



klantonderzoek

aankondiging

werkzaamheden

Klantpanel – Enquête m.b.t. kaartje 'tijdelijk geen water'

Aantal respondenten: 667

Voorkeuren van het klantpanel voor de aankondiging:

- Hoe/medium: [1] E-mail [2] Kaartje in de bus
- Wanneer: Een week van tevoren
- Wat er (minimaal) in de e-mail of op het kaartje moet staan:
 - Datum/dag van afsluiting + tijdstip
 - Duur v/d afsluiting
 - Wat klanten voor- en achteraf moeten doen
 - En het liefst ook nog: de reden, de gevolgen en (contact)informatie zoals mailadres en website.

samenvatting

belangrijkste adviezen van het klantpanel

ontwerp/visueel

- Vitens logo op beide zijden. Nog beter: adresseer het kaartje of in een envelop (mag niet op reclame lijken)
- Een logo met bijv. kraan met kruis er door op het kaartje of een ander 'water-logo

tekstueel

- Geen water?: klopt niet. Suggereert dat er al werkzaamheden zijn. Binnenkort geen water.
Of: Geen water op: datum. Er geen vraag (of vragen) van maken maar feiten. Bijv: 'geen water wegens werkzaamheden'.
- 'Vitens doet een reparatie': geen goed Nederlands
- Duur van de afsluiting noemen
- Reden/oorzaak noemen
- Uniformeer: 'storing' / 'werkzaamheden' & vitens.nl / waterstoring.nl
- Informatie over toilet- en douchegebruik noemen (WC: flessen vullen om door te spoelen bijv.)
- Onduidelijke informatie over de wasmachine: kan beter
- Ook vaatwasser en andere op water aangesloten apparaten: uitleg geven
- Sluit indien mogelijk de hoofdkraan af – noemen

denk ook aan:

- QR-code op het kaartje voor meer informatie of andere talen
- Een print van de aankondiging op de deur/prikbord bij een flatgebouw
- Laat de kaan doorspoelen: kranen, mensen hebben meer kranen
- Calamiteitenummer toevoegen