

Wacsi-asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset 2026

HVL 13.10.2026 § 54
395/14.05.00/2026

Taloustutkimuksen 1.6.–4.8.2026 toteuttaman WACSI 2026 -asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset osoittavat, että Hangon Vesi jatkaa korkealla tasolla ydintehtäviensä hoidossa. Kokonais-WACSI-indeksi oli 8,70 (2024: 8,49), mikä merkitsee parannusta vuoteen 2024 verrattuna. Erityisen hyvät tulokset saatiin veden laadusta, jonka WACSI-indeksi oli 9,44 (2024: 9,28), kun taas toimitusvarmuuden, palvelualttiuden ja asiantuntemuksen arvioitiin myös olevan korkealla tasolla. Myös asiakkaiden käsitys palvelusta ja viestinnästä on parantunut selvästi edelliseen tutkimukseen verrattuna.

WACSI-tulokset verrattuna vuoteen 2024:

veden laatu: 9,28 → 9,44 (+0,16)
jakelu: 8,83 → 8,90 (+0,07)
palvelu: 8,16 → 8,45 (+0,29)
viestintä: 7,98 → 8,29 (+0,31)
kokonais-WACSI: 8,49 → 8,70 (+0,21)

Tutkimus osoittaa samalla, että asiakkaat toivovat suurempaa läpinäkyvyyttä vesimaksuihin ja laskutukseen liittyvissä asioissa sekä enemmän tietoa vesijohtoverkoston kunnosta ja suunnitelluista investoinneista. Häiriötilanteissa tekstiviestit nostetaan selvästi tärkeimmäksi tiedotuskanavaksi. Asiakkaat toivovat myös nopeampaa ja jatkuvampaa tietoa meneillään olevista häiriötilanteista sekä niiden arvioidusta kestosta.

Kokonaisuutena tulokset osoittavat, että asiakkaiden luottamus Hangon Veteen on vahva ja että toiminta on kehittynyt myönteiseen suuntaan. Tärkeimmät kehittämistoimenpiteet jatkossa ovat hinnoitteluun ja investointeihin liittyvän viestinnän parantaminen sekä häiriötilanteita koskevan tiedotuksen kehittäminen edelleen. Näiden toimenpiteiden avulla edellytykset vahvistaa asiakastyytyväisyyttä entisestään ovat hyvät.

Oheismateriaali
- WACSI-raportti

Ehdotus (Gammals)

Johtokunta päättää merkitä tulokset tiedoksi.

Päätös

Merkittiin tiedoksi.

Lisätiedot

Hangon Vesi liikelaitosjohtaja Jennifer Gammals, 040 135 9360