

Nurmijärven Vesi -liikelaitoksen asiakastyytyväisyystutkimus 2025

Liikelaitosten johtokunta 03.12.2025

1194/00.01.02.06/2025

Taloustutkimus Oy tekee vuosittain vesihuoltolaitoksille suunnatun WACSI (water customer satisfaction index) -asiakastyytyväisyystutkimuksen, johon Nurmijärven Vesi on osallistunut. Vuonna 2025 tutkimukseen osallistui kahdeksan vesilaitosta ja kokonaisvertailu perustuu vuosina 2021-2025 tehtyihin tutkimuksiin 30 vesilaitoksen osalta.

Nurmijärven Veden WACSI-indeksit ovat yleisesti hyvällä tasolla kokonaisarvosanan ollessa 8,71. Muihin vesihuoltolaitoksiin verrattuna veden laadun indeksi on hieman alhaisempi ollen 9,15. Vedenjakelun indeksi on alhaisempi kuin keskimääräisellä tutkitulla vesilaitoksella. Palvelun ja viestinnän osalta Nurmijärven Veden indeksit ovat korkeammat kuin vertailukunnissa. Vuoteen 2024 verrattuna kaikki arvosanat ovat parantuneet. Kokonaisuutena Nurmijärven veden WACSI-indeksi on hieman noussut ja näin ollen myös asiakastyytyväisyys kokonaisuudessaan on ollut nousussa. Kehityskohteista merkittävämmäksi on noussut veden laskutuskäytäntö, joka on toteutunut alkuvuonna epäsäännöllisesti ja myöhässä kunnan järjestelmämuutoksen ja henkilöstövajauksen aiheuttamana. Veden hinta saa heikoimman 7,37 arvosanan.

Häiriötilanteita Nurmijärven Vedellä on hieman verrokkeja enemmän, kuitenkin häiriötilanteiden esiintyvyys on ollut laskussa vuodesta 2021. Kokonaistyytyväisyys Nurmijärven Veden toimintaa koskevista arvioista suhteessa muihin toimijoihin, kuten vakuutusyhtiö, energiayhtiö, pankki tai jäteyhtiö, on pääsääntöisesti hieman parempi.

Vuoden 2025 WACSI-raportti on liitteenä.

Esittelijä

Vesilaitoksen johtaja

Esitys

Nurmijärven Vesi -liikelaitoksen johtokunta merkitsee tiedoksi Nurmijärven Veden asiakastyytyväisyystutkimuksen vuoden 2025 tulokset.

Valmistelija

vesilaitoksen johtaja, Kimmo Rintamäki, kimmo.rintamaki(at)nurmijarvi.fi

Päätös

Jakelu