

CHALLENGE 2: Melding van lekken stimuleren

1. Doelstelling

Het specifieke doel van deze challenge is het creëren van een grotere betrokkenheid van klanten en de maatschappij in het algemeen in het lokaliseren en minimaliseren van lekken (en diefstal). Ons water wordt verdeeld in de maatschappij. Het is die maatschappij die we willen aanspreken als 'voelspriet' voor waterverliezen en diefstal. We denken hierbij aan zowel de 'man in de straat' als de aannemer die werken uitvoert in de omgeving van de watertoevoerleiding. We zoeken naar middelen en methodes om dit te kunnen stimuleren en realiseren op efficiënte wijze. Mogelijks zijn hierin partners te vinden die ons daarbij kunnen helpen.

2. Huidige aanpak en beperkingen

- De klant wordt niet proactief betrokken bij het zoeken naar waterverliezen en diefstal. Bij calamiteiten is men wel in de mogelijkheid om een (al dan niet gratis) meldingsnummer te contacteren of via de website van het drinkwaterbedrijf een formulier in te vullen. Deze kanalen worden vooral geraadpleegd bij calamiteiten die persoonlijk of bedrijfsmatig nadeel vormen.
- Wanneer mensen een lek opmerken, moeten ze veelal eerst op het internet op zoek gaan naar een emailadres, website of telefoonnummer om het lek te kunnen melden.
- Een melding die wel doorkomt, is meestal telefonisch en onnauwkeurig. Het is moeilijk voor het waterbedrijf om dit correct in te schatten.

3. Gewenste oplossing

Er is nog geen specifieke behoeftebepaling gebeurd door de waterbedrijven om op te lijsten welke benaderingen mogelijk zijn om de betrokkenheid te vergroten. Men heeft hier dus zeker vrijheid om een creatieve benadering voor te stellen.

Hoe kan een drinkwaterbedrijf de maatschappij (klanten, gebruikers, passanten, aannemers, andere nutsbedrijven, ...) mobiliseren om actief mee uit te kijken naar waterverliezen en/of diefstallen? We willen dus de drempel verlagen en zo veel mogelijk meldingen ontvangen. Wat zijn methodes om externe partijen hierin te stimuleren en sensibiliseren, bv. een eenvoudig, gemakkelijk, populair communicatiekanaal, nudging methodes....

Hierbij bestaat de uitdaging erin om een melding zo waarheidsgetrouw mogelijk te bekomen, zodat het aantal nutteloze inspanningen beperkt kan blijven. Wat is dus de optimale ketting voor verwerking van de meldingen zodat deze zo optimaal mogelijk leiden tot het vinden van lekken? Denk aan (automatische) kwaliteitscontrole, dispatching naar het juiste drinkwaterbedrijf en de juiste mensen binnen het drinkwaterbedrijf, terugmelding van de ondernomen actie naar de melder, (...), maar misschien ook gamification of andere methodes om meldingen te stimuleren.

Het eerste contact is via de klantendienst, die de inkomende meldingen verwerken en vervolgens toewijzen aan de relevante technische diensten. Deze technische diensten hebben specialistische tools ter beschikking om de meldingen verder te analyseren. Idealiter kunnen zij een match maken met een afwijking in de bemetering van het debiet in het drinkwaternet. Indien de melding betrouwbaar geacht wordt, zal een (lekzoek)technieker ter plaatse gaan.

4. Specifieke randvoorwaarden

Open voor innovatieve benaderingen binnen de juridische grenzen.

5. Kennis en oplossingen al beschikbaar op de markt

Applicaties die met eenvoudige bediening meldingen kunnen genereren zijn al ingeburgerd bij de bevolking (bv. 112)

Nudging is ook een gekende methodiek om acties te stimuleren.

Wetgeving/sensibilisering/motiveringstools.

Vb. Uit UK: <https://vyntelligence.com/blog-vyn/1180-vyn-improves-customer-experience-and-enables-faster-leak-fix-with-remote-triage>

6. Gekende onderzoeks- en ontwikkelingsprojecten of pilootprojecten

Geen gekend.

7. Waarom beantwoorden de bestaande (deel)oplossingen onvoldoende aan onze behoefte?

-