

Tussentijdse update focusgroepen Warmte

Update op focusgroepen Amsterdam, Arnhem, Rotterdam
november 2025

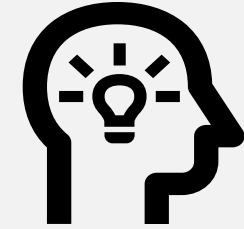
Waarom dit document?

Bedankt voor het delen van jouw ideeën!

Op basis van jullie waardevolle input hebben we al mooie stappen kunnen zetten. We blijven ook de komende tijd werken aan verdere verbeteringen. In dit document delen we graag waar we nu staan en wat er nog aankomt.

Persoonlijke gevallen staan niet in het document in verband met privacy. Heb je een vraag? Neem contact op met de klantenservice via 0900-0808.

Samen blijven we werken aan verbeteringen!



Delen feedback & suggesties

Vanuit focusgroepen Arnhem,
Amsterdam en Rotterdam



Acties en vervolg

Vanuit Vattenfall, 2026 planning

Wie zijn wij?

Team Klantbeleving & Communicatie zet zich in voor een zorgeloze warmtebeleving. We streven naar heldere communicatie over producten en diensten.

Waarom focusgroepen?

Met focusgroepen gaan we direct in gesprek met jullie als klant. Zo horen we wat er leeft, waar behoefte aan is en waar het beter kan. De inzichten uit deze sessies gebruiken we om onze service en communicatie verder af te stemmen op de wensen van jullie, onze klant.



Update op actiepunten voor 2026

- **Tarieven en tarievenopbouw:** We hebben een nieuwe tarievenpagina ontwikkeld. Hier leggen we duidelijker uit hoe de tarieven zijn opgebouwd en waar je precies voor betaalt, zodat het beter te volgen en te begrijpen is. Wil je feedback geven op deze pagina? Neem dan contact op via stadswarmte@vattenfall.nl
- **Keuzevrijheid:** We werken momenteel aan een pagina over keuzevrijheid binnen stadsverwarming. Hierop leggen we uit hoe het systeem werkt en waarom het niet mogelijk is om tussen verschillende warmteleveranciers te kiezen.
- **Techniek en onderhoud:** Om het systeem beter uit te leggen, ontwikkelen we een video over de werking van stadsverwarming. Ook hebben we de infographic op de storingspagina verbeterd, zodat duidelijker is welk deel bij Vattenfall hoort en wat bij de binneninstallatie.
- **Communicatie en service:** We zijn bezig met het verbeteren van onze chatbot Nina. Daarnaast werken we aan een uitbreiding van de FAQ en de verdere ontwikkeling van onze interne opleidingsmodule, zodat we jullie nog beter kunnen ondersteunen.
- **Slimme meter:** Later dit jaar delen we meer informatie over de slimme meter en hoe deze voor klanten werkt.
- **Inzicht in verbruik:** Ook rondom inzicht in verbruik werken we aan verbeterde communicatie, zodat het duidelijker wordt hoe je meer grip kunt krijgen op je energieverbruik.



Contact

Heb je nog aanvullingen op dit document?

Mail dan naar:

stadswarmte@vattenfall.nl