

Nurmijärven Vesi -liikelaitoksen asiakastyytyväisyyskysely 2026

Liikelaitosten johtokunta 27.10.2026
1071/00.01.02.06/2026

Taloustutkimus Oy toteuttaa vuosittain vesihuoltolaitoksille suunnatun WACSI (Water Customer Satisfaction Index) -asiakastyytyväisyystutkimuksen, johon myös Nurmijärven Vesi osallistuu. Tutkimuksen tulosten perusteella Nurmijärven Veden asiakastyytyväisyys on säilynyt korkealla tasolla ja kokonaiskuva on pysynyt vakaana.

Nurmijärven Veden kokonais-WACSI oli vuonna 2026 **8,70**, kun vastaava arvo oli vuonna 2025 8,71 ja vuonna 2024 8,65. Vesilaitoksen kokonaisarvio oli **8,77**, mikä on hieman vuotta 2025 alempi taso (8,82), mutta edelleen hyvä tulos.

Vuoteen 2025 verrattuna veden laatu ja vedenjakelu arvioitiin aiempaa paremmiksi. Veden laadun WACSI nousi arvosta 9,15 arvoon **9,29** ja vedenjakelun WACSI arvosta 9,02 arvoon **9,07**. Pitkän aikavälin tarkastelussa kehitys on ollut positiivista. Veden laadun indeksi on noussut vuoden 2021 tasosta 9,13 nykyiseen 9,29:ään, ja vastaavasti vedenjakelun indeksi vuoden 2021 tasosta 8,66 nykyiseen 9,07:ään. Erityisesti veden maun, veden värin, toimitusvarmuuden sekä vesijohtoverkoston kuntoon liittyvät arviot ovat vahvistuneet.

Palvelun ja viestinnän osalta tulokset heikkenivät lievästi edellisvuoteen verrattuna. Palvelun WACSI laski arvosta 8,56 arvoon **8,49** ja viestinnän WACSI arvosta 8,30 arvoon **8,21**. Todennäköisesti talvella arviolaskutuksessa tapahtunut virhe näkyy tuloksissa. Veden hinta saa heikoimman arvosanan **7,41** ollen hieman parempi kuin edellisen vuoden 7,37. Muutokset ovat kuitenkin vähäisiä, ja sekä palvelun että viestinnän arviot ovat edelleen hyvällä tasolla. Tutkimuksen perusteella Nurmijärven Veden keskeiset vahvuudet liittyvät korkeaan veden laatuun ja toimintavarmaan vedenjakeluun. Kehittämiskohteina korostuvat palvelun ja viestinnän edelleen parantaminen sekä asiakkaiden kokemuksen vahvistaminen erityisesti asiakasvuorovaikutuksen ja tiedottamisen osalta.

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, energiyhtiö, pankki tai jäteyhtiö, on pääsääntöisesti hieman parempi.

Johtopäätös

Vuoden 2026 WACSI-tutkimuksen perusteella Nurmijärven Veden asiakastyytyväisyys on säilynyt vakaana ja hyvällä tasolla. Veden laatuun ja vedenjakeluun liittyvät arviot ovat edelleen parantuneet, mikä osoittaa pitkäjänteisen kehittämistyön tuottaneen tulosta. Palvelun ja viestinnän osalta havaittu lievä lasku antaa aihetta kehittämistoimenpiteiden jatkamiseen, kuitenkin kokonaisuutena asiakkaiden arvio Nurmijärven Veden toiminnasta on edelleen erittäin myönteinen.

Vuoden 2026 WACSI-raportti on liitteenä johtokunnalle (oheismateriaali).

Esittelijä

Vesilaitoksen johtaja

Esitys

Nurmijärven Vesi -liikelaitoksen johtokunta merkitsee tiedoksi Nurmijärven Veden asiakastyytyväisyystutkimuksen vuoden 2026 tulokset.

Valmistelija

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

Päätös