



Asiakaskysely 2025

"Kaikki toimii hyvin!"

- asiakas

Yhteenveto

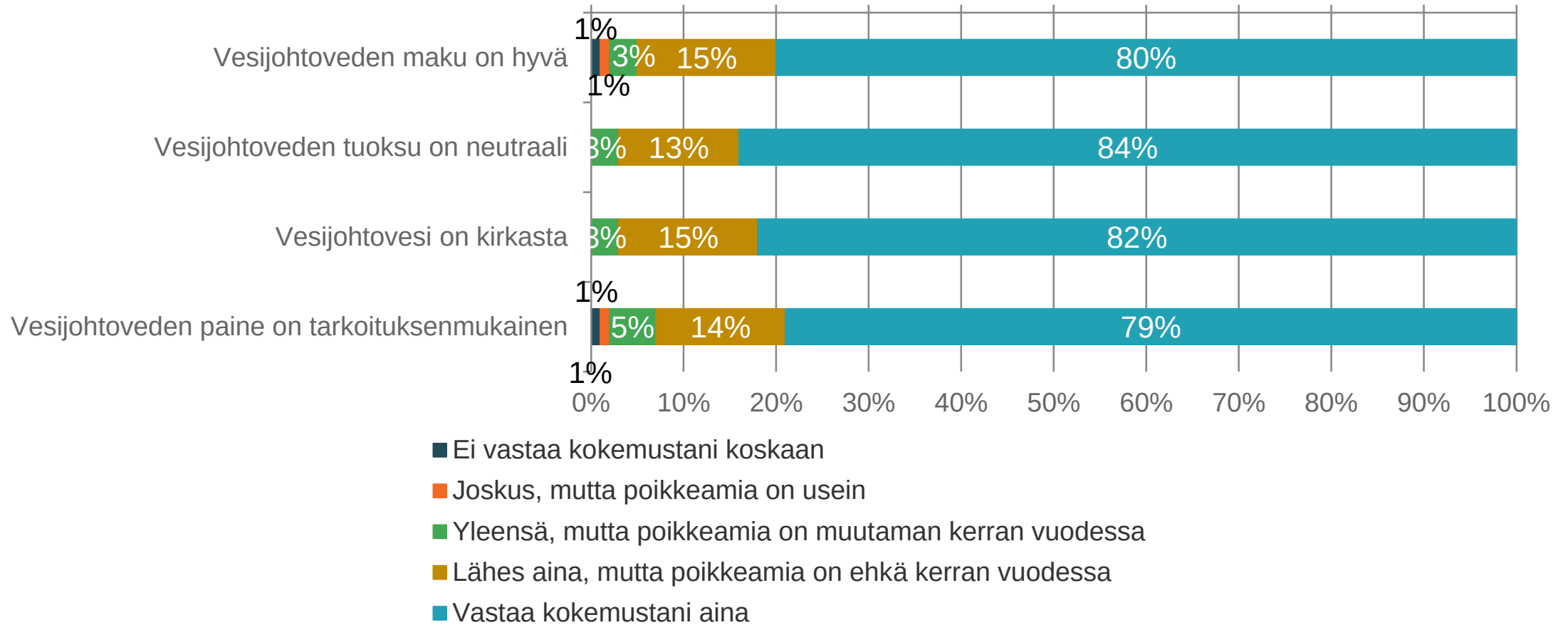
- Kyselylinkki lähetettiin 2869 sähköpostiosoitteeseen
- Kysely suomeksi
- Vastausaika 9.12.2025– 19.12.2025
- Vastauksia yhteensä 463
- Anonyymi kysely
- Ei pakollisia kysymyksiä
- Vastausten ryhmittely postinumeron perusteella
 - Alueellisissa kuvaajissa huomioitu alueet joilla $N > 10$.

Vastaajamäärät postinumberoalueittain

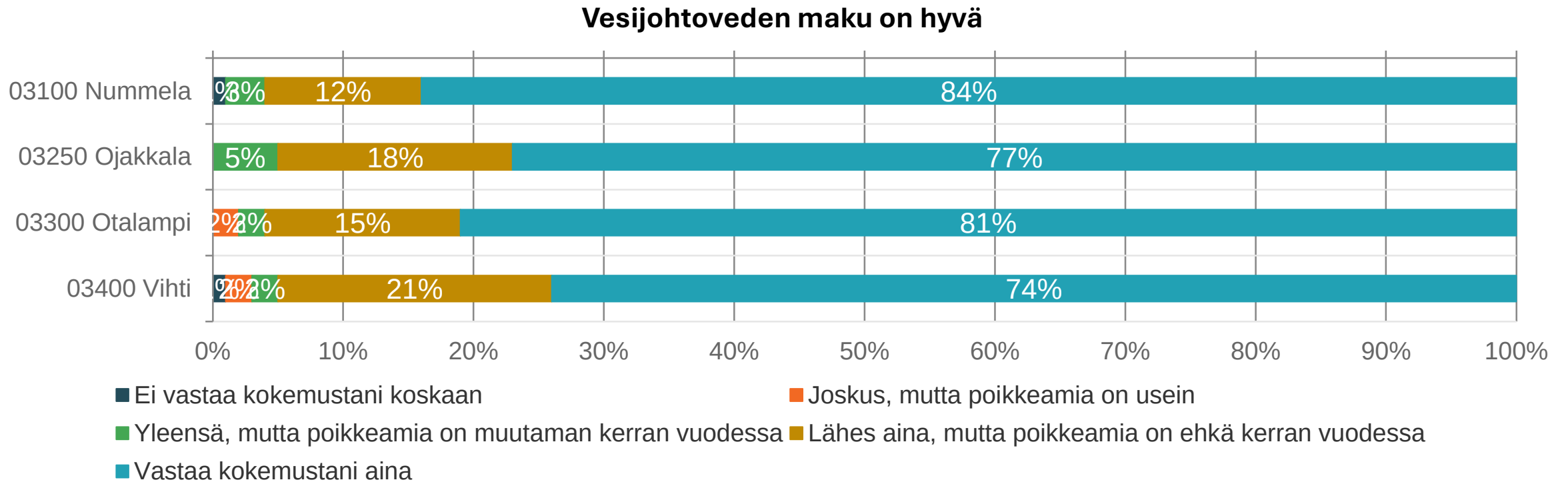
Alueellisissa tarkasteluissa mukana alueet, joilla N>10

	n	Prosentti
03100 Nummela	267	57,9%
03150 Huhmari	3	0,7%
03220 Tervalampi	0	0,0%
03250 Ojakkala	64	13,9%
03300 Otalampi	41	8,9%
03320 Selki	0	0,0%
03400 Vihti	84	18,2%
03430 Jokikunta	0	0,0%
03790 Vihtijärvi	1	0,2%
Muu	1	0,2%

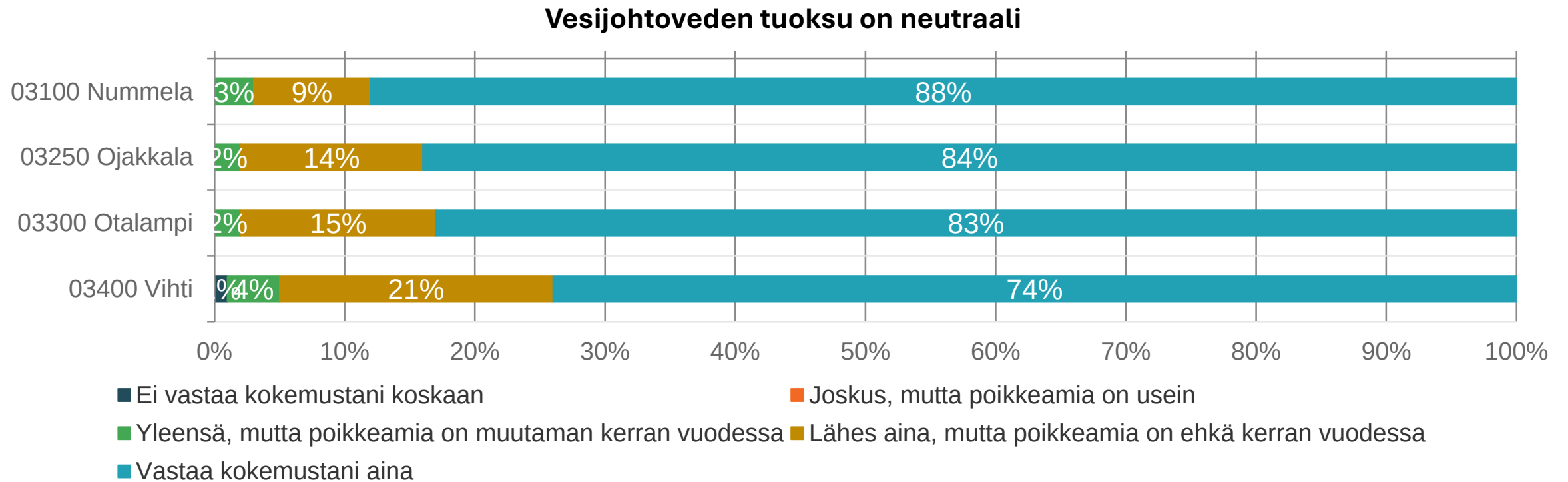
VESIOHTOVEDEN LAATU – Kaikki vastaajat - *Miten usein väite vastaa kokemustasi?* N = 459



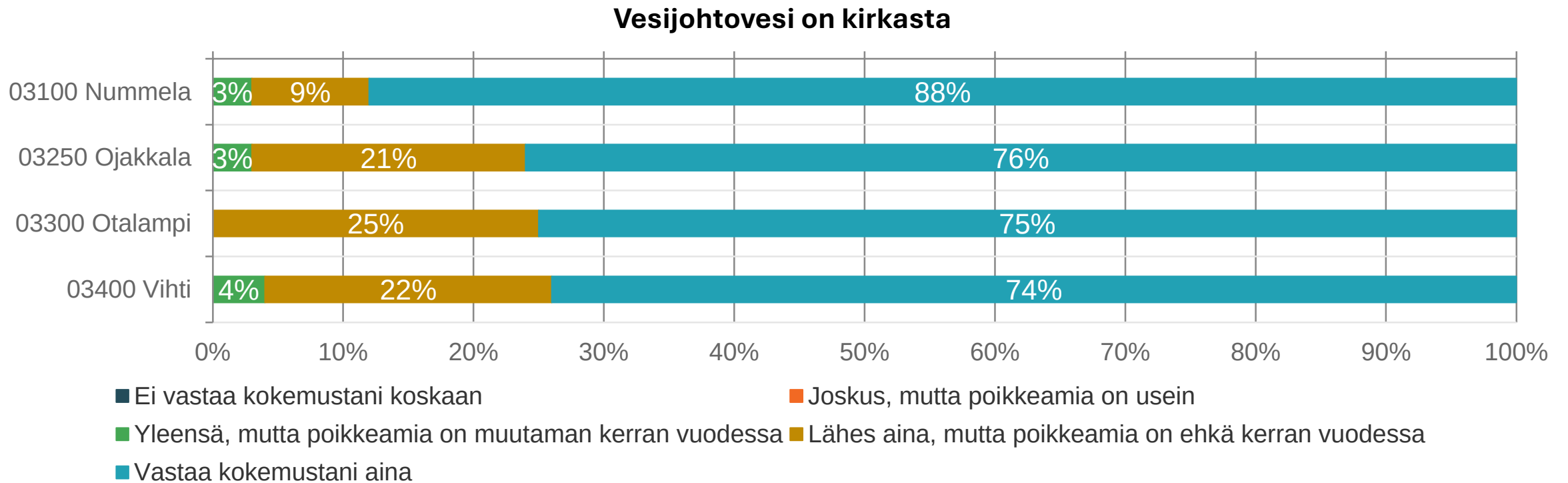
VESIJOHTOVEDEN LAATU- koettu maku alueittain 2025



VESIJOHTOVEDEN LAATU – tuoksun koettu neutraalius alueittain

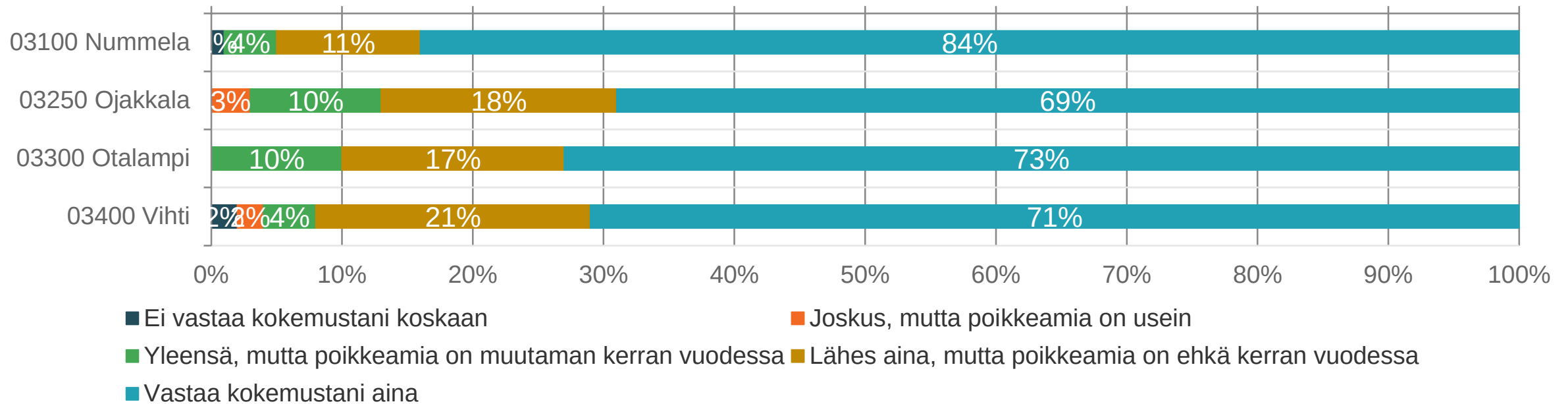


VESIJOHTOVEDEN LAATU - arvioitu kirkkaus alueittain

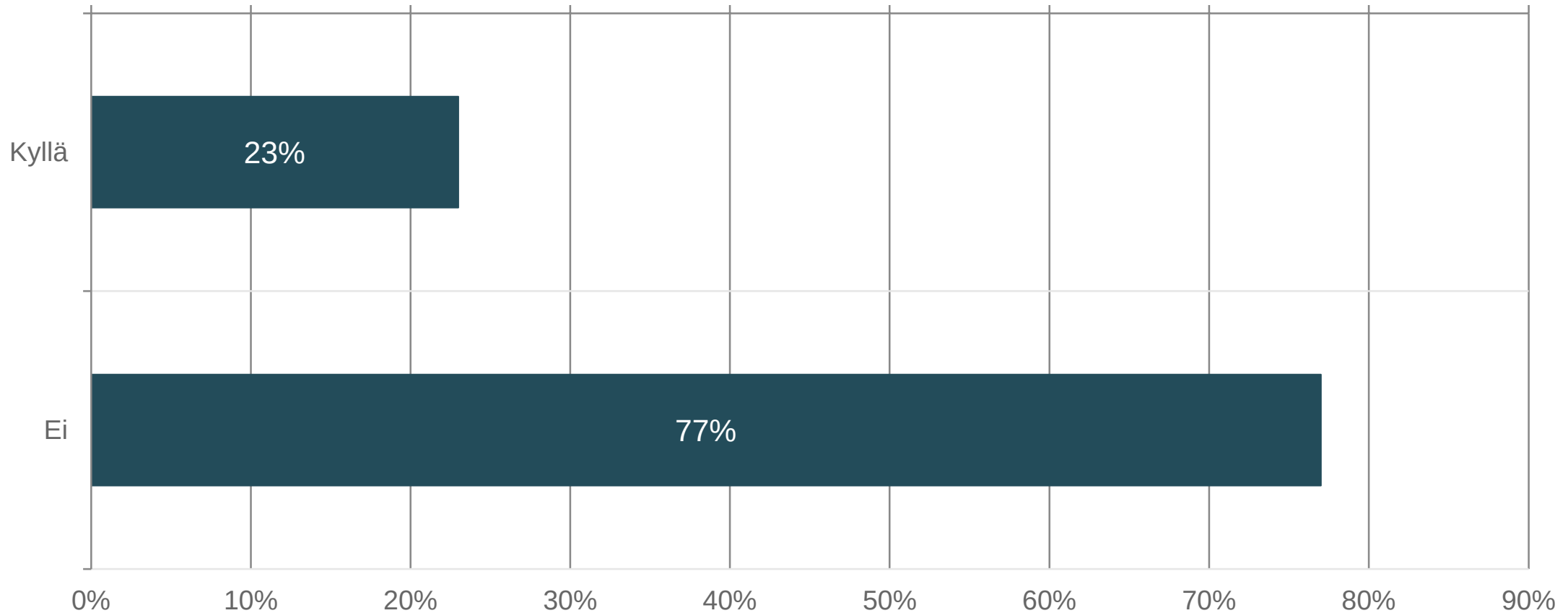


VESIJOHTOVEDEN LAATU – painetason koettu tarkoituksenmukaisuus alueittain

Vesijohtoveden paine on tarkoituksenmukainen

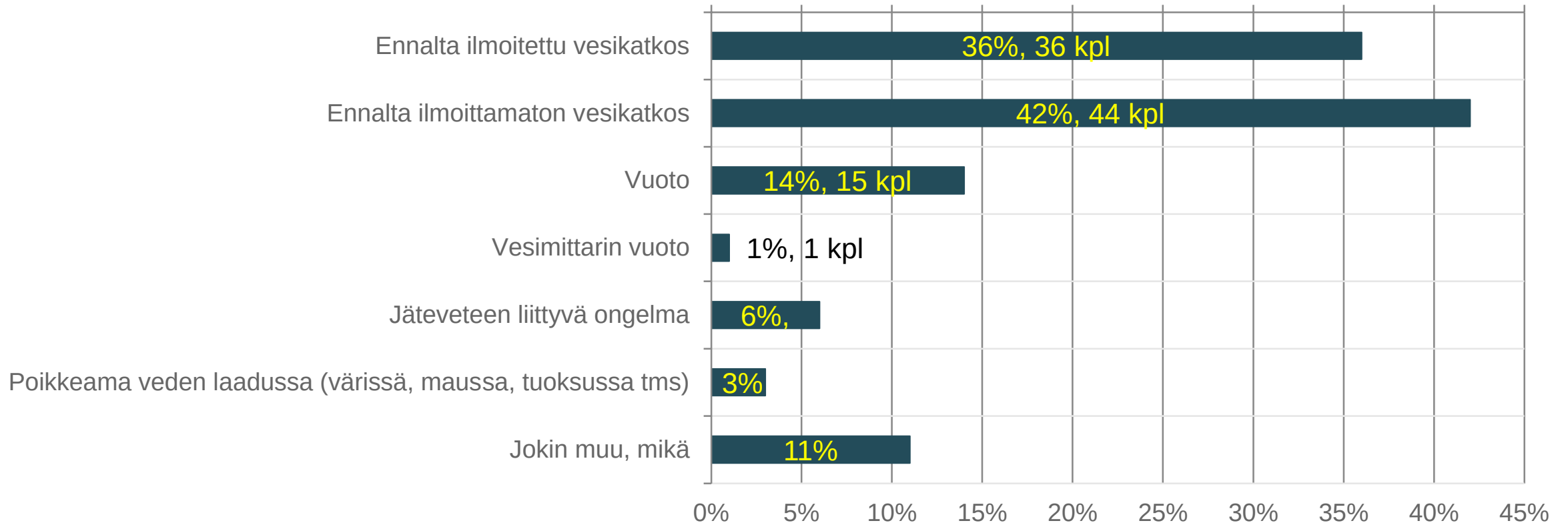


HÄIRIÖTILANTEET – Onko vedenkäyttöpaikassasi tai sen läheisyydessä ollut jokin häiriö veden toimituksessa tai viemäröinnin toiminnassa viimeksi kuluneen vuoden aikana? N= 459



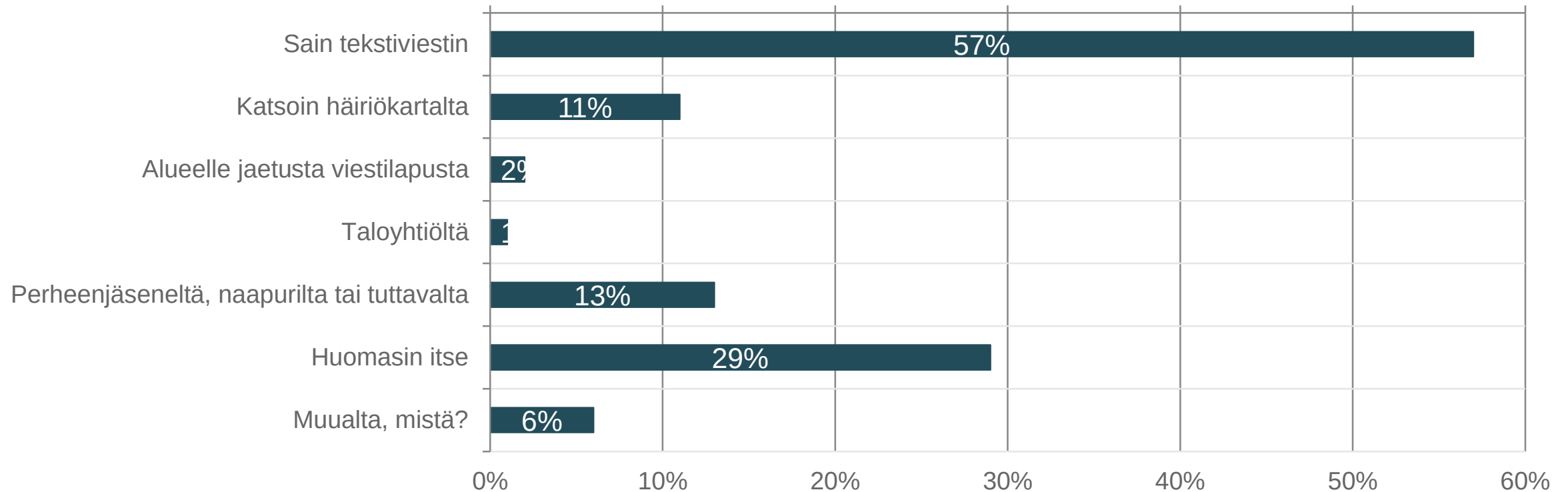
HÄIRIÖTILANTEET – Jos, niin mikä?

Vastaajia 104, vastauksia 117

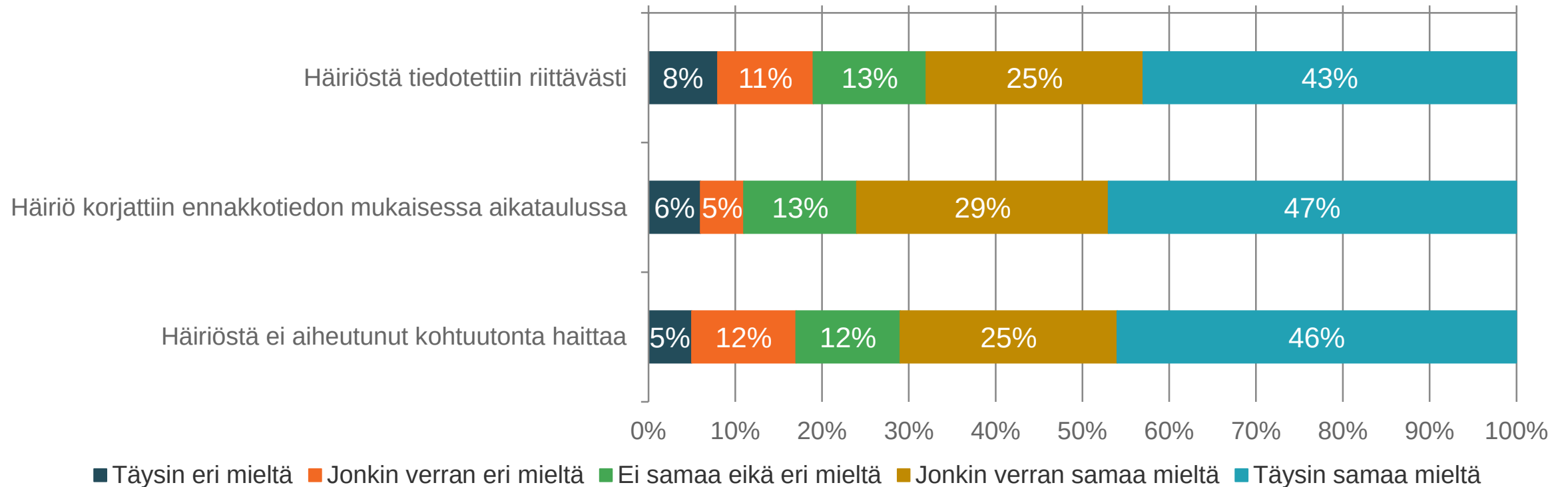


HÄIRIÖTILANTEET – Mitä kautta sait tiedon häiriötilanteesta?

Vastaajien määrä: 105, valittujen vastausten lukumäärä: 125

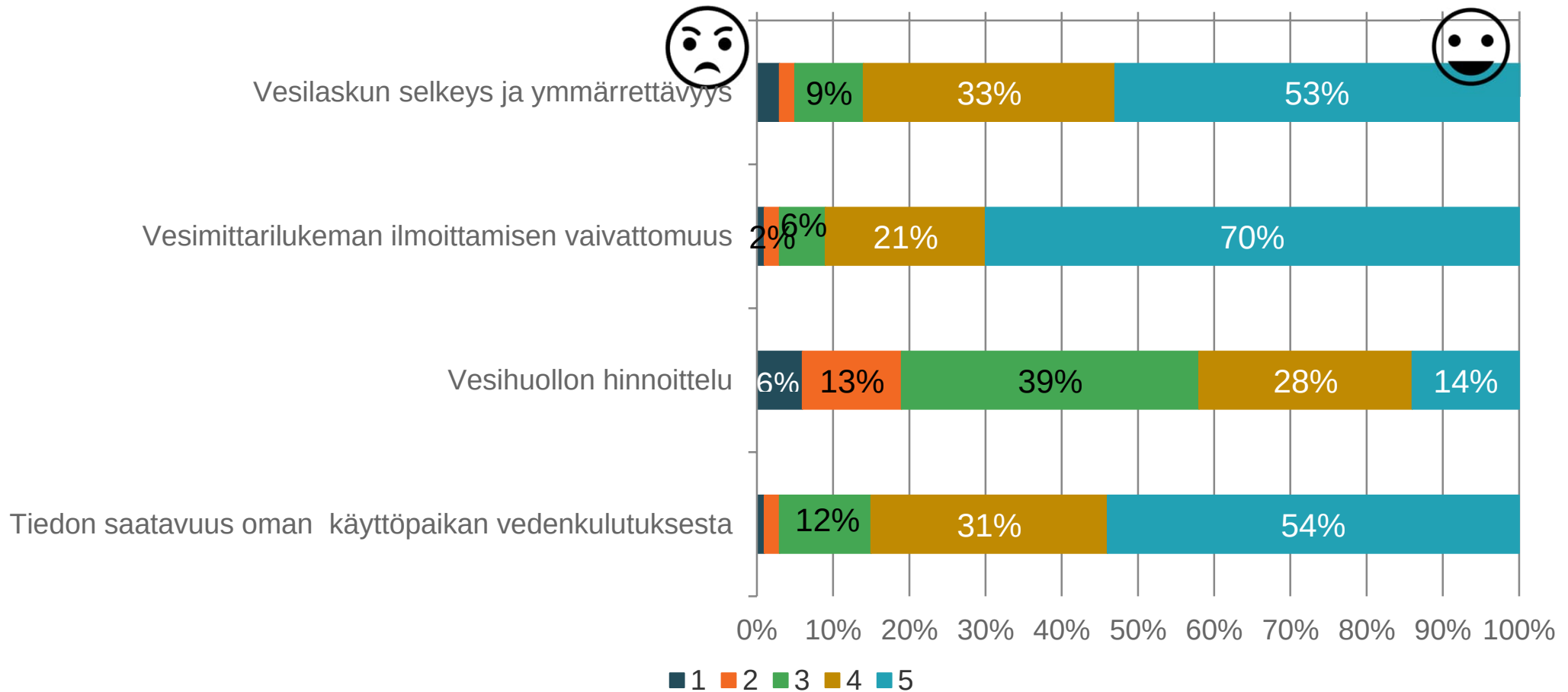


HÄIRIÖTILANTEET – Miten vesihuoltolaitos onnistui häiriötilanteen hoitamisessa?

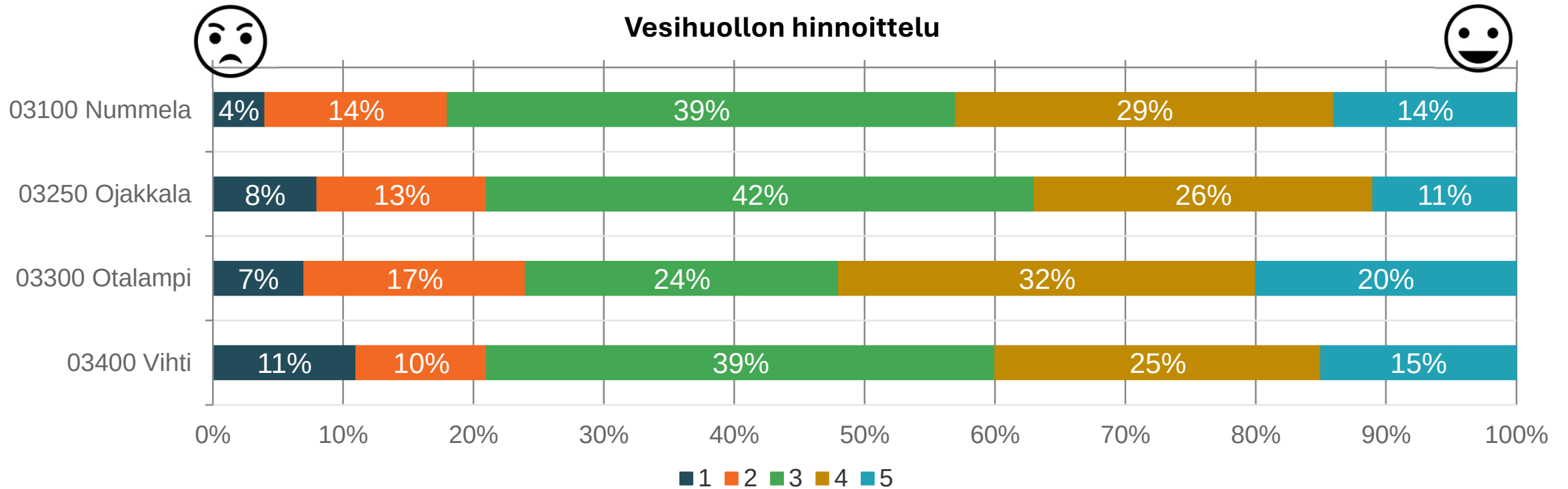


MITTAROINTI JA LASKUTUS

Asteikolla 1-5, jossa 1=erittäin tyytymätön ja 5= erittäin tyytyväinen, kuinka tyytyväinen olet seuraaviin mittarointi- ja laskutusasioihin? N=460

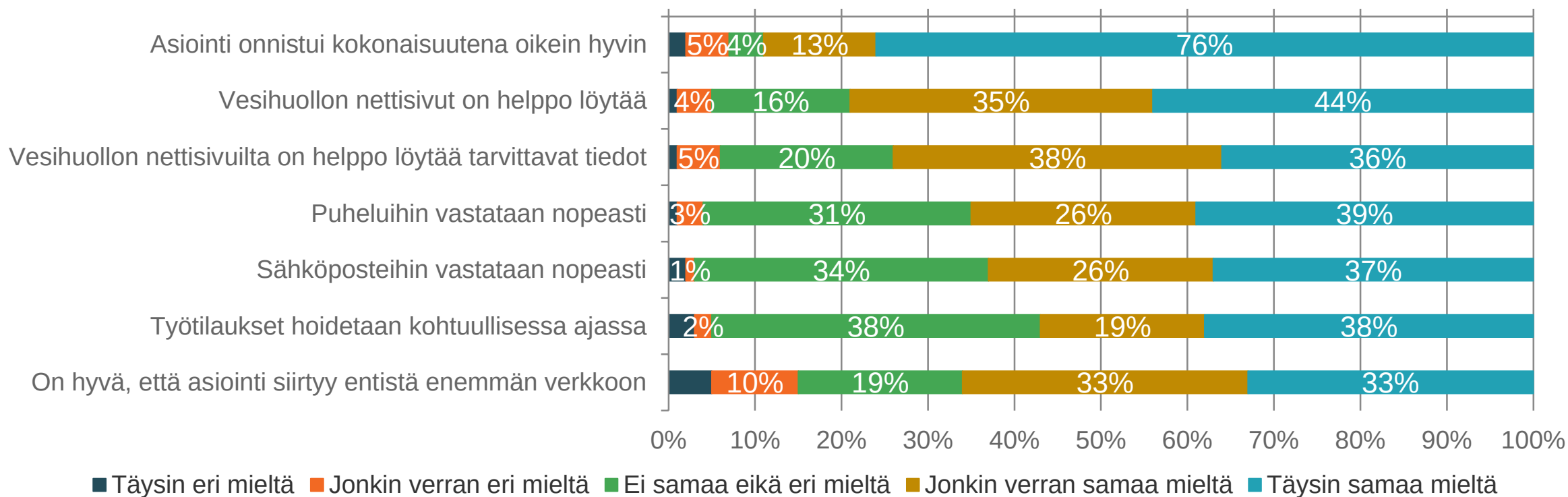


MITTAROINTI JA LASKUTUS – tyytyväisyys hinnoitteluun alueittain



ASIAKASPALVELU –Tyytyväisyys asiakaspalveluun

Arvioi kokemaasi asiakaspalvelua - missä määrin olet samaa tai eri mieltä seuraavista väitteistä? N=141



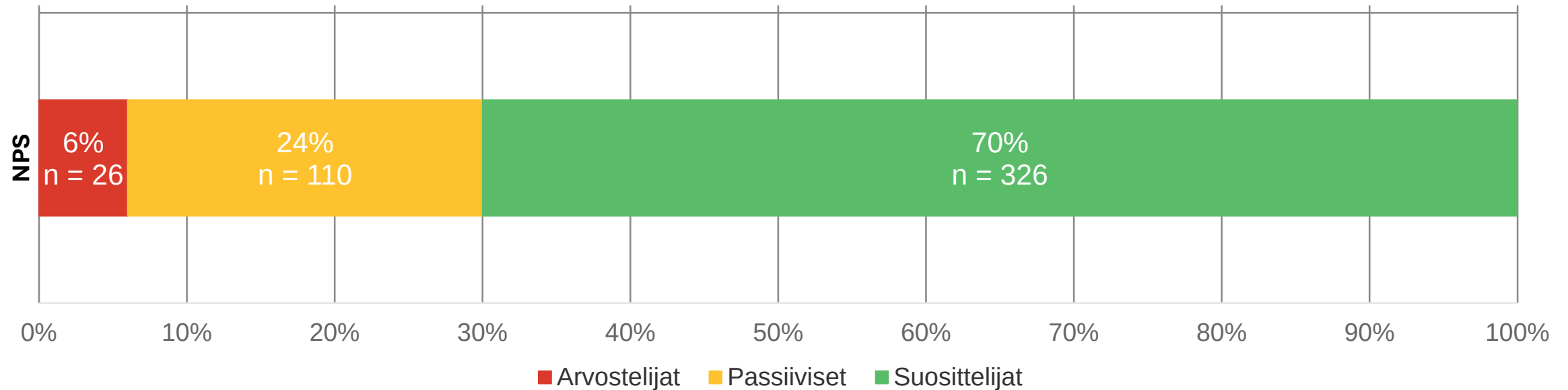
KOKONAISTYYTYVÄISYYS NPS 64

70% vastaajista antaa kokonaisarvosanan 9 tai 10

N = 462

Asteikolla 0-10, kuinka tyytyväinen olet paikkakuntasi vesi- ja jätevesihuollon toimintaan kokonaisuutena?

NPS- luku saadaan vähentämällä 0-6 (Arvostelijat) vastanneiden %- osuus 9-10 (Suosittelijat) vastanneiden %-osuudesta



KOKONAISTYYTYVÄISYYS Asteikolla 0-10, kuinka tyytyväinen olet paikkakuntasi vesi- ja jätevesihuollon toimintaan kokonaisuutena?

Vastaajien määrä: 462

NPS	Arvostelijat	Passiiviset	Suosittelijat	NPS
03100 Nummela	3,8%	25,9%	70,3%	67
03250 Ojakkala	7,8%	18,8%	73,4%	66
03300 Otalampi	7,3%	29,3%	63,4%	56
03400 Vihti	8,3%	20,3%	71,4%	63

Avoimet palautteet -yhteenvedo

Kokonaisarvosanan 7-8 antaneet (38 vastausta)

Vastaajien mukaan vesihuollon suurimmat kehityskohteet ovat veden ja jäteveden hinnan kohtuullistaminen (22/38), laskutuksen ja hinnoittelun selkeyttäminen (9/38), veden laadun ja kalkkipitoisuuden parantaminen (8/38), teknisen infrastruktuurin ja laitteiden kehittäminen (7/38), jätevesimaksujen kohtuullistaminen (6/38) sekä palvelun saavutettavuuden ja digitaalisuuden parantaminen (4/38). Tyytyväisyyttä tuovat vesihuollon toimivuus ja toimitusvarmuus (17/38), veden laatu (13/38), etäluettavat mittarit ja kulutuksen seuranta (6/38) sekä asiakaspalvelun onnistuneet kokemukset (3/38). Asiakkaat arvostavat peruspalveluiden toimivuutta ja veden laatua, mutta toivovat kohtuullisempia kustannuksia, selkeämpää laskutusta, parempaa teknistä infrastruktuuria ja saavutettavampia digipalveluita. Ympäristöasiat ja yksittäisten asiakasryhmien (esim. vanhukset, pienet taloudet) tarpeet nousevat myös esiin.

Kokonaisarvosanan 0-6 antaneet, 13 vastausta

Palautteissa korostuu hinnoittelu. Etäluettavat mittarit mainitaan kahdesti

Kokonaisarvosanan 9-10 antaneet (119 vastausta)

Vastaajien mukaan Vihdin vesihuollon suurimmat tyytyväisyyden aiheet ovat toimivuus ja toimitusvarmuus (62/119), veden laatu (41/119), asiakaspalvelu (28/119), mittarilukeman ilmoittamisen helppous ja sähköiset palvelut (17/119) sekä häiriötilanteiden hoito ja tiedotus (12/119). Kehitysehdotuksissa korostuvat etäluettavat mittarit ja kulutuksen seuranta (15/119), laskutuksen kehittäminen (11/119), veden kalkkipitoisuuden vähentäminen (8/119), palveluiden laajentaminen ja tekninen tuki (7/119), tiedotuksen ja viestinnän kehittäminen (6/119) sekä maltillinen hinnoittelu (5/119). Asiakkaat arvostavat vesihuollon varmuutta, veden laatua ja asiakaspalvelua, mutta toivovat lisää digitaalisia palveluita, selkeämpää laskutusta, teknistä tukea ja maltillisia kustannuksia. Kalkkipitoisuus ja tiedotuksen kehittäminen nousevat myös esiin. Palvelun kehittämisessä korostuvat asiakaslähtöisyys, läpinäkyvyys ja teknologian hyödyntäminen.

Avoimet palautteet -yhteenvedo

Jäikö jotain kysymättä tai sanomatta? Voit vielä antaa vapaamuotoista palautetta (70 vastausta)

Vapaamuotoisessa palautteessa korostuvat kiitokset ja tyytyväisyys vesihuollon palveluihin (22/70), mutta myös toiveet edullisemmasta hinnoittelusta (13/70), viestinnän ja tiedottamisen kehittämisestä (10/70), teknisen infrastruktuurin ja laitteiden parantamisesta (8/70) sekä veden laadun ja kalkkipitoisuuden hallinnasta (6/70). Asiakaspalvelun nopeus ja saavutettavuus mainitaan sekä positiivisina että kehityskohteina (5/70). Lisäksi esiin nousee yksittäisiä erityiskysymyksiä ja kehitysehdotuksia liittyen mm. laskutukseen, viemäriliittymiin ja ympäristövaikutuksiin (6/70). Palautteiden perusteella asiakkaat arvostavat toimivaa ja laadukasta vesihuoltoa, mutta toivovat selkeämpää viestintää, kohtuullisempia kustannuksia, teknisiä uudistuksia ja asiakaslähtöistä palvelua. Kalkkipitoisuus ja yksittäiset tekniset ongelmat nousevat myös esiin kehityskohteina.

