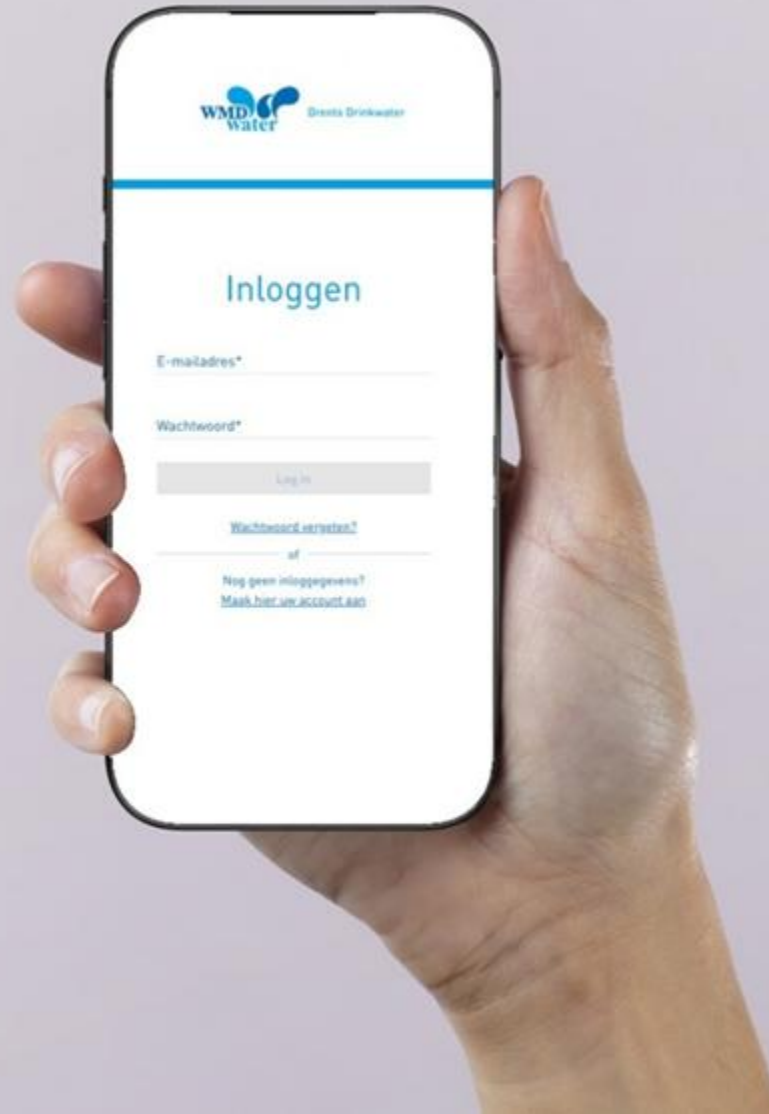


Rapportage Oriëntatie WMD app



Ruim de helft van de klanten wil bij een storing of belangrijke melding het liefst een pushbericht op hun telefoon ontvangen

Meer dan zes op de tien klanten kijkt op dit moment als eerst op de website van WMD als er een storing of belangrijke melding is rondom drinkwater in hun omgeving. Nog eens één op de vijf zoekt naar informatie via de regionale media (DVHN of RTV Drenthe). De sociale mediakanalen van WMD worden voor dit doel nauwelijks gebruikt. Als klanten zouden mogen kiezen, zou meer dan de helft het liefst een pushbericht op hun telefoon willen ontvangen. Drie op de tien kiest bij een storing of belangrijke melding voor een e-mail verstuurd door WMD.

Acht op de tien zou (misschien) de WMD app downloaden

Wanneer klanten kunnen kiezen tussen inloggen op 'Mijn WMD' via de website of het benaderen van 'Mijn WMD' via een omgeving gemaakt voor de smartphone, geeft 45% de voorkeur aan de mobiele optie. Drie op de tien kiest voor de website en een kwart zegt geen voorkeur te hebben. Er is dus geen overtuigende meerderheid voor één van de twee opties. Op het moment dat concreet naar de interesse voor een app wordt gevraagd, neemt het enthousiasme toe. Maar liefst acht op de tien zou de WMD app (misschien) downloaden.

Actuele storingen bekijken en meterstanden doorgeven meest gewilde functies van de app

Klanten zien graag tal van functies in de WMD app, waarbij het bekijken van actuele storingen en de meterstanden doorgeven het vaakst worden genoemd. Nog eens zeven op de tien zou ook graag inzicht in hun waterverbruik willen hebben via de app. Andere functies, die door minimaal zes op de tien worden genoemd, zijn het inzien van geplande werkzaamheden, gegevens kunnen wijzigen, facturen bekijken en pushmeldingen ontvangen. Ruim de helft ziet verder graag informatie over de kwaliteit van het water in hun omgeving in de app. Functies waar minder belangstelling voor is zijn het tonen van het laatste nieuws, een chatfunctie met de klantenservice en/of tips en trucs om water te besparen.

Pushmeldingen van de app zijn vooral gewenst voor storingen en geplande werkzaamheden in de omgeving

Ruim negen op de tien zou bij één of meerdere onderwerpen pushmeldingen willen ontvangen van de app. Een bericht bij een storing en/of bij geplande werkzaamheden in de omgeving worden daarbij het meest genoemd. Verder wil bijna vier op de tien een pushmelding ontvangen bij kookadvies of andere belangrijke veiligheidsmeldingen. Een pushmelding bij nieuws van WMD of met tips om water te besparen worden niet vaak genoemd.

Op de hoogte blijven van storingen in de omgeving is met stip de meest genoemde reden om de WMD app te installeren

Zes op de tien klanten noemt het op de hoogte blijven van storingen in hun omgeving als de belangrijkste reden om de app te installeren. Het eenvoudig zelf zaken kunnen regelen via 'Mijn WMD' omgeving in de app en/of pushmeldingen ontvangen wordt nog eens door drie op de tien als één van de twee belangrijkste redenen genoemd. Minimaal één op de vijf noemt verder nog hun waterverbruik kunnen bekijken en/of op de hoogte blijven van geplande werkzaamheden.

Het niet willen installeren van nog een app meest genoemde reden om de WMD app niet te downloaden

Meer dan de helft van de klanten, die eerder hebben aangegeven de WMD app niet te zullen downloaden, dit misschien te zullen doen of dit nog niet te weten, geven het niet willen installeren van nog een app als reden op. Andere redenen, die door minimaal drie op de tien worden genoemd, zijn het liever willen ontvangen van informatie per e-mail en/of het liever willen gebruiken van de website. Nog eens een kwart verwacht waarschijnlijk weinig aan de app te hebben en 17% maakt zich zorgen over privacy.

Twee derde zou de app (waarschijnlijk) een aanvulling vinden

Twee derde zou de app zeker of waarschijnlijk een aanvulling vinden op de huidige manieren waarop WMD communiceert en klanten van dienst kan zijn. Ze verwachten door de app o.a. altijd actuele informatie te krijgen, waardoor ze sneller op de hoogte zijn bij calamiteiten. Tevens verwachten ze dat de app laagdrempelige toegang biedt tot verbruiksgegevens, storingen en mijn omgeving. Een kwart zou de app waarschijnlijk of zeker geen aanvulling vinden. Diegenen die zich kritisch uitlaten zeggen o.a. dat ze de informatie via e-mail en de website van WMD voldoende vinden. Verder wil deze groep niet teveel apps op hun telefoon die ze hoogstwaarschijnlijk niet veel zullen gebruiken.

Eindconclusie: Een WMD app is geen noodzaak, er is echter wel voldoende belangstelling.

1. Onderzoeksverantwoording
2. Resultaten



Achtergrond

WMD oriënteert zich op mogelijkheden om klanten nog beter via hun smartphone van dienst te kunnen zijn. In dit kader is onderzocht of een variant van 'Mijn WMD', die eenvoudig via de telefoon is te benaderen (bijvoorbeeld via een app), voor klanten van meerwaarde zou zijn. Verder is in kaart gebracht of klanten behoefte hebben aan meldingen op hun telefoon bij een storing of een andere belangrijke gebeurtenis rondom drinkwater in hun omgeving.

Methode van onderzoek

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van online kwantitatief marktonderzoek. De resultaten zijn verwerkt met behulp van het (mobiele) onderzoekssysteem van Enigma Research. De respondenten zijn afkomstig uit het WMD Panel; ze zijn via e-mail uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek.

Veldwerkperiode

Het veldwerk heeft plaatsgevonden van 10 juli t/m 19 augustus 2026

Steekproef

Er zijn 1.314 panelleden uitgenodigd voor het onderzoek. In totaal zijn 885 begonnen aan de enquête; dit geeft een responspercentage van 67%. 8 respondenten ronden de vragenlijst niet af. Nog eens 2 respondenten zijn achteraf verwijderd vanwege onzuivere respons. Dit maakt dat er 875 respondenten overblijven waarover wordt gerapporteerd.

Steekproefverdeling					
Geslacht	n	%	Leeftijdsgroepen	n	%
Man	635	73%	30-49 jaar	81	9%
Vrouw	240	27%	50-59 jaar	147	17%
			60-69 jaar	319	36%
			70 jaar en ouder	328	37%
			Totaal	875	

Enigma Research

Enigma Research is gespecialiseerd in het uitvoeren van online kwantitatief marktonderzoek. We gaan hierbij innovatief te werk en zien het als een uitdaging om nieuwe ontwikkelingen op het gebied van (smart)technologie toe te passen bij de benadering van respondenten. We voeren onze marktonderzoeken uit met behulp van zelfontwikkelde onderzoeksoftware. Door onze kennis van ICT en marktonderzoek met elkaar te combineren, zijn wij in staat om marktonderzoekoplossingen aan te bieden die naadloos aansluiten op de wensen van onze opdrachtgevers.



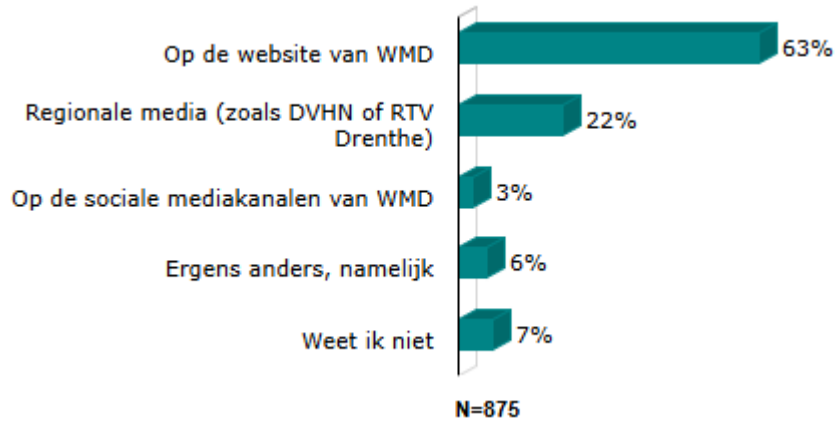
Resultaten



Communicatiekanalen bij storing of belangrijke melding (1)

De website van WMD is verreweg het meest genoemde kanaal waar klanten als eerste op kijken bij een storing of belangrijke melding rondom drinkwater

Vraag 1: Als er een storing of belangrijke melding is rondom drinkwater in jouw omgeving, waar kijk je dan als eerste om meer te weten te komen?



Uitsplitsing naar geslacht en leeftijdsgroepen:

	Totaal	Geslacht		Leeftijdsgroepen			
		Man	Vrouw	30-49 jaar	50-59 jaar	60-69 jaar	70 jaar en ouder
Op de website van WMD	63%	63%	64%	73%	68%	58%	64%
Regionale media (zoals DVHN of RTV Drenthe)	22%	23%	19%	11%	14%	26%	24%
Op de sociale mediakanalen van WMD	3%	3%	1%	4%	5%	2%	2%
Ergens anders, namelijk:	6%	5%	8%	7%	6%	8%	3%
Weet ik niet	7%	6%	8%	5%	7%	6%	7%
N	875	635	240	81	147	319	328

Significant hoger dan de andere groepen tezamen.

Significant lager dan de andere groepen tezamen.

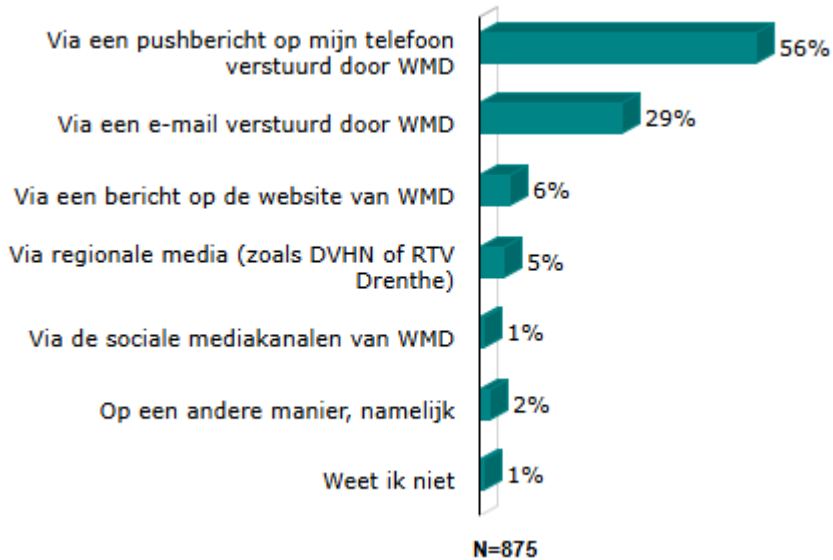
- Ruim zes op de tien (63%) klanten kijkt op dit moment als eerst op de website van WMD als er een storing of belangrijke melding is rondom drinkwater in hun omgeving.
- Nog eens één op de vijf (22%) zoekt naar informatie via de regionale media (DVHN of RTV Drenthe). Het zijn vooral 60-plussers die de regionale media hiervoor gebruiken (25% vs. 13%).
- De sociale mediakanalen van WMD worden door 3% gebruikt bij een storing of belangrijke melding; het zijn vaker mannen dan vrouwen die op sociale media kijken (3% vs. 1%).



Communicatiekanalen bij storing of belangrijke melding (2)

Ruim de helft geeft de voorkeur aan een pushbericht op hun telefoon bij een storing of belangrijke melding rondom drinkwater in hun omgeving

Vraag 2: Als er een storing of belangrijke melding is rondom drinkwater in jouw omgeving, hoe ontvang je deze informatie dan het liefst?



Uitsplitsing naar geslacht en leeftijdsgroepen:

	Geslacht			Leeftijdsgroepen			
	Totaal	Man	Vrouw	30-49 jaar	50-59 jaar	60-69 jaar	70 jaar en ouder
Via een pushbericht op mijn telefoon verstuurd door WMD	56%	56%	57%	64%	65%	57%	49%
Via een e-mail verstuurd door WMD	29%	31%	27%	17%	22%	27%	38%
Via een bericht op de website van WMD	6%	6%	6%	12%	5%	6%	5%
Via regionale media (zoals DVHN of RTV Drenthe)	5%	4%	7%	1%	3%	7%	5%
Via de sociale mediakanalen van WMD	1%	1%	0%	0%	1%	2%	1%
Op een andere manier, namelijk:	2%	1%	3%	5%	2%	1%	1%
Weet ik niet	1%	0%	1%	0%	1%	0%	1%
N	875	635	240	81	147	319	328

Significant hoger dan de andere groepen tezamen.

Significant lager dan de andere groepen tezamen.

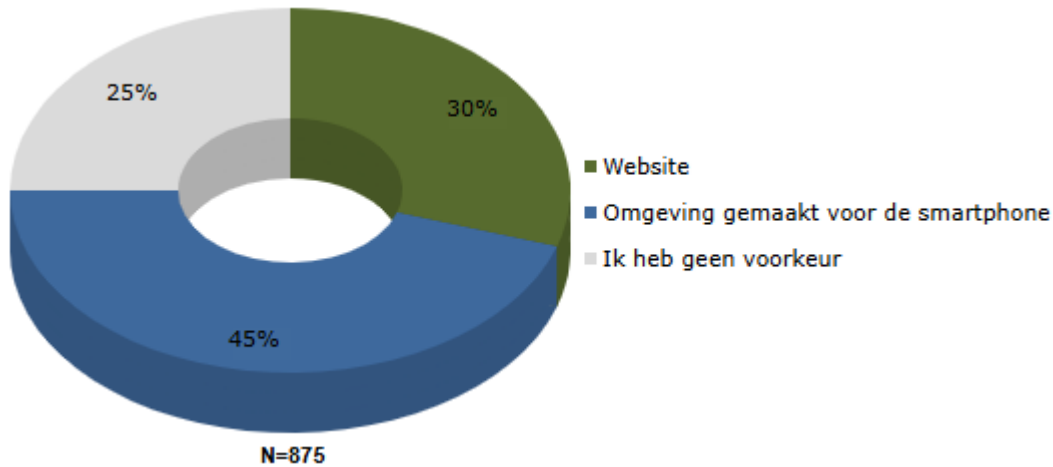
- Ruim de helft (56%) ontvangt het liefst een pushbericht op hun telefoon bij een storing of belangrijke melding rondom drinkwater in hun omgeving.
- Drie op de tien (29%) kiest voor een e-mail verstuurd door WMD. De voorkeur voor een e-mail neemt toe onder oudere klanten. Waar 17% van de 30 t/m 49 jarigen de voorkeur geeft aan dit communicatiekanaal, is dit onder 70-plussers 38%. 70-plussers willen weer minder vaak het liefst een pushbericht (49%) ten opzichte van de andere leeftijdsgroepen (60%).
- Andere kanalen die genoemd worden zijn een bericht op de website van WMD (6%), via regionale media (5%) of via de sociale mediakanalen van WMD (1%).



Keuze 'Mijn WMD' via website of smartphone

Er is geen overtuigende meerderheid voor de website of een omgeving gemaakt voor de smartphone

Vraag 3: Als je zou moeten kiezen tussen inloggen op 'Mijn WMD' via onze website of benaderen van 'Mijn WMD' via een omgeving gemaakt voor de smartphone; wat heeft dan je voorkeur?



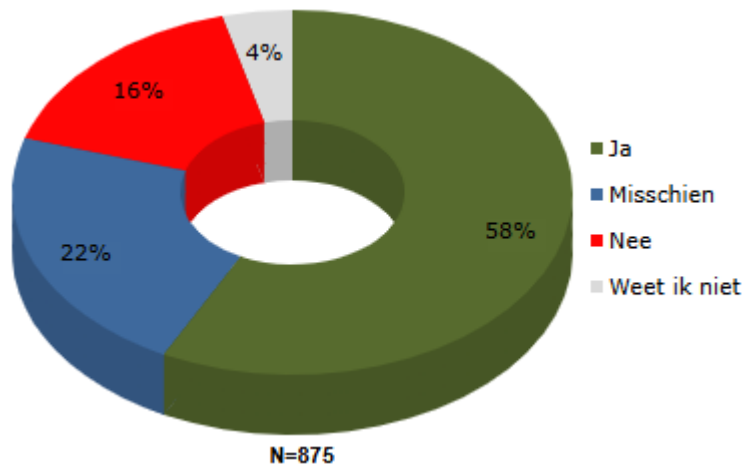
Uitsplitsing naar geslacht en leeftijdsgroepen:

	Totaal	Geslacht		Leeftijdsgroepen			
		Man	Vrouw	30-49 jaar	50-59 jaar	60-69 jaar	70 jaar en ouder
Website	30%	29%	33%	27%	24%	30%	33%
Omgeving gemaakt voor de smartphone	45%	47%	40%	54%	57%	45%	38%
Ik heb geen voorkeur	25%	24%	28%	19%	19%	25%	29%
N	875	635	240	81	147	319	328

Significant hoger dan de andere groepen tezamen.
 Significant lager dan de andere groepen tezamen.

- Wanneer klanten kunnen kiezen tussen inloggen op 'Mijn WMD' via de website of het benaderen van 'Mijn WMD' via een omgeving gemaakt voor de smartphone, geeft 45% de voorkeur aan de mobiele optie.
- Drie op de tien (30%) kiest voor de website en een kwart (25%) zegt geen voorkeur te hebben. Er is dus geen overtuigende meerderheid voor één van de twee opties.
- Onder klanten jonger dan 60 jaar kiest een meerderheid wel voor een omgeving gemaakt voor de smartphone (56% vs. 41%). 70-plussers hebben het vaakst geen voorkeur (29% vs. 22%).

Vraag 4: Zou je de WMD app dan downloaden?



Toelichtingen:*

- "Alles kan tegenwoordig met een app en is makkelijk."
- "Dat scheelt tijd voor mij. Mijn telefoon heb ik bijna altijd bij me."
- "Direct zichtbaar zonder omwegen."
- "Handig en snel overzichtelijk."
- "Snel op de hoogte en de smartphone heb je altijd bij je."
- "Er zijn al zoveel apps. Zolang er niet regelmatig problemen zijn, zal ik de app nog niet downloaden."
- "Heb al een oerwoud van apps op mijn telefoon. Een app die ik 1 of 2x per jaar gebruik vind ik niet zo zinvol."
- "Ik vind de WMD niet zo urgent dat ik die steeds op mijn tel moet hebben."
- "Waterverbruik inzien vind ik wel interessant."
- "De interactie met WMD is zo sporadisch dat ik het niet waard vind om daarvoor constant een app op mijn telefoon geïnstalleerd te hebben."
- "Hoef geen app die zo weinig toevoegt."
- "Je krijgt veel te veel apps op je telefoon. Via de website is voor mij voldoende."

- Bijna zes op de tien (58%) klanten zou de WMD app downloaden als deze beschikbaar komt. Nog eens één op de vijf (22%) zou het overwegen en slechts 16% geeft bij voorbaat aan de app niet te zullen installeren.
- Klanten onder de 60 jaar zeggen vaker de app te gaan downloaden dan 60-plussers (67% vs. 54%).
- Een veel genoemde reden om de app te installeren is het gemak; een app is handig, snel, overzichtelijk en altijd bij de hand.
- Klanten die twifelen vragen zich af hoe vaak ze de app gaan gebruiken. Bij weinig urgentie zullen ze de app niet installeren en weer van hun telefoon verwijderen. Diegenen die bij voorbaat zeggen geen behoefte te hebben aan de app verwachten dat de app voor hen weinig zal toevoegen.

Uitsplitsing naar geslacht en leeftijdsgroepen:

	Geslacht			Leeftijdsgroepen			
	Totaal	Man	Vrouw	30-49 jaar	50-59 jaar	60-69 jaar	70 jaar en ouder
Ja	57%	58%	54%	64%	68%	56%	52%
Misschien	22%	22%	23%	19%	16%	22%	26%
Nee	16%	16%	18%	15%	12%	18%	17%
Weet ik niet	4%	4%	6%	2%	4%	4%	6%
N	875	635	240	81	147	319	328

Rode cijfers (N) zijn indicatief.

Significant hoger dan de andere groepen tezamen.

Significant lager dan de andere groepen tezamen.



*Een volledige weergave van de open antwoorden is te vinden in de online rapportage.

Gewenste functies WMD app (1)

Actuele storingen bekijken meest gewilde functie van de app

Deze vraag is alleen voorgelegd aan respondenten die (misschien) de WMD app zouden downloaden of dit (nog) niet weten

Vraag 5: Welke functies zou de WMD app moeten bevatten?*



- Klanten zien graag tal van functies in de WMD app, waarbij het bekijken van actuele storingen (82%) en de meterstanden doorgeven (81%) het vaakst worden genoemd.
- Nog eens zeven op de tien (73%) zou ook graag inzicht in hun waterverbruik willen hebben via de app.
- Andere functies, die door minimaal zes op de tien worden genoemd, zijn het inzien van geplande werkzaamheden (68%), gegevens kunnen wijzigen (67%), facturen bekijken (64%) en pushmeldingen ontvangen (62%).
- Ruim de helft (56%) ziet verder graag informatie over de kwaliteit van het water in hun omgeving in de app.
- Functies waar minder belangstelling voor is zijn het tonen van het laatste nieuws (39%), een chatfunctie met de klantenservice (36%) en/of tips en trucs om water te besparen (35%).
- Vrouwen noemen vaker tips en trucs om water te besparen dan mannen (43% vs. 32%); zie uitsplitsing op de volgende pagina. Ook inzicht in waterverbruik (79% vs. 70%) en actuele storingen bekijken (87% vs. 80%) zijn functies die vaker door vrouwen worden genoemd.
- Wat betreft de verschillende leeftijdsgroepen, zijn klanten tussen de 30 en 49 jaar het vaakst geïnteresseerd in de verschillende mogelijke functies van de WMD app; 70-plussers zijn het minst geïnteresseerd.



*Op deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk. De percentages tellen daarom op tot meer dan 100%.

Gewenste functies WMD app (2)

Uitsplitsing naar geslacht en leeftijdsgroepen:

	Totaal	Geslacht		Leeftijdsgroepen			
		Man	Vrouw	30-49 jaar	50-59 jaar	60-69 jaar	70 jaar en ouder
Actuele storingen bekijken	82%	80%	87%	96%	91%	84%	73%
Meterstanden doorgeven (indien relevant)	81%	82%	78%	94%	89%	83%	70%
Inzicht in mijn waterverbruik (zowel actueel als historie)	73%	70%	79%	87%	83%	76%	61%
Inzien geplande werkzaamheden	68%	69%	67%	86%	74%	66%	63%
Mijn gegevens kunnen wijzigen (rekeningnummer, verhuizing doorgeven etc.)	67%	67%	69%	87%	71%	69%	59%
Facturen bekijken	64%	64%	66%	88%	75%	63%	54%
Pushmeldingen ontvangen	62%	62%	61%	78%	65%	60%	58%
Informatie over kwaliteit van het water in mijn omgeving (bijvoorbeeld de hardheid)	56%	56%	58%	74%	56%	58%	51%
Tonen laatste nieuws	39%	37%	42%	58%	47%	34%	34%
Chatfunctie met de klantenservice	36%	35%	39%	58%	50%	32%	28%
Tips en trucs om water te besparen	35%	32%	43%	41%	44%	35%	30%
Iets anders, namelijk:	4%	3%	5%	14%	3%	2%	3%
Weet ik niet	5%	4%	6%	1%	4%	5%	6%
N	731	533	198	69	129	260	273

 Significant hoger dan de andere groepen tezamen.

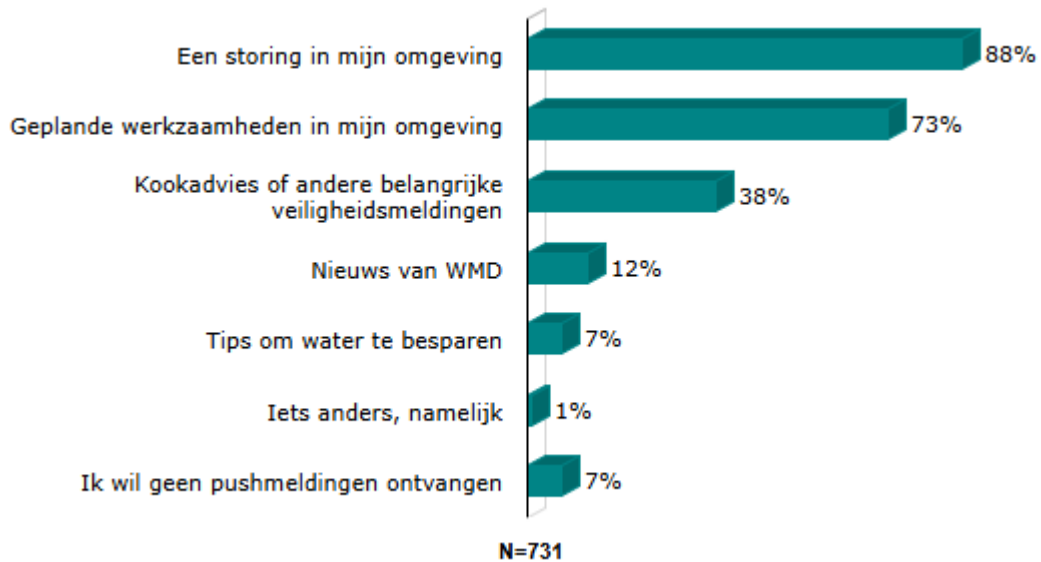
 Significant lager dan de andere groepen tezamen.

Gewenste onderwerpen voor pushmeldingen

Pushmeldingen zijn vooral gewenst voor storingen en geplande werkzaamheden in de omgeving

Deze vraag is alleen voorgelegd aan respondenten die (misschien) de WMD app zouden downloaden of dit (nog) niet weten

Vraag 6: Voor welke onderwerpen zou je pushmeldingen willen ontvangen?*



Uitsplitsing naar geslacht en leeftijdsgroepen:

	Geslacht			Leeftijdsgroepen			
	Totaal	Man	Vrouw	30-49 jaar	50-59 jaar	60-69 jaar	70 jaar en ouder
Een storing in mijn omgeving	88%	88%	88%	93%	91%	88%	85%
Geplande werkzaamheden in mijn omgeving	73%	75%	70%	77%	78%	73%	70%
Kookadvies of andere belangrijke veiligheidsmeldingen	38%	36%	41%	68%	53%	37%	24%
Nieuws van WMD	12%	13%	10%	12%	10%	10%	15%
Tips om water te besparen	7%	7%	8%	10%	7%	6%	7%
Iets anders, namelijk	1%	1%	1%	1%	0%	2%	0%
Ik wil geen pushmeldingen ontvangen	7%	7%	9%	4%	2%	8%	9%
N	731	533	198	69	129	260	273

Significant hoger dan de andere groepen tezamen.

Significant lager dan de andere groepen tezamen.

- Ruim negen op de tien (93%) klanten zou bij één of meerdere onderwerpen pushmeldingen willen ontvangen van de app.
- Een bericht bij een storing (88%) en/of bij geplande werkzaamheden in de omgeving (73%) worden daarbij het meest genoemd.
- Verder wil 38% een pushmelding ontvangen bij kookadvies of andere belangrijke veiligheidsmeldingen. Het zijn vooral jongere klanten die hier graag een pushbericht over krijgen.
- Een pushmelding bij nieuws van WMD (12%) of met tips om water te besparen (7%) worden het minst vaak genoemd. De interesse voor een pushbericht bij nieuws is nog het grootst bij 70-plussers (15% vs. 10%).

*Op deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk. De percentages tellen daarom op tot meer dan 100%.

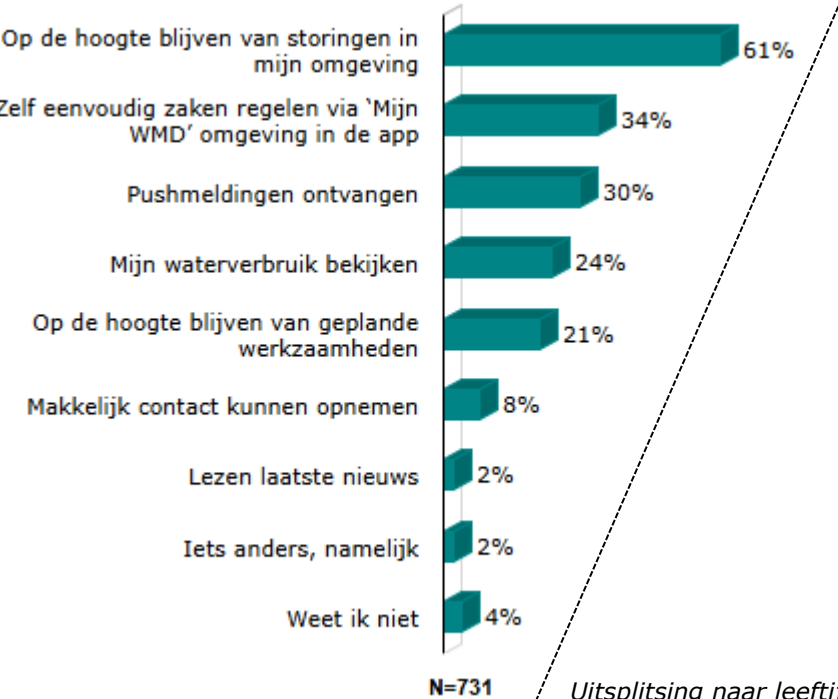


Redenen om de app te installeren

Op de hoogte blijven van storingen in de omgeving is met stip de meest genoemde reden om de WMD app te installeren

Deze vraag is alleen voorgelegd aan respondenten die (misschien) de WMD app zouden downloaden of dit (nog) niet weten

Vraag 7: Wat zouden voor jou de twee belangrijkste redenen zijn om de app te installeren?*



Uitsplitsing naar geslacht:

	Geslacht		
	Totaal	Man	Vrouw
Op de hoogte blijven van storingen in mijn omgeving	61%	59%	65%
Zelf eenvoudig zaken regelen via 'Mijn WMD' omgeving in de app	34%	36%	31%
Pushmeldingen ontvangen	30%	33%	24%
Mijn waterverbruik bekijken	24%	23%	28%
Op de hoogte blijven van geplande werkzaamheden	21%	22%	17%
Makkelijk contact kunnen opnemen	8%	9%	7%
Lezen laatste nieuws	2%	2%	2%
Iets anders, namelijk:	2%	2%	3%
Weet ik niet	4%	3%	6%
N	731	533	198

Uitsplitsing naar leeftijdsgroepen:

	Leeftijdsgroepen				
	Totaal	30-49 jaar	50-59 jaar	60-69 jaar	70 jaar en ouder
Op de hoogte blijven van storingen in mijn omgeving	61%	57%	61%	66%	56%
Zelf eenvoudig zaken regelen via 'Mijn WMD' omgeving in de app	34%	36%	45%	35%	29%
Pushmeldingen ontvangen	30%	32%	27%	30%	32%
Mijn waterverbruik bekijken	24%	38%	27%	24%	20%
Op de hoogte blijven van geplande werkzaamheden	21%	14%	18%	20%	24%
Makkelijk contact kunnen opnemen	8%	4%	5%	5%	14%
Lezen laatste nieuws	2%	3%	1%	1%	3%
Iets anders, namelijk:	2%	3%	2%	4%	1%
Weet ik niet	4%	1%	3%	3%	5%
N	731	69	129	260	273

Significant hoger dan de andere groepen tezamen.
 Significant lager dan de andere groepen tezamen.



- Zes op de tien (61%) klanten noemt het op de hoogte blijven van storingen in hun omgeving als de belangrijkste reden om de app te installeren.
- Het eenvoudig zelf zaken kunnen regelen via 'Mijn WMD' omgeving in de app (34%) en/of pushmeldingen ontvangen (30%) wordt nog eens door drie op de tien als één van de twee belangrijkste redenen genoemd. Mannen noemen het ontvangen van pushmeldingen vaker als reden dan vrouwen (33% vs. 24%).
- Minimaal één op de vijf noemt verder nog hun waterverbruik kunnen bekijken (24%) en/of op de hoogte blijven van geplande werkzaamheden (21%).
- Het bekijken van het waterverbruik wordt vaker als reden genoemd door jongere klanten. Zo geeft 38% van de 30-49 jarigen dit als reden, terwijl slechts 20% van de 70-plussers dit een argument vindt.
- Eén op de zeven 70-plussers (14%) zou de app ook installeren om zo makkelijk contact te kunnen opnemen. In totaal wordt deze reden door 8% genoemd.
- Het lezen van het laatste nieuws is voor slechts 2% een reden om de app te installeren.

*Op deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk. De percentages tellen daarom op tot meer dan 100%.

Redenen om de app niet te installeren

Het niet willen installeren van nog een app meest genoemde reden om de WMD app niet te downloaden

Deze vraag is alleen voorgelegd aan respondenten die de WMD app niet zouden downloaden, dit misschien zouden doen of dit (nog) niet weten

Vraag 8: Wat zijn voor jou (mogelijke) redenen om de app niet te installeren?*



Uitsplitsing naar geslacht en leeftijdsgroepen:

	Totaal	Geslacht		Leeftijdsgroepen			
		Man	Vrouw	30-49 jaar	50-59 jaar	60-69 jaar	70 jaar en ouder
Ik wil niet nog een app installeren	55%	51%	64%	76%	60%	60%	45%
Ik ontvang informatie liever per e-mail	37%	36%	39%	21%	19%	33%	48%
Ik gebruik liever de website	32%	32%	32%	45%	23%	30%	34%
Ik heb er waarschijnlijk weinig aan	23%	24%	20%	48%	23%	27%	14%
Ik maak me zorgen over privacy	17%	17%	17%	34%	17%	14%	16%
Iets anders, namelijk:	8%	9%	5%	14%	6%	9%	7%
Weet ik niet	9%	9%	10%	3%	15%	11%	8%
N	375	264	111	29	47	141	158

Rode cijfers (N) zijn indicatief.

- Significant hoger dan de andere groepen tezamen.
- Significant lager dan de andere groepen tezamen.

- Meer dan de helft (55%) van de klanten, die eerder hebben aangegeven de WMD app niet te zullen downloaden, dit misschien te zullen doen of dit nog niet te weten, geven het niet willen installeren van nog een app als reden op.
- Het zijn nog vaker vrouwen dan mannen die geen zin hebben om nog een app te installeren (64% vs. 51%). Verder dragen 30-49 jarigen dit argument het vaakst aan (76% vs. 53%).
- Andere redenen, die door minimaal drie op de tien worden genoemd, zijn het liever willen ontvangen van informatie per e-mail (37%) en/of het liever willen gebruiken van de website (32%). Het zijn vooral 70-plussers die liever per e-mail informatie willen krijgen (48% vs. 28%).
- Nog eens een kwart (23%) verwacht waarschijnlijk weinig aan de app te hebben en 17% maakt zich zorgen over privacy. Deze beide argumenten worden vaker genoemd door 30-49 jarigen.

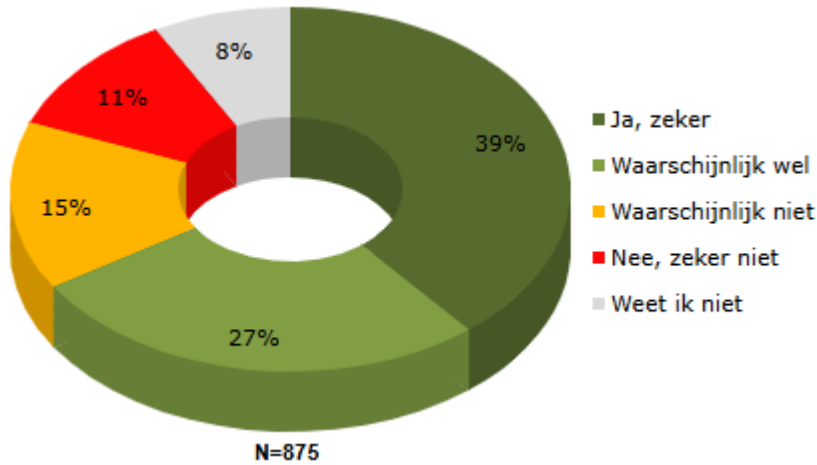


*Op deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk. De percentages tellen daarom op tot meer dan 100%.

Is de app een aanvulling?

Twee derde zou de app (waarschijnlijk) een aanvulling vinden op de huidige manieren waarop WMD communiceert en klanten van dienst kan zijn

Vraag 9: Zou je de app een aanvulling vinden op de huidige manieren waarop WMD communiceert en klanten van dienst kan zijn? Licht je antwoord toe.



Uitsplitsing naar geslacht en leeftijdsgroepen:

	Totaal	Geslacht		Leeftijdsgroepen			
		Man	Vrouw	30-49 jaar	50-59 jaar	60-69 jaar	70 jaar en ouder
Ja, zeker	39%	41%	33%	52%	53%	37%	31%
Waarschijnlijk wel	27%	27%	28%	19%	23%	28%	31%
Waarschijnlijk niet	15%	15%	15%	14%	12%	13%	19%
Nee, zeker niet	11%	10%	13%	10%	7%	14%	10%
Weet ik niet	8%	6%	12%	6%	5%	8%	9%
N	875	635	240	81	147	319	328

Significant hoger dan de andere groepen tezamen.
Significant lager dan de andere groepen tezamen.

Toelichtingen:*

"Altijd actuele informatie."

"Laagdrempelige toegang tot verbruiksgegevens, storingen en mijn omgeving."

"Snellere communicatie omtrent storingen e.d."

"Ik denk dat je sneller op de hoogte bent bij calamiteiten."

"Minder omslachtig."

"Ik vind informatie via de mail ontvangen best prettig."

"Veel te veel apps, voor die zelden momenten ga ik geen app installeren."

"WMD communiceert keurig via e-mail. Daarnaast biedt de website aanvullende informatie. Dat is daarom voor mij voldoende. Een app maakt dat niet perse beter."

"Mailberichten vind ik voldoende."

"Website of email is ruim voldoende."

"Wil niet teveel apps op mijn telefoon, heb oude mobiel."

- Twee derde zou de app zeker (39%) of waarschijnlijk (27%) een aanvulling vinden op de huidige manieren waarop WMD communiceert en klanten van dienst kan zijn.
- Ze verwachten door de app o.a. altijd actuele informatie te krijgen, waardoor ze sneller op de hoogte zijn bij calamiteiten. Tevens verwachten ze dat de app laagdrempelige toegang biedt tot verbruiksgegevens, storingen en mijn omgeving.
- Een kwart zou de app waarschijnlijk (15%) of zeker (11%) geen aanvulling vinden en 8% zegt het niet te weten.
- Diegenen die zich kritisch uitlaten zeggen o.a. dat ze de informatie via e-mail en de website van WMD voldoende vinden. Verder wil deze groep niet teveel apps op hun telefoon die ze hoogstwaarschijnlijk niet veel zullen gebruiken.
- Mannen zouden de WMD app vaker zeker een aanvulling vinden dan vrouwen (41% vs. 33%). Dit is ook het geval voor klanten jonger dan 60 jaar (53% vs. 34%).

*Een volledige weergave van de open antwoorden is te vinden in de online rapportage.

Uitgevoerd door Enigma Research

- Nauwkeurig
- Resultaatgericht
- Ontzorgt
- Technisch onderscheidend
- Oog voor vormgeving



Lid van:



Enigma Research, uw onderzoeksvraag onder de loep.