

PDOK Klanttevredenheid Afnemers 2026

RAPPORTAGE UITKOMSTEN ONDERZOEK

MEI 2026



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 292 leden van het PDOK panel. In totaal hebben 34 panelleden (ca. 12%) een complete vragenlijst ingevuld

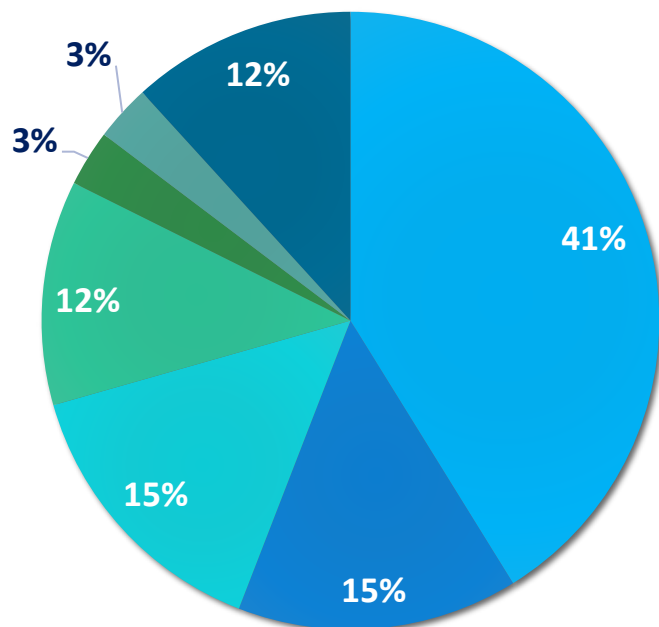
A man in a dark suit stands with his back to the camera, looking down a perspective of glowing blue lines filled with white binary code (0s and 1s). The lines curve upwards, creating a tunnel-like effect that leads towards a bright light at the horizon. The man's hands are clasped behind his back.

Resultaten

Respons – in totaal hebben 34 respondenten (van de 292) een complete vragenlijst ingevuld. Hieronder de verdeling per branche en per functiegroep:

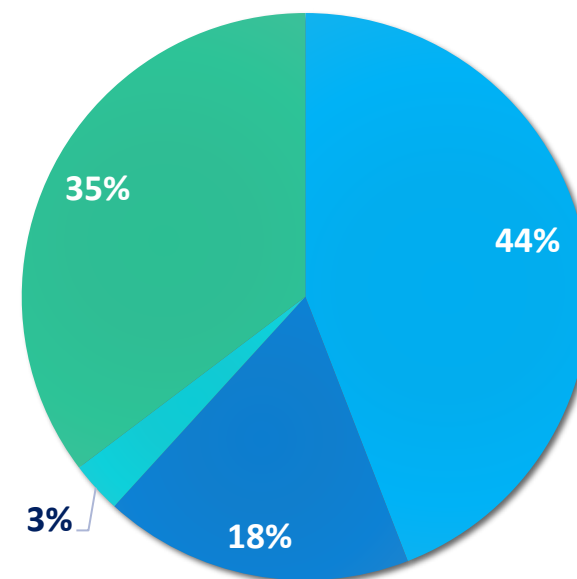
Respons per branche

- Gemeenten
- Overige overheid
- Overige zakelijke dienstverlening
- Rijksoverheid
- Provincies
- Resellers van data
- Anders



Respons per functiegroep

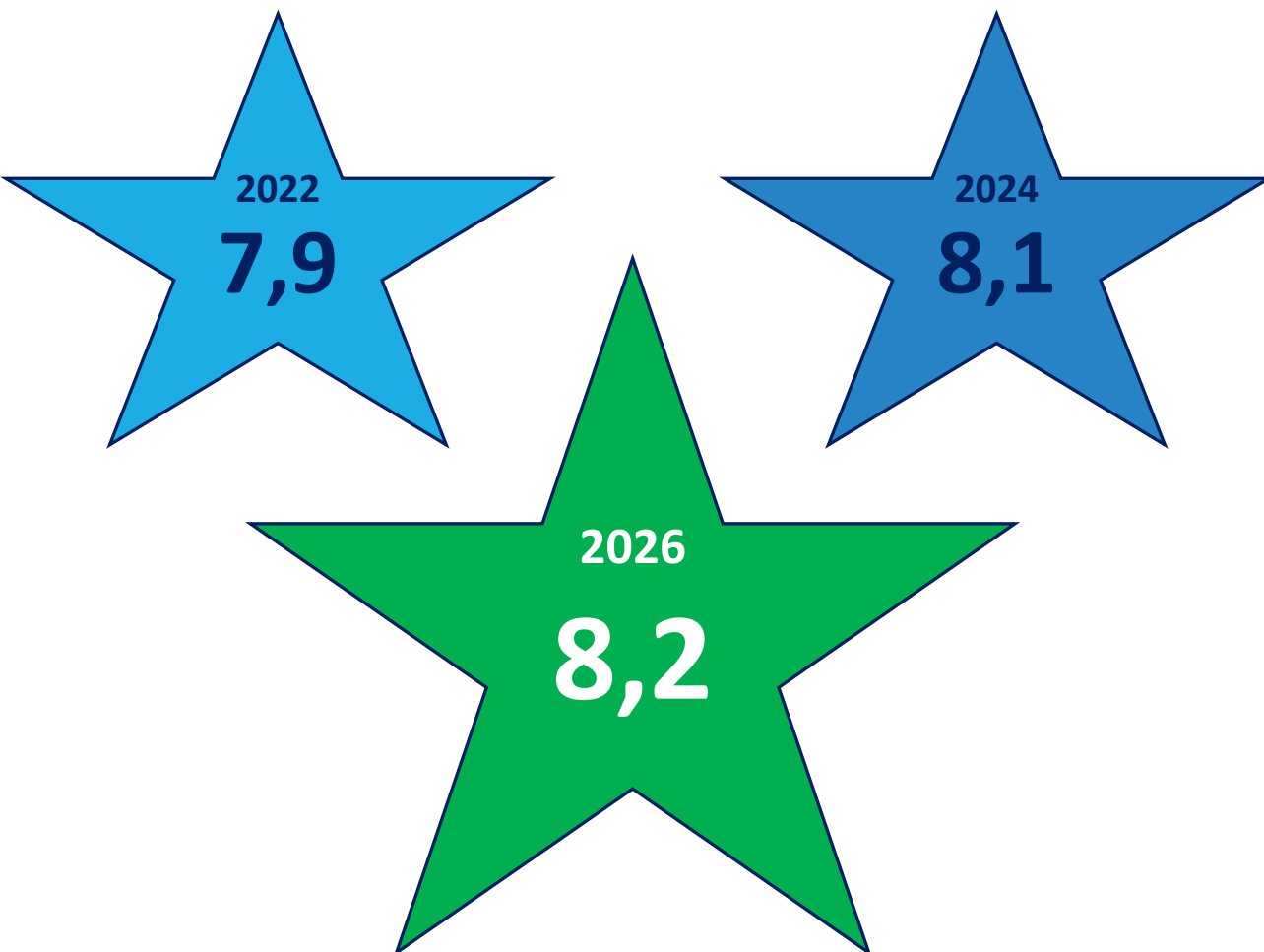
- Geodata specialist
- Ontwikkelaar
- Beleidsmedewerker
- Anders



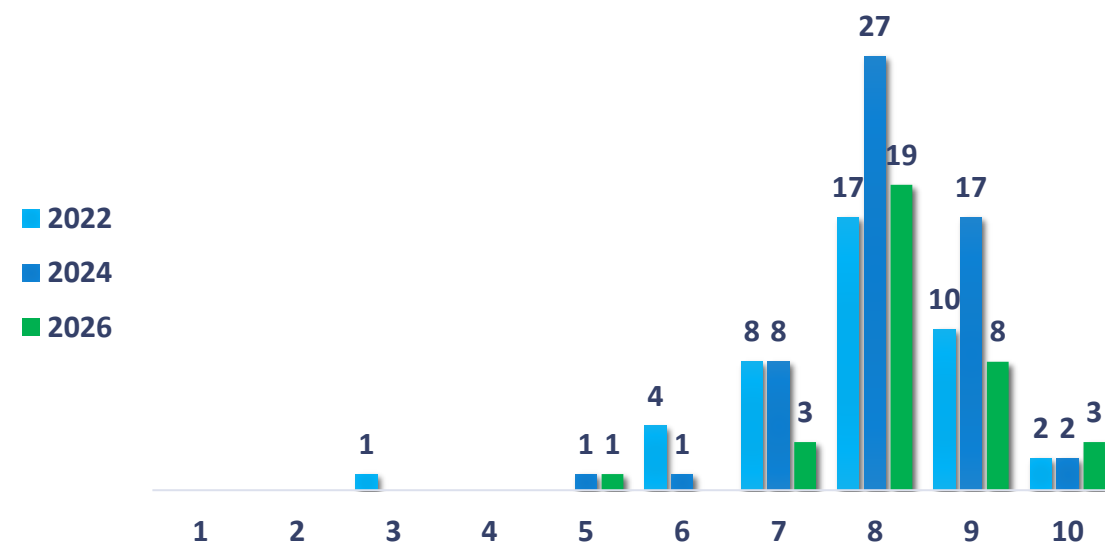
Algemene tevredenheid

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 respondenten



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

Onderstaande zijn directe quotes van de respondenten:

- *Wanneer in Mapinfo een webservice, bijv. WMS wordt geprobeerd, verschijnt iedere keer!: The server issued the following exception: Missing key: SERVICE. Diverse pogingen om dit probleem aan te kaarten bij zowel Mapinfo als PDOK, leverde niets op.*
- *In de pdok-viewer vanuit de kaartlaag doorlinken naar betreffende datapagina, dit is vaak veel duidelijker dan de te korte/vage omschrijvingen op het NGR.*
- *Bestandsformat (atom) is altijd afwachten of het bruikbaar is, of dat je het eerst moet converteren.*
- *Het mogelijk maken om alle datagegevens per bestuursgebied te ontsluiten.*
- *Terug gaan naar het gebruik van Geoserver. Dat is soms net wat prettiger werken.*
- *Catalogus service voor datasets.*
- *Ik mis nu nog in ieder geval een administratieve eenheid, en dat is de omgevingsdienst.*
- *In een perfecte wereld was de uptime (nu al goed) van alle databronnen 100%.*
- *Het gebruik van de API's vereenvoudigen door scripts ed klaar te zetten zodat standaard producten snel kunnen worden opgehaald.*
- *het gebruik van API's kan nog iets verder verbeterd worden door in bepaalde gevallen de maximale hoeveelheid objecten handmatig te kunnen vergroten om bijvoorbeeld alle panden of andere objecten uit je gemeente te kunnen bevragen.*
- *De vindbaarheid van verschillende lagen nog makkelijkers maken.*
- *Doorgaan op de huidige weg, en blijf aandacht zoeken!*
- *De viewer zou van mij nog doorontwikkeld mogen worden. De kaartlagen zijn niet zo handig uit te zetten.*
- *Gemakkelijkere manieren om grote datasets volledig te downloaden, zoals de BGT als één geheel.*
- *In downloadviewer of elders bijvoorbeeld standaard gebieden zoals gemeente of een te laden of onthouden polygoon mogelijk te maken*
- *Top: Structuur en ordening. Daarnaast een hoge hoeveelheid betrouwbare data door de strenge selectie alvorens publicatie. De openheid en toegankelijkheid van delen, de drive om te innoveren. Tip: Bij de servicedesk voel ik soms 'van het kastje naar de muur' ipv 'ik neem je even mee'. De eisen binnen controles van import bestanden komen niet overeen met de documenten die worden geëxporteerd. Ofwel: vernieuwingen zijn goed zolang je van jezelf dezelfde vernieuwing eist en daarmee dus ook alle exports conform die eisen vrijgeven*
- *URL's van services en de inhoud het liefst niet aanpassen. Dit is als ontwikkelaar erg vervelend, want ook al zijn we geabonneerd op de nieuwsbrief en worden daarin eventuele wijzigingen vermeld, we missen toch nog wel eens een aanpassing en dan werkt opeens een applicatie niet meer.*
- *Als je meerdere lagen aanzet en deze aan/uit zet dien je veel te scrollen. Wellicht de actieve lagen in een apart scherm zodat deze snel en handig aan/uit gezet kunnen worden.*
- *Ik heb geen idee hoe je 3D kunt gebruiken. Zou leuk zijn hier meer informatie over te vinden. Vector tiles hoe kunt je deze aanpassen en het gebruik ervan.*
- *De lagenlijst zoekt lastig voor burgers. Dat zou in de viewer verbeterd/verduidelijkt kunnen worden.*

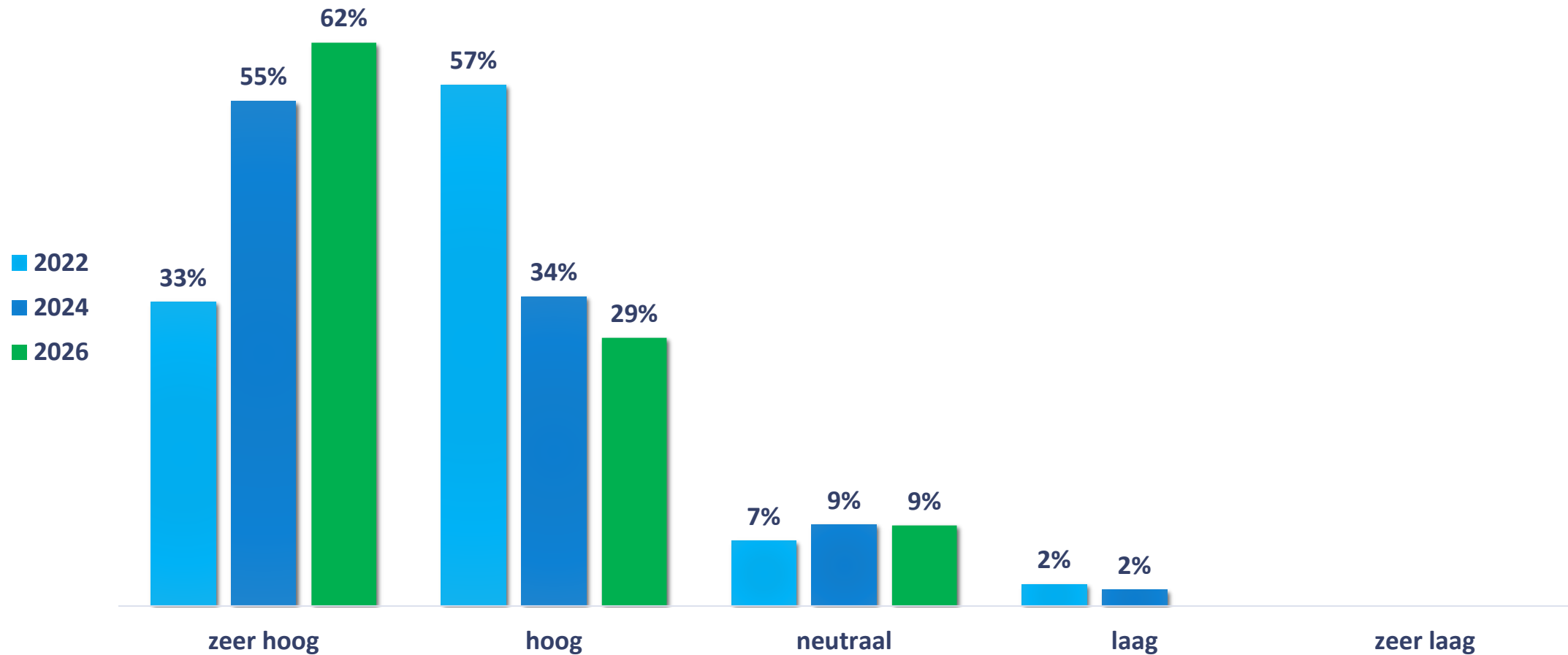
Fijn dat u tevreden bent. Kunt u specifiek omschrijven waarom u tevreden bent? (cijfer 9 of 10 gegeven)

Onderstaande zijn directe quotes van de respondenten:

- *Eenvoudig te vinden; makkelijk te benaderen, respectievelijk te downloaden.*
- *Hoewel ik niet alles gebruik kan ik er toch veel data vinden. Waarom het geen 10 is, is dat er ook veel soortelijke pdoks zijn, en er via diverse andere portalen ook in mijn ogen pdok achtige data te halen is.*
- *De laatste tijd is er veel minder downtime als 2 á 3 jaar geleden. De uitfasering van oude URL adressen is volgens mij voltooid, dit was voor ons even vervelend. De communicatie van nieuwe of oude kaartlagen is duidelijk met voldoende informatie in de email. In ieder geval om voor mij een goede beslissing te maken of ik er wel of niet iets mee moet doen.*
- *Goede performance en uptime. Goede en eenduidige beschrijvingen*
- *Snel, werkt zoals verwacht. Perfect wat wij nodig hebben omdat melders niet volledige postcodes opgeven.*
- *Goede, nuttige en betrouwbare geoservices.*
- *Service niveau is top.*
- *De diensten die ik gebruik zijn bijna altijd beschikbaar. Ik vind er bruikbare gegevens*
- *Alles mooi overzichtelijk op 1 plek.*
- *Ik kan veel data vinden! En de tooling is bijna altijd beschikbaar.*
- *Goede services en producten, goede informatievoorziening via rapportages en goed overleg.*
- *De services die wij gebruiken (WMS luchtfoto/achtergrondkaart en WFS bestuurlijke gebieden/natura2000) zijn altijd heel stabiel en met zeer goede performance operationeel.*

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?

Onderstaande zijn directe quotes van de respondenten:

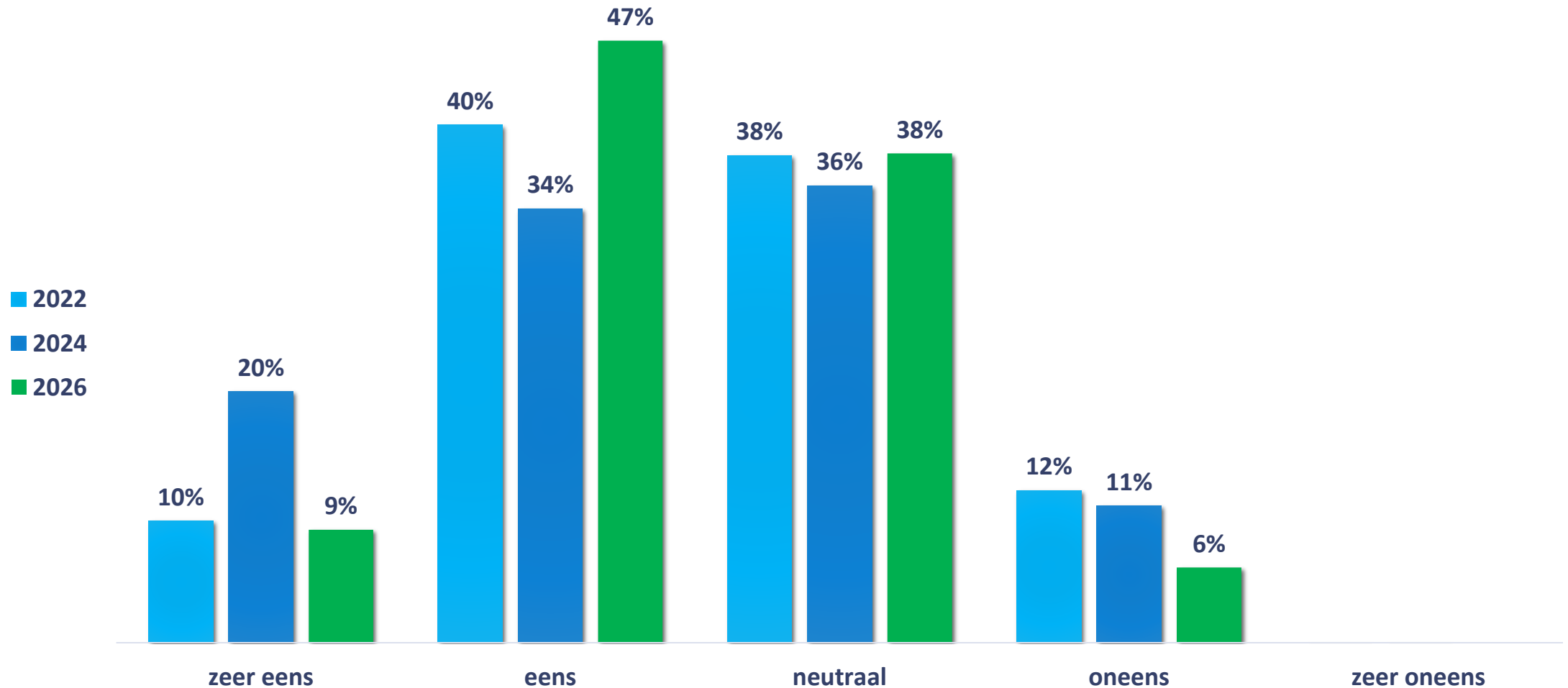
- *PDOK als bron van geodata??? Laat me niet lachen. Wat PDOK beter kan doen: Vooral veel certificaten, protocollen en andere kostbare papieren werkelijkheden verzamelen. Grapje.*
- *Wellicht meer controle op de kwaliteit en actualiteit van de data.*
- *Het Missing Key probleem oplossen.*

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

- PDOK wordt gezien als de landelijke standaard voor open geodata en is voor veel gebruikers het eerste punt bij het zoeken naar data.
- De data wordt als betrouwbaar en accuraat ervaren, mede doordat deze afkomstig is van bekende en geverifieerde bronnen zoals het Kadaster en basisregistraties.
- De actualiteit van de gegevens wordt hoog gewaardeerd. Veel datasets zijn actueel of zelfs dagelijks bijgewerkt.
- De beschikbaarheid en stabiliteit van de diensten zijn sterk, met weinig leveringsproblemen en goede communicatie bij storingen.
- De ontsluiting van data via open standaarden en geoservices wordt positief beoordeeld, evenals de snelle beschikbaarheid van gegevens.
- PDOK communiceert helder over veranderingen, innovaties en de status van databronnen, wat bijdraagt aan het vertrouwen van gebruikers.
- Metadata wordt over het algemeen gewaardeerd, maar er is ook behoefte aan verdere verbetering van de kwaliteit en volledigheid van metadata en datasetbeschrijvingen.

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?

- Behoeftte aan één centrale catalogus waarin datasets, beschikbare formaten en directe links overzichtelijk zijn opgenomen. Data staat nu verspreid over verschillende URL's en portalen, waardoor gebruikers soms op meerdere plekken moeten zoeken.
- De zoekfunctie levert niet altijd de gewenste resultaten op en ondersteunt zoektermen, afkortingen en synoniemen onvoldoende.
- Het is soms lastig om de juiste dataset, kaartlaag of URL te identificeren tussen vergelijkbare resultaten.
- Metadata is niet altijd volledig, consistent of actueel ingevuld.
- Datasetbeschrijvingen zijn vaak te summier of te technisch om snel te bepalen of de data geschikt is.
- Organisaties worden soms onder verschillende namen (niet volgens TOOI waardelijst) geregistreerd, wat de vindbaarheid vermindert.
- Er is behoefte aan meer duidelijkheid over welke datasets beschikbaar zijn en waarom bepaalde gegevens (nog) niet zijn opgenomen.
- Sommige gebruikers ervaren verwarring door verschillende versies van datasets, zoals vereenvoudigde versus niet-vereenvoudigde contouren van gemeenten.
- Datasets en achtergrondkaarten zouden beter zichtbaar mogen zijn via zoekopdrachten op het internet.
- Betere zichtbaarheid buiten het geo-domein wordt gewenst.
- Integratie van databronnen in GIS-software wordt belangrijk gevonden; vooral een vergelijkbare oplossing voor ArcGIS zoals de PDOK-plugin voor QGIS.
- Een aantal gebruikers geeft aan geen problemen te ervaren met de vindbaarheid wanneer zij weten wat zij zoeken.
- Enkele respondenten gebruiken de voorzieningen weinig of konden de vindbaarheid niet goed beoordelen.



Vindbaarheid GEO data

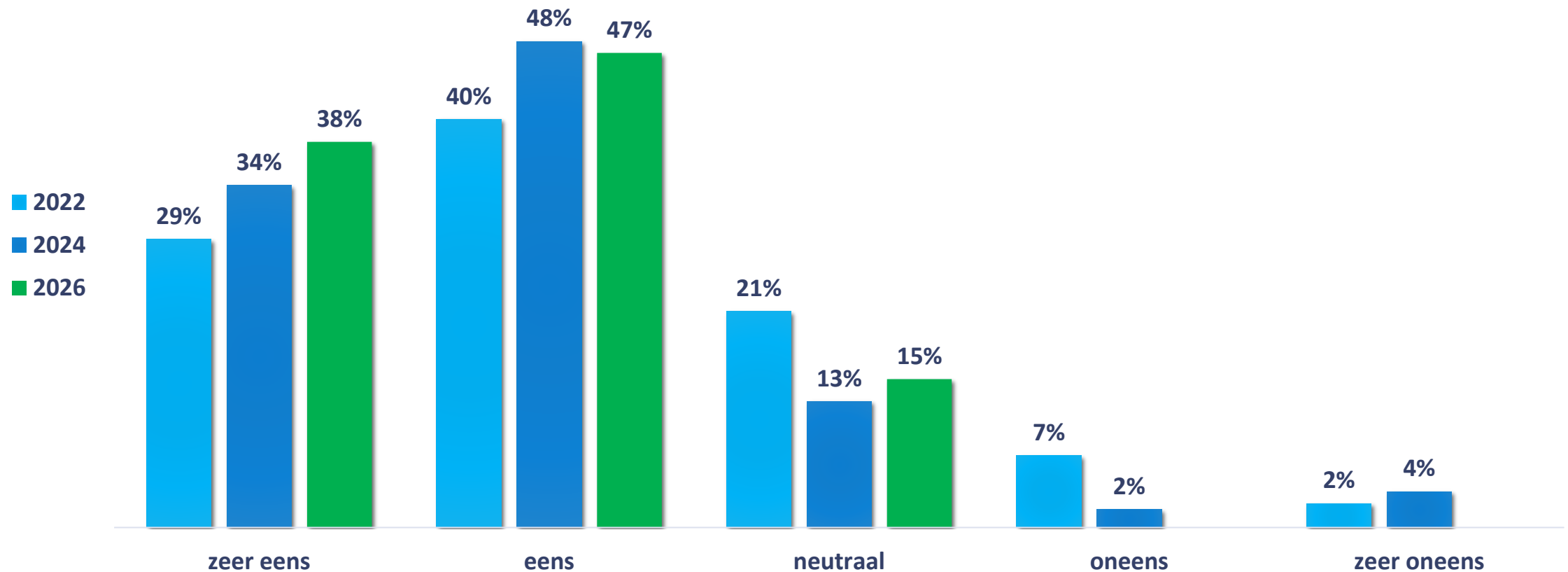
Fijn dat u de vindbaarheid hoog waardeert bij PDOK. Waarom waardeert u de vindbaarheid hoog bij PDOK/NGR?

- De vindbaarheid wordt overwegend als goed beoordeeld; gebruikers kunnen meestal snel de juiste dataset vinden.
- De zoekfunctie wordt als gebruiksvriendelijk, overzichtelijk en effectief ervaren.
- De grote hoeveelheid beschikbare data wordt positief gewaardeerd.
- PDOK wordt over het algemeen beter vindbaar gevonden dan NGR.
- Sommige gebruikers ervaren vervuiling van zoekresultaten, waardoor irrelevante resultaten tussen de relevante datasets verschijnen.
- Vindbaarheid is sterk afhankelijk van de kennis van de gebruiker; ervaren gebruikers vinden data gemakkelijk, terwijl minder ervaren gebruikers moeite hebben om de juiste dataset te selecteren.
- Veel potentiële gebruikers zijn mogelijk niet bekend met het bestaan van de beschikbare producten en weten daardoor niet waar of hoe ze moeten zoeken.
- Er is behoefte aan meer verduidelijking en toelichting voor minder gespecialiseerde gebruikers.
- De structuur van datasets, namen en afkortingen is niet altijd uniform, waardoor samenhangende datasets moeilijk te vinden zijn.
- Verbeteringen zijn gewenst in de sortering, naamgeving en clustering van datasets om grote lijsten overzichtelijker te maken.
- Afkortingen en technische termen vormen een drempel voor bestuurders, inwoners en andere niet-specialisten.
- Legenda's, omschrijvingen en metadata bieden niet altijd voldoende ondersteuning voor het begrijpen van datasets.
- Er is behoefte aan een eenvoudigere manier om metadata te doorzoeken, bijvoorbeeld via een overzichtelijke browser met een boomstructuur op onderwerp, organisatie of thema.
- Sommige gebruikers beoordelen de vindbaarheid minder goed omdat zij vooral indirect gebruikmaken van de data via andere leveranciers.
- Een aantal respondenten geeft aan altijd te kunnen vinden wat zij zoeken of dat het weinig moeite kost om de juiste data te vinden.



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?

Onderstaande zijn directe quotes van de respondenten:

- *Mocht PDOK er tijd en energie voor hebben: de gebruiker opvoeden.*
- *Webservices: Volgorde van de attributen na klik (objectinformatie) niet zoals nu alfabetisch, maar in de logische volgorde van het bestand zetten.*
- *Binnen de data kunnen zoeken, combineren en slim filteren. Nu is het data en geen informatie. Er wordt een hele doelgroep overgeslagen die bijvoorbeeld niks heeft aan een nummer of code, maar wel waar die voor staat en wat je er aan hebt. Er is geen goede preselectie te maken. (BV. selecteer de boorgaten van gebied x. Welke hebben een vervuilde grondlaag?) Je kunt niet doorklikken. Wat zou een service van een specifieke filter mooi zijn..*
- *Dit is niet te beoordelen.*



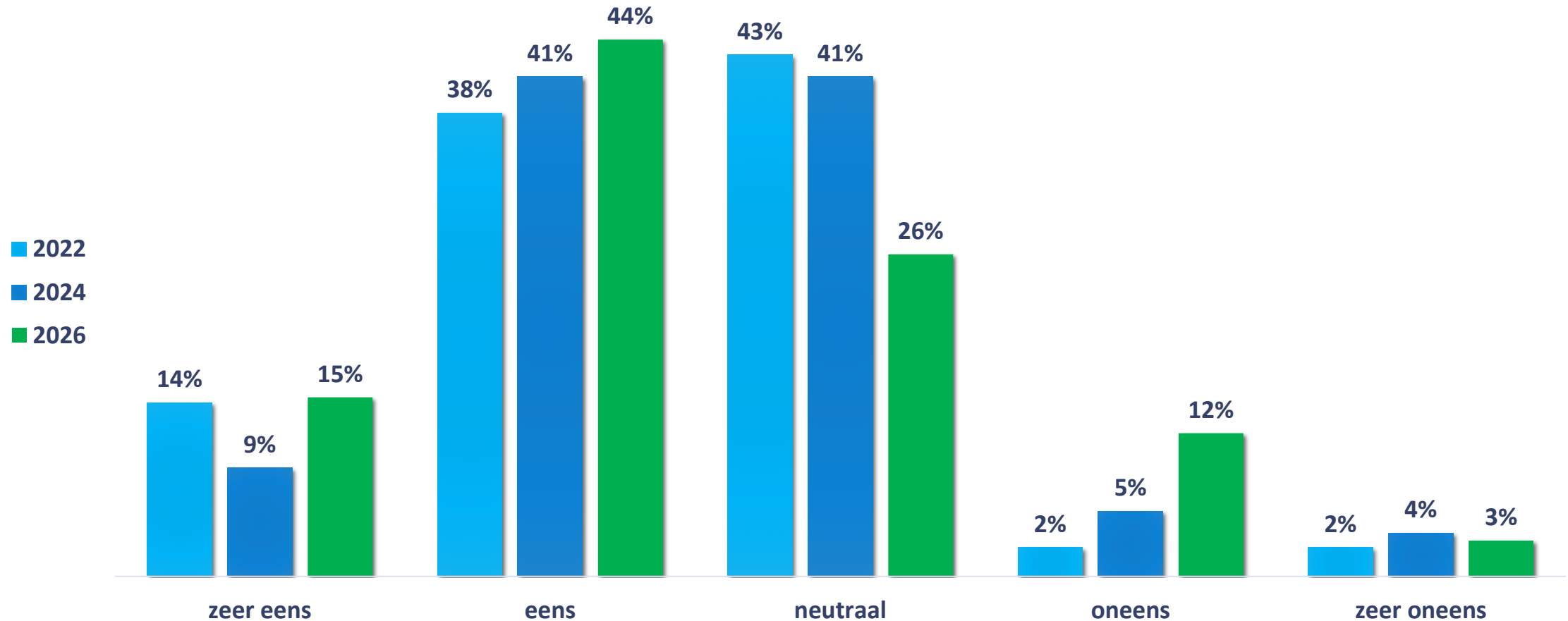
Gebruik GEO data

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

- Het gebruik van open standaarden wordt sterk gewaardeerd, waardoor data eenvoudig te integreren is in standaardsoftware, eigen applicaties en verschillende GIS-pakketten.
- De beschikbaarheid van meerdere ontsluitingsvormen (zoals WMS, WMTS, WFS, API's en downloads) biedt gebruikers veel flexibiliteit.
- WFS- en WMS-services worden veel gebruikt en als waardevol ervaren; behoud van WFS-ondersteuning voor oudere software wordt belangrijk gevonden.
- REST API's worden gezien als een belangrijke ontwikkeling voor de toekomst.
- Integratie van datasets in toepassingen en werkprocessen verloopt over het algemeen eenvoudig en efficiënt.
- De brede inzetbaarheid zorgt ervoor dat dezelfde data in steeds meer applicaties kan worden gebruikt, wat continuïteit en gebruiksgemak bevordert.
- De beschrijvingen van diensten en informatie over actualiteit worden als duidelijk ervaren.
- Gebruikers geven aan dat er vrijwel altijd een geschikte service beschikbaar is voor hun toepassing.
- De hoge mate van uniformiteit en naleving van gangbare standaarden maakt het gebruik betrouwbaar en voorspelbaar.
- De vindbaarheid van producten en services wordt als goed en overzichtelijk beoordeeld.
- Er is behoefte aan vaker beschikbare volledige downloads van datasets.
- Beperkingen van WFS-services, zoals maximale responsgroottes en time-outs, worden als knelpunt ervaren.
- Sommige gebruikers vinden nieuwere ontsluitingsvormen, zoals vector tiles, minder gemakkelijk te gebruiken dan de traditionele services.
- Over het geheel genomen wordt het aanbod als breed, gebruiksvriendelijk en goed functionerend beoordeeld.

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?

- Er is behoefte aan een centraler aanbod van overheidsdata; gebruikers moeten nu nog regelmatig uitwijken naar andere organisaties en portalen zoals RIVM, RVO, Rijkswaterstaat, provincies en andere bronhouders.
- Lokale en regionale datasets zijn onvoldoende vertegenwoordigd, terwijl deze vaak belangrijk zijn voor beleidsuitvoering en beheer.
- Veel datasets van decentrale overheden zijn niet via PDOK beschikbaar of moeilijk vindbaar.
- Gebruikers missen specifieke datasets, waaronder geologische gegevens, verkeersinformatie (zoals verkeersborden en rijrichtingen), regionale BOR-assets en data van omgevingsdiensten.
- Niet alle datasets van overheidsorganisaties die elders beschikbaar zijn, worden ook via PDOK ontsloten.
- Er bestaat behoefte aan één centrale ingang waar alle beschikbare overheidsdata te vinden is, ook wanneer datasets bij verschillende bronhouders worden beheerd.
- Sommige gebruikers zien datasets verdwijnen of uit productie gaan en willen deze op een centrale plek kunnen blijven vinden.
- De kwaliteit van datasets kan beter; er worden bijvoorbeeld lege velden, onvolledige gegevens en inhoudelijke onjuistheden ervaren.
- De kwaliteit en beschikbaarheid van lokale datasets varieert sterk tussen bronhouders.
- Toenemend gebruik van data leidt tot nieuwe informatiebehoeften, waardoor de vraag naar aanvullende datasets blijft groeien.



Beschikbaarheid geodata

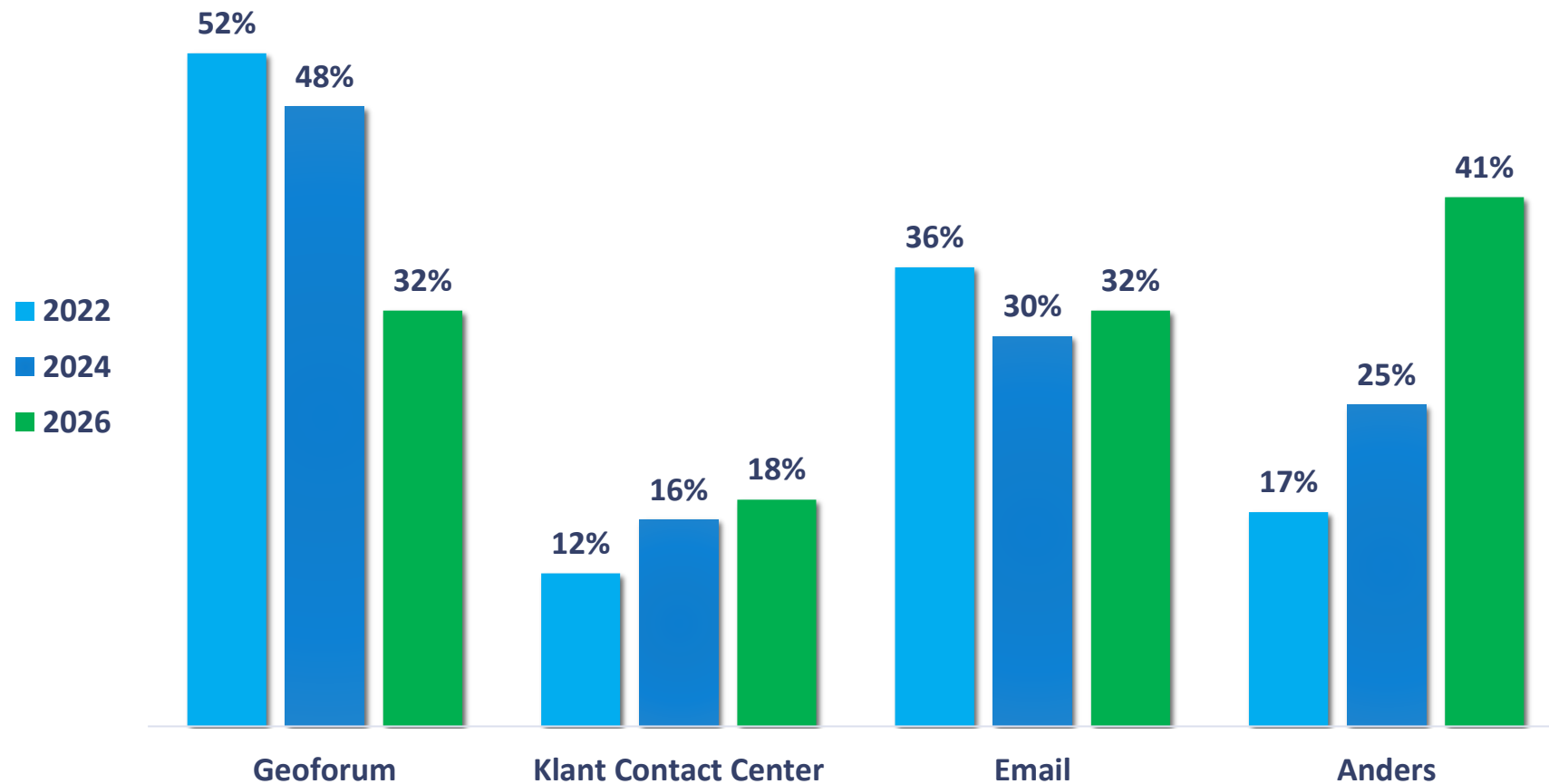
Waarom vindt U dat PDOK voldoende verschillende geodata van overheden verstrekt?

- De belangrijkste basisregistraties en veelgebruikte geodata zijn via PDOK beschikbaar en voldoen aan de behoeften van de meeste gebruikers.
- Veel gebruikers geven aan dat zij voor hun werkzaamheden weinig tot geen belangrijke datasets missen.
- Het aanbod wordt als omvangrijk ervaren; er is vaak meer data beschikbaar dan gebruikers aanvankelijk verwachten.
- PDOK wordt gewaardeerd als centrale toegangspoort tot veel overheidsdata, hoewel niet alle overheidsdatasets via PDOK worden ontsloten.
- Sommige gebruikers merken op dat bepaalde datasets soms buiten PDOK om door overheden worden aangeboden.
- Het huidige aanbod sluit goed aan op specifieke werkprocessen, zoals het beheer van BAG- en BGT-gegevens.
- Vooral landelijke datasets en basisvoorzieningen zoals TOP10NL, AHN en administratieve grenzen worden als voldoende en bruikbaar ervaren.
- De standaardisering, visualisatie, toegankelijkheid en vindbaarheid van de beschikbare geodata worden overwegend positief beoordeeld.
- Gebruikers geven aan meestal te vinden wat zij zoeken, al is het lastig te beoordelen welke datasets eventueel ontbreken.
- Er is behoefte aan een logische en consistente indeling van datasets en services; sommige plaatsingen binnen de catalogus worden als minder intuïtief ervaren.
- Hoewel de meeste gebruikers tevreden zijn, wordt uitbreiding van het aanbod gezien als een positieve ontwikkeling omdat meer geodata doorgaans meer toepassingsmogelijkheden biedt.
- De relevantie van het aanbod verschilt per gebruiker; niet alle beschikbare lokale of gemeentelijke datasets zijn voor iedereen van toegevoegde waarde.



Contactkanaal

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

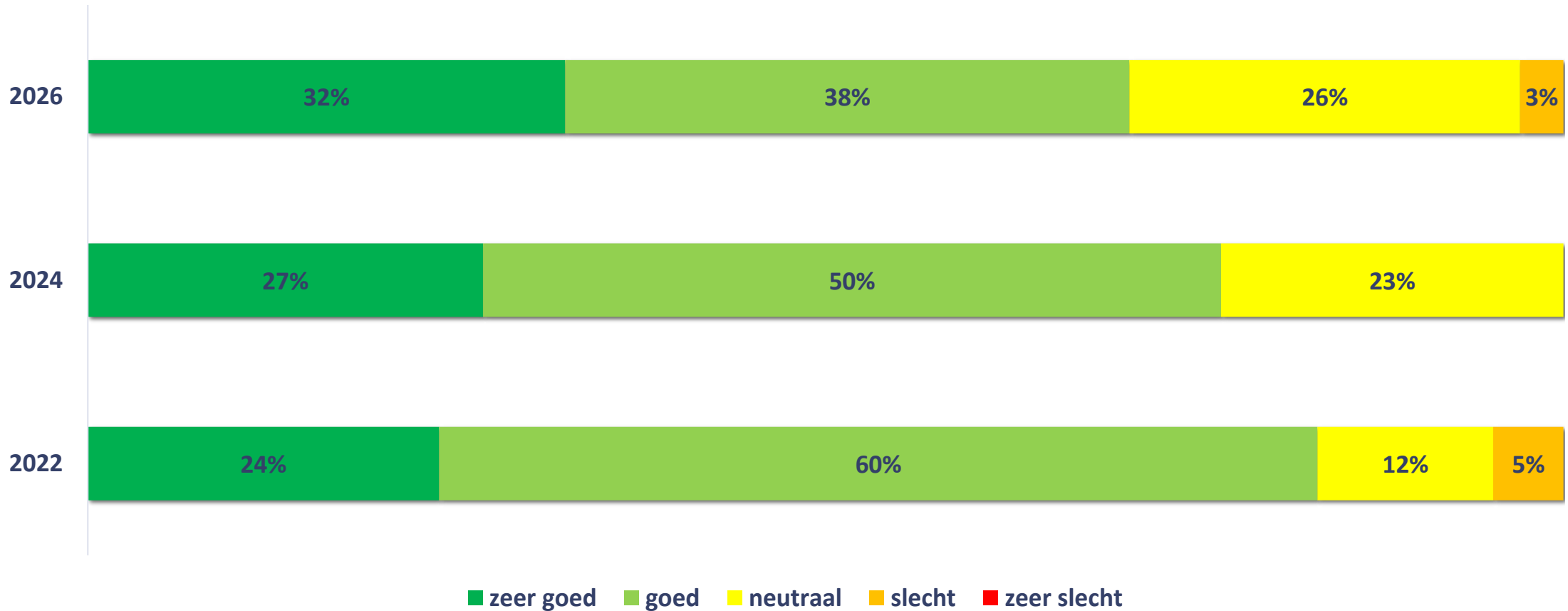


Anders, namelijk...

- Het aandeel van de categorie “Anders” is in 2026 gestegen t.o.v. de vorige metingen.
- Onder deze categorie wordt er voornamelijk aangegeven dat er (lange tijd) geen direct contact is geweest met PDOK.
- Men geeft aan de website te gebruiken voor de informatie die nodig is.

Contactkanaal

Hoe beoordeelt u het contact met PDOK?



Contactkanaal

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

- Een aantal klanten (neutrale beoordeling) geven hier aan geen verbeterpunt te weten, bijvoorbeeld omdat ze geen contact hebben gehad met PDOK.
- Goed zichtbaar zijn en een duidelijk meldpunt hebben.
- Eén klant beoordeelde het contact als slecht: “Het voelde niet welkom, meer als een lastige hinderlijke klant die zonder doorvragen in eerste instantie werd weggestuurd. In 2de instantie werd er langer naar het probleem gekeken, maar werd ik niet begrepen. Pas na een 3de keer aankloppen werd geconstateerd dat er misschien toch iets fout zat.”

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

- Contact wordt als vriendelijk, klantgericht en professioneel ervaren.
- Antwoorden zijn over het algemeen inhoudelijk correct, duidelijk en helder gecommuniceerd.
- Vragen worden snel opgepakt en afgehandeld.
- Er wordt goed meegedacht en oplossingsgericht gewerkt.
- Laagdrempelige bereikbaarheid (via mail, telefoon en Geoforum).
- Verbeterpunt: bij storingen zou de terugkoppeling of afhandeling mogelijk nog iets sneller kunnen verlopen.
- Ook hier geven een aantal respondenten aan geen antwoord te hebben, omdat ze niet of nauwelijks contact hebben gehad met PDOK.

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?

- Veel respondenten zijn tevreden en geven aan dat de dienstverlening vooral moet worden voortgezet zoals die nu is.
- Verbeter de vindbaarheid van datasets en diensten. Sommige gebruikers geven aan veel moeite te hebben gehad om de juiste data of dienstverlening te vinden.
- Blijf investeren in standaardisatie, een eenduidig aanbod en minder verschillende URL's of toegangspunten.
- Blijf naast nieuwe API's ook oudere standaarden zoals WMS, WMTS en WFS ondersteunen vanwege bestaande softwareomgevingen.
- Blijf inzetten op snelle, stabiele en betrouwbare services.
- Zet de ontwikkeling van OGC API's voort en zorg voor toekomstbestendige dienstverlening.
- Zorg ervoor dat datasets en services zo actueel mogelijk blijven.
- Verbeter de kwaliteit van metadata en maak duidelijk welke data wel en niet beschikbaar is, inclusief verwijzingen naar alternatieve bronnen.
- Maak diensten minder technisch en intuïtiever voor een bredere doelgroep, zoals beleidsmakers, bestuurders en inwoners, zodat zij middels vraag en antwoord de juiste data gepresenteerd kunnen krijgen
- Formuleer automatische reacties en communicatie klantvriendelijker, vooral bij storingen en meldingen.
- Verbeter de leesbaarheid van kaarten, bijvoorbeeld grotere huisnummers, betere achtergrondkaarten en aantrekkelijkere labeling.
- Maak datasets waar mogelijk ook als services beschikbaar voor kleinere gebieden, zoals gemeenten.
- Houd rekening met toekomstige ontwikkelingen, waaronder meer ondersteuning voor 3D-data en aanvullende kaartstijlen.
- Misschien ook (meer) gaan richten op niet-overheden als data leverancier?
- Sluit aan bij het Federatief Datastelsel (FDS) en Data Space Fysieke Leefomgeving (DSFL).

Vragen?

Vragen over deze rapportage?

Deze rapportage is geschreven door de marktonderzoekers van de afdeling Dienstverlening & 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.

Onno Bieze

Afdeling Dienstverlening & Marketing, Directie DGV
marktonderzoek@kadaster.nl

