



klantonderzoek

watergebruikers

die nog geen klant zijn

Klantpanel – Beoordeling brieven + envelop

Aantal verstuurde enquêtes: 1034

Aantal respondenten/ingevulde enquêtes: 228

Dankzij de hulp van de Denktank hebben we de voorgestelde brieven kunnen verbeteren. In het najaar worden deze naar adressen gestuurd om te bepalen welke brief voor de meeste aanmeldingen zorgt.

water voor nu en later

Vitens



#### Best panellid,

Wil je onze korte vragenlijst invullen? Voel je niet verplicht, maar we kunnen je hulp wel goed gebruiken. Het kost maar 5 minuten van je tijd!

#### Watergebruikers die nog geen klant zijn

Vitens zorgt 24/7 voor schoon en betrouwbaar drinkwater aan bewoners in het Vitensgebied. Als alle gebruikers van het water zijn aangemeld als klant en betalen voor het drinkwater, houden we samen de kosten laag. Gelukkig zijn bijna alle watergebruikers in ons gebied netjes aangemeld. Toch is er ook een (kleine) groep die niet is aangemeld, bijvoorbeeld omdat zij dit zijn vergeten na een verhuizing of denken dat water bij het energiecontract hoort. Deze groep niet-aangemelde gebruikers van het water sturen we regelmatig brieven met de vraag om zich alsnog aan te melden. Deze brief willen wij verbeteren, zodat bewoners zich na de eerste brief gelijk aanmelden als klant.

#### Welke van de 3 brieven zorgt voor de meeste aanmeldingen?

We willen je 3 brieven laten zien. Van jou als panellid horen we graag welke brief het beste is volgens jou, en of de brief nog verder aangepast moet worden. Ook leggen we je verschillende enveloppen voor om te horen welke jij het snelst zou openen.

#### Meedoen aan het onderzoek - 5 minuten

Klik op de [grote knop hieronder](#) om mee te doen.

Je gaat dan naar een enquête die in een nieuw venster opent.

Alvast hartelijk dank voor jouw advies aan ons!

Met vriendelijke groeten,

Vitens

[Ik doe ook graag mee](#)

water voor nu en later

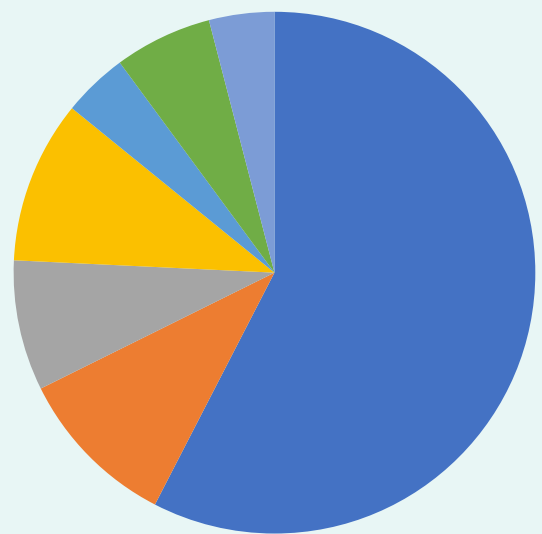
Vitens

## vraag 1:

wat zou voor jou de belangrijkste reden zijn om je aan te melden?

### belangrijkste reden om direct aan te melden

- Als ik zou lezen dat aanmelden makkelijk is met simpele stappen (56,7%)
- Een andere reden (9,7%)
- Als ik weet dat de brief van een betrouwbare afzender komt (8,4%)
- Als ik zou lezen dat Vitens begrijpt dat het mij tijd kost (10,5%)
- Als ik zou lezen dat iedereen in mijn regio al aangemeld is (4,2%)
- Als ik zou lezen dat aanmelden niet verplicht is (6,3%)
- Als ik weet waar mij geld naartoe gaat (4,2%)

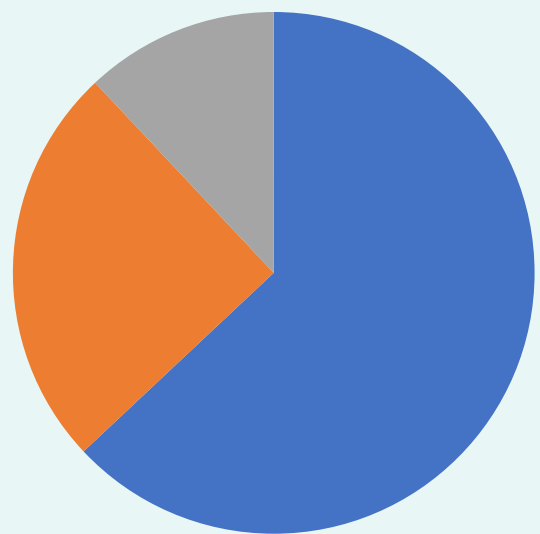


## vraag 2:

welke aanmeldtermijn spreekt je het meeste aan?

### voorkeur aanmeldtermijn

- 14 dagen (63%)
- 5 dagen (24,8%)
- 30 dagen (12,2%)



# vraag 3: naar welke brief gaat je voorkeur uit?



Klantenservice  
Postbus 2014  
6802 CA Arnhem  
www.vitens.nl

Aan de bewoners van  
Waterstraat 1  
9999 XX WATERSTAD

Kvk: 05069581  
BTW: NL810584384B01  
Incassant: NL84ZZZ050695810000  
IBAN: NL94 INGB 0000 8690 00

Beste bewoner,

Vitens levert drinkwater op uw adres. We zien in onze gegevens dat u nog niet bent aangemeld als klant bij Vitens. We vragen u dit **binnen 14 dagen** te doen. Wij begrijpen dat aanmelden als klant bij Vitens tijd kost. Gelukkig gaat aanmelden heel makkelijk en kost het **maar een paar minuten**. Volg deze stappen om u aan te melden als klant:

1. Scan de QR code onderaan deze brief of ga naar [www.vitens.nl/aanmelden](http://www.vitens.nl/aanmelden)

2. Heeft u de sleutel al ontvangen? Klik dan op de knop **Ja, ik heb de sleutel ontvangen**

3. Op de volgende schermen geeft u uw **verhuisdatum**, uw **gegevens** en **meterstand** door.

- Adres
- Verhuisdatum
- Meterstand
- Persoonsgegevens

4. Het is gelukt! U ontvangt een bevestiging in uw mailbox. **Ja, ik heb de sleutel ontvangen**

### Lukt online aanmelden niet?

U kunt uw aanmelding ook telefonisch doorgeven. Dit kan door te bellen naar onze klantenservice 0900 0650 (normale belkosten).

### Heeft u nog vragen?

Voor vragen of het doorgeven van een wijziging kunt u terecht op [www.vitens.nl/service](http://www.vitens.nl/service)

Met vriendelijke groet,

Arnoud van Esch  
Manager Klant & Facturatie

Scan de QR code  
en meld u aan!



Klantenservice  
Postbus 2014  
6802 CA Arnhem  
www.vitens.nl

Aan de bewoners van  
Waterstraat 1  
9999 XX WATERSTAD

Kvk: 05069581  
BTW: NL810584384B01  
Incassant: NL84ZZZ050695810000  
IBAN: NL94 INGB 0000 8690 00

Beste bewoner,

Vitens levert drinkwater op uw adres. We zien in onze gegevens dat u nog niet bent aangemeld als klant bij Vitens. We vragen u dit **binnen 14 dagen** te doen.

**98%** van de inwoners in uw regio heeft zich na hun verhuizing aangemeld als klant bij Vitens. U heeft dit als een van de weinigen nog niet gedaan.

Meldt u zich ook aan binnen de komende 14 dagen?

### Aanmelden:

Voor het verwerken van uw aanmelding hebben wij de datum van sleuteloverdracht en de watermeterstand van dat moment nodig.

Aanmelden kan via één van onderstaande manieren:

1. Via onze **website**: [www.vitens.nl/aanmelden](http://www.vitens.nl/aanmelden) of scan de QR-code.
2. Via onze afdeling **klantenservice**: bel naar 0900 0650 (normale belkosten).

### Liever geen water?

Gebruikt u geen drinkwater en wilt u er niet voor betalen? Belt u ons dan. Ook dan hebben wij gegevens van u nodig.

### Heeft u vragen?

Voor vragen kunt u terecht op [www.vitens.nl/service](http://www.vitens.nl/service).

Met vriendelijke groet,

Arnoud van Esch  
Manager Klant & Facturatie

Scan de QR code  
en meld u aan!



Klantenservice  
Postbus 2014  
6802 CA Arnhem  
www.vitens.nl

Aan de bewoners van  
Waterstraat 1  
9999 XX WATERSTAD

Kvk: 05069581  
BTW: NL810584384B01  
Incassant: NL84ZZZ050695810000  
IBAN: NL94 INGB 0000 8690 00

Beste bewoner,

Vitens levert 24/7 schoon en betrouwbaar drinkwater op uw adres. We zien in onze gegevens dat u nog niet bent aangemeld als klant bij Vitens. We vragen u dit **binnen 14 dagen** te doen. Door u aan te melden als klant bij Vitens kunnen we ervoor blijven zorgen dat u iedere dag opnieuw gebruik kunt maken van het lekkerste en schoonste drinkwater van Nederland. Om het drinkwater betaalbaar te houden, willen we dat iedereen die het drinkwater gebruikt, hier ook voor betaalt.

### Aanmelden als klant bij Vitens:

Voor het verwerken van uw aanmelding hebben wij de datum van sleuteloverdracht en de watermeterstand van dat moment nodig.

Aanmelden kan via één van onderstaande manieren:

1. Via onze **website**: [www.vitens.nl/aanmelden](http://www.vitens.nl/aanmelden) of scan de QR-code.
2. Via onze afdeling **klantenservice**: bel naar 0900 0650 (normale belkosten).

### Heeft u vragen?

Voor vragen kunt u terecht op [www.vitens.nl/service](http://www.vitens.nl/service).

Met vriendelijke groet,

Arnoud van Esch  
Manager Klant & Facturatie

Heeft u vragen over deze brief of over de betrouwbaarheid van deze brief?

Neem dan contact met ons op via:

[www.vitens.nl/service](http://www.vitens.nl/service)  
of bel naar **0900 0650**.

Scan de QR code  
en meld u aan!



## voorkeur brief

1 60%

2 10%

3 30%

1

2

3

**vraag 4:**  
**naar welke envelop gaat je voorkeur uit?**



**voorkeur envelop**

- 1 60%
- 2 13%
- 3 12%
- 4 (Standaard witte Vitens envelop) 30%

## conclusies en vervolg wat gaan we nu doen?

### conclusies

- Belangrijkste reden om actie te ondernemen en meest gekozen brief komen overeen
- Brief 1 met stappenplan het meest gekozen
- Brief 2 roept meeste "weerstand" op
- Brief 3 ook duidelijk en overzichtelijk, maar 1 heeft de voorkeur
- 66% zegt een opvallende envelop eerder te openen
- Meest gekozen (45%) blauwe envelop met kraantje

### vervolg

- Alle drie de brieven worden aangepast met de feedback dankzij het klantpanel en vervolgens verstuurd en getest.
- Witte envelop en envelop met kraantje worden gebruikt voor experiment.
- September/oktober worden van iedere brief 200 exemplaren verstuurd naar leegstaande panden. Het resultaat hiervan bepaalt welke brief in de toekomst gebruikt wordt, én in combinatie met welke envelop.