

# Rapportage Notafrequentie



1. Onderzoeksverantwoording
2. Resultaten



## Achtergrond

WMD is dit jaar overgestapt van een halfjaarlijkse waterrekening naar een rekening per kwartaal. Om in kaart te brengen of klanten dit een verbetering vinden en hoe zij staan tegenover het betalen van de waterrekening in maandelijkse termijnen, heeft Enigma Research een onderzoek uitgevoerd via het WMD Panel.

## 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 21 juni t/m 5 juli 2023.

## Steekproef

Er zijn 940 panelleden uitgenodigd voor het onderzoek. In totaal zijn 778 begonnen aan de enquête; dit geeft een responspercentage van 83%. Uiteindelijk hebben 772 respondenten de vragenlijst volledig afgerond.

## 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.

Steekproefverdeling							
Geslacht		n	%	Leeftijd		n	%
Man		525	68%	Jonger dan 45		90	12%
Vrouw		247	32%	45-59 jaar		222	29%
Totaal		772		60 jaar en ouder		460	60%
				Totaal		772	



# Resultaten



# Communicatie rondom aanpassing notafrequentie

Meer dan de helft wist voorafgaand aan dit onderzoek niet dat de notafrequentie was veranderd.

## Vraag 1: Wist je dat WMD sinds dit jaar is overgestapt van een halfjaarlijkse waterrekening naar een rekening per kwartaal? Zo ja, hoe ben je hiervan in eerste instantie op de hoogte geraakt?



N=772

Uitsplitsing naar leeftijd:

	Totaal	Leeftijd		
		Jonger dan 45	45-59 jaar	60 jaar en ouder
Ja, ik kwam er achter toen ik de rekening kreeg	29%	32%	29%	28%
Ja, ik heb hierover gelezen in de nieuwsbrief van WMD	10%	2%	8%	13%
Ja, ik heb hierover gelezen op de website van WMD	3%	1%	4%	4%
Ja, ik heb hierover gehoord via sociale media	0%	0%	0%	0%
Ja, op een andere manier	2%	2%	3%	2%
Nee, ik was hier nog niet van op de hoogte	56%	62%	57%	54%
	N 772	90	222	460

Significant hoger dan de andere groepen te samen.

Significant lager dan de andere groepen te samen.

\*Rode cijfers (N) zijn indicatief.

Uitsplitsing naar manier van betalen waterrekening:\*

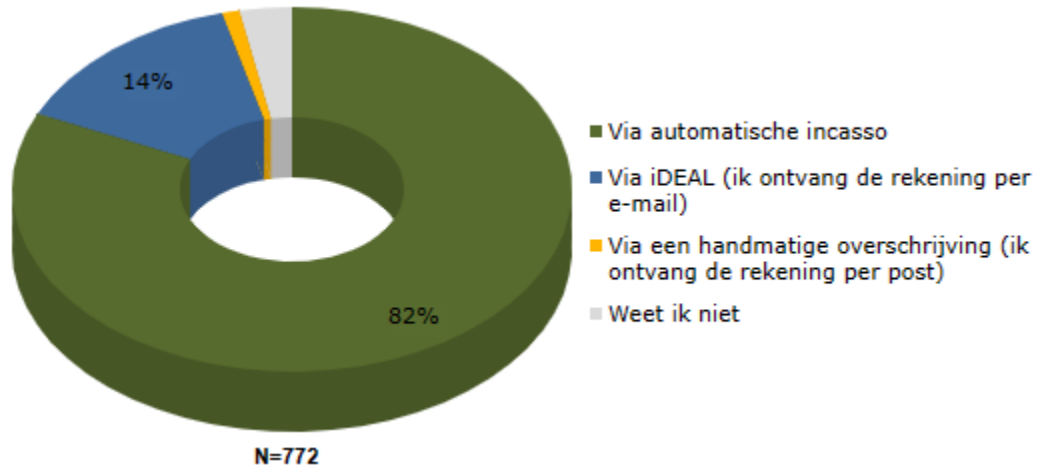
	Totaal	Manier van betalen waterrekening			
		Automatische incasso	iDEAL	Handmatige overschrijving	Weet ik niet
Ja, ik kwam er achter toen ik de rekening kreeg	29%	28%	30%	60%	20%
Ja, ik heb hierover gelezen in de nieuwsbrief van WMD	10%	10%	14%	10%	4%
Ja, ik heb hierover gelezen op de website van WMD	3%	4%	3%	0%	0%
Ja, ik heb hierover gehoord via sociale media	0%	0%	1%	0%	0%
Ja, op een andere manier	2%	2%	2%	0%	4%
Nee, ik was hier nog niet van op de hoogte	56%	56%	51%	30%	72%
	N 772	629	108	10	25

- Een meerderheid (56%) van de klanten was er, voorafgaand aan dit onderzoek, niet van op de hoogte dat WMD sinds dit jaar is overgestapt van een halfjaarlijkse waterrekening naar een rekening per kwartaal.
- Nog eens drie op de tien (29%) kwamen er pas achter op het moment dat ze de rekening kregen. Dit maakt dat 85% niet vooraf is bereikt door communicatie vanuit WMD.
- Klanten die het wel wisten zijn dit het vaakst te weten gekomen via de nieuwsbrief (10%). Nog eens 3% heeft erover gelezen op de website van WMD.
- Het zijn vaker 60-plussers die de verandering reeds in de nieuwsbrief hadden gelezen (13% vs. 6%).
- Klanten die de waterrekening via een handmatige overschrijving betalen kwamen er, ten opzichte van de andere groepen, het vaakst achter dat de notafrequentie was veranderd toen ze de rekening kregen (60% vs. 28%).

# Manier van betalen

Verreweg de meeste klanten betalen via een automatische incasso.

## Vraag 2: Op welke manier betaal je de waterrekening van WMD?

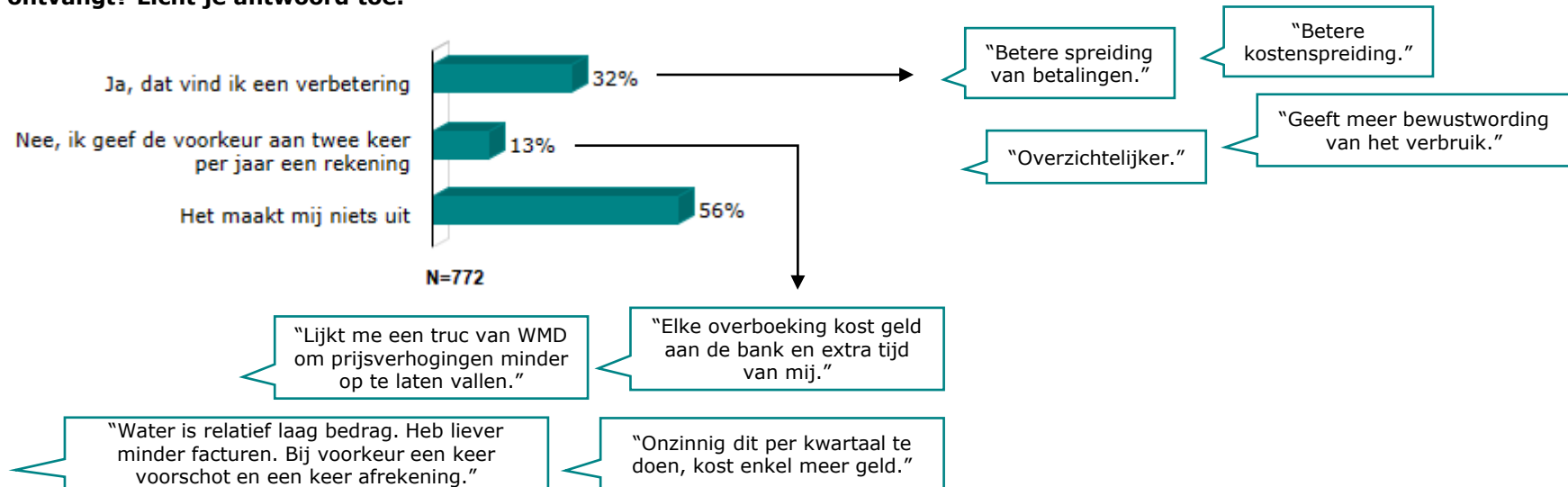


- Verreweg de meeste klanten (82%) betalen de rekening van WMD via een automatische incasso. Nog eens 14% betaalt via iDEAL en 1% doet dit via een handmatige overschrijving. Opvallend is dat 3% aangeeft niet te weten op welke manier ze de rekening betalen.

# Is verhogen van de notafrequentie een verbetering?

Meerderheid maakt het niets uit hoe vaak WMD een rekening stuurt.

## Vraag 3: Vind je het een verbetering dat je sinds dit jaar in plaats van twee keer per jaar, vier keer per jaar een waterrekening ontvangt? Licht je antwoord toe.\*



### Uitsplitsing naar manier van betalen waterrekening:\*\*

	Totaal	Manier van betalen waterrekening			
		Automatische incasso	iDEAL	Handmatige overschrijving	Weet ik niet
Ja, dat vind ik een verbetering	32%	34%	25%	20%	20%
Nee, ik geef de voorkeur aan twee keer per jaar een rekening	13%	8%	35%	30%	16%
Het maakt mij niets uit	56%	58%	40%	50%	64%
N	772	629	108	10	25

\*\*Rode cijfers (N) zijn indicatief.

- Significant hoger dan de andere groepen te samen.
- Significant lager dan de andere groepen te samen.

- Meer dan de helft (56%) van de klanten maakt het niets uit of WMD twee keer per jaar of vier keer per jaar een rekening stuurt.
- Eén derde (32%) vindt het een verbetering dat WMD de notafrequentie heeft verhoogd. Op deze manier is er volgens hen een betere kostenspreiding. Ook maakt het klanten meer bewust van hun watergebruik.
- Het zijn vaker klanten die via automatische incasso betalen die het verhogen van de notafrequentie een verbetering vinden (34% vs. 24%). Deze groep geeft eveneens vaker aan dat het hen niets uitmaakt (58% vs. 45%).
- Eén op de acht (13%) geeft de voorkeur aan de oude situatie. Het zijn vooral klanten die via iDEAL betalen (en dus een handmatige handeling moeten doen) die de voorkeur geven aan het twee keer per jaar ontvangen van een rekening (35% vs. 9%).
- Van de klanten die de rekening betalen via een handmatige overschrijving geven ook drie op de tien (30%) de voorkeur aan de oude situatie.



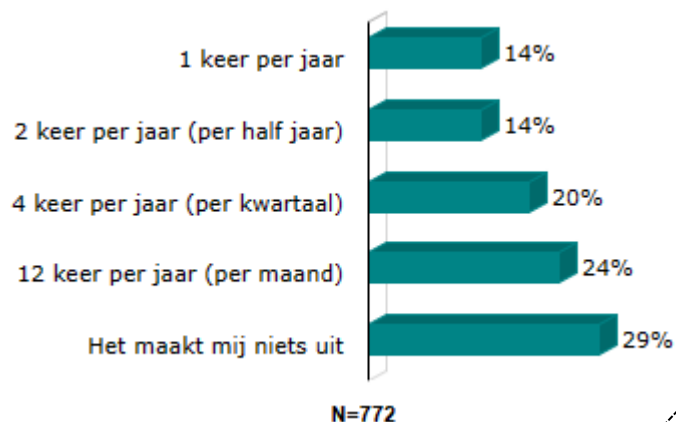
\*Een volledige weergave van de open antwoorden is te vinden in de online rapportage.

# Voorkeur voor frequentie ontvangen waterrekening

Klanten die een handmatige behandeling moeten doen voor het betalen van de rekening geven vaker de voorkeur aan een lagere notafrequentie.



## Vraag 4: Hoe vaak per jaar zou je het liefst een waterrekening willen ontvangen van WMD?



■ Significant hoger dan de andere groepen te samen.  
■ Significant lager dan de andere groepen te samen.

\*Rode cijfers (N) zijn indicatief.

### Uitsplitsing naar leeftijd:

	Totaal	Leeftijd		
		Jonger dan 45	45-59 jaar	60 jaar en ouder
1 keer per jaar	14%	16%	11%	15%
2 keer per jaar (per half jaar)	14%	10%	13%	15%
4 keer per jaar (per kwartaal)	20%	13%	16%	23%
12 keer per jaar (per maand)	24%	29%	33%	19%
Het maakt mij niets uit	29%	32%	27%	29%
N	772	90	222	460

### Uitsplitsing naar manier van betalen waterrekening:\*

	Totaal	Manier van betalen waterrekening			
		Automatische incasso	iDEAL	Handmatige overschrijving	Weet ik niet
1 keer per jaar	14%	12%	24%	10%	12%
2 keer per jaar (per half jaar)	14%	10%	28%	50%	16%
4 keer per jaar (per kwartaal)	20%	20%	19%	20%	16%
12 keer per jaar (per maand)	24%	27%	13%	0%	16%
Het maakt mij niets uit	29%	31%	17%	20%	40%
N	772	629	108	10	25

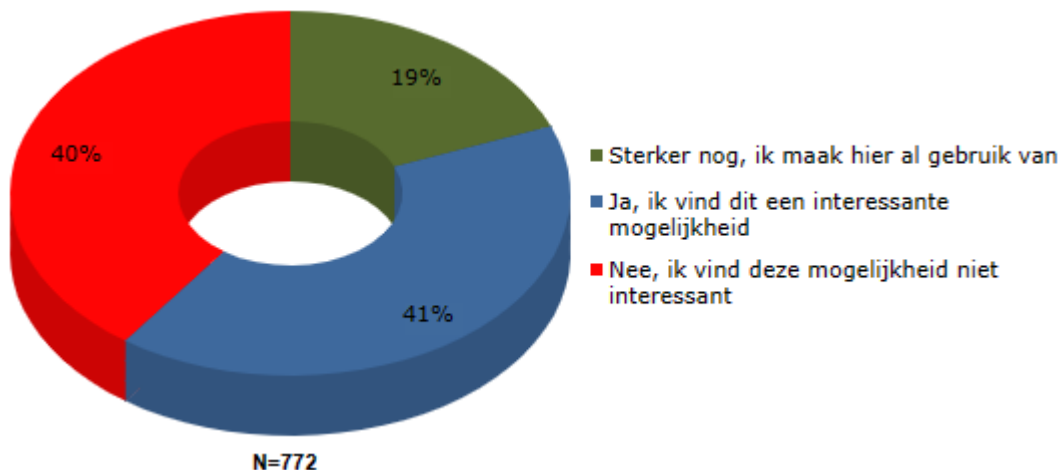
- Er is onder klanten geen duidelijke voorkeur met betrekking tot de notafrequentie.
- Eén op de zeven (14%) wil het liefst één keer per jaar een nota ontvangen. Een even grote groep (14%) geeft de voorkeur aan twee keer per jaar en 20% ontvangt het liefst vier keer per jaar een rekening. Dan is er nog een kwart (24%) die de voorkeur geeft aan 12 keer per jaar betalen. Tot slot geven drie op de tien (29%) aan dat het hen niets uitmaakt.
- De voorkeur voor de notafrequentie hangt voornamelijk samen met de manier waarop klanten betalen. Klanten die via een automatische incasso betalen, geven vaker de voorkeur aan een hogere notafrequentie, terwijl klanten die een handmatige handeling moeten verrichten (zoals betalen via iDEAL) liever minder vaak een nota ontvangen.



# Betalen in maandelijkse termijnen

Zes op de tien vinden betalen in maandelijkse termijnen via automatische incasso een interessante mogelijkheid of maken hier reeds gebruik van.

## Vraag 5: Is betalen in maandelijkse termijnen via automatische incasso voor jou een interessante mogelijkheid? Licht je antwoord toe.\*



- "Alle rekeningen per maand is overzichtelijk."
- "Als de kosten maar gelijk blijven!"
- "Dan weet je precies wat de vaste lasten zijn per maand."
- "Spreiding naar 12 x per jaar is prettig voor de eigen administratie."
- "2x per jaar betalen is prima."
- "Bedragen zijn te klein voor maandelijkse afschrijvingen."
- "Extra kosten voor inning. Is minder duurzaam lijkt mij. En het gaat om relatief kleine bedragen."
- "Nee, bij automatische incasso's raak ik het overzicht kwijt, kijk nl zelden bank-afschrijvingen na."

Uitsplitsing naar leeftijd:

	Totaal	Leeftijd		
		Jonger dan 45	45-59 jaar	60 jaar en ouder
Sterker nog, ik maak hier al gebruik van	19%	21%	22%	17%
Ja, ik vind dit een interessante mogelijkheid	41%	46%	46%	38%
Nee, ik vind deze mogelijkheid niet interessant	40%	33%	32%	45%
N	772	90	222	460

Uitsplitsing naar manier van betalen waterrekening:\*\*

	Totaal	Manier van betalen waterrekening			
		Automatische incasso	iDEAL	Handmatige overschrijving	Weet ik niet
Sterker nog, ik maak hier al gebruik van	19%	23%	2%	0%	4%
Ja, ik vind dit een interessante mogelijkheid	41%	43%	31%	20%	52%
Nee, ik vind deze mogelijkheid niet interessant	40%	34%	68%	80%	44%
N	772	629	108	10	25

\*\*Rode cijfers (N) zijn indicatief.

- Significant hoger dan de andere groepen te samen.
- Significant lager dan de andere groepen te samen.

- Eén op de vijf (19%) ondervraagde klanten betaalt op dit moment al in maandelijkse termijnen. Nog eens 41% staat hiervoor open; zij vinden dit een interessante mogelijkheid. Een bijna even grote groep (40%) vindt 12 keer per jaar betalen niet interessant.
- Het zijn significant vaker klanten die nu al via een automatische incasso betalen die in maandelijkse termijnen betalen een interessante mogelijkheid vinden (43% vs. 34%).
- Een ruime meerderheid van zowel de klanten die via iDEAL betalen (68%) als die gebruik maken van een handmatige overschrijving (80%) vindt in maandelijkse termijnen betalen niet interessant.



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

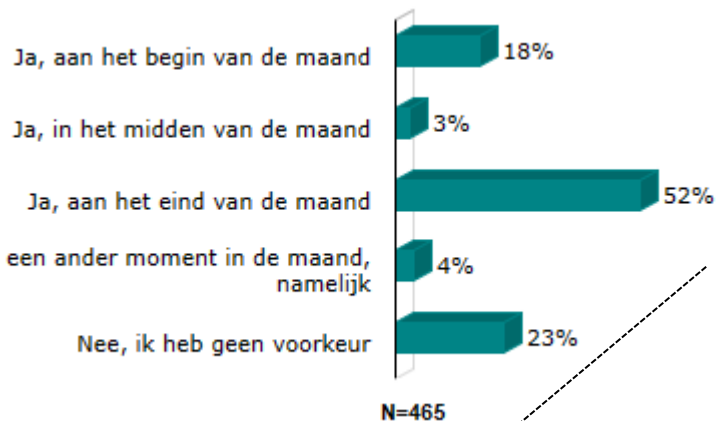
# Afschrijfmoment

De helft geeft de voorkeur aan een maandelijkse incasso die aan het eind van de maand plaatsvindt.

Deze vraag is alleen voorgelegd aan klanten die betalen in maandelijkse termijnen via automatische incasso een interessante mogelijkheid vinden of hier reeds gebruik van maken.



## Vraag 6: Heb je een voorkeur voor een moment in de maand waarop WMD het bedrag afschrijft?



■ Significant hoger dan de andere groepen te samen.  
■ Significant lager dan de andere groepen te samen.

\*Rode cijfers (N) zijn indicatief.

Uitsplitsing naar leeftijd:

	Totaal	Leeftijd		
		Jonger dan 45	45-59 jaar	60 jaar en ouder
Ja, aan het begin van de maand	18%	22%	17%	18%
Ja, in het midden van de maand	3%	3%	5%	2%
Ja, aan het eind van de maand	52%	50%	55%	51%
Ja, op een ander moment in de maand, namelijk:	4%	2%	6%	3%
Nee, ik heb geen voorkeur	23%	23%	17%	26%
N	465	60	151	254

Uitsplitsing naar manier van betalen waterrekening:\*

	Totaal	Manier van betalen waterrekening			
		Automatische incasso	iDEAL	Handmatige overschrijving	Weet ik niet
Ja, aan het begin van de maand	18%	16%	31%	50%	21%
Ja, in het midden van de maand	3%	4%	3%	0%	0%
Ja, aan het eind van de maand	52%	53%	51%	50%	36%
Ja, op een ander moment in de maand, namelijk:	4%	4%	3%	0%	7%
Nee, ik heb geen voorkeur	23%	24%	11%	0%	36%
N	465	414	35	2	14

- Van de klanten die betalen in maandelijkse termijnen via automatische incasso een interessante mogelijkheid vinden of hier reeds gebruik van maken, geeft de helft (52%) de voorkeur aan een incasso die aan het eind van de maand plaatsvindt.
- Nog eens 18% kiest voor aan het begin van de maand en een kwart (23%) heeft geen voorkeur.

# Uitgevoerd door Enigma Research

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



Lid van:



Enigma Research, uw onderzoeksvraag onder de loep.