



Klanttevredenheidsonderzoek



Klanttevredenheidsonderzoek November 2009

Door Colfield is een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd om de tevredenheid over de GBKN applicaties te meten.

Klanttevredenheidsonderzoek

In opdracht van:



Uitgevoerd door:



Colfield
Heemraadssingel 233
3023 CD Rotterdam
Tel: 010 – 2142208
Fax: 010 – 2142337

www.colfield.nl

Datum: november 2009
Rapporteur: Martine Zaunbrecher

Inhoudsopgave

INLEIDING	4
1 VERBETERRICHTINGEN	6
1.1 Algemeen	6
1.2 Bestelloket.....	7
1.3 BKOL	7
1.4 MMS	7
1.5 Vervolgonderzoek	8
2 PROFIEL VAN DE RESPONDENT	9
3 HELPDESK	11
4 BESTELLOKET	12
4.1 Type gebruikersorganisatie	12
4.2 Beoordeling	12
4.3 Wensen	14
4.4 Verbeteringen	15
4.5 Totaal beoordeling	15
4.6 Verschillen	16
4.6.1 <i>Interessegebied Noord Holland</i>	16
4.6.2 <i>Één of meerdere interessegebieden</i>	17
4.6.3 <i>Type gebruikersorganisatie</i>	18
5 BASISKAART ON LINE	19
5.1 Type gebruikersorganisatie	19
5.2 Beoordeling	19
5.3 Wensen	21
5.4 Verbeteringen	21
5.5 Totaal beoordeling	21
6 MUTATIE MELDING SYSTEEM	22
6.1 Type gebruikersorganisatie	22
6.2 Beoordeling	22
6.3 Verbeteringen	24
6.4 Totaal beoordeling	24
BIJLAGEN	26

Inleiding

Colfield heeft in opdracht van het Landelijk Samenwerkingsverband Grootchalige Basiskaart Nederland (LSV GBKN) een onderzoek uitgevoerd naar tevredenheid met de GBKN applicaties: Bestelloket, BasisKaart On Line (BKOL) en Mutatie Melding Systeem (MMS).

Doelstelling onderzoek

De doelstelling van het klanttevredenheidsonderzoek is drieledig. Het onderzoek is uitgevoerd om inzicht te krijgen in de tevredenheid van klanten/gebruikers met de GBKN applicaties Bestelloket, BasisKaart On Line (BKOL) en Mutatie Melding Systeem (MMS). Verder wordt aan de hand van de resultaten per applicatie gekeken op welke verbeterpunten de focus de komende tijd moet liggen. Als laatste wil LSV GBKN informatie over de wensen en behoeften van klanten/gebruikers met het oog op het nieuwe BGT loket.

Doelgroep

Klanten/gebruikers die het afgelopen jaar gebruik hebben gemaakt van één van de GBKN applicaties.

Respons

Voor het onderzoek zijn in totaal 947 klanten/gebruikers aangeschreven. Uiteindelijk hebben 431 klanten de gehele vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 46%. Onderstaande tabel geeft de respons per applicatie weer.

	Aantal uitgenodigd	Afmelding	Respons (n)	Respons (%)
Bestelloket	453	2	165	37%
BKOL	51	1	16	32%
MMS	443	9	250	58%
Totaal	947 ¹	12	431	46%

Uitvoering

De enquête kon door de respondenten online worden ingevuld. Op maandag 14 september is de uitnodiging voor het onderzoek verstuurd. Maandag 21 en donderdag 24 september zijn er herinneringen verstuurd. Op 25 september is het onderzoek afgesloten.

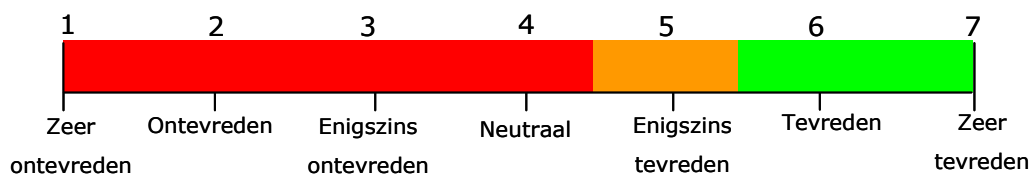
¹ 20 emails onbezorgbaar

Rapportage

In deze rapportage worden per vraag de rechte tellingen (frequenties) weergegeven. Voor de resultaten geldt dat percentages eindigend op 0.5% tot en met 0.9% naar boven worden afgerond. Percentages eindigend op 0.1% tot en met 0.4% worden naar beneden afgerond. Hierdoor kunnen de optellingen soms op 99% of 101% uitkomen.

In sommige gevallen zijn er meerdere antwoorden mogelijk op een vraag. Het totale percentage kan in dit geval hoger uitkomen dan 100%.

Respondenten hebben de dienstverlening via diverse aspecten op een 7-puntsschaal beoordeeld, lopend van 'zeer ontevreden' tot 'zeer tevreden' (zie de afbeelding hieronder). In de rapportage is de gemiddelde tevredenheid per aspect opgenomen in tabellen. Let op: dit zijn dus geen gemiddelde rapportcijfers, maar het gemiddelde op basis van de 7-puntsschaal. De labels op basis waarvan gebruikers geantwoord hebben staan onder de figuur weergegeven. De betekenis van de kleuren die in de tabellen gebruikt worden, staat in onderstaande figuur weergegeven.



De keuze voor de kleurstelling is gebaseerd op uitgebreid onderzoek onder gebruikers en klanten. Hieruit is gebleken dat mensen geneigd zijn wenselijk te antwoorden en bij een neutrale mening sneller rechts/positief van het midden scoren. Een score 'enigszins tevreden' betekent dus niet zozeer een verdienste. Er is in dat geval geen sprake van ontevredenheid, maar het zou te ver gaan om van tevredenheid te spreken. Vandaar dat gemiddelde scores rondom dit label geen rode, geen groene, maar een oranje kleur krijgen.

1 Verbeterrichtingen

In september 2009 is voor het eerst de tevredenheid ten aanzien van de GBKN applicaties gemeten. De resultaten zijn in oktober 2009 aan LSV GBKN gepresenteerd en staan weergegeven in dit rapport.

Uit de meting is een aantal verbeterpunten af te leiden, opgesplitst per applicatie en voor alle applicaties als geheel. Hieronder worden deze toegelicht. Met het oog op het nieuwe loket zijn alle bevindingen uit dit onderzoek relevant. Ten aanzien van de huidige applicaties worden hieronder een aantal verbeterrichtingen benoemd. Aangezien de applicaties op een bepaald moment uitgefaseerd gaan worden is het zaak om per verbeterrichting een kosten/baten analyse te maken om te bepalen of het oppakken van het desbetreffende verbeterpunt een gerechtvaardigde investering is.

1.1 Algemeen

1. Het bestelproces is omslachtig. Dit blijkt naast de kwantitatieve resultaten ook duidelijk uit de reacties van gebruikers. LSV GBKN geeft tijdens de presentatie aan dat bepaalde stappen in het bestelproces vanuit de historie zijn overgebleven. Indertijd hadden deze een reden (bijv. beveiliging van gegevens). Op dit moment zijn er echter andere mogelijkheden om de gegevens online beschikbaar te maken. Deze zouden het proces voor gebruikers veel gebruiksvriendelijker kunnen maken.
2. Uit de resultaten blijkt dat klanten niet of niet voldoende op de hoogte zijn van de verschillen tussen het Bestelloket en BKOL. Sommige negatieve uitspraken zijn geen gevolg van een slecht product, maar van het feit dat een gebruiker niet de juiste applicatie gebruikt heeft. Duidelijke en met name beknopte informatie over wanneer welke applicatie/website gebruikt moet worden is aan te raden.
3. Drie kwart van de klanten geeft aan graag te zien wat ze bestellen. Het geleverde product zou overeen moeten komen met hetgeen de gebruiker online ziet.
4. LSV GBKN concludeert uit diverse kwalitatieve opmerkingen dat het kennisniveau van de klant/gebruiker soms onvoldoende is. Er zijn diverse manieren om dit kennisniveau te verhogen, waaronder het opstellen van een korte duidelijke handleiding en het geven van trainingen waarbij het gebruik van de applicaties wordt toegelicht. Ook is het belangrijk om kennisoverdracht te integreren in de werkprocessen van de nieuwe organisatie.

1.2 Bestelloket

1. Van alle aspecten die in het onderzoek aan klanten zijn voorgelegd, blijken de klanten het minst tevreden te zijn over de prijs/kwaliteit verhouding. Daarnaast blijkt uit de kwalitatieve toelichting, dat de hoge kosten de meest genoemde reden van ontevredenheid is. Tijdens de presentatie geeft LSV GBKN aan dat zij geen invloed hebben op de hoogte van de prijs. Wel is het mogelijk om de verwachtingen van de klant te managen door bij aanvang duidelijk te communiceren over de prijs en aan te geven hoe deze is opgebouwd.
2. De klanten zijn over de selectiemogelijkheden minder tevreden. Hieronder valt: uploaden van coördinaten via een CSV bestand, invoeren van coördinaten en het selecteren middels een overzichtskaart van Nederland.
3. Klanten geven aan dat hun ontevredenheid mede ligt aan het invoeren van hun gegevens bij elke bestelling. Ook als zij de kosten van een product willen achterhalen, moeten eerst alle velden ingevoerd worden. Het is aan te raden om de bestelprocedure klantgericht te maken door gebruik te gaan maken van een gebruikersaccount, welke door de klant aangemaakt en aangepast kan worden.

1.3 BKOL

1. Klanten zijn het minst tevreden over het geleverde formaat. 40 procent van de klanten geeft aan ontevreden te zijn.
2. Rondom het gebruik van BKOL blijken klanten niet tevreden te zijn over de gebruiksvriendelijkheid. Specifiek waarderen de klanten de download mogelijkheden en het bestandsformaat laag.

Het is belangrijk om na te gaan wat de verwachtingen en wensen van klanten rondom het op te leveren formaat en de gebruiksvriendelijkheid precies zijn. Vervolgens kan bepaald worden welke aanpassingen er op korte termijn opgepakt kunnen worden binnen de huidige applicatie en welke wensen meegaan voor het nieuwe loket.

1.4 MMS

1. Van alle aspecten die aan gebruikers zijn voorgelegd, blijkt de gebruikersgroep 'melders' het minst tevreden te zijn over de doorlooptijd van het aanmelden tot

het verwerken van een mutatie. Daarnaast blijkt uit de kwalitatieve toelichting die gegeven is, dat de doorlooptijd de meest genoemde reden van ontevredenheid is.

2. Buiten het verkorten van de doorlooptijd kan ook het tussentijds terugkoppelen van de status de beleving van de doorlooptijd positief beïnvloeden. Gezien de lange doorlooptijden van mutaties, is het extra belangrijk om gebruikers een (tussentijdse) terugkoppeling te geven. Een up-to-date raadpleegbaar meldingen overzicht maakt het voor gebruikers mogelijk om zelf meldingen te volgen.
3. De gebruikersgroep 'beheerder' is het minst tevreden over het doorvoeren van statuswijzigingen van mutaties.

1.5 Vervolgonderzoek

In deze rapportage en naar aanleiding van de presentatie is een aantal onderwerpen genoemd waarvoor extra onderzoek gewenst is. Dit vervolgonderzoek is gewenst om de resultaten van het kwantitatieve onderzoek verder te duiden en de juiste verbeteracties te achterhalen voor zowel de huidige als de nieuwe applicaties. De volgende onderwerpen springen eruit:

- Vindbaarheid van de bestelloketten;
- Informatie over het gebruik en de werking van het loket;
- De lagere scores van de 'landelijke' gebruikers t.o.v. regionale gebruikers;
- Achterhalen van behoeften en verwachtingen van klanten t.a.v. het nieuwe loket.

Voor deze punten is het belangrijk te achterhalen welke oorzaken ten grondslag gelegen hebben aan de lagere scores of welke behoefte gebruikers precies hebben.

In het onderzoek hebben veel gebruikers aangegeven bereid te zijn hun antwoorden toe te lichten. Het zou mooi zijn om met deze groep een aantal van de hierboven beschreven onderwerpen verder uit te diepen. Colfield doet dit vaak in een speciale werkvorm: een arenasessie. Hieraan nemen naast gebruikers ook GBKN medewerkers en bijvoorbeeld BGT projectleden deel om te komen tot concrete acties.

2 Profiel van de respondenten

In deel 1 van de vragenlijst zijn enkele vragen opgenomen om het profiel van de respondent te achterhalen. In dit hoofdstuk staan de resultaten van deze vragen.

De klant had de mogelijkheid om aan te geven binnen welke provincie zijn/haar interesse en/of verzorgingsgebied ligt. Tabel 2.1 geeft hiervan een overzicht. 308 klanten geven aan één interessegebied te hebben, 95 klanten hebben meerdere provincies aangevinkt en 28 klanten zijn werkzaam in alle provincies (landelijk).

Tabel 2.1: Interessegebied en/of verzorgingsgebied

Provincie	N	%
Zuid-Holland	130	30%
Noord-Brabant	126	29%
Noord-Holland	118	27%
Gelderland	102	24%
Utrecht	90	21%
Overijssel	80	19%
Friesland	78	18%
Groningen	52	12%
Limburg	69	16%
Drente	60	14%
Zeeland	52	12%
Flevoland	49	11%
Totaal	431	

Voor de provincies Zuid-Holland en Noord-Holland kon de klant aangeven in welke gemeenten zij actief zijn. Dit om te bepalen of zij gegevens van de regionale stichting of van een zelf producerende gemeente afnemen. De verdeling per gemeente staat weergegeven in bijlage I. Tabel 2.2 geeft voor Zuid- en Noord-Holland een overzicht weer van de klanten die actief zijn in TPG-gebied, niet TPG-gebied en klanten die zowel actief zijn in TPG-gebied als niet TPG-gebied. Deze laatste groep neemt gegevens af van zowel de regionale stichting als zelf producerende gemeenten in de desbetreffende provincie.

Tabel 2.2: Gemeenten in Zuid-Holland en Noord-Holland

	Zuid Holland		Noord-Holland	
	N	%	N	%
TPG	22	17%	1	1%
Niet TPG	73	56%	77	65%

Beide ²	35	27%	40	34%
Totaal	130		118	

28% van de klanten (n=118) geeft aan dat zij via een collega bekend zijn geraakt met GBKN. 18% van de klanten (n=79) kent GBKN via internet. De overige 54% van de klanten (n=233) geeft aan GBKN via een andere weg te kennen. Tabel 2.3 geeft een opsomming van de andere wijzen waarop klanten bekend zijn geraakt met GBKN. Bijlage II geeft een overzicht van de antwoorden per respondent.

Tabel 2.3: Op andere wijze bekend geraakt met GBKN

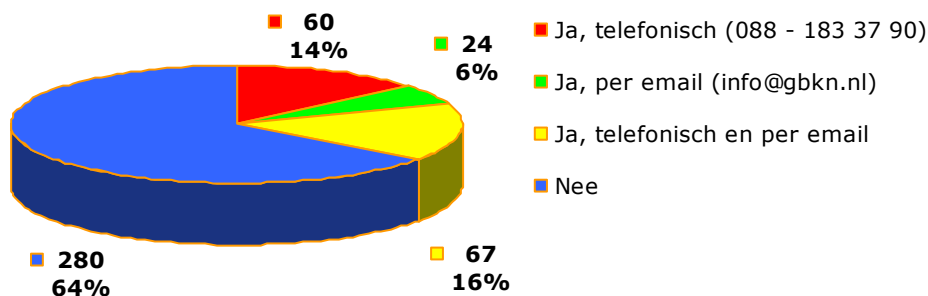
	N
Functie	103
Gemeente	22
Opleiding	19
Kadaster	13
Bekend	8
Vorige werk	5
Zelfmutterende gemeente	5
Digitaal	4
Landmeetkunde	4
Beheerder	3
GBKN zuid	3
Geodesie	3
Lid	3
Medewerker GBKN	3

² Actief in TPG en niet TPG gebied

3 Helpdesk

36% van de klanten heeft het afgelopen jaar contact gehad met de helpdesk van LSV GBKN. Van deze groep klanten blijkt 40% alleen telefonisch contact op te nemen. Dit is een grote belasting voor LSV GBKN. Inmiddels is de helpdesk vanaf 1 september 2009 uitbesteed aan de 1^e lijn van het Kadaster.

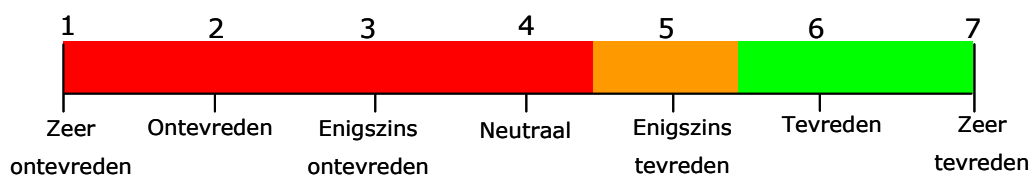
Grafiek 3.1: contact met de helpdesk



De klanten geven aan tevreden te zijn over de helpdesk. De helpdesk scoort het hoogst op haar vriendelijkheid. De geboden oplossing voor uw probleem scoort het laagst, maar niet slecht. Aangegeven wordt dat problemen niet altijd door LSV GBKN opgelost kunnen worden, omdat de oorzaak soms ook binnen de organisatie van de gebruiker ligt.

Tabel 3.1: Beoordeling van de Helpdesk

Hoe tevreden bent u over de Helpdesk?	N ³	Gemiddeld	O ⁴
Bereikbaarheid van de helpdesk	147	5,51	4%
Vriendelijkheid van de medewerkers van de helpdesk	146	5,88	1%
Meedenken van de medewerkers van de helpdesk	143	5,62	5%
Deskundigheid van de medewerkers van de helpdesk	144	5,55	4%
Doorlooptijd (tijd tussen aanmelding en oplossing/antwoord)	142	5,51	7%
Geboden oplossing voor uw probleem	142	5,49	7%



³ Het aantal klanten waarop het gemiddelde is gebaseerd.

⁴ Het percentage klanten dat ontevreden is.

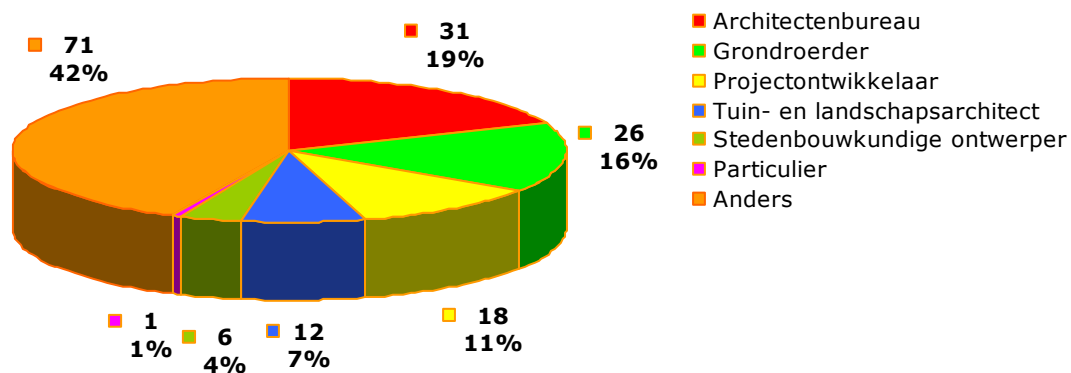
4 Bestelloket

In dit hoofdstuk wordt de beoordeling over het Bestelloket beschreven.

4.1 Type gebruikersorganisatie

Klanten hadden de mogelijkheid om aan te geven binnen welk type gebruikersorganisatie ze werkzaam zijn. Grafiek 4.1 geeft hiervan een weergave. 42% van de klanten geeft aan binnen een ander type gebruikersorganisatie te werken dan de geboden opties. Een opsomming hiervan staat weergegeven in tabel 4.1. De individuele antwoorden die gegeven zijn door klanten, staan in bijlage II weergegeven.

Grafiek 4.1: Type gebruikersorganisatie



Tabel 4.1: Genoemde alternatieve gebruikersorganisaties (Anders)

	N
Ingenieursbureau	20
Adviesbureau	10
Telecom	9
Bouwkundig adviesbureau	5
Aannemer	4
Landmeetkundig bureau	3
Gemeente	2
Infratechniek	2
Woningcorporatie	2
Diverse type organisaties	14

4.2 Beoordeling

Het Bestelloket is gemeten aan de hand van drie thema's: het registratieproces, het gebruik en het product. Per thema is een aantal deelaspecten opgenomen. De klant had de mogelijkheid om per deelaspect aan te geven in welke mate hij/zij

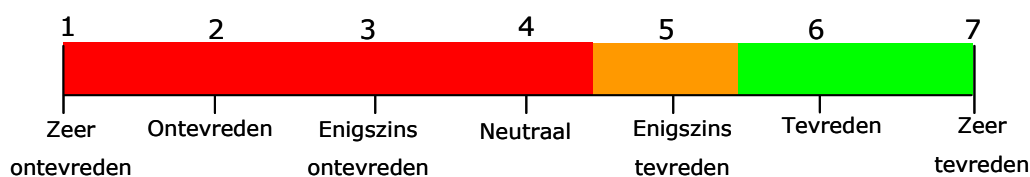
tevreden/ontevreden is. De tevredenheid over de deelaspecten is op een 7-puntsschaal van zeer ontevreden tot zeer tevreden gemeten. Tabel 4.2 tot en met 4.4 geven een overzicht van de gemiddelde tevredenheidsscores. Het meest tevreden zijn de klanten over de wijze waarop de bestelling wordt aangeleverd, de levertijd en het bestandsformaat. Het Bestelloket scoort het laagst op de prijs/kwaliteit verhouding. Per thema staan de hoogste en laagste tevredenheidsscore dikgedrukt.

Tabel 4.2: Registratieproces

Hoe tevreden bent u over het registratieproces?	N ⁵	Gemiddeld	O ⁶
Registratie via de website	155	5,37	6%
Inschrijving via het aanvraagformulier	136	5,10	12%
Inschrijving via het secretariaat GBKN	116	5,12	9%
Vindbaarheid van het bestelloket	157	5,33	8%

Tabel 4.3: Gebruik

Hoe tevreden bent u over het gebruik?	N	Gemiddeld	O
Zoekfunctie (gebruiksvriendelijkheid en de zoekmogelijkheden/functionaliiteit)	164	4,93	18%
Registratie (gebruiksvriendelijkheid)	161	4,93	16%
Selectiemogelijkheden: Uploaden van coördinaten via een CSV bestand	118	4,75	15%
Selectiemogelijkheden: Invoer van coördinaten	129	4,88	12%
Selectiemogelijkheden: selectie middels overzichtskaart van Nederland	163	4,92	21%
Bestelformulier dat u via mail ontvangt en ondertekend terugfaxt om uw bestelling definitief te maken	162	5,19	17%
Levertijd	164	5,69	10%
Facturatie	153	5,45	7%

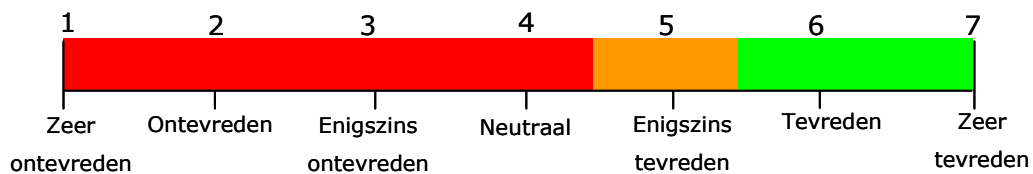


⁵ Het aantal klanten waarop het gemiddelde is gebaseerd.

⁶ Het percentage klanten dat ontevreden is.

Tabel 4.4: Product

Hoe tevreden bent u over het product?	N ⁷	Gemiddeld	O ⁸
Actualiteit	159	5,26	9%
Volledigheid	163	5,36	8%
Juistheid (is de informatie juist geclassificeerd)	155	5,40	5%
Precisie	162	5,30	6%
Prijs/kwaliteit verhouding	159	4,10	34%
Bestandsformaat	165	5,58	4%
De wijze waarop uw bestelling wordt aangeleverd	165	5,90	2%
Inhoud (combinatie met andere gegevens)	152	5,40	5%



73 klanten hebben een toelichting op hun ontevredenheid geven. De meest voorkomende redenen zijn:

- Hoge kosten (administratie kosten) (n=27);
- Locatie zoeken/aanvinken (n=16);
- Bestelprocedure (n=10);
- Adresgegevens elke keer invullen (n=5);
- Direct leverbaar (n=3);
- Indicatie kosten voor invullen bedrijfsgegevens (n=3);
- Levertijd (n=3).

Alle individuele opmerkingen staan in bijlage II.

4.3 Wensen

Op de vraag of klanten het product vaker zouden gebruiken indien deze 'om niet' ter beschikking gesteld zou worden, antwoordt 85% van de klanten bevestigend. Dit sluit aan bij de ontevredenheid rondom de kosten van het product.

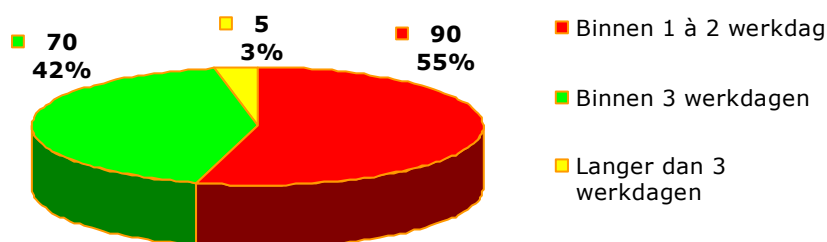
95% van de klanten geeft aan de GBKN direct te willen downloaden van het Bestelloket.

⁷ Het aantal klanten waarop het gemiddelde is gebaseerd.

⁸ Het percentage klanten dat ontevreden is.

84% van de klanten geeft aan tevreden te zijn over de levertijd. Het blijkt dat 97% van de klanten zijn bestelling binnen 3 dagen ontvangt. De levertijd sluit aan bij de wensen en verwachtingen van de klant.

Grafiek 4.2: Levertijd bestelling - gemiddeld aantal dagen



4.4 Verbeteringen

Verbeteringen die klanten hebben ten aanzien van het Bestelloket staan in tabel 4.5 weergegeven. 23 klanten hebben, naast de genoemde verbeterpunten, een ander verbeterpunt genoemd, waarvan kostenverlaging de meest voorkomende is (n=7). Alle individuele antwoorden zijn te vinden in bijlage II.

Tabel 4.5: Verbeteringen Bestelloket

	N	%
De GBKN direct kunnen downloaden.	147	89%
U selecteert direct op de GBKN, zodat u kunt zien wat u bestelt.	126	76%
Uw bestelling kunnen benaderen via een webservice, voor gebruik in uw eigen (internet)applicatie.	29	18%
Anders	23	14%

4.5 Totaal beoordeling

Gemiddeld beoordelen de klanten het Bestelloket met een 6,81, waarbij 10% van de respondenten het Bestelloket een onvoldoende geeft. De opbouw van het rapportcijfer staat weergegeven in tabel 4.6. Tabel 4.7 geeft de gemiddelde rapportcijfers per organisatietype weer.

Tabel 4.6: Opbouw rapportcijfer Bestelloket

Rapportcijfer	N ⁹	%
1	1	1%
2	0	0%
3	0	0%
4	8	5%
5	7	4%
6	29	18%
7	83	50%
8	33	20%
9	4	2%
10	0	0%
Totaal	165	

Tabel 4.7: Rapportcijfers Bestelloket per type gebruikersorganisatie

Type	N	Rapportcijfer	O ¹⁰
Telecom	9	7,44	0%
Landmeetkundig bureau	3	7,33	0%
Bouwkundig adviesbureau	5	7,20	0%
Particulier	1	7,00	0%
Aannemer	4	7,00	0%
Grondroerder	26	6,96	0%
Tuin- en landschapsarchitect	12	6,83	0%
Projectontwikkelaar	18	6,72	11%
Architectenbureau	31	6,68	13%
Ingenieursbureau	20	6,50	15%
Stedenbouwkundige ontwerper	6	6,33	33%
Adviesbureau	10	5,70	40%
<i>Andere organisaties</i>	21	7,33	5%
Totaal	165	6,81	10%

4.6 Verschillen

De antwoorden van de totale respondentengroep zijn opgesplitst naar verschillende subgroepen. In deze paragraaf zijn alleen significante verschillen tussen subgroepen opgenomen. Dit betekent dat alleen de verschillen zijn opgenomen die met een 95% betrouwbaarheid zijn gemeten.

4.6.1 Interessegebied Noord Holland

Voor vier aspecten blijkt dat er verschillen bestaan tussen de beoordeling van verschillende groepen klanten.

⁹ Het aantal klanten waarop het gemiddelde is gebaseerd.

¹⁰ Het percentage klanten dat een onvoldoende gaf.

In tabel 4.8 staan de verschillen weergegeven. De tabel kan als volgt gelezen worden: Bij een significant lager gemiddelde staat er een rode stip in de tabel, bij een significant hoger gemiddelde staat er een groene stip. Als er geen stip staat, dan wijkt de tevredenheid van deze groep niet significant af van de andere groepen.

Het blijkt dat klanten die alleen actief zijn in niet TPG-gebied in Noord Holland, minder tevreden zijn over de levertijd dan klanten die actief zijn in TPG- en niet TPG-gebied in Noord Holland.

Tabel 4.8: Significante verschillen Noord-Holland

	Actief in TPG <u>en</u> niet TPG	<u>Alleen</u> actief in niet TPG
Registratie via de website	●	●
Bestelformulier dat u via mail ontvangt en ondertekend terugfaxt om uw bestelling definitief te maken	●	●
Levertijd	●	●
Bestandsformaat	●	●

4.6.2 Één of meerdere interessegebieden

Om verschillen in interessegebieden te bekijken zijn klanten ingedeeld in drie groepen:

- klanten actief in 1 provincie (n=308);
- Klanten actief in meerdere provincies (n=95);
- Klanten die in 12 provincies actief zijn (n=28).

Er blijken drie verschillen te bestaan. Deze verschillen worden weergegeven in tabel 4.9. Over het algemeen zijn klanten die landelijk actief zijn, minder tevreden dan klanten die in één of meerdere provincies actief zijn.

Tabel 4.9: Significante verschillen op provincie

	Actief in één provincie	Actief in Meerdere provincies	Landelijk actief (12 provincies)
Inschrijving via het secretariaat GBKN		●	●
Registratie (gebruiksvriendelijkheid)	●	●	●
Bestandsformaat	●	●	●

4.6.3 Type gebruikersorganisatie

In tabel 4.10 staan de verschillen tussen verschillende type gebruikersorganisaties weergegeven. De verschillen hebben betrekking op twee aspecten en het rapportcijfer. Het blijkt dat er meerdere onderlinge verschillen bestaan.

Adviesbureaus, stedenbouwkundige ontwerpers, ingenieursbureaus en (al is het in mindere mate) projectontwikkelaars, tuin- en landschapsarchitecten en architectenbureaus beoordelen het Bestelloket significant lager dan de meeste andere type gebruikersorganisaties.

Tabel 4.10: Significante verschillen tussen gebruikersorganisatie typen

	Architectenbureau	Grondroeder	Projectontwikkelaar	Tuin- en landschapsarchitect	Stedenbouwkundige ontwerper	Ingenieursbureau	Adviesbureau	Telecom	Bouwkundig adviesbureau	Aannemer	Landmeetkundig bureau	Andere organisaties
Zoekfunctie	●	●		●			●		●	●	●	●
Bestelformulier	●	●	●		●		●					
	●	●			●	●	●	●				●
					●			●				
Rapportcijfer	●	●	●	●			●	●	●	●	●	●
						●		●				
	●				●	●	●					●

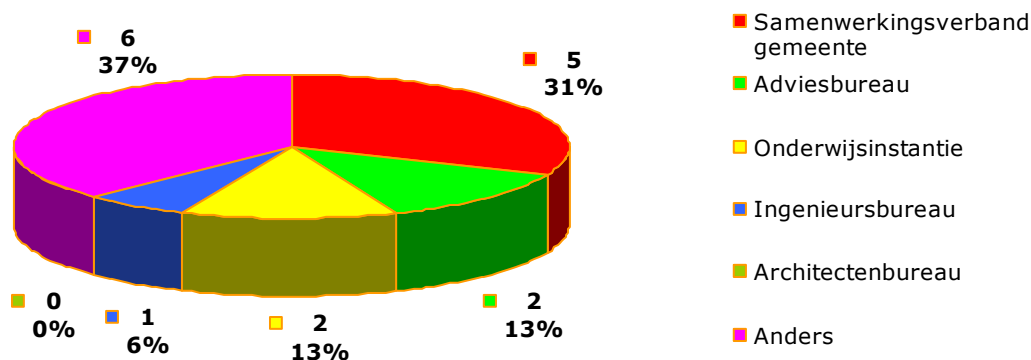
5 BasisKaart On Line

In dit hoofdstuk wordt de beoordeling van de applicatie BasisKaart On Line (BKOL) beschreven.

5.1 Type gebruikersorganisatie

Klanten hadden de mogelijkheid om aan te geven binnen welk type gebruikersorganisatie ze werkzaam zijn. Grafiek 5.1 geeft hiervan een weergave. 6 klanten geven aan binnen een ander type gebruikersorganisatie te werken (zie bijlage II).

Grafiek 5.1: Type gebruikersorganisatie



Voor BKOL worden de volgende applicaties gebruikt:

- LSV GBKN Viewer in de internetbrowser (n=7);
- GIS-pakket (n=6);
- Zelf gebouwde applicaties (n=3).

5.2 Beoordeling

De applicatie BKOL is gemeten aan de hand van drie thema's: het registratieproces, het gebruik en het product. Per thema is een aantal deelaspecten opgenomen. De klant had de mogelijkheid om per deelaspect aan te geven in welke mate hij/zij tevreden/ontevreden is. De tevredenheid over de deelaspecten is op een 7-puntsschaal van zeer ontevreden tot zeer tevreden gemeten. Tabel 5.1 tot en met 5.3 geeft een overzicht van de gemiddelde tevredenheidsscores.

Het meest tevreden zijn de klanten over de wijziging van de abonnementsvorm en de precisie en de volledigheid van het product. De applicatie BKOL scoort het laagst op het

'geleverde' formaat (rasterplaatje) en de download mogelijkheden. Per thema staan de hoogste en laagste tevredenheidsscore dikgedrukt.

Tabel 5.1: Registratieproces

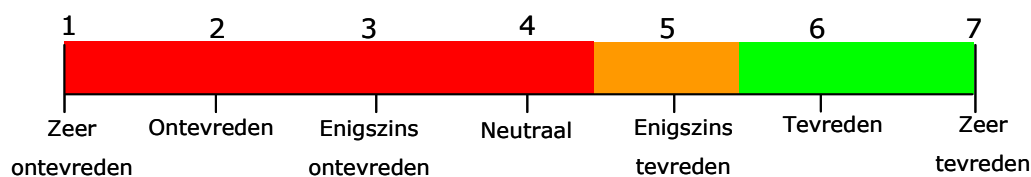
Hoe tevreden bent u over het registratieproces?	N ¹¹	Gemiddeld	O ¹²
Informatie verstrekt door het secretariaat GBKN over het gebruik van BKOL	14	5,21	7%
Proefabonnement	8	4,75	25%
Inschrijving via het aanvraagformulier	9	5,22	0%
Wijziging van uw abonnementsvorm	10	5,50	0%

Tabel 5.2: Gebruik

Hoe tevreden bent u over het gebruik?	N	Gemiddeld	O
Gebruiksvriendelijkheid BKOL: selectiemogelijkheden	13	4,85	15%
Gebruiksvriendelijkheid BKOL: downloadmogelijkheden	11	4,36	18%
Gebruiksvriendelijkheid BKOL: bestandsformaat	12	4,50	25%
Gebruiksvriendelijkheid BKOL: weergave	14	4,71	21%
Beschikbaarheid BKOL (kunt u de applicatie gebruiken op het moment dat u dat wilt?)	15	4,73	27%
Performance BKOL (snelheid van de opbouw van het beeld)	15	5,07	13%

Tabel 5.3: Product

Actualiteit	14	5,00	14%
Volledigheid	15	5,27	7%
Precisie	15	5,47	0%
Prijs/kwaliteit verhouding	13	5,08	15%
Inhoud (combinatie met andere gegevens)	14	4,93	14%
'Geleverd' formaat (rasterplaatje)	15	4,27	40%



6 klanten hebben een toelichting op hun ontevredenheid geven, waaronder in/uitzoomen 2 keer genoemd wordt. Alle individuele opmerkingen staan in bijlage II.

¹¹ Het aantal klanten waarop het gemiddelde is gebaseerd.

¹² Het percentage klanten dat ontevreden is.

5.3 Wensen

Op de vraag of klanten het product vaker zouden gebruiken indien deze 'om niet' ter beschikking gesteld zou worden, antwoordt 56% van de klanten bevestigend.

5.4 Verbeteringen

5 klanten hebben een verbeterpunt ten behoeve van de applicatie BKOL genoemd, waaronder de exportfunctie of het combineren van informatiebronnen. Alle individuele verbeterpunten zijn terug te vinden in bijlage II.

5.5 Totaal beoordeling

Gemiddeld beoordelen de klanten de applicatie BKOL met een 7, waarbij 6% van de respondenten BKOL een onvoldoende geeft. De opbouw van het rapportcijfer staat weergegeven in tabel 5.4. Tabel 5.5 geeft de gemiddelde rapportcijfers per type gebruikersorganisatie en gebruikte applicatie.

Tabel 5.4: Opbouw rapportcijfer BKOL

Rapportcijfer	N ¹³	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	1	6%
6	2	13%
7	10	63%
8	2	13%
9	1	6%
10	0	0%
Totaal	16	

Tabel 5.5: Rapportcijfers BKOL per type gebruikersorganisatie en per applicatie ¹⁴

Type	N	Rapportcijfer	O ¹⁵
Samenwerkingsverband gemeente	5	7,00	0%
Adviesbureau	2	7,00	0%
Onderwijsinstantie	2	7,00	0%
Ingenieursbureau	1	6,00	0%
Anders	6	7,17	17%
Applicatie			
GIS-pakket	6	7,33	0%
Zelf gebouwde applicatie	3	7,00	0%
LSV GBKN Viewer in mijn internetbrowser	7	6,71	14%

¹³ Het aantal klanten waarop het gemiddelde is gebaseerd.

¹⁴ Het aantal klanten per groep is klein.

¹⁵ Het percentage klanten dat een onvoldoende gaf.

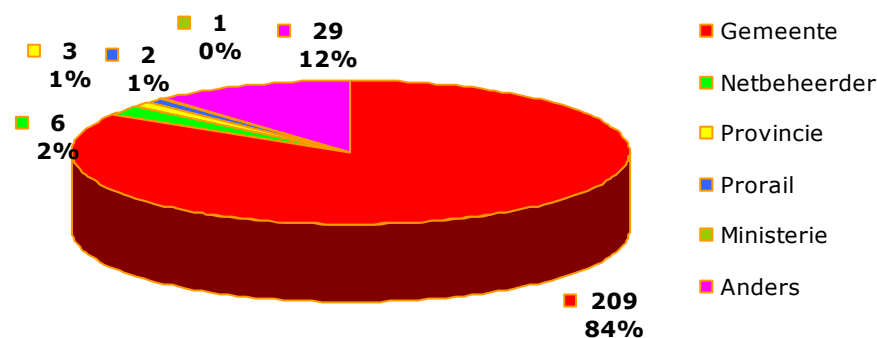
6 Mutatie Melding Systeem

In dit hoofdstuk wordt de beoordeling van de applicatie Mutatie Melding Systeem (MMS) beschreven.

6.1 Type gebruikersorganisatie

Klanten hadden de mogelijkheid om aan te geven binnen welk type gebruikersorganisatie ze werkzaam zijn. Grafiek 6.1 geeft hiervan een weergave. 29 klanten geven aan binnen een ander type gebruikersorganisatie te werken dan de vooraf gedefinieerde typen. Het Kadaster en Waterschap wordt respectievelijk 13 en 4 keer genoemd. Alle individuele antwoorden staan in bijlage II.

Grafiek 6.1: Type gebruikersorganisatie



6.2 Beoordeling

Zowel melders als beheerders van MMS zijn een aantal aspecten voorgelegd. Beide hadden de mogelijkheid om per deelaspect aan te geven in welke mate hij/zij tevreden/ontevreden is. De tevredenheid over de deelaspecten is op een 7-puntsschaal van zeer ontevreden tot zeer tevreden gemeten. Tabel 6.1 en 6.2 geeft een overzicht van de gemiddelde tevredenheidsscores. Per thema staat de hoogste en laagste tevredenheidsscore dikgedrukt.

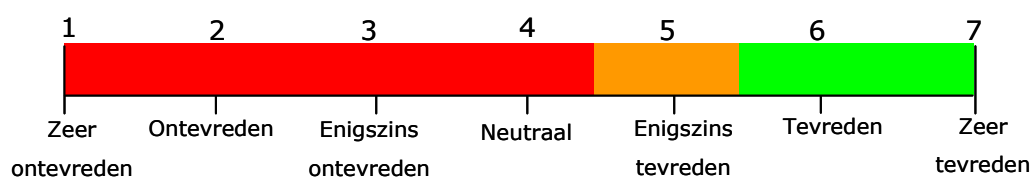
Beheerders zijn het minst tevreden over het doorvoeren van statuswijzigingen van mutaties. Melders zijn het minst tevreden over de doorlooptijd en terugkoppeling.

Tabel 6.1: Deelaspecten voor de 'melder'

Hoe tevreden bent u over MMS?	N ¹⁶	Gemiddeld	O ¹⁷
Functionaliteit voor het melden van een mutatie	187	5,24	12%
Terugkoppeling over de melding van de mutatie	182	4,48	22%
Doorlooptijd van het aanmelden tot het verwerken van uw mutatie	181	4,02	34%

Tabel 6.2: Deelaspecten voor de 'beheerder'

Hoe tevreden bent u over MMS?	N	Gemiddeld	O
Aanmaken van projecten van gemelde mutaties	92	4,98	12%
Doorvoeren van statuswijzigingen van mutaties	98	4,54	23%
Genereren van projectrapportages	79	4,81	9%
Autoriseren van gebruikers	81	5,01	4%
Autoriseren van beheerders	78	5,04	3%



86 klanten hebben een toelichting op hun ontevredenheid gegeven. De meest voorkomende redenen zijn:

- Doorlooptijd verwerking (n=27);
- Terugkoppeling (n=13);
- Gebruiksvriendelijkheid (n=6);
- Meet-/mutatiefrequentie omhoog (n=6);
- Statuswijzigingen één voor één (n=6);
- Gebruik mms traag/loopt vast (n=5).

Alle individuele opmerkingen staan in bijlage II.

¹⁶ Het aantal klanten waarop het gemiddelde is gebaseerd.

¹⁷ Het percentage klanten dat ontevreden is.

6.3 Verbeteringen

113 klanten hebben een verbeterpunt ten aanzien van MMS gegeven. De meest voorkomende verbeterpunten zijn:

- Functionaliteit (n=7);
- Terugkoppeling (n=7);
- Snelheid (n=6);
- Integratie met andere systemen (n=5);
- Meerdere mutaties tegelijk doorvoeren (n=4).

Alle individuele verbeterpunten staan in bijlage II.

6.4 Totaal beoordeling

Gemiddeld beoordelen de klanten de applicatie MMS met een 6,51; waarbij 16% van de respondenten MMS een onvoldoende geeft. De opbouw van het rapportcijfer staat weergegeven in tabel 6.3. Tabel 6.4 geeft de gemiddelde rapportcijfers per type gebruikersorganisatie en per gebruiker.

Tabel 6.3: Opbouw rapportcijfer MMS

Rapportcijfer	N ¹⁸	%
1	4	2%
2	2	1%
3	3	1%
4	6	2%
5	24	10%
6	56	22%
7	115	46%
8	36	14%
9	3	1%
10	1	0%
Totaal	250	

¹⁸ Het aantal klanten waarop het gemiddelde is gebaseerd.

Tabel 6.4: Rapportcijfers MMS per type gebruikersorganisatie en per gebruiker

Type	N¹⁹	Rapportcijfer	O²⁰
Ministerie	1	8,00	0%
ProRail	2	8,00	0%
Gemeente	209	6,48	15%
Provincie	3	6,33	0%
Netbeheerder	6	6,00	33%
Anders	29	6,66	17%
Gebruiker			
Melder	115	6,58	16%
Melder en Beheerder	86	6,52	12%
Beheerder	48	6,27	23%

¹⁹ Het aantal klanten waarop het gemiddelde is gebaseerd.

²⁰ Het percentage klanten dat een onvoldoende gaf.

Bijlagen

BIJLAGE I: Aanvullende tabellen

BIJLAGE II: Resultaten van de open vragen

Bijlage II

Aanvullende tabellen

Noord-Holland	N	%
Amsterdam	1	1%
Amsterdam en een of meerdere andere gemeenten in Noord-Holland	40	34%
Een of meerdere andere gemeenten in Noord-Holland	77	65%

Zuid-Holland	N	%
Rotterdam	39	30%
Den Haag	33	25%
Capelle aan den IJssel	26	20%
Gouda	26	20%
Zoetermeer	25	19%
Alphen aan den Rijn	24	18%
Dordrecht	24	18%
Schiedam	23	18%
Zwijndrecht	22	17%
Delft	21	16%
Barendrecht	20	15%
Rijswijk	19	15%
Gorichem	17	13%
Vlaardingen	17	13%
Wassenaar	16	12%
Ridderkerk	15	12%
Spijkernisse	14	11%
Maassluis	12	9%
Brielle	11	8%
Rozenburg	11	8%
Westvoorne	10	8%
Bernisse	9	7%
Hellevoetsluis	9	7%
Andere gemeenten	108	83%
Totaal	130	

Bijlage II

In deze bijlage zijn de individuele antwoorden van respondenten op open vragen weergegeven.

1. Hoe bent u bekend geraakt met GBKN? Anders namelijk...	29
2. Bestelloket: Binnen welk type gebruikersorganisatie bent u werkzaam? Anders namelijk...	34
3. Bestelloket: Kunt u uw ontevredenheid toelichten?	35
4. Heeft u verbeterpunten of wensen ten aanzien van het Bestelloket?	37
5. BKOL: Binnen welk type gebruikersorganisatie bent u werkzaam? Anders namelijk...	38
6. BKOL: Kunt u uw ontevredenheid toelichten?	38
7. Heeft u verbeterpunten of wensen ten aanzien van de applicatie BKOL?	38
8. MMS: Binnen welk type gebruikersorganisatie bent u werkzaam? Anders namelijk...	39
9. MMS: Kunt u uw ontevredenheid toelichten?	39
10. Heeft u verbeterpunten of wensen ten aanzien van de applicatie MMS?	42

1. Hoe bent u bekend geraakt met GBKN?

Anders namelijk...
aanvraag kadastrale onderleggers
abonnement
adviesbureaus
afnemer
Al jaren bekend
al jaren bekend mee
al jaren intern gebruik
al langer bekend
al meer als 20 jaar mijn ondergrond
algemeen bekend
algemeen bekend binnen vakgebied
Algemene kennis
als afnemer en zelf muterende gemeente
als bijhoudende partij
als landmeter
AO GBKN
Beheerder GBKN
Beheerder MMS Zuid Holland/Zeeland
ben beheerder
Beroepshalve
beroepshalve
beroepshalve (landmeter)
beroepsmatig
beroepsmatig
Beroepsmatig
beroepsmatig
bestek GBKN
Bestuurslid
betrokken bij de vervaardiging 1980
betrokken bij proces
bij mijn eerste gemeente (Zoeterwoude)
dagelijks werk
Dagelijkse werkzaamheden
De gemeente Hendrik-Ido-Ambacht
deelname St GBKN Zeeland
Digitaal kaartbestand
digitaal tekensysteem
digitale kaarten
directievoerder Kadaster
Distributie
dit is ons vakgebied
Door dagelijkse werkzaamheden, vakbladen
Door de werkzaamheden.
door gemeentelijk takenpakket
door mijn werk
door mijn werkzaamheden

Door mutatiemeldingen in de beginjaren
doorverwijzing kadaster
eigen bekendheid
eigen onderzoek/ kadaster
eigen werkzaamheden
functie
functie
functie
functie directievoerder
GBKN is een onderdeel van geodesie
gebruik
Gebruik basiskaart door PWN
gebruiker
gebruiker en zmg
Gedurende mijn opleiding
Gemeente
gemeente Papendrecht
gemeente Westland
gemeente-geoinfo-zelfmutterend
Gemeentelijk
gemeentelijk overleg
Geodesia
geo-werkgebied
GIS beheer werkgever
grontmij
Het is m'n werk
hoort bij mijn werkzaamheden
Huidige functie
i.v.m. mijn functie
ik ben contactpersoon
Ik ben van oorsprong landmeter
Inhoudelijk, via het werk
inmeten GBKN is mijn werk
Intern in de GBKN organisatie
internet + kaarten
introductie GBKN-zuid
is mijn werk
jaren geleden via een opdrachtgever
jarenlange contacten
KADASTER
kadaster
Kadaster 1990
kadaster online
kadaster, zelfmutterende gemeente
landmeerkundige gemeente
Landmeetkunde
landmeter
landmeter, kaartbeheer

landmetingen GBKN
leverancier
Leverancier aan stichting
leverde al voor het mms mutaties aan
levering en samenwerking
lid v.o.f. GBKN
lid van GBKN
lid van stichting
maken van
Medewerker GBKN op Symposium
Medewerker St GBKN
Mega (nietjeskaart)
meldings en registratiecentrum
mijn werk
Mutaties
muterende gemeente
niet in te vullen
nuts bedrijven
nvt
onderdeel van functie
onderdeel van mijn werk
Onderdeel van takenpakket
Onze organisatie is producent van GBKN
op aanwijzen van de gemeenten
op advies van gemeente
opbouw gbkn vanaf het samenwerkingsverba
opdrachtgever
opdrachtgevers
opleiding
Opleiding
opleiding
Opleiding
opleiding
opleiding Landmeetkunde
opleiding Landmeetkunde
opleiding, lang geleden
opleiding/werkervaring
organisatie
oud kadastraal medewerker
overnemen wek van collega
participatant van de gbkn-Zuid
ruim 10 jaar projectleider bij GBKN-B
School
school
Sinds de mts-opl. werk ik ad GKBN
standaard gebruik bij gemeente
Stichting GBKN
Studie & werk

studie en later aanwijzing monumenten
Studie Geodesie HU
studie, werk
Uit hoofde van functie
universiteit
vakgebied
vakgebied eigen product
Vakgebied, namelijk Geo-informatie
vakinhoudelijk
Vakinhoudelijk
vakinhoudelijk en via Adviserend Overg
vakliteratuur
vakopleiding
Vanaf 1992 functioneel
vanaf de start
Vanuit functie als beleidsmedewerker GEO
vanuit mijn functie
verantwoordelijke voor gemeente
via dagelijkse werkzaamheden
via gemeente Amstelveen
via gemeente etc
via gemeente Vught
via gemeentes
via het kadaster
via het kadaster
via het werk
via het werk
via het werk
via het werk
via kadaster
via kadaster
via mijn takenpakket bij mijn werkgever
via werk
via werk
via werk
Via werk
Via werk + brieven e.d.
Via werk Gemeente Heiloo
via werk, survey en landmeetkunde
via werk, zijn reguliere werkzaamheden
voorlichting GBNK-zuid
Voorzitter AO overleg GBKN
vorige werkgever ingenieursbureau
vorige werk (architectenbureau)
Vroegere medewerker Kadaster
was kadaster medewerker
we werken er regelmatig mee
we zelfregistrerend

werk
Werk
werk
werk
werk
werk
werk
werk
Werk
werk
Werk
werk
werk
Werk
werk
werk
werk
werk
Werk
werk
werk
werk - vervaardiging
werk voor de Stichting GBKN N-H
werk, AO
Werk, functie.
werk.
werken binnen pakket
werkgerelateerd
werkgerelateerd
werkgever gemeente Zundert en Intranet
werkrelatie
werkveld
werkzaamheden kadaster
Werkzaamheden vanuit het verleden.
werkzaamheden voor GBKN
Wij doen metingen voor de stichting
Wij maken i.v.m. BAG gebruik van de GBKN
wij zijn afnemer van de gbkn als gemeent
wij zijn een zelfmetende gemeente
zelfmutterende gemeente
Zelfmutterende gemeente
ZMG
ZMG gemeente

ingenieursburo
Ingenieursburo
Ingenieursburo en Uitvoering E&I
Inrichting openbare ruimte
Landmeetkundig buureau
Landmeten
Maatvoering/Landmeten
Milieuadviesbureau
Olie en Gas industrie
Ontwikkelaar Windprojecten
planologiebureau
Projectmanagement bureau
provincie
Rijksoverheid
ruimtelijk adviesbureau
stedenbouwkundig bureau
technisch tekenburo
telecom
Telecom en Glasvezel verbindingen
Telecom provider
telecommunicatie
Voedingsmiddelen industrie
werkvoorbereiding telecom
woningcorporatie
wooncorporatie
Zorginstelling

3. Bestelloket: Kunt u uw ontevredenheid toelichten?

Reden van ontevredenheid
<ul style="list-style-type: none"> - steeds opnieuw adresgegevens invullen - csv uploaden lukt niet altijd - je kan moeilijk zien wat je moet selecteren (er staan geen huizen en wegen op) - geplaatste polyline verwijderen gaat moeilijk - prijs is erg hoog
<ul style="list-style-type: none"> - telkens alle gegevens moeten invullen voordat je de kosten in beeld krijgt, onduidelijke ondergrond bij zoeken in kaart, neem een voorbeeld aan klik-online. Erg hoge administratiekosten.
<ul style="list-style-type: none"> - vaak server problemen, dan dient nogmaals alles te worden ingevuld tijd is geld. - Idiote vraag naar juistheid gegevens! Ga uit bij een dergelijk hoog bedrag voor een tekening dat dit wel klopt! of kan ik GBKN nu ook niet meer vertrouwen op juistheid!?
<ul style="list-style-type: none"> - Zou de functionaliteit gelijk willen zien als bij het kadaster. Gebied selecteren en meteen downloaden. - Mis GIS-formaten (bijv. Shape) - Administratieve kosten zijn buiten proportioneel. Evt. % van bestelsom, zeker niet gelijk of meer.
<ol style="list-style-type: none"> 1. het is niet altijd duidelijk welke informatie (openbare ruimte, eigendomsgrenzen etc.) er in de situatie zit. 2. het steeds opnieuw invullen van de bedrijfsgegevens als er iets mis gaat op de site (en dat gebeurt nogal) is vervelend. Een vast account aanmaken zou helpen.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Uiteindelijk hoge kosten die pas op de factuur echt duidelijk naar voren kwamen. Enigszins verassend dus. Over het product zelf zeer tevreden.
<p>Als ik alleen de informatie heb van een kadasterkaart (tw. de perceelnrs) kan ik alleen bestanden downloaden die ik niet kan gebruiken. Als dwg lukt dan niet.</p>
<p>Als je een klein gedeelte GBKN nodig hebt zijn de admin. kosten in verhouding erg hoog.</p>
<p>Als je in de site iets verkeerd doet moet je vaak helemaal van voor af aan opnieuw beginnen. Wijzigen in het opgegeven gebied is vrij lastig.</p>
<p>Alweer lang geleden dat ik er gebruik van heb gemaakt...</p>

Bestelformulier mailen en terugfaxen vind ik behoorlijk omslachtig. Dit moet toch on-line te regelen zijn.
Bij een bestelling Iedere keer opnieuw alle bedrijfsgegevens invullen. Terugkoppeling bij foutief ingemeten objecten.
Bij een indicatie van de kosten van een bepaald gebied, moet altijd eerst alle bedrijfgegevens worden ingevuld. Kan dit niet andersom? Eerst de locatie selecteren en als hier een digitaal bestand van besteld moet worden, de bedrijfsgegevens invullen.
Bij het aanvragen van een digitale onderlegger zou het correct zijn om eveneens kadastrale gegevens te leveren. Het ontbreken hiervan is een groot gemis. Het klopt ook niet dat je 2x moet betalen voor 1 onderlegger.
Bij het selecteren van een gebied is niet goed te zien wat je selecteert. Beeld valt grotendeels weg. Software probleem? Combinatie met kadastrale gegevens zou mooi zijn. Administratiekosten psychologisch hoog te noemen t.o.v. kosten van product.
bij kaartselectie relatief lange verwerkingstijd of een foutmelding.
De bestelling zou gewoon direct via internet geplaatst kunnen worden, extra handelingen met faxen. De prijzen die betaald worden variëren te veel en zijn veelal aan de veel te hoge kant. Dit kan goedkoper.
De bestelprocedure is zwaar achterhaald, diverse (semi) overheidsinstanties werken met accounts (kadaster+KLIC) of tokens (Prorail) voor de beveiliging van hun producten, zonder dat dit onnodige papieren rompslomp vergt.
De bevestiging van de opdracht gaat nog via de fax, is dit niet mogelijk om dit via e-mail te doen? De locatie zoeken op de kaart werkt niet erg soepel, als je wilt inzoomen op de locatie dan reageert die niet, na een aantal pogingen gaat dit pas goed.
De GBKN is anders dan hetgeen zichtbaar wordt via internet. Dit geeft misverstanden. Niet alle helpdesk functionarissen geven dit aan. What you see is not what you get.
De kosten digitaal bestand erg hoog: zijn soms hoger dan kosten voor akoestisch onderzoek en staat dus niet in verhouding.
De kosten voor grotere gebieden zijn veel te hoog
De ondergronden zijn niet up to date.
De ontevredenheid betreft met name de prijs en de snelheid van de levering: te duur en te veel tijd.
De prijs heeft mij in de meeste gevallen ervan weerhouden om een deel van de GBKN aan te schaffen. De GBKN mag wel een beetje duurder zijn dan een kadastrale kaart, maar niet 10x zo duur. Met een vriendelijke groet, Arjen van der Schaaf
De prijs t.o.v. kadaster tekeningen digitaal is te duur.
de prijs tegenover de precisie en volledigheid van het product is te hoog. Daarbij is de prijs van de administratiekosten bij kleine gebieden in verhouding veel te hoog, zeker voor een digitaal product.
De site is relatief onrustig en moeilijk te navigeren. Na het selecteren van het op te vragen kaartmateriaal is de vervolgstap vrij onduidelijk.
De Top bestellen is over het algemeen duur vooral bij grote trajecten
de verhouding prijs en wat er geleverd wordt ligt niet in verhouding met wat de markt vraagt. Als de kosten lager waren, zou er veel meer gebruik van uw services worden gemaakt
Een sterke verbetering is het kunnen toevoegen aan de website (of opsturen naar LSV GBKN) van een GIS-bestand (shapefile, MapInfo-bestand) waarmee de selectie uitgevoerd kan worden.
Faxen omslachtig
Formuliertjes uitprinten, invullen, tekenen en faxen is erg omslachtig.
Gezien het digitale tijdperk waar we in leven, zijn de prijzen van de digitale kaarten aan de hoge kant.
Herstel mogelijkheid, bij het gewenste gebied, is beperkt en omslachtig.
het exacte perceel is erg moeilijk te vinden omdat de kaart niet op straatniveau kan inzoomen.
Het gaat erg omslachtig en niet gebruiksvriendelijk wanneer ik een kaart gevonden heb die ik wil gebruiken. Als service ben ik van mening dat best iets groter gebied geleverd mag worden voor een dergelijke hoge prijs Graag ook eerst een prijs geven
Het geleverde bestand kwam qua grootte (aangeklikt op de site) niet overeen. Het geleverde overzicht was kleiner.
Het is naar mijn mening niet mogelijk om een prijsindicatie op te vragen zonder dat alle gegevens moeten worden ingegeven. Mogelijk is dit als geregistreerd gebruiker wel mogelijk, alleen hiermee geen ervaring.
het is soms lastig om de juiste gebieden aan te geven op de kaart via de website. De pc loopt er regelmatig op vast en dan kun je weer opnieuw beginnen. Beetje houterig programma... Verder tevreden.
het is soms niet mogelijk om een poligebied te selecteren als er een vierkant getekend is.
Het nauwkeurig selecteren van een gebied is lastig door de schaal metname stedelijk gebied, waardoor vaak teveel besteld wordt. De polygoon is niet altijd makkelijk te sluiten.
het programma om gebieden te selecteren is niet echt gebruiksvriendelijk. als de cursor binnen het kader komt verdwijnt hij uit beeld.
Het selecteren van een gebied d.m.v. een rechthoek werkt niet.
Selecteren m.b.v. een polylijn is vaak lastig, omdat de geselecteerde omtrek niet is aan te passen. Men moet dan

de gehele selectie opnieuw doen.
Het selecteren van het gebied is traag en is niet gebruiksvriendelijk. Men moet vaak meerdere malen polygonen maken voordat men een juist gebied heeft.
Het steeds weer invoeren van de bedrijfsgegevens bij het selecteren van een gebied is zeer storend.
Ik vind 70 euro administratie kosten veel te veel de uitsneden alleen zijn klein en kosten 30 euro met deze kosten erbij is het dus 100 euro staat niet in verhouding
Ik vind de kosten erg hoog. Tevens is de levertijd erg lang
Ik vind de manier hoe de tekening is ingedeeld, met erg veel lagen niet altijd even handig. Als architectenbureau moet je direct de tekst lantaarnpalen enzovoort eruit kunnen filteren en de wegen stoepen water opverhouden. mis de kadastrtekeningen
Ik vind het selecteren van het gebied d.m.v. Java zeer ongebruiksvriendelijk.
Is het mogelijk een systeem te maken waarmee de gevraagde gegevens direct worden doorgestuurd. Vergelijkbaar met kadata?
kaartje van Nederland waaruit de selectie gemaakt moet worden heeft een te grote afwijking tov van de gbkn. lastig oriënteren en kiezen geen info over 70 euro 'administratiekosten' is een verrassing! Ook erg veel!!
Lange verwerkingsduur van aanpassingen waarvan ik weet dat ze zijn ingemeten
Levertijd is relatief lang.
Met name de 70,- administratiekosten zijn aan de hoge kant. Soms leidt het aangeven/tekenen van een gebied op de kaart tot problemen. Bevestiging middels fax is wat ouderwets.
moeilijk gebieden te selecteren, onbekend wat voor info je ontvangen gaat nav gemaakte selectie, geen preview mogelijkheden, voor grotere stukken erg duur
Om zeker te weten dat je het goede kaartfragment ontvangt moet je, omdat de kaart te grof is, veel meer selecteren dan je lief is. Dat is kostbaar.
omdat ons bureau vooral projecten heeft in het buitengebied, ter plaatse van hergestructureerde gebieden, is de actualiteit slecht. Omdat de gedigitaliseerde 1:10000 de basis vormt is de vorm van de gebouwen rudimentair en fout ten opzichte realiteit.
Omslachtige en gebruiksonvriendelijke methode met heen en weer mailen en/of faxen. Slechte mogelijkheid tot bepalen juiste locatie (waarom geen luchtfoto?) en bij een klein gebied exorbitant hoge prijs, door de hoge registratiekosten. Doet u hier wat aan!
Onze firewall blokkeert jullie web-applicatie. Jammer dat jullie hebben voor zo platform gekozen.
Op mijn computer opent het kaartje nederland nooit, ondanks java-updates. Daarom moet ik altijd via een andere computer bestellen.
prijs gevoelsmatig hoog
Selectie op de kaart verloopt niet geheel vlekkeloos, luchtfoto ondergrond zou handig zijn.
Een wat moderner manier van selecteren zou fijn zijn.
Slechts een paar x gbkn besteld, alle keren problemen.
Directe bestelling via inet (zoals bij kadaster) zou een hele verbetering zijn. E70,- administratiekosten staat niet in verhouding tot E15,- per hectare als slechts een klein stukje gbkn benodigd is
sommige gemeenten hanteren een extreem hoog tarief als administratiekosten, deze verschillen zoveel, gewoon belachelijk. (gemeente den haag bijvoorbeeld).
Kosten 25,- gbkn, 110,- kosten administratie
Te duur.
Uw tarieven zijn erg hoog en veel te duur in relatie tot de verkregen gegevens. Er is geen marktwerking en dan ben je veroordeeld tot GBKN.
Van te voren wordt de administratie kosten niet gemeld.
Voor de bestelling zal er vast een andere manier zijn om via een fax de bevestiging te versturen.
weinig detail
Wij bestellen het liefst op GBKN nummers, deze functie is er een heeltijd gelede uit gehaald. Sinds die vind ik het stukken slechter.
Wij werken met kleine gebieden maar daar wordt hoge administratie kosten berekend.
Zou het makkelijker vinden dat je de informatie gelijk tot je beschikking hebt (net als bij kadata, de perceels informatie).
Vind het sturen van een fax een vrij ouderwets systeem.

4. Heeft u verbeterpunten of wensen ten aanzien van het Bestelloket?

Anders namelijk...
- verbeteren selectie mogelijkheden
aanbieden van GBKN in andere bestandsformaten (shp, tab, Oracle-database)
aanpassing verdeelsleutel administratiekosten(meer bestellen, meer administratiekosten)
account aanmaken, niet steeds invullen

behoorlijke prijsverlaging doorvoeren
Beschikbaarheid in shape-formaat
De kosten mogen omlaag. Het is behoorlijk duur!
duidelijke interface die werkt op alle browsers
een "preview" van het bestelde
Geen java platform
goedkoper maken
graag de prijs naar beneden doen
Helder inzicht in kosten
In kunnen loggen als bekende klant zodat niet iedere keer alles te hoeven worden ingevuld
lagere administratiekosten
lagere kosten
meer informatie op het kaartmateriaal (is bij gemeentelijke kaarten vaak wel het geval)
ook trajecten (langerekte polygoon) kunnen bestellen i.p.v. rechthoekige uitsneden
snellere prijs indicatie
Verbeteren selectieprocedure
voeg kadastrale gegevens toe
volledige combinatie van terrein, bebouwing en kadastrale grenzen
What you see, is not what you get

5. BKOL: Binnen welk type gebruikersorganisatie bent u werkzaam?

Anders namelijk...
gem. Amsterdam
illustrator
Lichtmastreclame
Makelaardij & adviesbureau
telecom
TNO Geological Survey of the Netherlands

6. BKOL: Kunt u uw ontevredenheid toelichten?

Reden van ontevredenheid
Kleuren veranderen bij in/uitzoomen regelmatig.
Performance is zo nu en dan slecht.
Viewer lijkt niet altijd goed te werken.
Ontevreden over afhandeling meldingen gerelateerd aan beperkingen gebruik WMS service
Visuele kwaliteit van de 'plaatjes' is niet optimaal. Mag scherper.
wij werken met mapinfo van Geodon dit is engels talig dit is lastig
het printen van de GBKN kaart is niet mogelijk wij hebben alleen kijk rechten
liever vectorformaat/shape
Voor ons gebruik is de rasterweergave zeer onwenselijk. Ook werkt het vergroten niet. Wij hebben de kaart nodig om duidelijk te kunnen weergeven waar zich een bepaalde lichtmast bevind. Helaas is de kaart daar niet geschikt voor.

7. Heeft u verbeterpunten of wensen ten aanzien van de applicatie BKOL?

Verbeterpunten/wensen
de exportfunctie
het levert wel eens problemen op als de juiste java niet is geïnstalleerd. Dat maakt gebruik wel eens lastig.
Het meetkundig inpassen van de informatie zou verbeterd kunnen worden.
Tevens zou de transparantie van het kaartbeeld verbeterd kunnen worden waardoor het combineren met andere broninformatie gemakkelijker wordt
Vergroten verbeteren. Kaarten maken a la google, maar dan met getekende gebouwen en huisnummers en kadasters.
zo'n betaalservice is zo'n gedoe. Liever hebben we een dataset die we gewoon op de schijf kunnen hebben. Dit is echter te prijzig.

8. MMS: Binnen welk type gebruikersorganisatie bent u werkzaam?

Anders namelijk...
GBKN-Zuid
GR Werkorganisatie De Waard
Ingenieursburo (bijhouder)
Kadaster
KADASTER
KADASTER
kadaster
Kadaster
Kadaster
Kadaster
kadaster
Kadaster
Kadaster - sector GBKN
kadaster Geo sector GBKN
Kadaster sector GBKN
Kadaster/GBKN
Landmeetkundig buro
leverancier
leverancier GBKN mutaties
nutsbedrijf
PWN Waterleidingbedrijf Noord-Holland
Sector GBKN
Stichting GBKN-Zuid
Technische Dienst
Waterleiding bedrijf
waterschap
Waterschap
Waterschap
Waterschap

9. MMS: Kunt u uw ontevredenheid toelichten?

Reden van ontevredenheid
<ul style="list-style-type: none"> - aanmelden is soms nogal uitvoerig, veel stappen. bv het overnemen van eerder ingevulde gegevens (macro's) - terugmelding van niet uitgevoerde meting schiet tekort. - huidige meetfrequentie is niet meer van deze tijd.
<ul style="list-style-type: none"> - bij statuswijziging komt het juiste scherm niet terug - het toevoegen en verwijderen van mutaties in een project is niet altijd mogelijk - het inzoomen gaat pas na een klik in het veld - bij enter gaat niet de mogelijkheid in werking die is ingevuld.
(te)vaak storing in de werking van MMS.
Aangemelde objecten (bijv woningen) worden te vaak ten onrechte niet gemeten.
Gesloopte/verwijderde objecten binnen een opgegeven plangebied blijven te vaak op de GBKN staan.
Locaties met de aanduiding WIU (of foutief W.I.U.) worden niet bijgewerkt.
Al er in de structuur van het MMS iets veranderd wordt dit slecht doorgegeven. Mijn voorstel maak een nieuwsbrief met daarin de wijzigingen zodat iedereen op de hoogte is. Oude projecten blijven veel te lang staan en "staan" daardoor in de weg
Ben coördinator landmeetkunde van een ZMG. Alle mutaties worden door ons zelf opgespoord. Nog nimmer heeft een derde een mutatie gemeld. Gebruik dus MMS in het geheel niet, betekent veel extra werk voor mij.
Bij Harderwijk (Hdw) is de applicatie werkend. Hdw is een ZMG. Hdw zou graag MMS ook als haar eigen meldingssysteem willen gebruiken. Echter MMS werkt bij ons zeer traag. Dat ontnemt ons de lust er mee te werken.
Bij het eerste gebruik van MMS was voor mij niet altijd duidelijk wat ingevuld diende te worden. Geen handleiding en te weinig uitleg ontvangen van mogelijkheden MMS. Veel mutaties niet verwerkt.
De aangekondigde planning wordt niet helemaal gehaald.
De applicatie blijft vaak hangen. Krijgt continu meldingen dat het niet goed is terwijl het zo wel zou moeten. En kan er niet fatsoenlijk mee tekenen.

De kwaliteit van inmeten en de frequentie van aanleveren is o te huilen
De LANDELIJK afgesproken termijnen voor verwerking en teruglevering zouden best omlaag mogen. Hierdoor grotere actualiteit en betere afstemming met de BAG.
De lange doorloop tijd. soms meer dan een jaar na melding pas op GBKN. Ook komt het voor dat meldingen zijn verwijderd, waardoor er opnieuw gemeld moet worden. Als er vragen zijn of iets verwijderd wordt omdat ??? laat het dan even aan de melder weten.
De mutatiefrequentie van de GBKN is veel te laag. Dat maakt het bestand minder goed bruikbaar/beheersbaar i.c.m. de BAG.
De mutatieverwerking voor het buitengebied gebeurt 1 x per jaar, dat is echt tekort, daar GBKN dient als bron voor de pandenkaart BAG. Binnen de kern is het 2x per jaar, dit is ook zeer krap. Mutatie-verwerking moet echt naar 4x per jaar!!!
De status van een melding zou eigenlijk vanuit te kaart moeten kunnen, nu moet je ergens in en tabel op zoek naar je melding en hier kan je dan de status veranderen. En andersom, je zou vanuit de tabel naar de kaart moeten kunnen springen.
De verwerking heeft meer dan 1 jaar nodig had alvorens deze is verwerkt op de GBKN en dit vind ik (persoonlijk) te lang duren.
De wijze van het aanbrengen van de locatie en invulschermen zijn niet gebruiksvriendelijk. Tegenwoordig kan het veel beter. Wensenlijsten zijn niet actueel. Mogelijkheid voor inbreng plustopo is verder beperkt dan in vorige versie. etc.
doorloop tijd in buitengebieden bedraagt soms 3 jaar
Doorlooptijd soms te lang
Eind augustus de meldingen doorgeven en de nieuwe GBKN kaart ontvangen we pas halverwege januari. Zit ong 5 maanden tussen wat wel erg lang is om up to date te zijn bij een jaarlijkse melding.
Enkele malen zijn een groot aantal gebouwen doorgegeven. Na een tijd kregen we een mail dat alles verwijderd was, dit omdat er niet alleen hoofdgebouwen waren doorgegeven. Daar wordt je niet vrolijk van.
er is geen historie van de mutaties op de kaart
Er wordt niet terug gekoppeld. En mutaties worden wisselend verwerkt.
Er wordt niet teruggekoppeld waarom niet gemeten maar wel aangemelde objecten niet worden gemeten. Ook zit er te veel tijd tussen de melding, de meting en de aanlevering van hetgeen gemeten is.
Er wordt weinig of geen gebruik van gemaakt (zo weet ik natuurlijk nooit wat ik moet meten)En er staan meldingen in die niet in onze gemeente vallen.
Er zit erg veel tijd tussen aangeven via MMS en gereed zijn van de mutaties. Ook, andere grondeigenaren als RWS of Prorail geven niks aan. Daardoor heb ik nu geen actuele GBKN.
Foutmelding moeilijk te verbeteren. lijst moeilijk te lezen. datums zijn niet standaard wijze geschreven en daardoor moeilijk leesbaar
Gaat/ging in onze gemeente zeer slecht. Meldingen vaak niet verwerkt.
geen actieve terugkoppeling van melding wanneer deze opgelost is
gevoelsmatige uitdrukking
grafisch scherm om meldingen te duiden werkt onhandig
Het duurt erg lang voordat zichtbaar is dat een melding een andere status heeft gekregen, of dat het een andere status heeft gekregen.
Het duurt te lang voordat topo verwerkt wordt. Gebouwen die al 2 tot 3 jaren staan,zijn nog niet in ons Gis systeem.
Het duurt te lang, minimaal een half jaar , tot de mutatie is verwerkt, wat overigens sterk samenhangt met de datum van aanmelding. In het buitengebied kan het langer dan een jaar duren.
Het gebeurt erg vaak dat meldingen maar half gemeten worden. De melding opnieuw gedaan worden waardoor de doorlooptijd verdubbelt. En Arcadis heeft een gat in het contract gevonden waardoor ze bijna alles van een luchtfoto mogen doen MAG meer doorlooptijd
Het gebruik van de site is (betrekkelijk) traag. Daarnaast komt het wel eens voor dat tijdens het invoeren van de gegevens de pagina plotseling teruggaat naar de beginstand.
Het is gemakkelijk als we via een mail info krijgen als de mutatie gereed is. Dit scheelt mij veel tijd in uitzoek werk wat voor een kleine organisatie als ons zeer belangrijk is. Ook dit doen we maar even bij.
Het is niet altijd duidelijk wat met de diverse velden wordt bedoeld. De toelichting is ook niet duidelijk en tevens moeilijk te vinden. Voor nieuwe gebruikers is dit moeilijk te begrijpen.
Het is niet een gebruikersvriendelijk systeem, de kaart laad te klein in scherm,(krijg je wel goed maar dan moet je weer opnieuw inloggen) terug naar het vorige scherm, onthoud dan niet de gegevens.
Het muteren van de status in niet flexibel; een voor een verwerken
Het verwerken van mutaties duurt te lang, vooral van kleine zaken
Het verwerken van mutaties duurt vaak erg lang. Mutaties worden eens per jaar verwerkt, waardoor wijzigingen

soms meer dan een jaar duren voor ze doorgevoerd zijn.
Het verwijderen/wijzigen van meldingen is erg omslachtig. Het afvoeren van melders is (bijna) onmogelijk, terwijl ze al jaren niets meer melden/downloaden.
Het was vaak niet duidelijk dat het melden van een mutatie gelukt was. Daardoor zijn een aantal mutaties dubbel gemeld.
Het werkt niet altijd. Sommige data niet zichtbaar in Firefox browser. Grafische module werkt ook niet. Slecht te controleren of data verwerkt is.
het zou mooi zijn dat je in een keer (binnen en mutatie)meerdere mutaties kan opgeven.
ik mis de mogelijkheid om meldingen te muteren als ze gemeld zijn door de gemeente.
Ik vind het lang duren voor de meldingen worden ingemeten.
Ik zou graag zien dat de frequentie van verwerking meerdere malen per jaar zou plaats vinden. Nu 2 keer per jaar in de toekomst zou ik dit maandelijks willen.
in eerste instantie waren wij helemaal niet op de hoogte dat er zo een systeem was. Na wat hulp konden wij in het systeem dan gaat het redelijk makkelijk.
In sommige gemeenten blijven meldingen als aangemeld staan als ze al opgelost zijn
je moet een aantal regels kunnen aanvinken en voor die regels de status veranderen
meldingen worden regelmatig niet of niet correct verwerkt zonder terugkoppeling
Meldingstijd van aangifte tot verwerking duur te lang. Voor meldingen waarvoor men niet naar buiten hoeft zou men direct (bv. binnen 4 weken) moeten kunnen uitvoeren.
Moeilijk om projecten die al verwerkt zijn, deze afgemeld te krijgen. Verder worden door andere partijen dikwijls projecten opgevoerd, terwijl er nog niets te meten is.
mutatietijd duurt veel te lang
Na melding in het MMS is de duur van inmeten langer dan de voorgeschreven termijnen.
Niet correct ingemeten. Je moet alle meldingen nalopen of ze gemeten zijn. Huisnummermutaties niet altijd doorgevoerd.
Niet verwerkte mutaties leiden tot administratieve rompslomp. Bijhouden wat gemeld is, wat verwerkt is en wat niet verwerkt is. Niet verwerkte mutaties slippen er evt. tussen door en de GBKN is niet actueel.
onduidelijk wanneer alles overgekomen is en wanneer wat verwerkt gaat worden
Op het bericht staat nooit het adres, koper en verkoper vermeld
projectbeheer?
redelijk lastig om naar betreffende locatie te gaan. Hier moet een betere oplossing voor gezocht worden.
Reeds enkele malen heb ik diverse woningen aangemeld waarvan de bouw al lang geleden was beëindigd. Deze objecten werden vervolgens niet op de GBKN aangegeven. De reden hiervan is mij nooit duidelijk gemaakt.
Sommige mutaties duren erg lang en staan al meer dan een half jaar in mms
Sommige tekstmutaties uit 2007 zijn nog steeds niet verwerkt. Het gaat dan niet om geometrische aanpassingen maar over de schrijfwijze van straten ca.
Statuswijziging kan niet over meerdere mutaties; schakelen tussen kaart en mutatie niet mogelijk; onvoldoende voor gemeentelijk mutatiebeheer.
te omslachtig om per melding de status te veranderen. kost veel tijd. kan naar ons inziens veel makkelijker.
Te veel handmatige handelingen die grotendeels uit de BAG administratie gehaald kunnen worden.
terugkoppeling is er niet, geen contact met mensen die de metingen verrichten
Tijdsduur vanaf het moment van in behandeling tot het daadwerkelijke leveren via Was Wordt duurt te lang.
Traag en niet bepaald gebruiksvriendelijk
Traag en omslachtig systeem
Tussen een mutatie en de inleverdatum kan 5 maanden en 30 dagen zitten. De aangedragen mutaties worden ook niet meteen verwerkt. Hierdoor kan het voorkomen dat aangedragen mutatie bijna een jaar later in de GBKN verwerkt is.
Tussen het melden en de verwerking op de digitale ondergrond zit een te lange periode, ruim een half jaar!!! Het inhoud van de GBKN loopt ook achter t.o.v. de behoefte inhoudt BAG kaart
Uiteraard hoop je dat een melding zsm wordt verwerkt, al begrijp ik prima dat zoiets niet altijd mogelijk is. Maar 4 maanden wachten vind ik vrij lang
Vershillende meldingen gedaan maar geen terugkoppeling gezien, kan ook komen doordat er een ander email adres aan het account hangt, dit is niet door ons te controleren
Vindt de applicatie niet gebruiksvriendelijk.
Voor de organisatie is het lastig te begrijpen dat bepaalde meldingen pas maanden later via levering was/wordt gecorrigeerd zijn.
Voor de wet BAG moeten wij als gemeente binnen 26 weken definitieve geometrie in de BAG applicatie invoeren. Met de huidige richtlijnen rond het secundaire gebied gaat dat niet lukken. We zullen dus als gemeente zelf naar een andere oplossing moeten zoeken

We zouden mutatieprocessen meer willen integreren en versnellen. O.a. integreren van revisietekeningen civieltechnische werken.
Wij melden fouten in bebouwing en huisnr's n.a.v. klachten die binnen komen. Als wij een afmelding krijgen zijn de gegevens bijna nooit aangepast. I.v.m. terugkoppelen naar onze klanten, is het wenselijk melding te ontvangen als de gegevens zijn aangepast.
wijzigingen aanbrengen in mutatieopdrachten gaat omslachtig
Zou graag een deel uit eigen gesignaleerde mutatie kaart willen uploaden zonder al te veel administratieve rompslomp. Zou graag informatie ontvangen wanneer de meetwerkzaamheden in planning staan en uiteindelijke oplevering dmv was/wordt of nullevering!
Zowel het terugkoppelen van de mutatie als ook de daadwerkelijke verwerking duurt eigenlijk veel te lang.

10. Heeft u verbeterpunten of wensen ten aanzien van de applicatie MMS?

Verbeterpunten/wensen
- aanmelden is soms nogal uitvoerig, veel stappen. bv het overnemen van eerder ingevulde gegevens (macro's)
- terugmelding van niet uitgevoerde meting schiet tekort.
- huidige meetfrequentie is niet meer van deze tijd.
- import en exportfuncties uitbreiden/verbeteren
- mogelijkheid om als 'hoofdgebruiker' zelf kunnen toevoegen van personen uit organisatie
- Wijzig functie verbeteren. De Afbreken knop breekt nu de applicatie af ipv naar vorig scherm te gaan.
- De omgeving moderner maken, zeg maar met google map of CAD functie , zoomen / pan etc.
Aan deze bijdrage moet slechts een beperkte waarde worden toegekend. Als ZMG gemeente werken we met een eigen MMS systeem. De opgedane ervaringen in de proeffase met het MMS systeem waren positief.
als beheerder van een gebied zou je gemakkelijker alleen op dat gebied moeten kunnen inzoomen en niet (bij de functie " pan", geheel Nederland
Als je een melding verwijderd hebt per gemeente moet de opsomming blijven staan. Nu moet je voor iedere melding opnieuw de filter zetten. Verder moet je users kunnen verwijderen indien gewenst.
Als veelvuldig gebruiker van MMS vind ik het zeer omslachtig om meldingen te wijzigen van bijv. "in behandeling" naar "aangemeld". Per wijziging moet er weer voor de betreffende gemeente gekozen worden etc. Dit is zeer tijdrovend. Bij proj.terugknop boven
Als Waterschap maken wij hier (nog) weinig tot geen gebruik van. Mogelijk zal dit in de toekomst veranderen i.v.m. mogelijk bronhouderschap thema water.
-Beeldopbouw lijnen/vlakkenkaart niet altijd optimaal.
-MMS is af en toe instabiel (ligt er af en toe uit).
Ben geen gebruiker. Als directievoerder hoor ik weinig tot geen klachten
Ben zelf functioneel beheerder GIS. Het melden van mutaties wordt momenteel gedaan door (oud)collega Peter Wessels die alles via een bulk-upload meldt. Het is de bedoeling dat onze nieuwe GBKN medewerker straks wel de via het MMS signaleringen gaar melden
Bij het inloggen moet ik eerst het inlogscherm groter maken anders krijg ik een heel klein kaartschermpje. Als dat vergeten wordt moet ik weer opnieuw beginnen. het kaartje zou voor de leesbaarheid evengoed, groter mogen.
Bij het vorige invulveld al deels verbeterpunten aangegeven, maar ik heb nog wel een wens, als metingen klaar zijn en gemuteerd op de GBKN of deze dan uit het MMS kunnen worden gehaald (blijven er lang op staan)
Bij zoeken op adres komt het gezochte adres (woonplaats) vaak niet voor in de lijst die dan verschijnt. Tik je ook de woonplaats in, dan gaat hij wel in een keer naar de gezochte locatie. Dit is heel hinderlijk.
Dat het invoeren van een adres kerkstraat 1 markelo, deze ook compleet mee neemt naar de volgende pagina en niet allen kerkstraat.
de applicatie op zich is niet fout
De applicatie werkt bij niet
de functie van het vakje uitsluitend BAG is bij ons niet duidelijk
De gebruikersvriendelijkheid van het programma MMS is niet hoog; bijv.: Ok = ja, esc = nee, het aangeven van een locatie in de tekening is omslachtig
de kaart werk niet altijd naar behoren of is klein scherm
De mogelijkheid om kleine tekeningen, foto's en schetsen met de melding mee te sturen ter verduidelijking van de situatie.
Een betere terugkoppeling wat er met de melding is gebeurd. Bijvoorbeeld in de vorm van een raadpleegbaar meldingen overzicht.
de snelheid is soms erg laag bij het laden van de kaart
De snelheid laat nog wel eens te wensen over!
de velden in een melding geven te veel informatie
de status is onduidelijk
de verhaarding lijnen met wegen lijnen zijn soms door elkaar .
de huis nummers soms niet in goede richting met straatnaam.

de naam lang de straat of weg moet meer keer geven.
Directe (1:1) relatie tussen wat aangegeven dat verwerkt is in MMS en de werkelijkheid binnen de GBKN. Soms staat in MMS aangegeven dat het in de GBKN verwerkt is, maar bij de eerstvolgende versie van de GBKN blijkt dat nog niet zo te zijn.
Door mutaties zonder kaartweergave door te geven. Geef coördinatiepunten aan in bijv. een Excel-bestand en deel mee wat de mutatie is.
Duidelijker uitleg over wat bedoeld wordt en wat de achterliggende gedachte is achter sommige gevraagde gegevens.
een betere ondergrond, gemakkelijker statuswijzigingen doorvoeren
Een goede beschrijving van welke gebouwen / objecten wel en niet gemaald moeten worden.
Een grotere window waarop de gbkn te zien is, iets duidelijkere menu's en betere snellere uitleg bij welk soort mutatie de melding hoort.
een meer actuele rasterkaart in de achtergrond werkt een stuk prettiger. Ik werk in een gemeente waar de afgelopen jaren enorm gebouwd is.
Een terugkoppeling wanneer dat de mutaties zijn doorgevoerd zal erg prettig zijn.
Er is deze maand een wensenlijst verstuurd vanuit Zuid aan het LSV.
Er zijn vele verbeteringen mogelijk. In de sfeer van scherm afhandeling (zie mijn andere voorbeelden eerder. Maar dat kan ook in de sfeer van de mogelijkheden die nog niet zijn benut.
Geachte Lezer, Momenteel kan ik nog geen mening weergeven omdat door mij nog geen werkzaamheden op dit gebied (MMS) hebben plaatsgevonden zodoende een Zesje.
gebruik geen mrs
gemeente waar ik werk is zelfmetend, we maken geen gebruik van mms
gesignaleerd mms niet 1 op 1 met gbkn stichting is een was word van kadaster niet toegepast ? dit is lastig met melden
graag historie van alle gemelde mutaties op kaart, ivm dubbele meldingen
Graag zou ik de mutaties sneller willen kunnen opzoeken in MMS
grafisch aangeven van locaties werkt omslachtig en mislukt regelmatig
Heeft geen teken of text functies met name voor juiste plaatsing huisnummers is dit lastig !!!!!!!
Het adres moet bij verwerking twee keer worden ingetypt
Het is jammer dat er geen link naar plotjes of jpg bestanden mogelijk is. Het maken van projecten op basis van de kaart is erg lastig, er zou een toevoeging van de kern mogelijk moeten zijn.
Het is lastig om een cijfer te geven voor MMS in een gemeente die zelfregisterend is. Alle mutaties worden door ons zelf opgespoord (meldingen BWT,lufo's e.d.). Er wordt door andere gebruikers van de GBKN-Flevoland vrijwel geen gebruik gemaakt van MMS.
Het melden gaat een stuk makkelijker door de grotere keuze van mutatiesoorten. Vele zijn er bij gebaad als de verwerking sneller zou kunnen. Na de invoering van GIS zijn er meer gebruikers. Hierdoor krijg je steeds mee vragen over de GBKN.
Het zou handig als de plaatsnaam ook in het CSV overzicht meegenomen kan worden. Tevens is het voor mij handig dat na een melding, bij de volgende mutatie melding de gegevens van de vorige er nog staan. Vaak is de 2e melding nl. in dezelfde straat.
ik heb al een verzoek lopen. In Zeeland worden kernen en buitengebied door de gemeente en het ing. buro apart gemeten. Kan MMS dmv coördinaat herkenning worden bepaald of een melding binnen de kern ligt of in het buitengebied.
Ik heb nog geen ervaring met deze applicatie.
Ik kan geen cijfer geven want ik werk er (nog) niet mee
Op pagina 3 heb ik bij anders "niet in te vullen" ingevuld maar dat moet zijn "ik werk er al sinds 1980 mee" maar als ik dat invul krijg ik een foutpagina en kan ik de enquête niet verder invullen
Ik kom er nu niet zo snel op moet ik over nadenken. graag anders even over bellen. Erik van der Knaap, gemeente Naarden
Ik maak er als medewerker van een muterende gemeente geen gebruik van.
Ik maak geen gebruik van MMS, wij zijn een zelfmuterende gemeente die zelf de mutatiesignalering verzorgt ik mis de mogelijkheid om meldingen te muteren als ze gemeld zijn door de gemeente.
In Ede wordt geen gebruik gemaakt van het MMS. Voor het oppakken van meldingen die gebruikers doen in het MMS is nog geen goede oplossing gevonden. Weet momenteel niet eens hoeveel meldingen daar in staan als mogelijke werkvoorraad
In het informatiescherm wat komt na klikken van de "I" al statuswijzigingen op kunnen geven
In het kader van de BAG er zorg voor dragen dat meldingen voor het Mutatie Melding Systeem z.s.m. van de grond komen. Misschien met een beloningssysteem werken?
Indien er alleen een infrastructurele verandering is, dan moet je wel m3 aangeven. Dit kan niet. Graag veranderen in m2.

indien ik problemen ondervind meld ik dat direct.
Integratie met gemeentelijke mutatiemeldingen- systemen, welke overigens ook aan verandering onderhavig zijn vanwege de opkomst van de BAG. Binnen onze organisatie zetten wij in op een koppelvlak en werkljsten tussen BAG en GBK- software.
Is het mogelijk om in het MMS een vaste stand in te stellen zodat per gebruiker zijn/haar eigen beheersgebied direct zichtbaar is?
Kan er op de kaart zichtbaar worden gemaakt waar de uitbreidingsgebieden liggen. Zodat duidelijk is voor degene die moet melden of zij/hij in dit gebied meldingen moeten doen.
Koppeling met basisregistraties (met name BAG). Vereenvoudigen van statusverandering en veruimen import mogelijkheden voor bulk upload.
Laatste locatie vasthouden bij maken nieuwe melding.
leesbaarheid, grotere plattegrond
maak geen gebruik van mms, zijn zelfmetende gemeente
meer duidelijkheid over primair en secundair gebied
meer keuze in soort mutaties.
Meer mogelijkheden zoals melding BAG pand.
meerdere mutaties in Ã©Ã©n mutatie doorgeven
meldingen kunnen worden gedaan, maar terugkoppelingen van gereed meldingen zijn er niet of veel te omslachtig
Men moet er mutaties op gaan melden anders heb je er niets aan.(2 meldingen per jaar zijn we niet van onder de indruk)
misschien als ondergrond een luchtfoto/satelliet foto toepassen (google earth o.i.d.)
MMS tegen het licht houden op gebied van gebruikersgemak en snelheid van werken.
MMS wordt niet gebruikt
mogelijkheid meerdere mutatie op een plek aan te kunnen geven. zoals Slopen, bouwen en huisnummer bijvoorbeeld het slopen van een woning en het bouwen van twee woningen onder een kap.
Mogelijkheid om mutaties coördinaat gerelateerd aan te leveren. Mutaties worden in de toekomst bij de provincie op coördinaat verwerkt en het is dan mogelijk om mutaties te verwerken door erna toe te navigeren met bijv. Tomtom
Mogelijkheid om tekst op kaart te plaatsen, ter toelichting op mutaties
Nauwkeuriger polygonen trekken; verkeerde melding intrekken (eigen meldingen beheren)
Nee, geen wensen.
neutraal betekent in dit geval geen mening, omdat het door mij niet wordt toegepast
Niet op dit moment
Nieuwsbrief per verandering(en) opstellen en onder de gebruikers verspreiden. De wensen van gebruikers sneller doorvoeren. De polygonen komen nu in een text bestand, deze als een sfn-bestand ter download aanbieden.
Nog niet op dit moment
Omdat alle mutatiemeldingen en afhandeling hiervan via onze beheerder 's-Hertogenbosch lopen, stellen wij ons achter de mening van hun.
onbekend met MMS
Op dit moment niet. Zelf werk er er niet mee, maar zie af en toe wel inhoudelijk hoe e.e.a er uitziet.
Past niet bij eigen mutatie signalering systeem. Wordt niet gebruikt
Polygonen tekenen werkt niet erg lekker. Ook dien je bij het aanmelden steeds het werkgebied/gemeente op te zoeken.
postcode als zoekfunctie leverde problemen op en gebruik ik daarom niet meer. misschien inmiddels opgelost
Snelheid. Soms is 'het systeem' wel erg traag. Het aantal keren 'eruit liggen' zou omlaag mogen.
Sneller en betere functionaliteit
Soms valt de melding weg en kun je niet doorgaan.
Soms werkt het systeem niet, waardoor mutaties niet ingevoerd kunnen worden, of loopt het systeem vast (onstabiel)
Soms zeer traag
status veranderingen zijn lastig door te voeren. Geen export mogelijk naar andere grafische systemen
Statuswijziging kan niet over meerdere mutaties; schakelen tussen kaart en mutatie niet mogelijk; onvoldoende voor gemeentelijk mutatiebeheer.
Terug koppelen is van groot belang. Het is ook makkelijk wanneer het bekend is wanneer mutaties verwerkt worden.
Uploaden van tekeningen, foto's en schetsen van de te meten situatie.
Verbeter punten : bestelling van topo moet zeker een duidelijker omschrijving hebben en moet gebruiksvriendelijker
verdere uitleg ter plaatsen

Voor onze gemeente geldt dat door de BAG de applicatie MMS (voorlopig) niet meer zal worden gebruikt. Nu worden mutaties aangegeven via applicatie BAG (CGA) en wordt deze pandenkaart aan de GBKN gestuurd.
Web Map Service(WMS) aftappunt
Weergave van het overzicht is regelmatig weg. Schrijfwijze straat naam komt erg precies
wens spreekt uit de opmerking
Wij downloaden allen de projecten die door de stichting voor ons zijn aangemaakt. Voor de rest doen we niets met de applicatie
Wij gebruiken het MMS niet aangezien Wijchen een zelfmutterende gemeente is
wij gebruiken het niet
Wij melden fouten in bebouwing en huisnr's n.a.v. klachten die binnen komen. Als wij een afmelding krijgen zijn de gegevens bijna nooit aangepast. I.v.m. terugkoppelen naar onze klanten, is het wenselijk melding te ontvangen als de gegevens zijn aangepast.
Wordt momenteel nog minimaal gebruikt
zeker adres vermelden en als het kan ook de andere partij
Zoals gemeld heeft Harderwijk geen gebruikservaring.
zo'n beetje alles want het werkt niet.