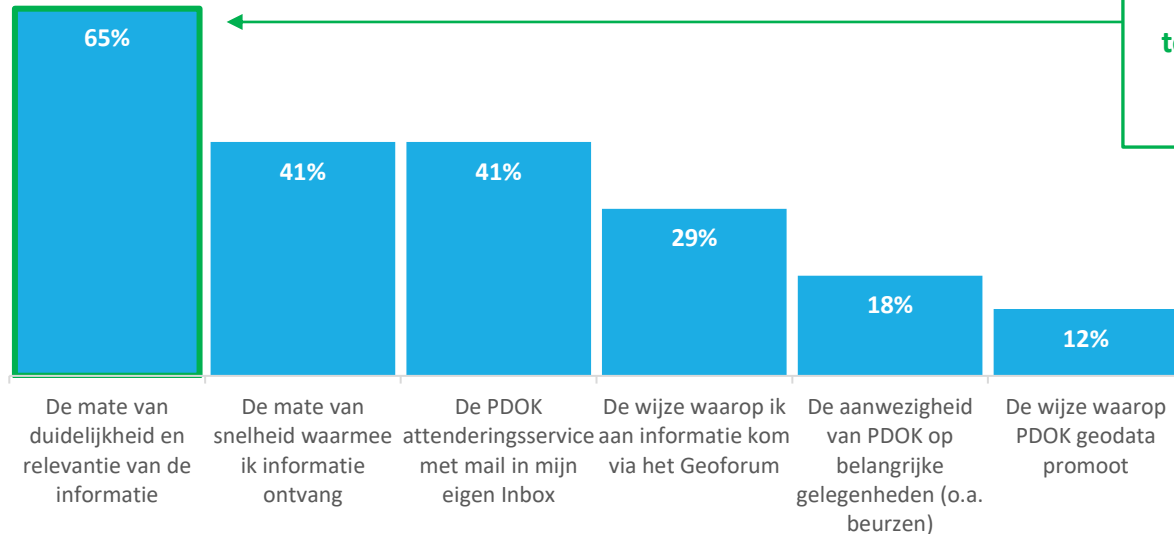
Communicatie

Hoe tevreden bent u over de wijze van communiceren van het team PDOK?

■ zeer ontevreden ■ ontevreden ■ neutraal ■ tevreden ■ zeer tevreden



De mening van respondenten over de communicatie door het team PDOK wordt vooral beïnvloed door:



Toelichting: “De mate van duidelijkheid en relevantie van de informatie” is de belangrijkste factor die de mate van tevredenheid beïnvloedt. Dit kan zowel in positieve- als in negatieve zin zijn. Omdat 94% (zeer) tevreden is over de wijze van communiceren van het team PDOK, is de verwachting dat men tevreden is over de mate van duidelijkheid en relevantie. Nader onderzoek kan dit verhelderen.

Verbetersuggestie:
Actiever communiceren met data aanbieders bij storingen, ook van generieke diensten zoals Locatieserver.



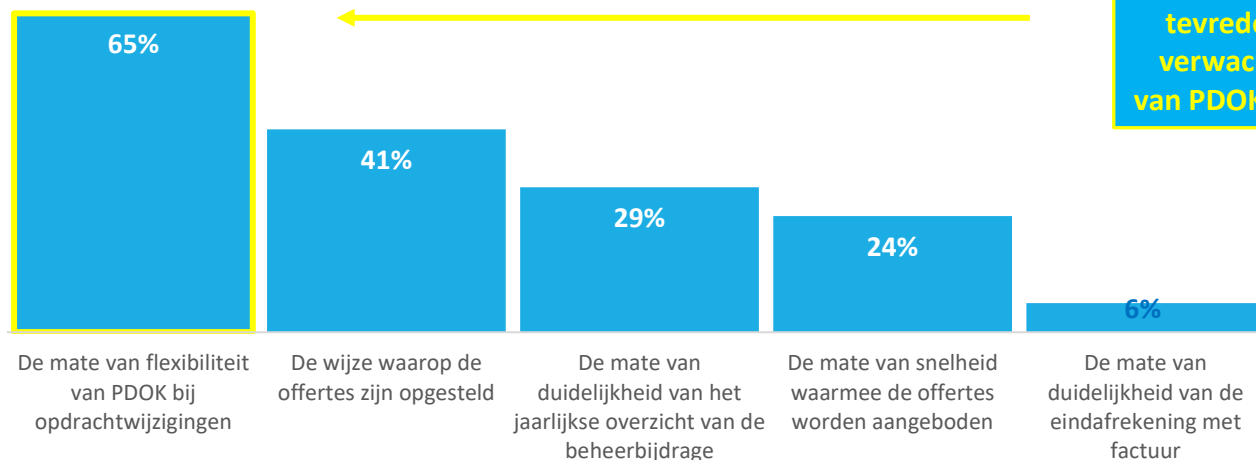
Van offerte naar opdracht

Hoe tevreden bent u over het traject 'van offerte naar opdracht' bij PDOK?

■ zeer ontevreden ■ ontevreden ■ neutraal ■ tevreden ■ zeer tevreden



De mening van respondenten over het traject 'van offerte naar opdracht' bij PDOK wordt vooral beïnvloed door:



Toelichting: "De mate van flexibiliteit van PDOK bij opdrachtwijzigingen" is de belangrijkste factor die de mate van tevredenheid beïnvloedt. Dit kan zowel in positieve- als in negatieve zin zijn. Omdat 41% (zeer) tevreden is over het traject van offerte naar opdracht bij PDOK, is de verwachting dat men niet zo tevreden is over de mate van flexibiliteit van PDOK bij opdrachtwijzigingen. Nader onderzoek kan dit verhelderen.

Verbetersuggesties:

Zorg dat de offerte herleidbaar wordt tot de PDC.
Voeg standaard prijzen toe aan de PDC.

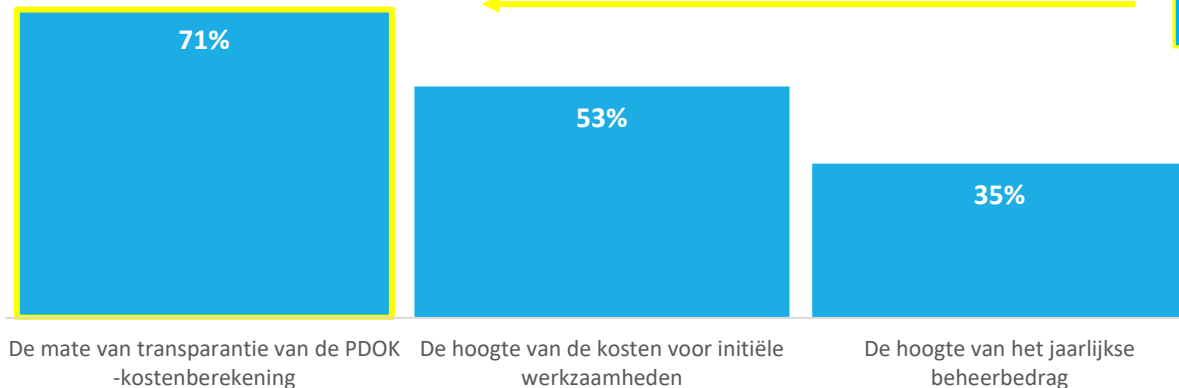
Kosten

Hoe tevreden bent u over de kosten van de dienstverlening bij PDOK

■ zeer ontevreden ■ ontevreden ■ neutraal ■ tevreden ■ zeer tevreden



De mening van respondenten over de kosten van de dienstverlening bij PDOK wordt vooral beïnvloed door:



Toelichting: “De mate van transparantie van de PDOK kostenberekening” is de belangrijkste factor die de mate van tevredenheid beïnvloedt. Dit kan zowel in positieve- als in negatieve zin zijn. Omdat 88% twijfels heeft over de kosten van de dienstverlening bij PDOK, is de verwachting dat men niet zo tevreden is over de mate van transparantie van PDOK kostenberekening. Nader onderzoek kan dit verhelderen.

- Verbetersuggesties:**
- Verlaag de kosten om via PDOK te ontsluiten opdat de keuze voor PDOK verdedigbaar blijft.
 - Zorg voor meer transparantie over de berekening van de kosten.
 - Zowel de uurtarieven als de benodigde tijd voor technische realisatie van inrichten en aanpassen van thema's zijn best fors.



Goede raad

- Gewoon doorgaan en steeds beter worden.
- Verplaats je soms wat meer in de eindgebruiker van de data en adviseer de PDOK data aanbieders op basis daarvan over hun dataset.
- Zorg dat de wet op orde komt zodat rechtstreeks aanbesteden bij PDOK juridisch in orde is.
- Zorg dat de kosten markt conform worden.
- Doorloop eens in de rol van een klant een traject bij PDOK, laat een offerte opstellen, lees de PDC, vul websites in en schuif wat je tegenkomt niet weg onder de noemer dat je geen expert gebruiker bent aan de kant van een 'echte' klant.
- Draai mee in onze ontwikkelketen als 'het laatste team' met eigen verantwoordelijkheid.
- Faciliteer en begeleid.
- Processen standaardiseren en zorgen voor goede documentatie voor leveranciers van bestanden.
- Blijf vooral doorgaan met het aanbieden van open geo data op een laagdrempelige, goed presterende manier. En bedenk dat veel geodata ook als administratieve data interessant is, en dat die gebruikers andere formaten gewend zijn.

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

