



WAT VINDEN DE KLANTEN GOED EN MINDER GOED DRINKWATER?

Drinkwaterbedrijf Vitens heeft bijna honderd productielocaties, die het water allemaal op een unieke manier samenstellen. De waterkwaliteit kan bij al die locaties zonder meer als zeer goed worden omschreven, toch zijn er door die unieke samenstelling duidelijke verschillen. Waar zitten die verschillen in en wat is het beste drinkwater? Om daarop antwoord te krijgen, voerde Vitens in 2013 een klanttevredenheidsonderzoek uit onder ruim 20.000 klanten.

Uiteraard hanteert Vitens de wettelijke normen bij de productie van drinkwater. Maar daarnaast heeft het bedrijf ook eigen drempelwaarden, om te streven naar een zo hoog mogelijke kwaliteit water. Voor het onderzoek selecteerde het bedrijf zeven gebieden met een duidelijk verschillende waterkwaliteit. De vragenlijst is door bijna zeventuizend klanten ingevuld. Ze kregen onder andere vragen voorgelegd over kalkaanslag, helderheid, geur en smaak. Het vermoeden dat er een verschil is in de tevredenheid over de waterkwaliteit, wordt al bevestigd bij de antwoorden op de eerste vraag. Inwoners uit Houten waarderen de kwaliteit van het water met een 6,8, terwijl klanten uit Leersum hiervoor een 8,7 geven.

KALKAANSLAG

In alle onderzochte regio's geeft minimaal 94 procent van de ondervraagden een positief antwoord op de vragen met betrekking tot helderheid, geur en kleur. Maar als het op smaak aankomt zijn er duidelijke verschillen te zien. Zo vindt 99 procent van de ondervraagden in Leersum en Doorn het water lekker. Zo'n vijftien kilometer verderop, in Houten, ligt dat percentage 15 procent lager. Saillant detail is dat de bewoners van Houten water krijgen uit een bron die qua samenstelling en situering nagenoeg identiek is aan een van de grotere mine-

raalwaterleveranciers van Nederland. Dat de inwoners van Houten negatiever zijn over de smaak van het water, komt zeer waarschijnlijk door kalkaanslag. In Leersum geeft 88 procent van de mensen aan dat het water weinig kalkaanslag geeft, terwijl dit in Houten maar 9 procent is. Er is zelfs een verband te zien tussen de hoeveelheid kalkaanslag en het percentage mensen dat geen water uit de kraan drinkt. Blijkbaar zorgt de kalkaanslag voor een negatiever beeld van de kwaliteit van het water en daarmee zelfs van de smaak.

HARDHEID VAN HET WATER

De algemene gedachte is dat hard water kalkaanslag veroorzaakt. Nadere analyse van de waterkwaliteit en de antwoorden van onze klanten laat zien dat dit slechts ten dele waar is. Het water in het westen van Friesland heeft een waterhardheid van 1,2 mmol/l. Dat is zachter dan het water uit Dronten, waar de waterhardheid 1,5 mmol/l is. Toch geven de mensen in Dronten aan minder last van kalk te hebben. De verklaring voor het verschil in kalkafzetting zit hier dus niet in de hardheid van het water.

De hoeveelheid kalk is beter te voorspellen met de meetmethode TACC90: Theoretisch Afzetbaar CalciumCarbonaat berekend bij 90 °C.

Klanten lijken zelfs minder te geven om ietwat troebel water dan om kalkaanslag. Dat is gebleken in Doorn, waar het mangaangehalte relatief hoog is. Op de punten helder en schoon water scoort Doorn minder dan bijvoorbeeld Leersum. Ook uit de open antwoorden van de klanten blijkt dat ze weten dat er 'iets' in het water zit. Woorden als zwarte aanslag, rommel en zand komen voorbij. Toch beoordelen de inwoners van Doorn de drinkwaterkwaliteit met een 8,5. Dit cijfer doet vermoeden dat de geringe last van kalkafzetting ruimschoots opweegt tegen overlast van mangaan.

WAT BETEKENT DIT VOOR VITENS?

Het leveren van goed en betrouwbaar water is natuurlijk de basis van een drinkwaterbedrijf. De cijfers laten zien dat een klant die tevreden is over de waterkwaliteit in 83 procent van de gevallen ook tevreden over Vitens is in het geheel. Het tegenovergestelde is ook het geval, slechts 15

procent van de klanten die aangeeft ontevreden te zijn over de waterkwaliteit is wel tevreden over Vitens in zijn geheel.

Omdat uit het klanttevredenheidsonderzoek naar voren is gekomen dat de tevredenheid sterk gerelateerd is aan de mate van kalkafzetting, gaat Vitens de kalk aanpakken. Tot voor kort speelde TACC90 een bescheiden rol bij de drempelwaarden van de organisatie. Op basis van de inzichten uit dit onderzoek heeft Vitens besloten beter gebruik te maken van de TACC90 en de eisen aan de hardheid van het water iets te versoepelen. Volgend jaar gaat Vitens meten of de aanpassingen die het bedrijf gaat uitvoeren in het water in Houten de verwachte verbetering in klanttevredenheid opleveren. Ook zullen er bij projecten die invloed kunnen hebben op de waterkwaliteit, structureel klanttevredenheidsonderzoeken, zowel voor als na realisatie van het project plaatsvinden.

Martijn Tas
Marcel Lips
(Vitens)

Een uitgebreide versie van dit artikel is te lezen door gebruik te maken van de QR-code of te kijken op www.vakbladh2o.nl



SAMENVATTING

Een groot klanttevredenheidsonderzoek van drinkwaterbedrijf Vitens laat zien dat drinkwater dat relatief veel kalkaanslag veroorzaakt, een negatieve invloed heeft op de mening van de klant over de kwaliteit en zelfs de smaak van het water en daardoor ook over Vitens als geheel. Verder is gebleken dat hardheid van water niet de voornaamste veroorzaker is van dat kalk. Op basis van de meetmethode TACC90 gaat Vitens wijzigingen doorvoeren in het water van Houten om te kijken of ze erin slagen die gemeente, die op dit moment het minst tevreden is, vanaf volgend jaar misschien wel het beste drinkwater te leveren.