

Nurmijärven Veden asiakastytyväisyystutkimus 2024

Nurmijärven Vesi -liikelaitoksen johtokunta 04.12.2024 § 36
1264/00.01.02.06/2024

Taloustutkimus Oy tekee vuosittain vesihuoltolaitoksille suunnatun WACSI (water customer satisfaction index) -asiakastytyväisyystutkimuksen, johon Nurmijärven Vesi on osallistunut. Vuonna 2024 tutkimukseen osallistui kuusi vesilaitosta ja kokonaisvertailu perustuu vuosina 2021-2024 tehtyihin tutkimuksiin 22 vesilaitoksen osalta.

Nurmijärven Veden WACSI-indeksit ovat yleisesti hyvällä tasolla kokonaisarvosanan ollessa 8,65. Muihin vesihuoltolaitoksiin verrattuna veden laadun indeksi on hieman alhaisempi. Vedenjakelun ja viestinnän indeksit ovat alhaisemmat kuin keskimääräisellä tutkitulla vesilaitoksella. Vuoteen 2023 verrattuna veden jakelun arvosanat ovat parantuneet. Muilta osin arvosanat ovat huonontuneet. Kokonaisuutena Nurmijärven veden WACSI-indeksi on hieman laskenut ja näin ollen myös asiakastytyväisyys on ollut laskussa, mikä on tyyppillistä hinnankorotusten jälkeen.

Häiriötilanteita Nurmijärven Vedellä on hieman verrokkeja enemmän, kuitenkin häiriötilanteiden esiintyvyys on ollut laskussa vuodesta 2021. Kokonaistyytyväisyys vesilaitoksen toimintaa koskevissa arvioissa suhteessa joihinkin muihin toimijoihin tulokset ovat pääsääntöisesti hieman keskitason yläpuolella. Viestinnän kokonaisarvosana 8,16 on laskenut verrattuna vuoteen 2023.

Vuoden 2024 WACSI-raportti on liitteenä.

Esittelijä

Vesilaitoksen johtaja

Esitys

Nurmijärven Vesi -liikelaitoksen johtokunta merkitsee tiedoksi Nurmijärven Veden asiakastytyväisyystutkimuksen vuoden 2024 tulokset.

Valmistelija

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

Päätös

Esitys hyväksyttiin.

Jakelu