

The background of the slide is a solid blue color. Overlaid on this background is a complex network diagram. The diagram consists of numerous white circles of varying sizes, representing nodes. These nodes are interconnected by a web of thin white lines, representing connections or data flow. The network is dense and spans across the right half of the slide, with some lines extending towards the left. The overall aesthetic is modern and technological.

PDOK Klanttevredenheid Data aanbieders

RAPPORTAGE UITKOMSTEN ONDERZOEK
FEBRUARI/MAART 2026

Onderzoeksopzet



Aanleiding

PDOK heeft ongeveer 24 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 ongeveer 50 contactpersonen. Deze rapportage betreft de tweede meting, uitgevoerd in het eerste kwartaal van 2026.



Doelstelling

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

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.



Methode

Het onderzoek is online uitgezet onder de aanbieders van data, in totaal zijn 54 personen uitgenodigd, waarvan 20 personen (=41%) een complete vragenlijst hebben ingevuld. Hiervan waren 7 Kadaster aanbieders van data en 13 externe aanbieders van data. De resultaten zijn zoveel mogelijk gesplitst weergegeven met steeds dezelfde respons (n=7 Kadaster en n=13 Externen).

A man in a dark suit stands with his back to the camera, looking down a perspective of glowing blue lines filled with white binary code (0s and 1s). The lines curve upwards, creating a tunnel-like effect that leads towards a bright light at the horizon. The word "Resultaten" is centered in white text over the middle of the image.

Resultaten

Algemene tevredenheid

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

NB het gestegen klanttevredenheidcijfer wordt mede veroorzaakt door de missende "2" uit 2024 😊

"betrouwbare services, moderne
infrastructuur, zorgvuldige werkwijze,
goede communicatie, heldere
requirements en prettige samenwerking"

Kadaster aanbieders (n=7)

2024
7,8

2026
8,2

Externe aanbieders n=13)

2024
7,0

2026
8,2

Algemene tevredenheid

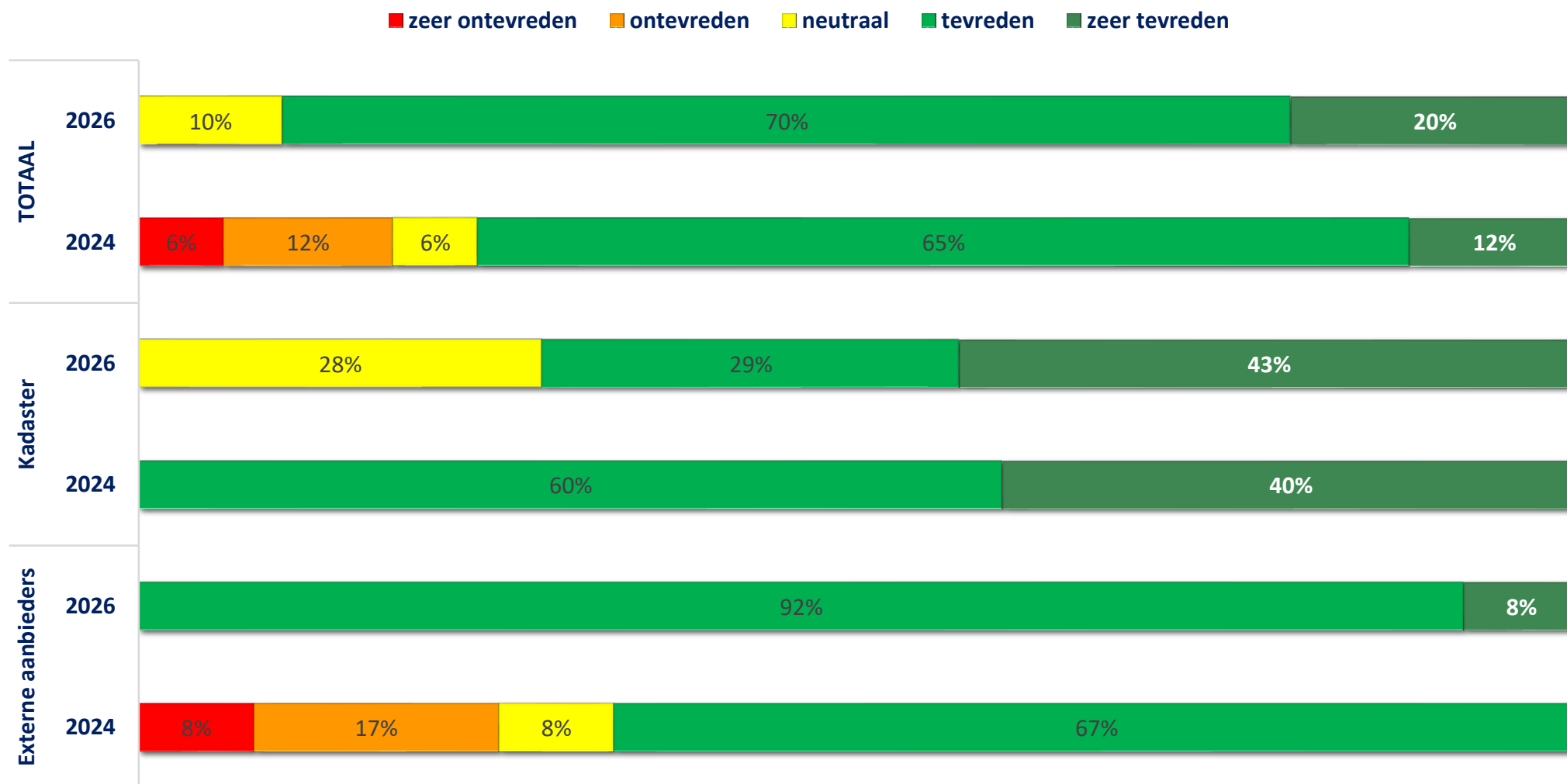
Wat kan PDOK anders doen om een (nog) hoger rapportcijfer te krijgen?

Belangrijkste verbeterpunten

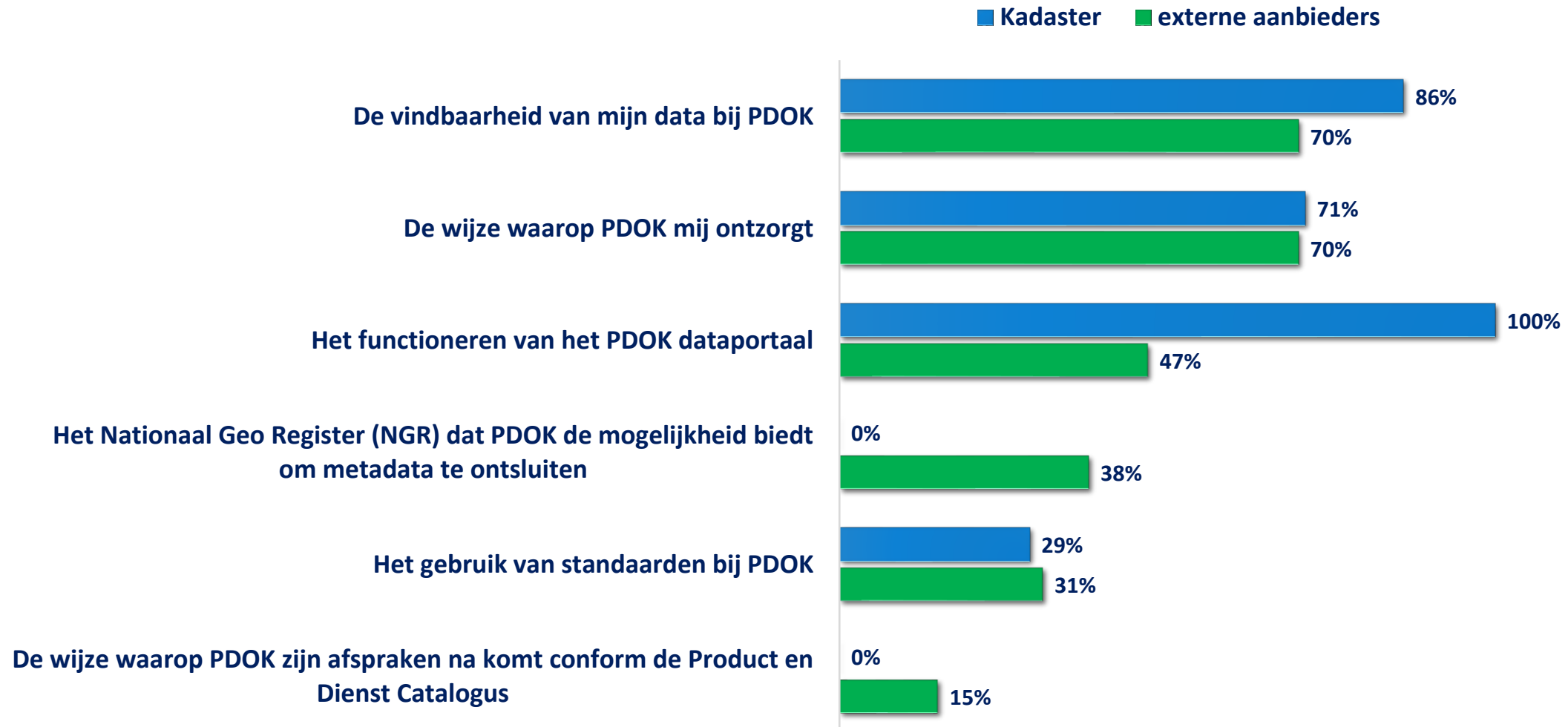
- **Kosten en prijs-kwaliteitverhouding:** de diensten worden als (te) duur ervaren; prijs/kwaliteit leidt regelmatig tot discussie. Er is behoefte aan goedkoper leveren, zeker bij geautomatiseerde datastromen waar weinig handmatig werk bij komt kijken.
- **Toegankelijkheid van datasets:** het downloaden en verkrijgen van datasets is soms lastig, vooral voor gebruikers die minder bekend zijn met de materie.
- **Vindbaarheid en gebruiksgemak:** verbetering is gewenst in de zoekfunctionaliteit over datasets heen en betere herleidbaarheid (bijvoorbeeld via een duidelijk kruimelpad).
- **Inzicht in datakwaliteit:** de informatie over de kwaliteit van datasets moet duidelijker en beter zichtbaar worden gepresenteerd.
- **Documentatie en proces:** meer en betere handleidingen gewenst; daarnaast kan het offertetraject en de contractafhandeling strakker en duidelijker worden ingericht.



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



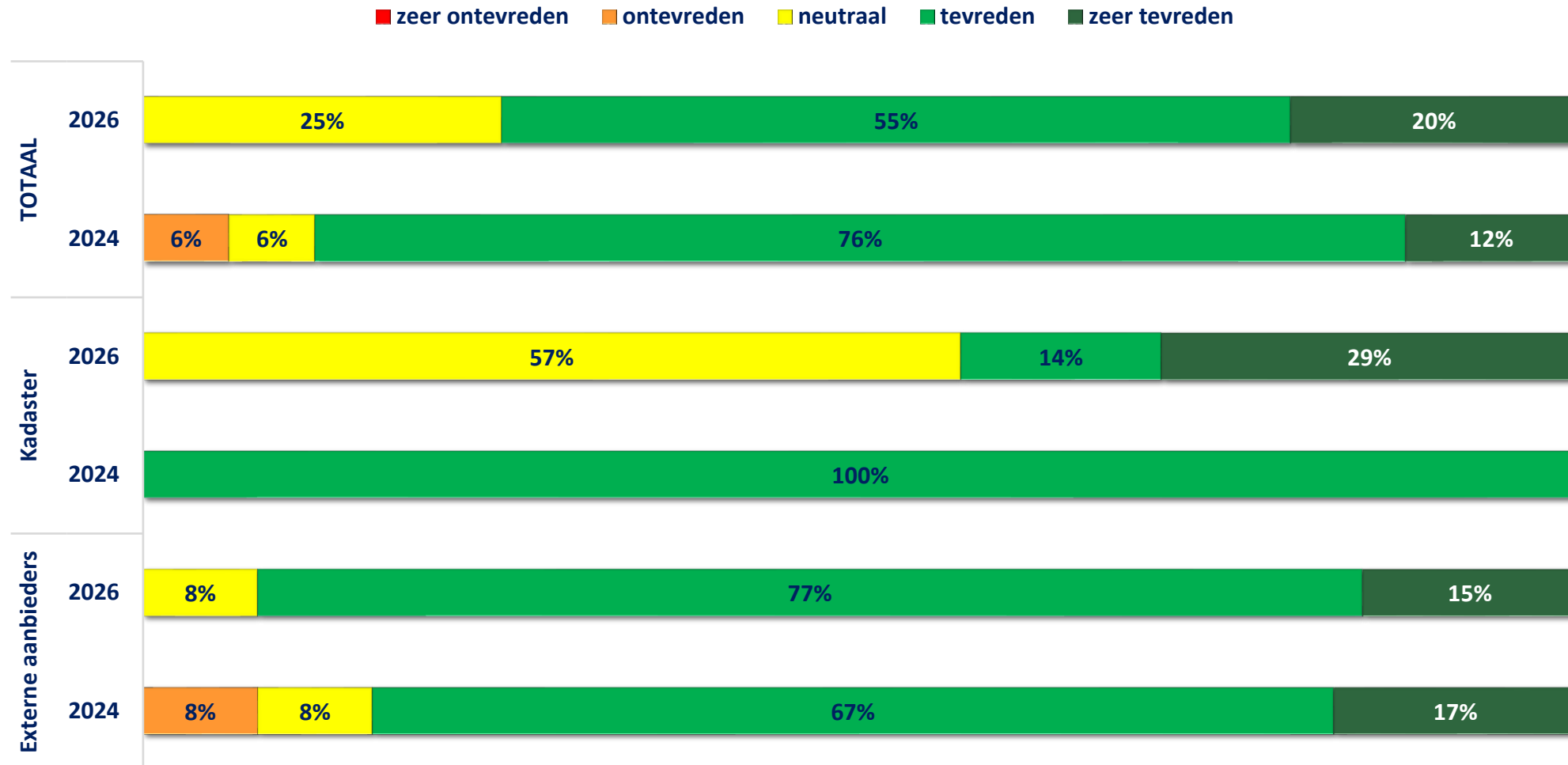
De mening over het beheren en publiceren van geodata bij PDOK wordt vooral beïnvloed door:



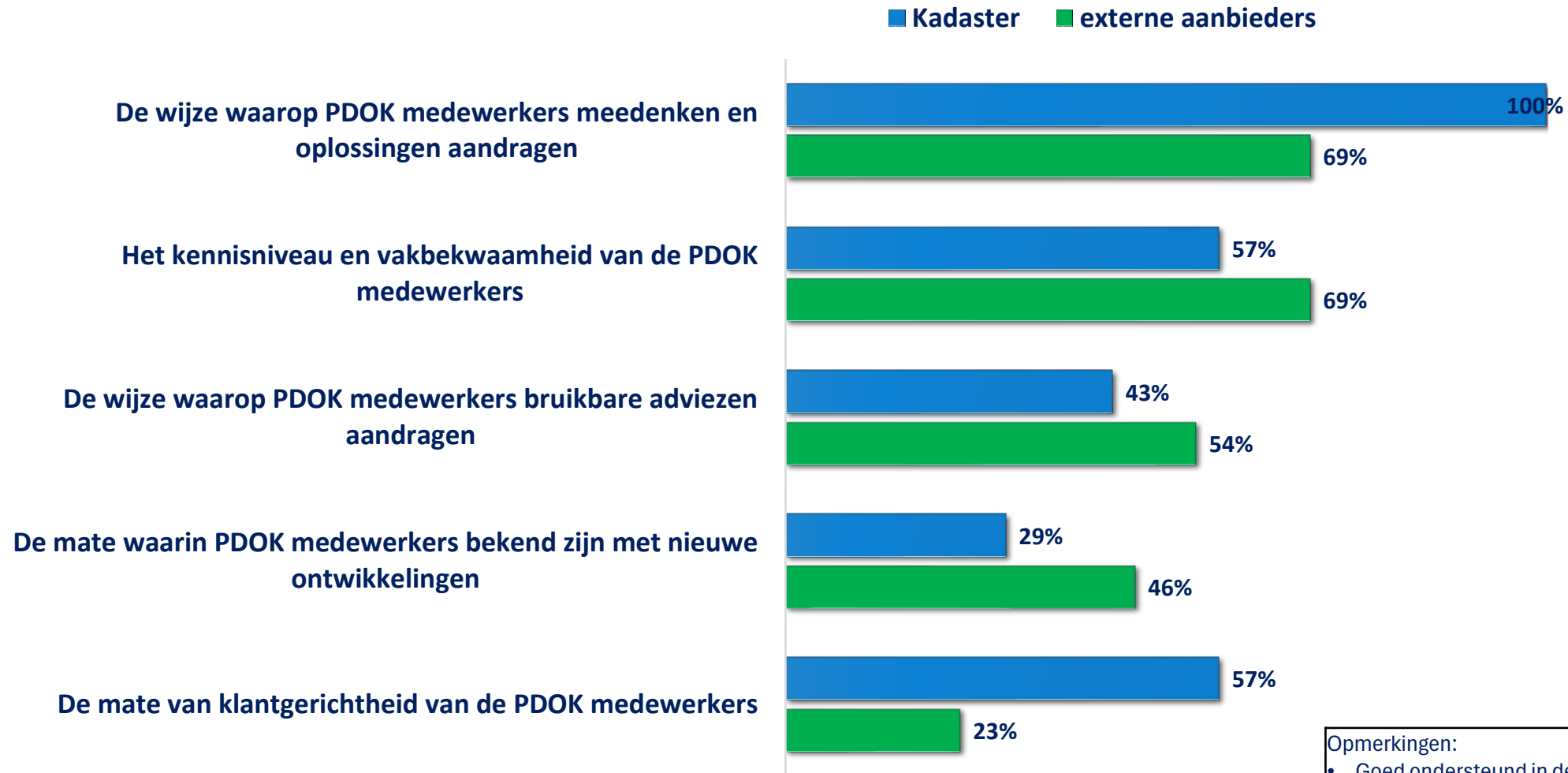
Verbetersuggesties beheren en publiceren van geodata bij PDOK (6 reacties van externe aanbieders)

- De zorgvuldigheid en bureaucratie zijn een kracht en soms een belemmering.
- Nog sneller innovatie omarmen en zorgen dat de data ook beter gebruikt wordt buiten het geodomein.
- Het proces van actualiseren makkelijker maken. Ik moet nu maandelijks een script draaien om een en ander te converteren naar een geopackage die ik vervolgens opstuur naar het kadaster. Het kadaster implementeert de update. Makkelijker zou zijn dat PDOK/kadaster gebruik maakt van een service die wij klaar zetten. Kadaster kan dan de actuele data dagelijks/wekelijks/maandelijks ophalen zonder dat wij daar handmatige handelingen voor moeten doen.
- Aan de content van het Nationaal Georegister worden steeds hogere eisen gesteld. Hier heeft de PDOK mij goed in ondersteund, maar voor mij als eenpitter met 15 uur per week en vele taken binnen Wandelnet en Routedatabank, wordt het zo bijna ondoenlijk, mochten er weer hogere eisen gesteld.
- PDOK maakt niet inzichtelijk hoe PDOK de afspraken uit de Product en Dienst Catalogus nakomt, er is geen dienstenniveau rapportage beschikbaar. Voor het Nationaal Georegister is geen duidelijke handleiding beschikbaar, er moet altijd weer contact met medewerkers worden gezocht om duidelijkheid te krijgen.
- Iets betere ondersteuning rond metadata en (nieuwe) eisen vanuit bijvoorbeeld Europa. Het is soms erg veel zoeken voor een correcte metadata en de templates zijn niet altijd volledig of sluiten aan op de eisen (NGR). Het aansluiten op standaarden is soms ook vaag, misschien omdat de standaarden ook niet altijd helder zijn (PDOK).

Hoe tevreden bent u over het adviseren door het team PDOK?



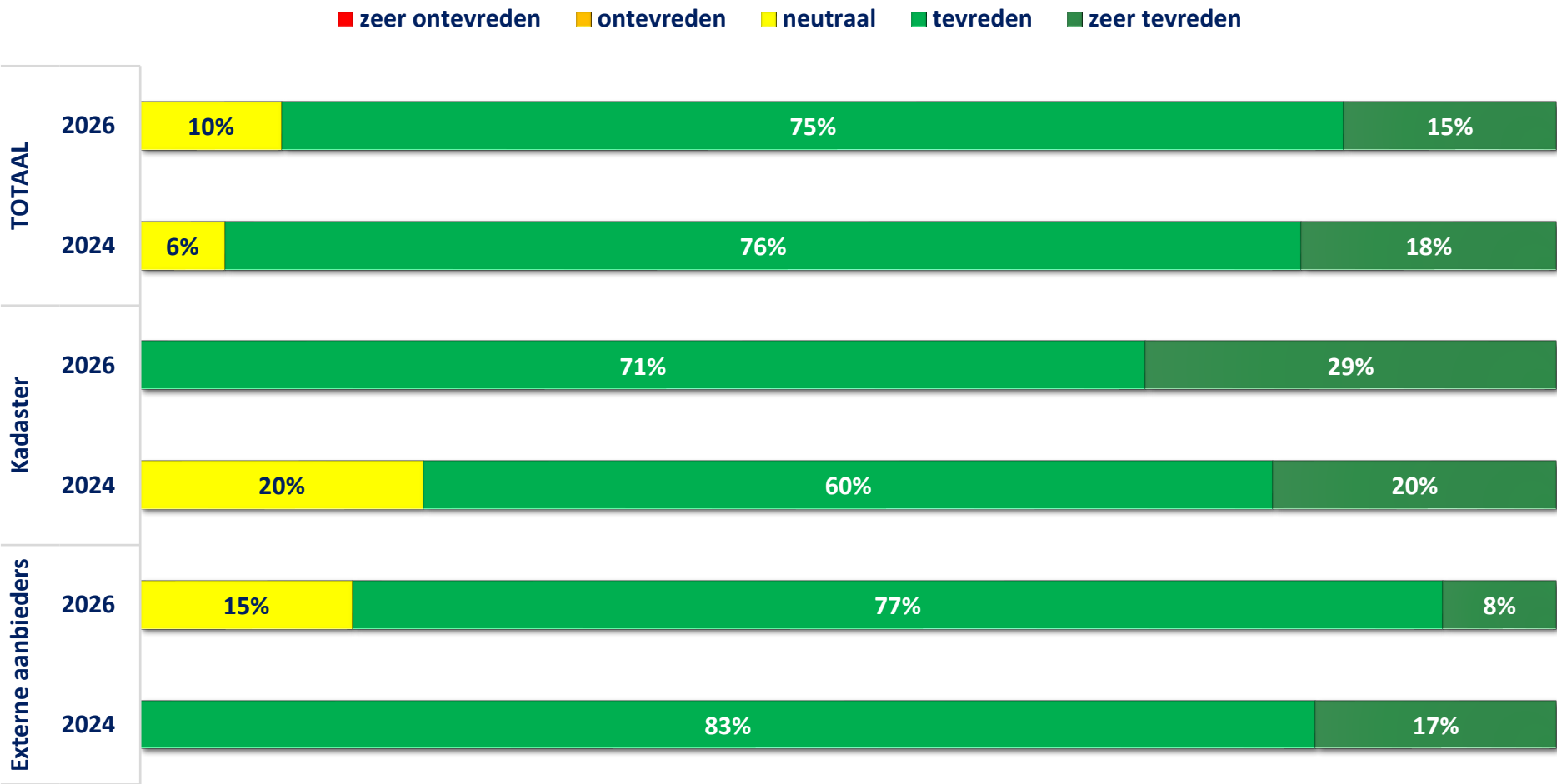
De mening over het adviseren door het team PDOK wordt vooral beïnvloed door:



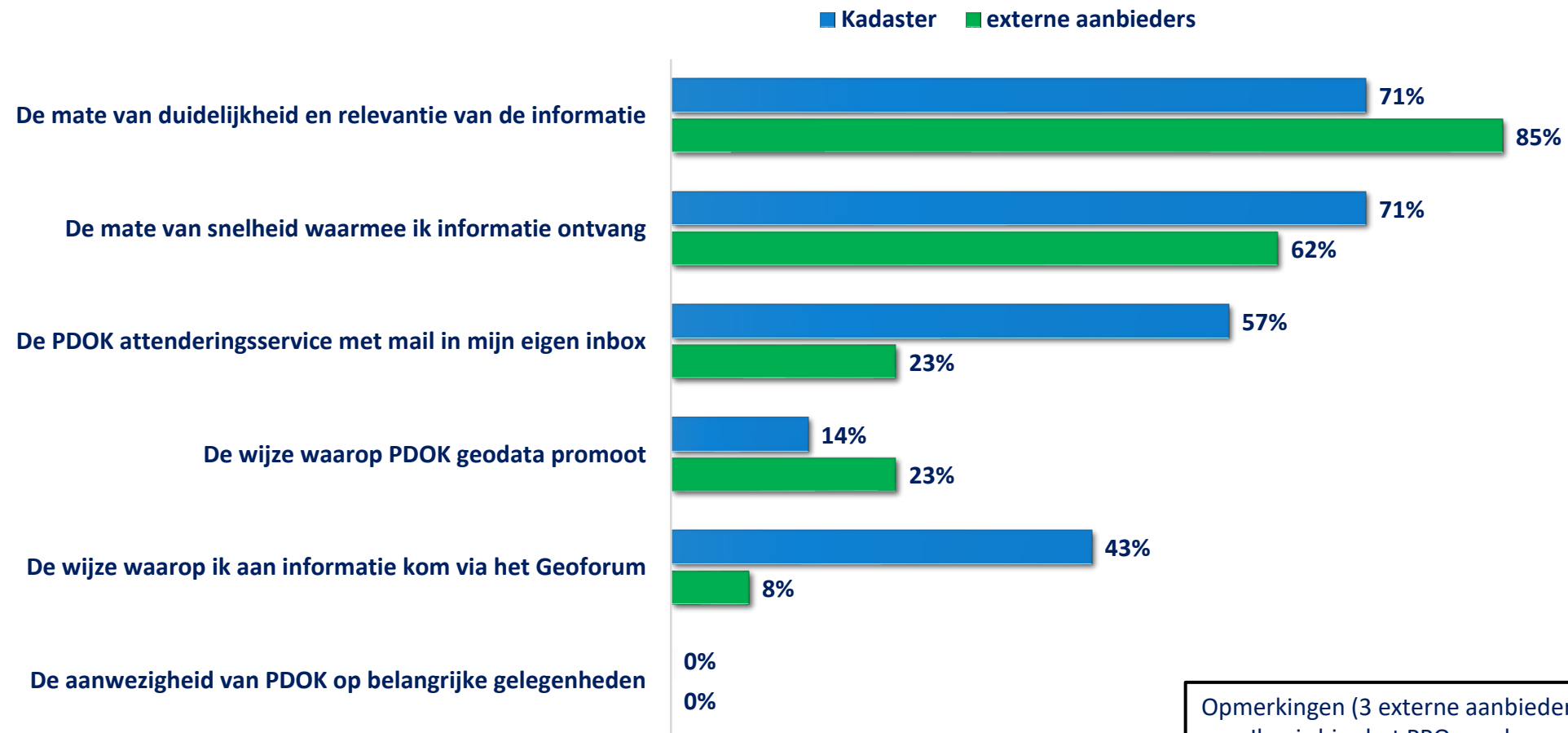
Opmerkingen:

- Goed ondersteund in de issues rond het NGR
- Voor kennis over nieuwe ontwikkelingen lijkt PDOK afhankelijk van Geonovum.

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



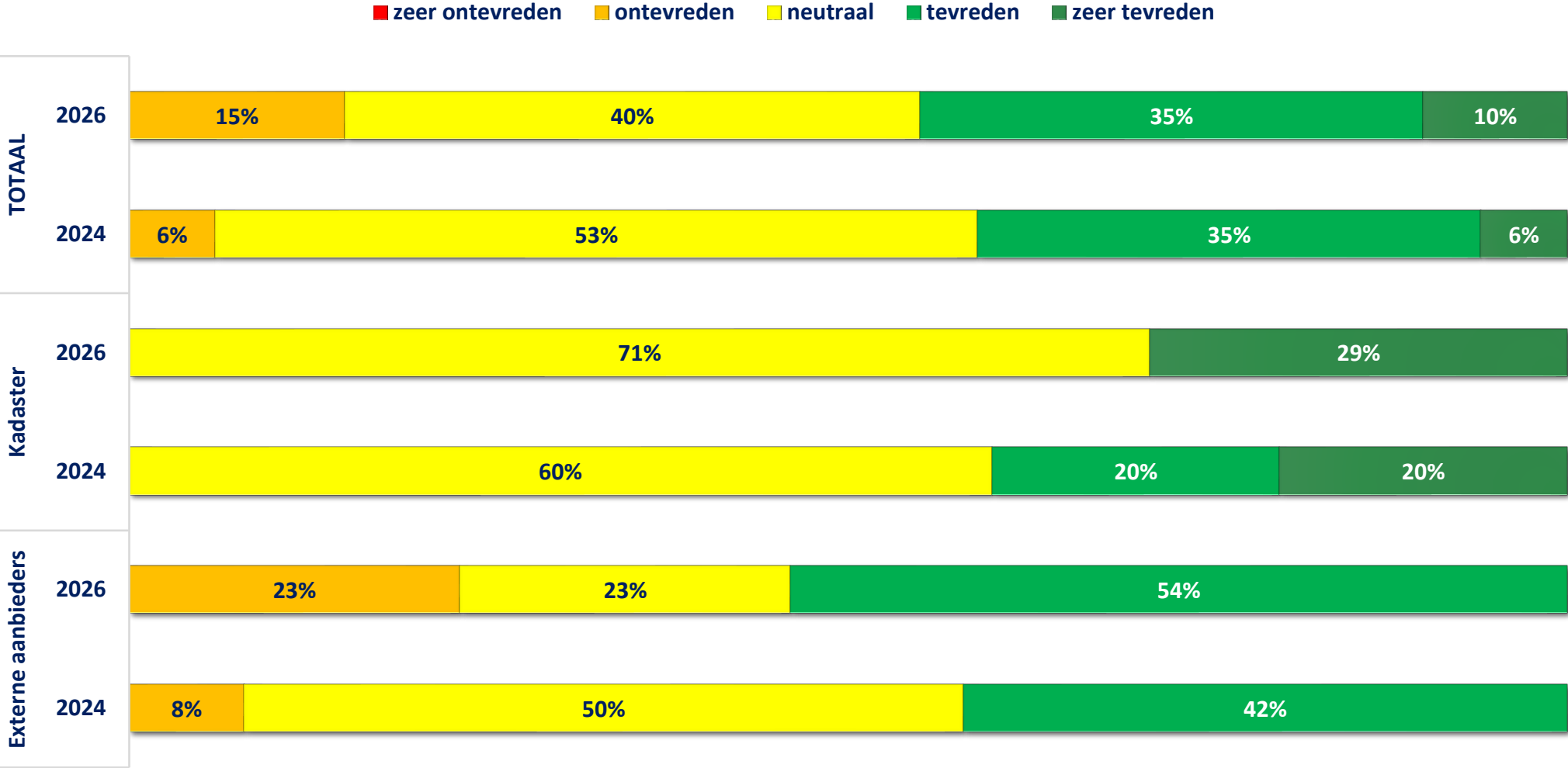
De mening over de communicatie door het team PDOK wordt vooral beïnvloed door:



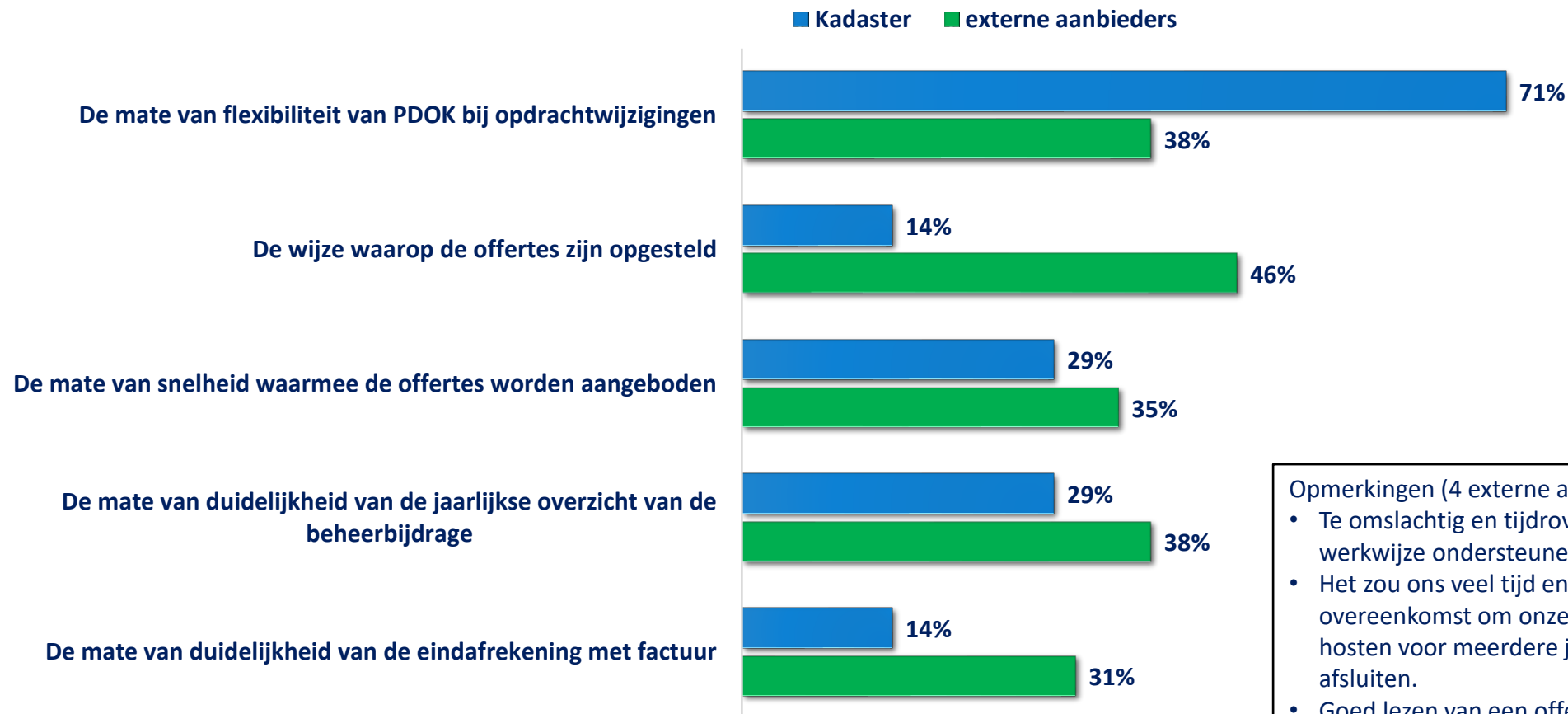
Opmerkingen (3 externe aanbieders):

- Ik mis hier het PPO overleg
- Misschien nog wat sneller een bericht via de attenderingsservice sturen als er een storing is. Dus graag direct en niet pas als het is opgelost.
- Sneller reageren op mails

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



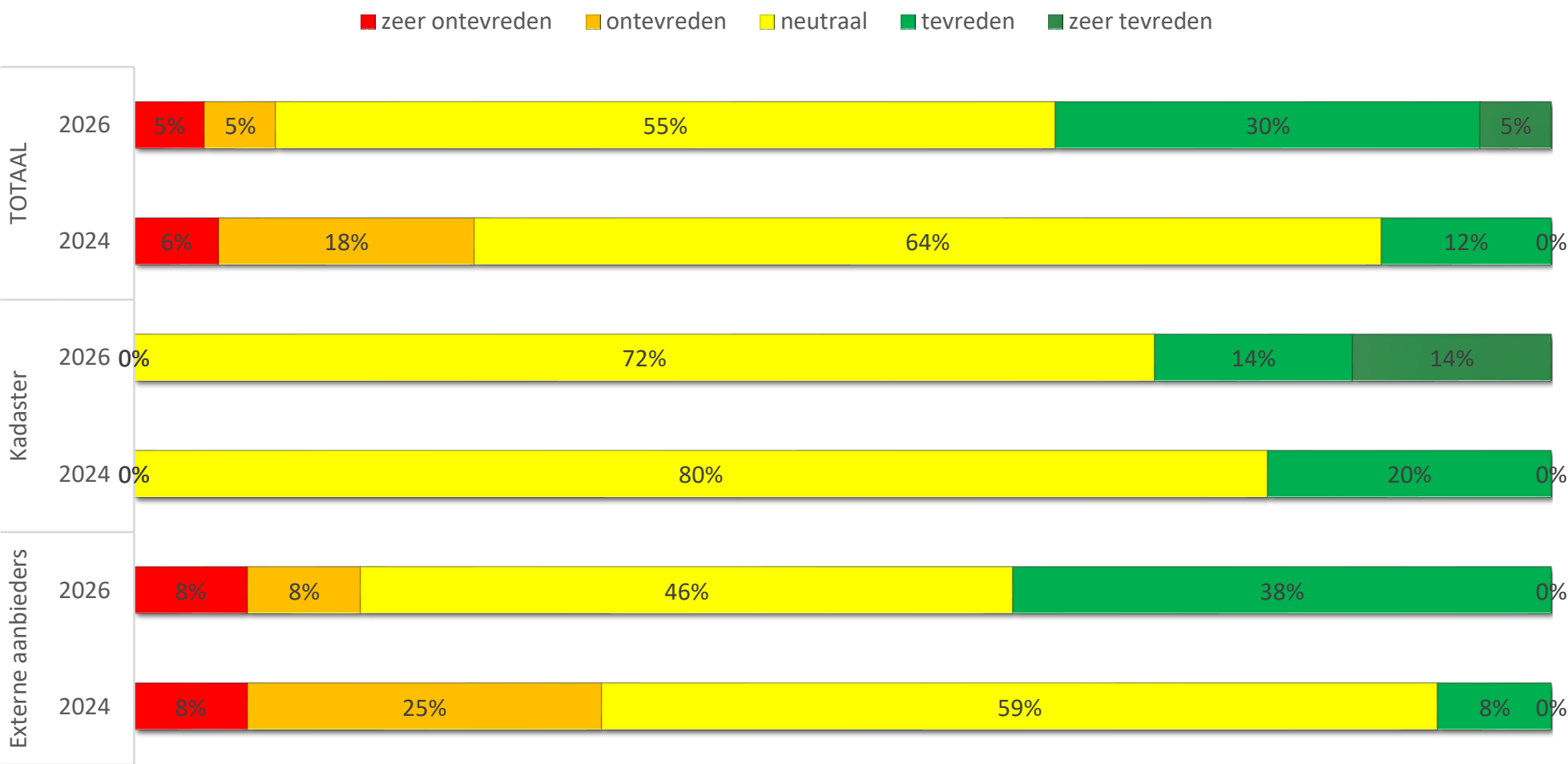
De mening over het traject 'van offerte naar opdracht' bij PDOK wordt vooral beïnvloed door:



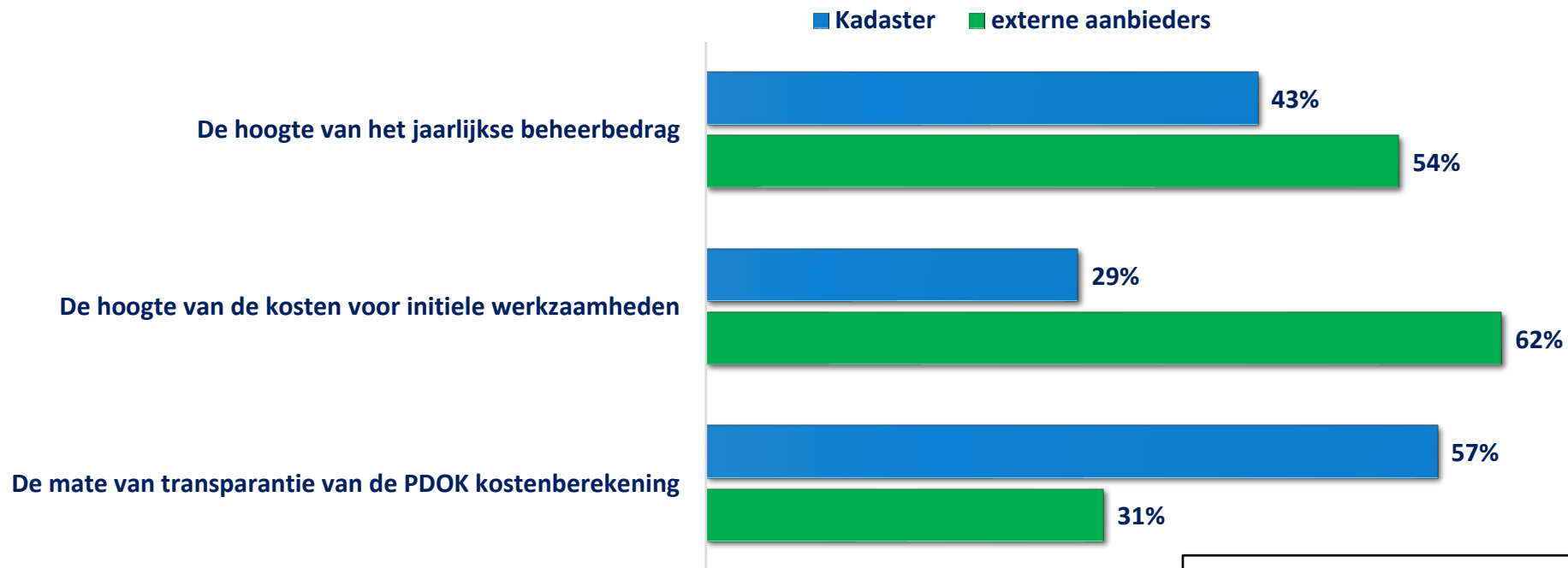
Opmerkingen (4 externe aanbieders):

- Te omslachtig en tijdrovend en te weinig agile werkwijze ondersteunend
- Het zou ons veel tijd en frustratie schelen als wij de overeenkomst om onze INSPIRE services te laten hosten voor meerdere jaren tegelijk zouden kunnen afsluiten.
- Goed lezen van een offerteaanvraag, begrip voor de regels waaraan de rijksoverheid als opdrachtgever moet voldoen bij het verlenen van opdrachten, juridische kennis over wat er nodig is voor een goed contract.
- Complimenten voor de 'succes in een week' aanpak.

Hoe tevreden bent u over de kosten van de dienstverlening door PDOK?



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



Opmerkingen (5 externe aanbieders):

- Kosten zijn hoog maar gaan omlaag en dat is wel groot compliment. Soms zijn kosten (voor verschillende thema's) vreemd opgebouwd.
- Stevig tarief, roept in de organisatie wel discussies op.
- Veel te hoog in relatie tot het werk dat jullie aan het beheren en publiceren van onze data hebben. Wij zijn slechts twee non profit organisaties (Wandelnet en Fietsplatform)
- Processen verbeteren waardoor kosten nog lager kunnen worden.
- Soms lijkt de kostenbepaling wat arbitrair, maar ik snap ook dat jullie ergens een keuze moeten maken.

Goede raad

- Ga zo door, en blijf verbeteren :)
- Ga zo door ben kritisch tevreden maar vind de samenwerking fijn.
- Ga zo door wat het aanbieden van services betreft!
- Ga zo door, verbreed het dienstenpakket.
- Zet de prima dienstverlening voort!
- Heb oog voor ons als kleine stichtingen, die de data flow in hoge mate voor publicatie via de PDOK hebben geautomatiseerd en waar jullie (voor ons) zeer hoge kosten voor rekenen.
- ga zo door
- Luisteren naar de klant (aanbieders van data).
- Ga zo door. Professionalisering en standaardisering. Soms is het lastig, ook voor ons als afnemer, maar het helpt op de lange termijn.



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

