

ONDERZOEK NAAR KWALITEITSBELEVING BIJ DRINKWATERVERBRUIKERS

Smaak drinkwater het belangrijkste

Consumenten en bedrijven vinden de smaak en de helderheid van drinkwater het belangrijkste. Dit blijkt uit onderzoek dat het bureau Inter/View International in opdracht van WMO heeft gehouden onder afnemers van het Overijsselse waterleidingbedrijf. Ook kleur, geur, druk en hardheid worden (zeer) belangrijk gevonden. Aan de laatste twee kenmerken valt volgens de uitkomsten van het onderzoek nog wel het nodige te verbeteren.

WMO liet het onderzoek in de maand april telefonisch uitvoeren onder 2300 particuliere en 1200 zakelijke verbruikers die water geleverd krijgen van 23 verschillende pompstations. Het doel was te achterhalen hoe de afnemers de kwaliteit van het geleverde drinkwater ervaren en of er onderscheid bestaat tussen de ervaringen met water uit verschillende pompstations.

Rapportcijfers

Aan alle ondervraagden zijn zes kenmerken van water voorgelegd. Dit waren: smaak, helderheid, kleur, geur, druk en hardheid. De respondenten werd gevraagd het eigen water op deze kenmerken te waarderen met een rapportcijfer en aan te geven welk belang men hecht aan de kenmerken. Dit om eventuele verschillen in kwaliteitsbeleving te kunnen vaststellen. Alle kenmerken werden (zeer) belangrijk gevonden. Smaak en helderheid scoorden hierbij het hoogst.

Het gemiddelde rapportcijfer dat consumenten aan het WMO water toekennen was een 7,6. Bij bedrijven was de score iets lager, namelijk 7,2. Alle kenmerken kregen een waardering boven de 7, met uitzonde-

ring van de hardheid. Hieraan werd door consumenten een 6,5 en door bedrijven een 5,9 toegekend.

Hardheid verbeteren

Ofschoon het water van alle pompstations een ruime voldoende kreeg, bestaan er wel onderlinge verschillen. Het drinkwater afkomstig van de pompstations Havelterberg, Manderveen, Weerseloseweg, Hoge Hexel, Brucht, Espelo, Nijverdal en Witharen werd als beste beoordeeld. Het product van de pompstations Engelse Werk, Hammerfliet, St. Jans klooster, Staphorst en Goor als slechtste.

Gevraagd naar hun wensen gaven zowel consumenten (51%) als bedrijven (66%) de hoogste prioriteit aan verbetering van de hardheid. Smaakverbetering volgde hierbij op ruime afstand met resp. 16% en 30%. Ruim eenderde van de respondenten is bereid voor kwaliteitsverbetering te betalen.

Drinken uit de kraan

Gemiddeld drinkt 93% van de consumenten het water direct uit de kraan. In één wingebed wijk deze score met 82% beduidend af. Smaak is hiervoor de meest

Kenmerk	Oordeel
Helderheid	8,0
Kleur	7,9
Smaak	7,7
Geur	7,8
Druk	7,6
Hardheid	6,5

Tabel 2a Rapportcijfer per kenmerk, particuliere respondenten


Kenmerk	Oordeel
Kleur	7,7
Geur	7,7
Druk	7,6
Bacteriologische samenstelling	7,6
Smaak	7,4
Hardheid	5,9

Tabel 2b Rapportcijfer per kenmerk, zakelijke respondenten

genoemde reden. Overigens blijkt gemiddeld slechts 3% van de consumenten gebruik te maken van aanvullende waterzuiverende middelen.

Imago-onderzoek

In het onderzoek werden ook vragen gesteld over WMO en de manier waarop klachten worden afgehandeld. Hieruit kwam naar voren dat WMO door de meeste consumenten wordt gezien als een bedrijf dat de beste mogelijke kwaliteit water levert en het belang van de klant voorop stelt. Of dit altijd tegen de laagst mogelijke prijs gebeurt wordt echter betwijfeld. Tweederde van de respondenten ervaart de manier waarop klachten worden afgehandeld als goed tot zeer goed.

Eenderde dus niet. Dit is de reden dat momenteel een aanvullend onderzoek wordt uitgevoerd naar de tevredenheid van klanten over de WMO dienstverlening. Om gerichte verbeteringen te kunnen doorvoeren worden klanten een jaar lang ondervraagd over hun ervaringen met klachtenafhandeling, meteropname, reparatie, facturering en dergelijke. 

P. GONS, WMO

Tabel 1a Belang per kenmerk, particuliere respondenten

Kenmerk	(zeer)	
	belangrijk	onbelangrijk
Smaak	98%	1%
Helderheid	96%	2%
Kleur	90%	5%
Geur	88%	5%
Druk	84%	10%
Hardheid	82%	10%

Tabel 1b Belang per kenmerk, zakelijke respondenten

Kenmerk	(zeer)	
	belangrijk	onbelangrijk
Smaak	94%	4%
Geur	84%	9%
Kleur	81%	9%
Bacteriologische samenstelling	81%	5%
Hardheid	80%	13%
Druk	78%	15%