



**klantonderzoek**

**keuzemenu**

**Klantpanel – Enquête keuzemenu Vitens (IVR)**

**Aantal respondenten:** 126

**2250 uitnodigingen verstuurd -126 ingevulde enquêtes retour (5,6%)**

**Duur: 8 minuten** \*Reacties in mailbox klantpanel dat het een ingewikkeld onderzoek is



#### Voorbeeld verstuurde uitnodiging

**Best panellid,**

We nodigen je graag uit om je mening te geven over het telefoonmenu van de Klantenservice van Vitens.

Via het keuzemenu willen we klanten zo goed en vriendelijk mogelijk helpen. We horen graag jouw mening, zodat we het keuzemenu nog beter kunnen laten aansluiten bij de klantwensen.

**Meedoen aan het onderzoek - 5 tot 7 minuten**

In dit onderzoek vragen we je om naar verschillende opnames te luisteren van het telefonische keuzemenu. Vervolgens stellen we je een aantal vragen over de tekst.

**Klik op de knop hieronder om mee te doen**

De enquête wordt dan in een nieuw venster geopend.

Alvast hartelijk dank voor jouw advies aan ons!

Met vriendelijke groeten,

Vitens

[Ik doe graag mee](#)

## **samenvatting**

### **voorkeuren/feedback**

#### **voorkeuren**

- 72% (n=92) voorkeur voor uitgebreide tekst
- 63% heeft een voorkeur voor uitgebreide tekst als doorgeven verhuizing eerst online is geprobeerd

#### **tekst**

- Tekst is: Makkelijk te begrijpen, vriendelijk en behulpzaam
- Bij voorkeur huidige tekst:
  - Geen extra opties: wordt te lang (44%)
- Bij voorkeur uitgebreide tekst:
  - Ik vind het klantgericht (71%)