

A black and white photograph of a water faucet with water flowing out. The faucet is in the foreground, and the water is captured in motion, creating a blurred effect. The background is out of focus, showing another faucet.

**Savitaipale**

SYDÄMELLÄ SOVUSSA SISULLA

# Savitaipaleen vesihuolto Asiakastyytyväisyystutkimus VVCEM 2018

4.3.2019

## **Servitium Oy**

**Asiakkuuspäällikkö Samu Pellikka**

**puh. 045 128 7477**

**samu.pellikka@servitium.fi**

**Kehityspäällikkö Kari Junnola**

**kari.junnola@servitium.fi**

**www.servitium.fi**

# Savitaipaleen vesihuollon VVCEM asiakastyytyväisyystutkimus 2019

## Tutkimuksen perustietoja ja vastausaktiivisuus

Asiakastyytyväisyystutkimus toteutettiin 18.1. – 28.2.2019.

Tutkimuksen kirjekutsun saaneista 500 asiakkaasta 84 vastasi kyselyyn ja vastausaktiivisuus oli noin 17%. Kokemusperäisesti kyselytutkimuksissa hyvä vastausaktiivisuus on 15 – 30%. Olemme erittäin tyytyväisiä saatuihin tuloksiin ja Savitaipaleen vesihuollon aktiivisiin asiakkaisiin.

## Tutkimusmenetelmä ja kohderyhmä

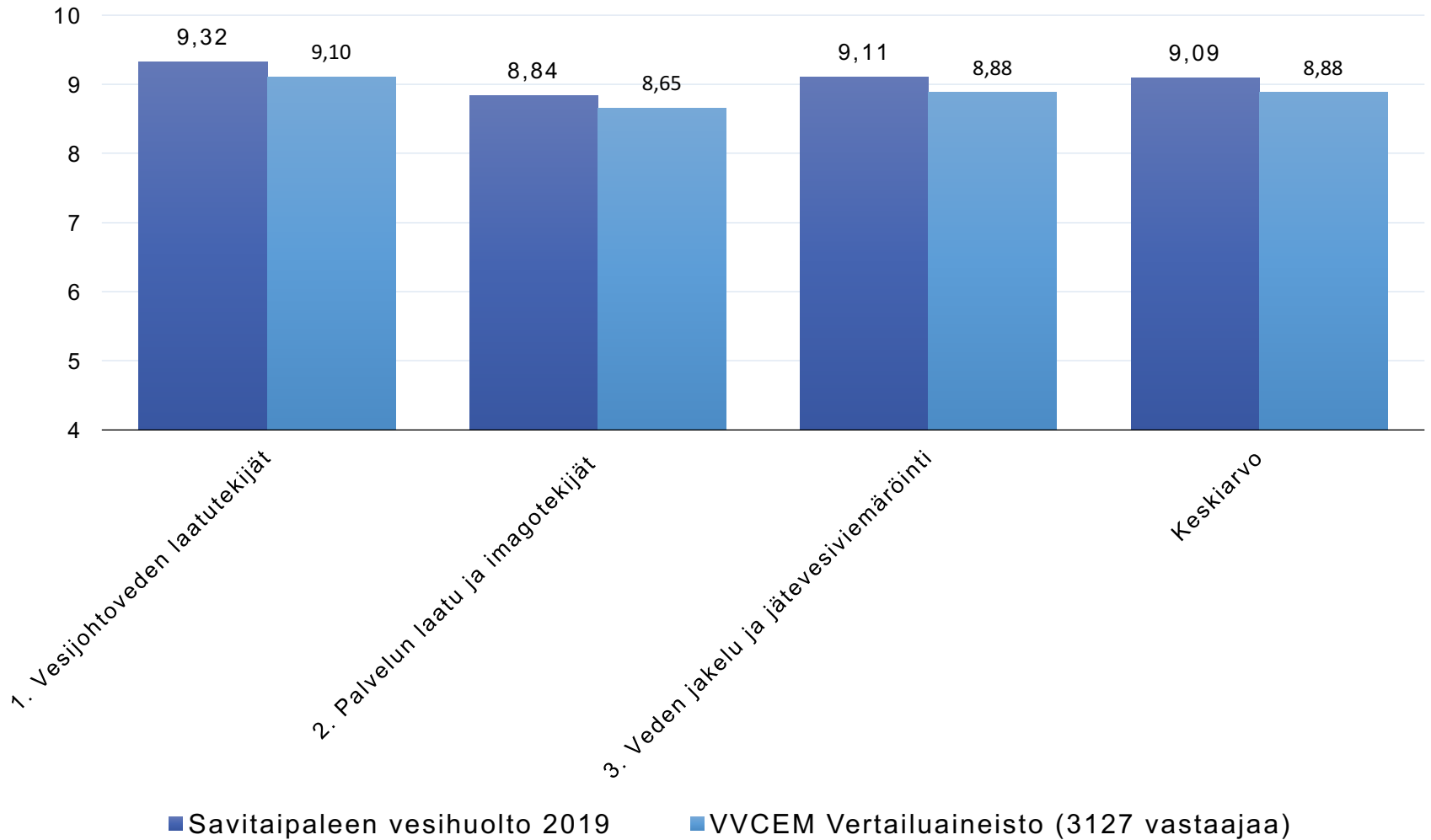
Tutkimus on toteutettu online-kyselynä Savitaipaleen vesihuollon asiakastietojärjestelmästä poimitulle kohderyhmälle kotimaisella Surveypal kyselyjärjestelmällä. Kohderyhmän rakenne selviää tarkemmin kyselyn tuloksista.

## Tutkimuksen tavoitteet

Tavoitteena on selvittää vesilaitoksen asiakkaiden kokemuksia veden laadusta, vesilaitoksen toiminnasta ja imagosta sekä löytää kehitysideoita toiminnan parantamiseksi.

# VVCEM tutkimuksen yhteenveto

1. Veden laatu 2. Palvelun laatu 3. Veden jakelu ja viemäröinti



# Savitaipaleen vesihuollon sanapilvi

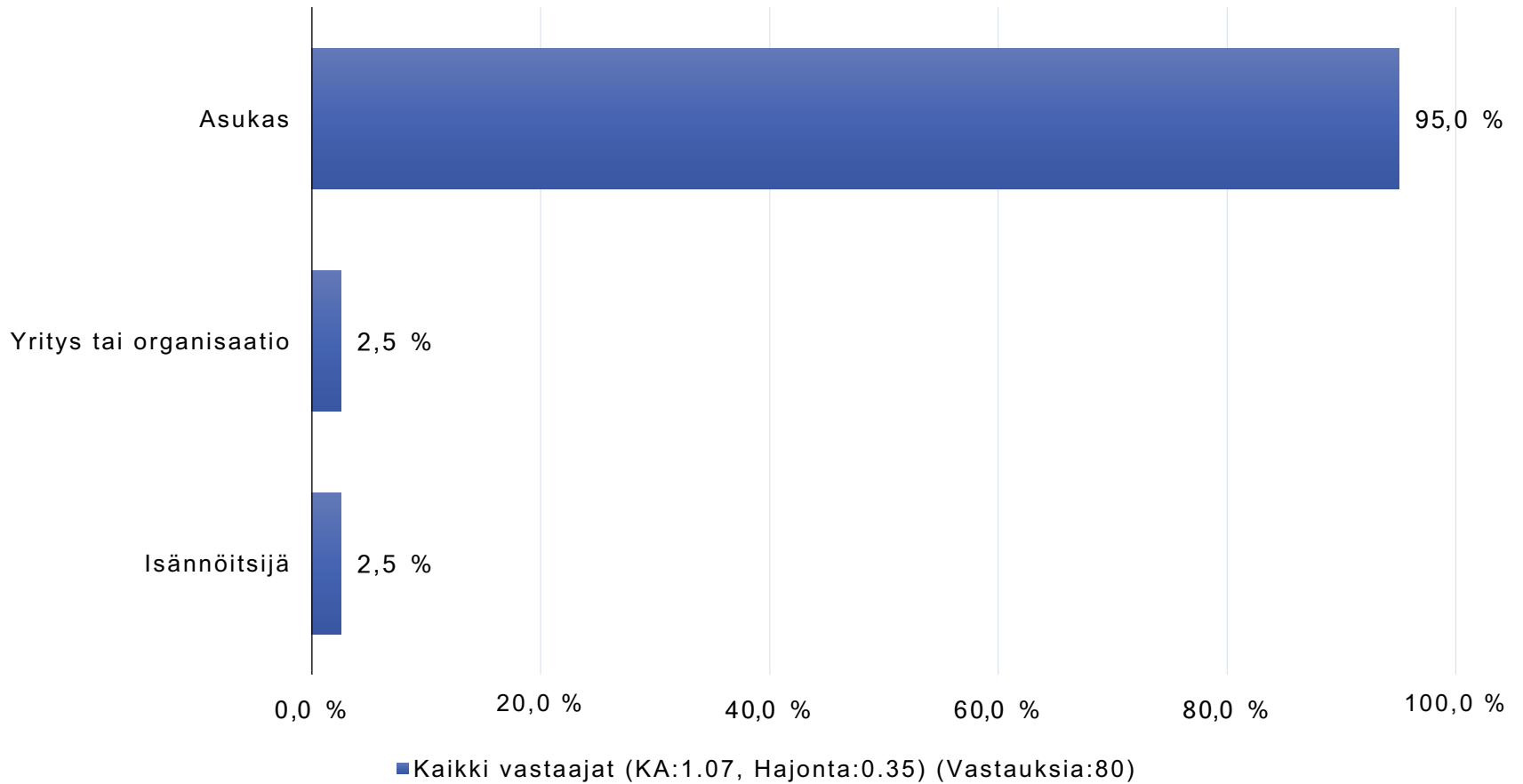


Tuotettu Savitaipaleen vesihuollon avopalautteesta

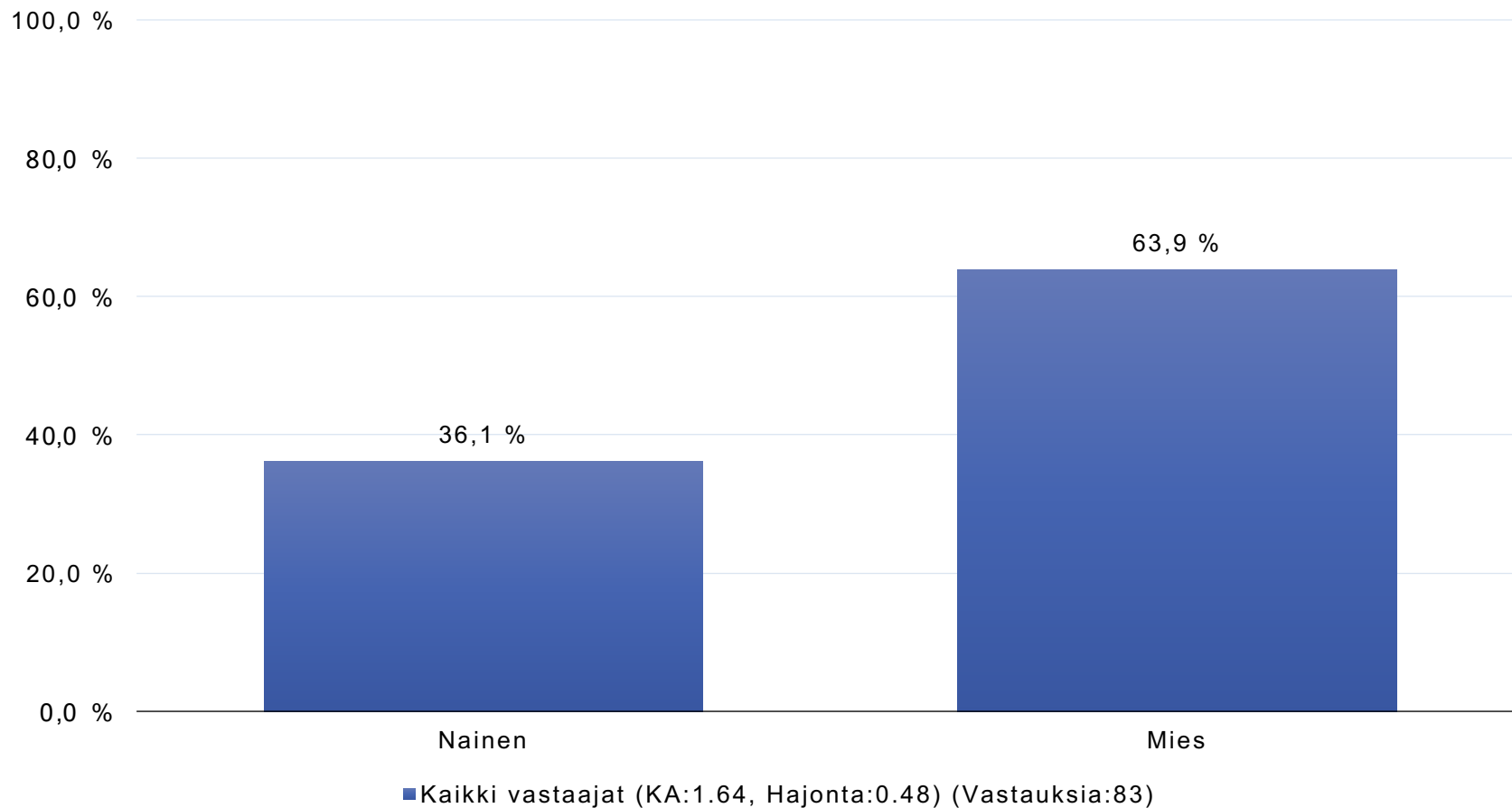
# Taustatiedot

		%	Kpl
Vastaajan taustatietoja	Asukas	95,0%	76
	Yritys tai organisaatio	2,5%	2
	Isännöitsijä	2,5%	2
Sukuoli	Nainen	36,1%	30
	Mies	63,9%	53
Ikä	alle 26 vuotta	0,0%	0
	26 - 45 vuotta	8,5%	7
	46 - 65 vuotta	37,8%	31
	yli 65 vuotta	53,7%	44
Henkilömäärä taloudessanne	1	16,9%	14
	2	67,5%	56
	3	3,6%	3
	4 tai enemmän	12,0%	10
Asumismuoto	kerrostalo	2,4%	2
	rivitalo	4,9%	4
	omakotitalo	89,0%	73
	paritalo	0,0%	0
	muu	3,7%	3

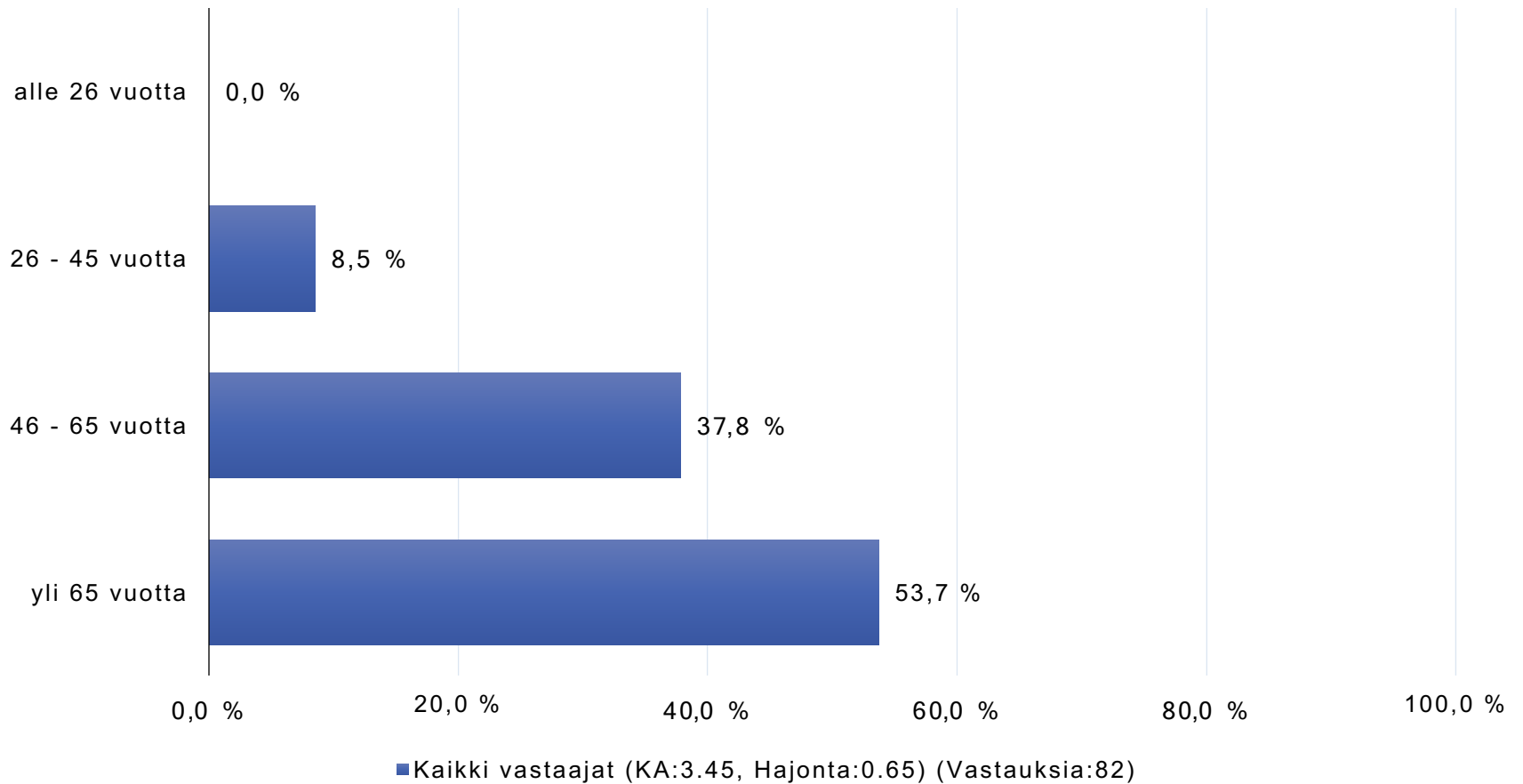
# Vastaajien taustatietoja



# Sukupuoli

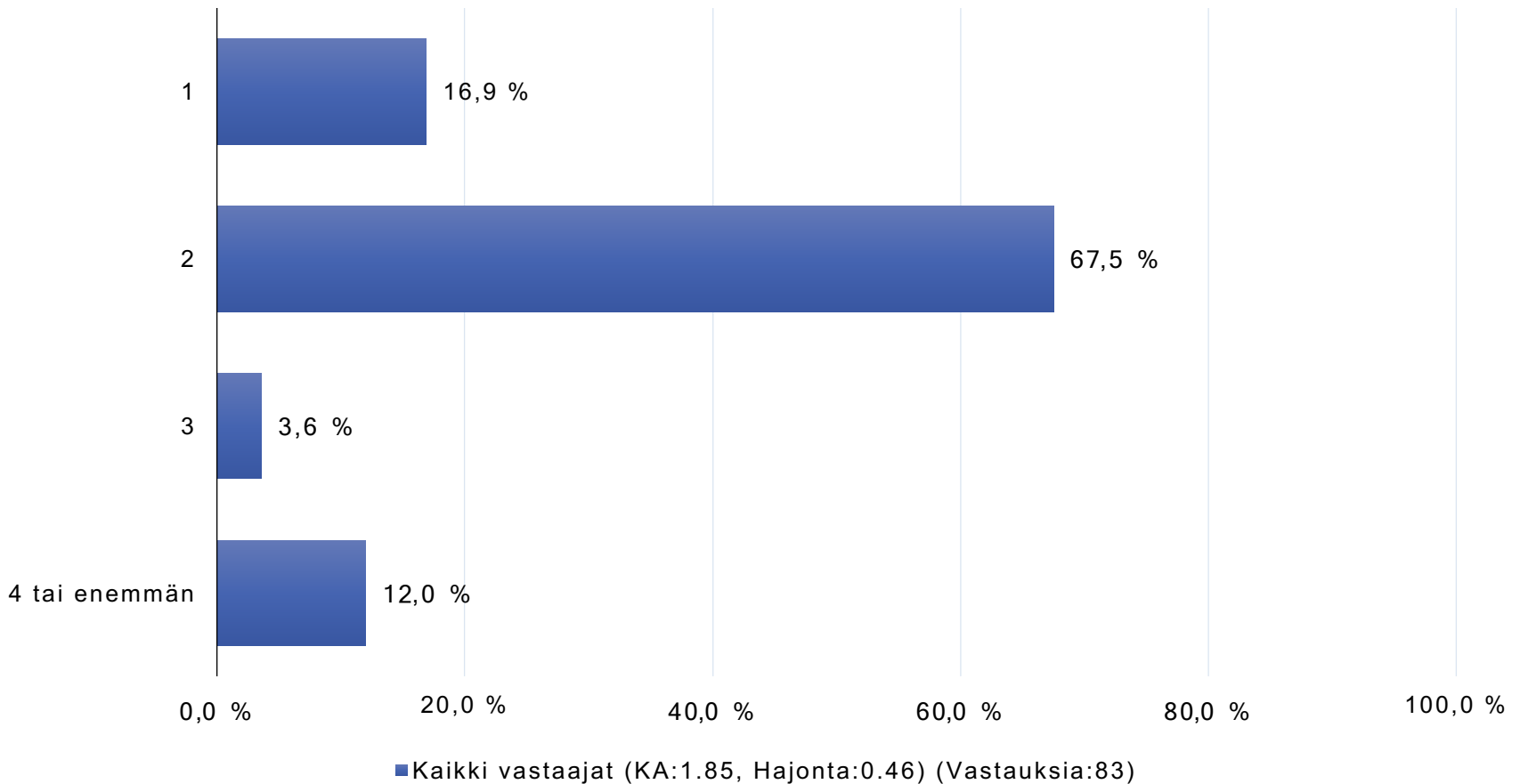


# Ikä

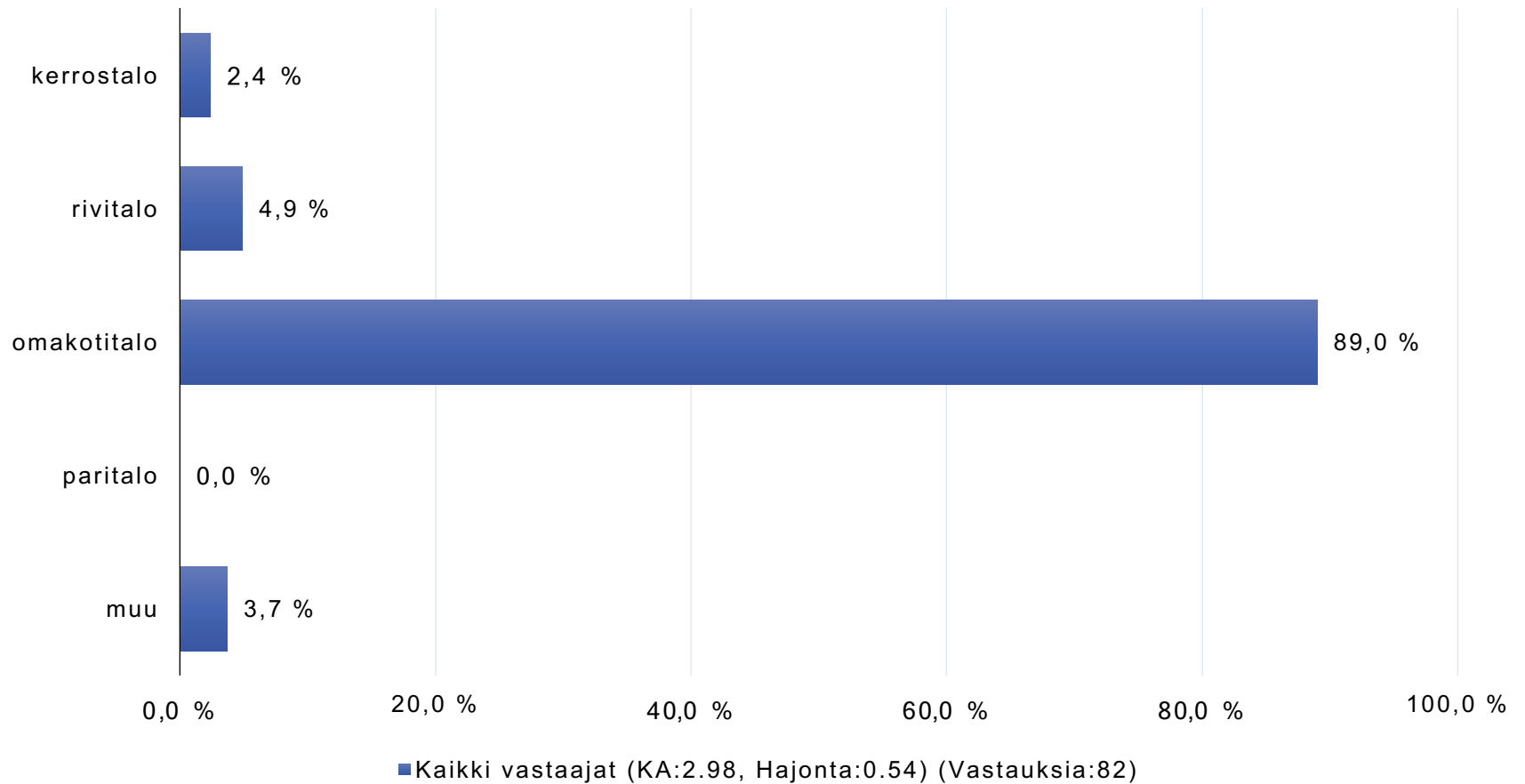




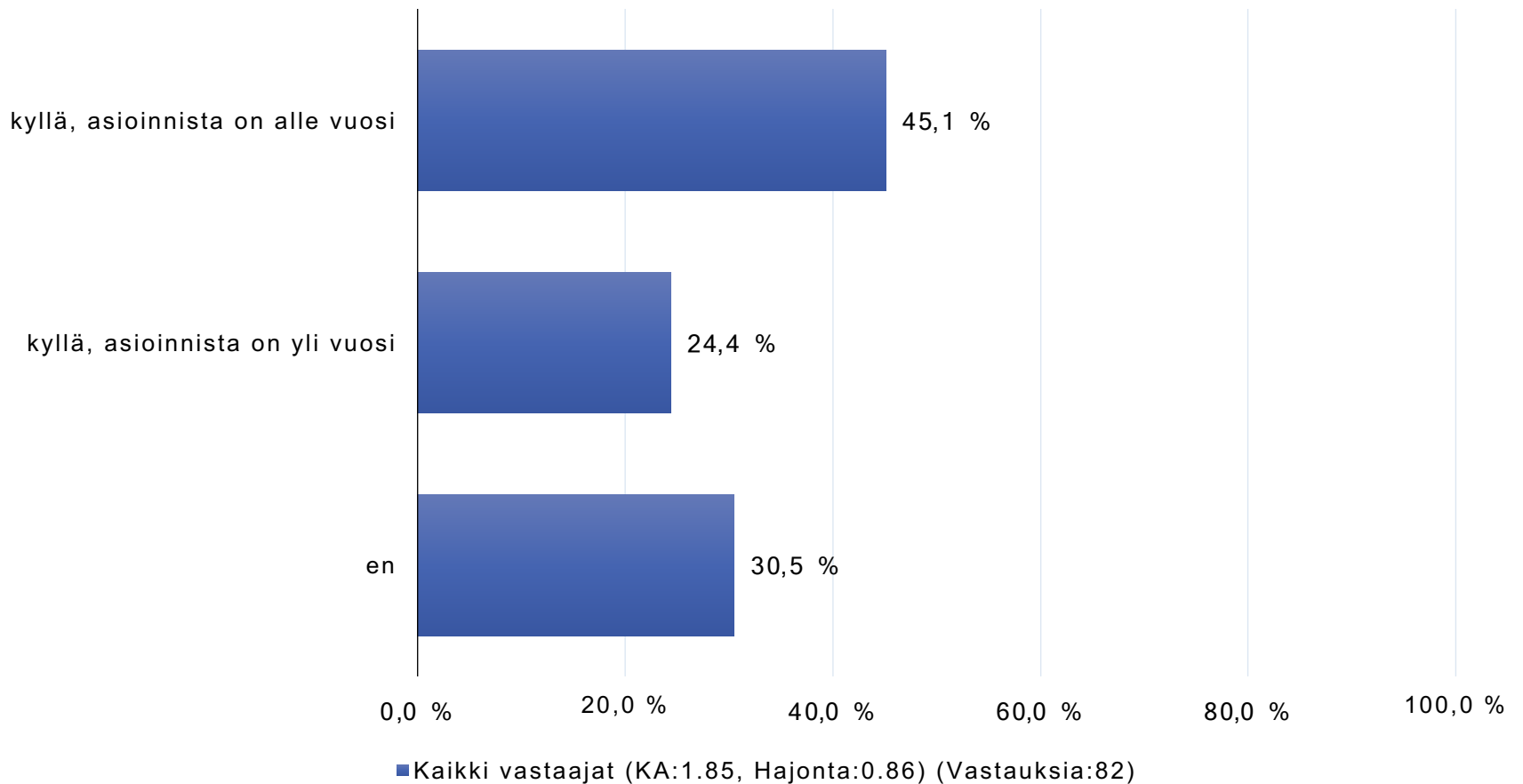
# Henkilömäärä taloudessanne



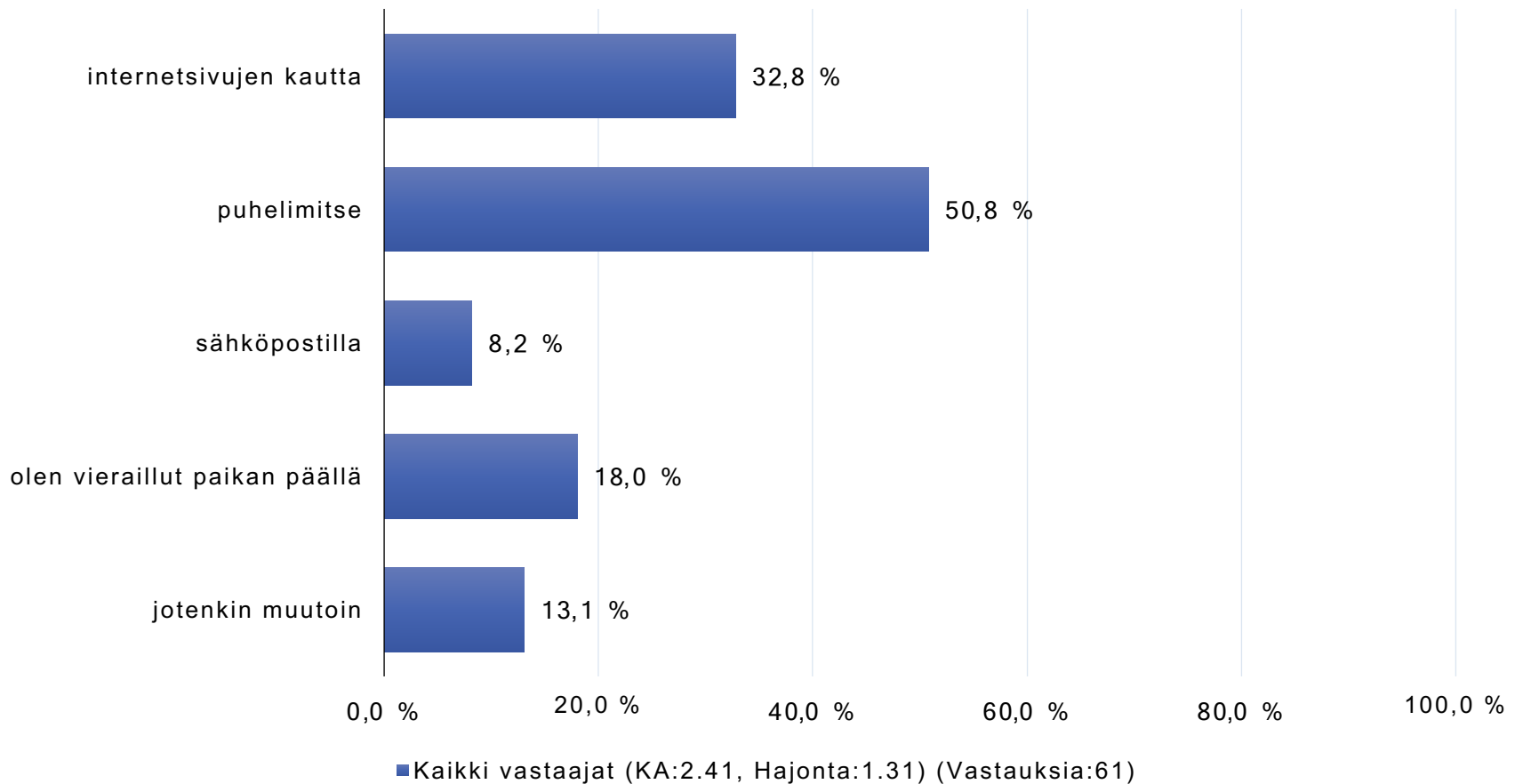
# Asumismuoto



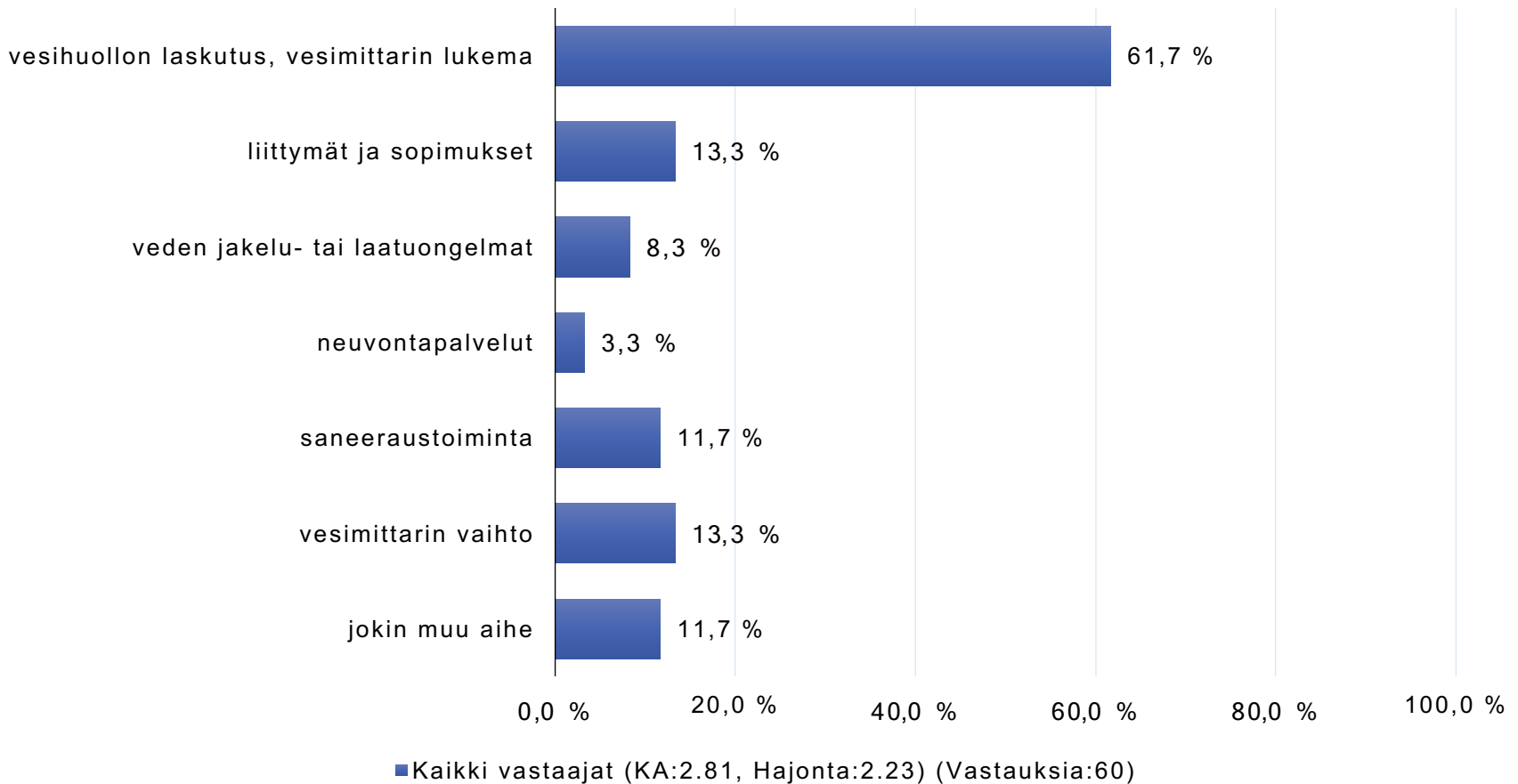
# Oletteko asioinut vesihuoltolaitoksen kanssa



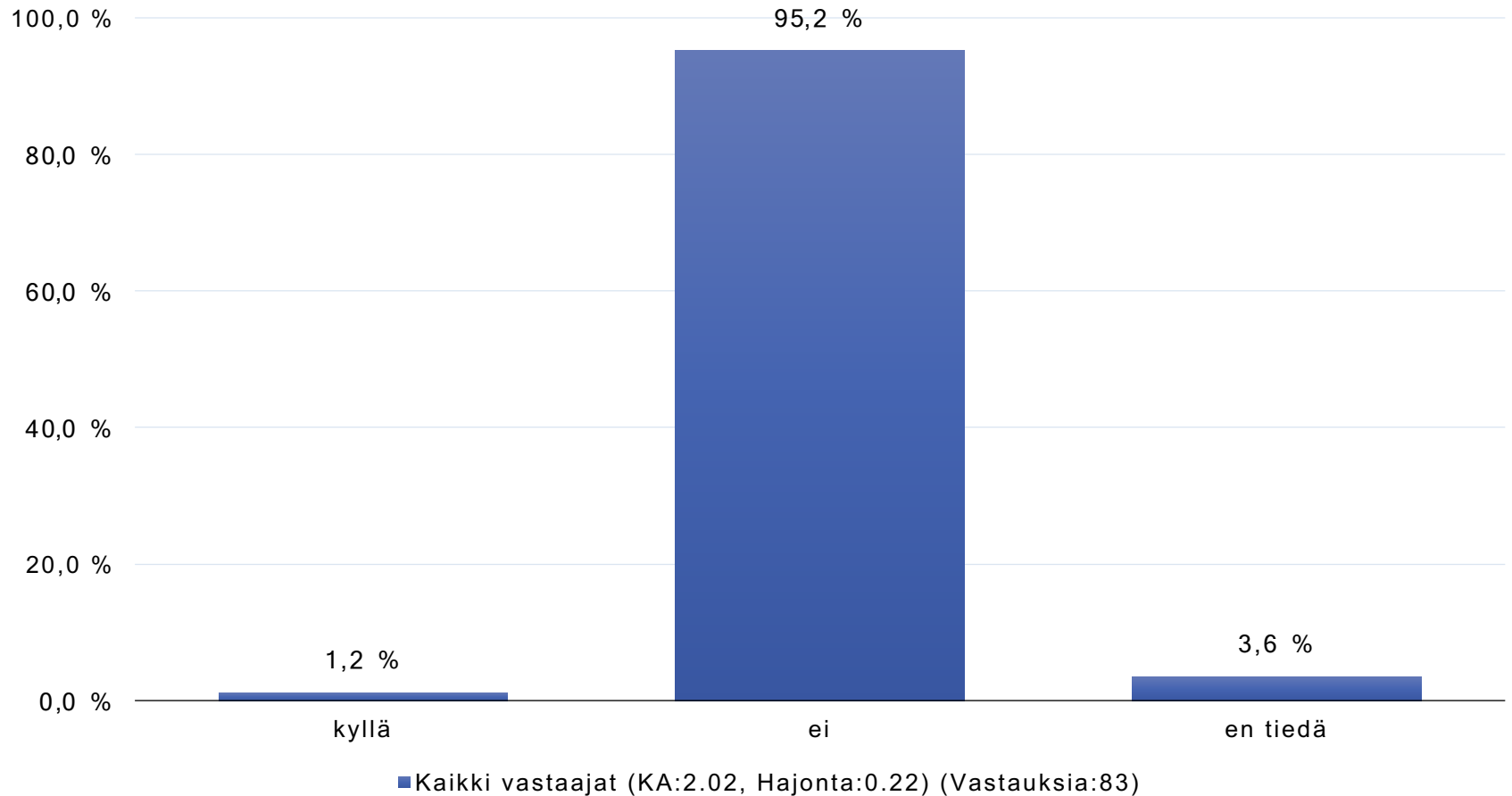
# Mikäli olette asioinut vesihuoltolaitoksen kanssa, millä tavoin hoiditte asian



# Mikäli olette asioinut vesihuoltolaitoksen kanssa, mikä oli aiheena



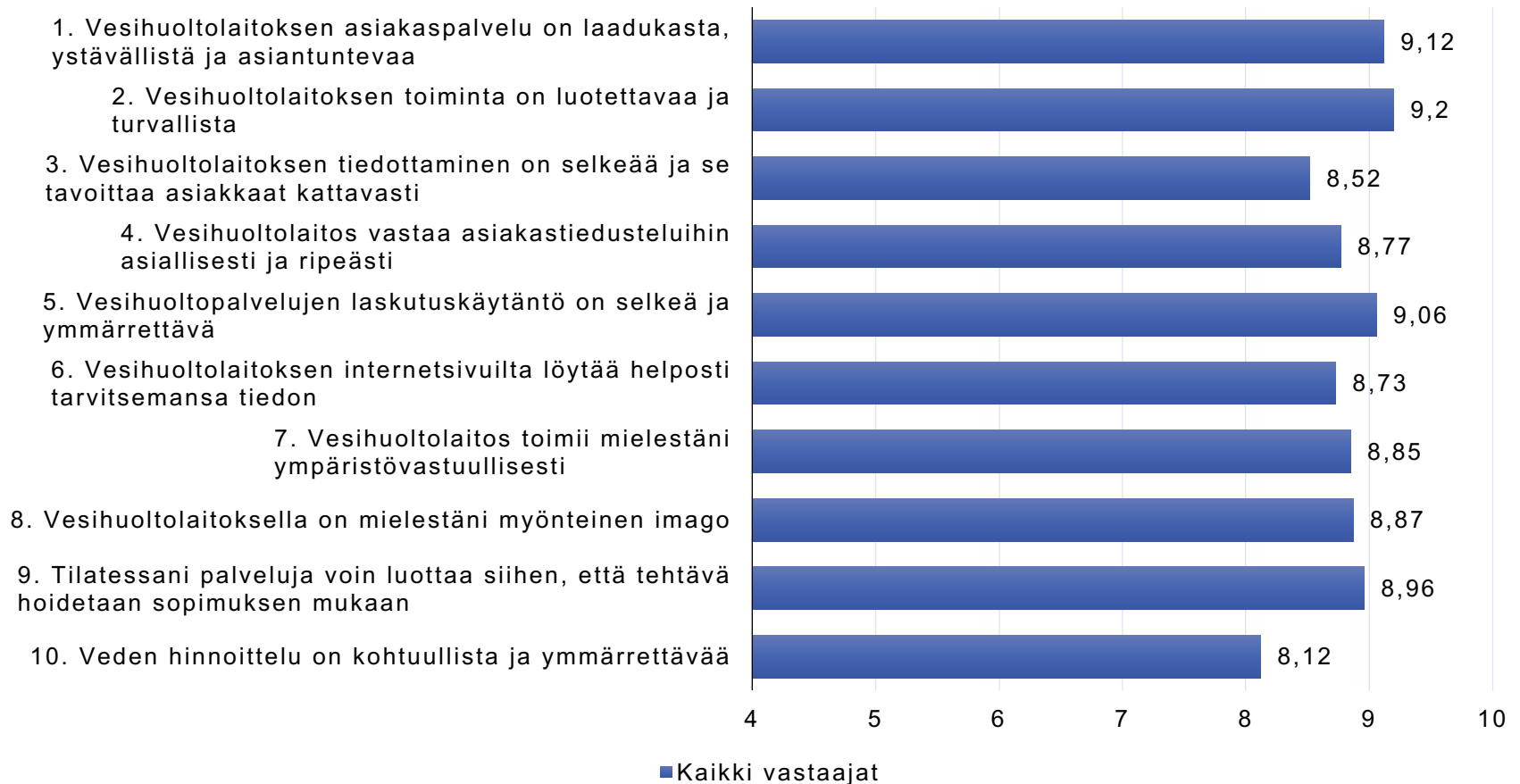
# Onko asuntonne/kiinteistönne vesiputkistossa havaittu vuotoja viimeisen vuoden aikana



# VVCEM Vesijohtoveden laatumittarit

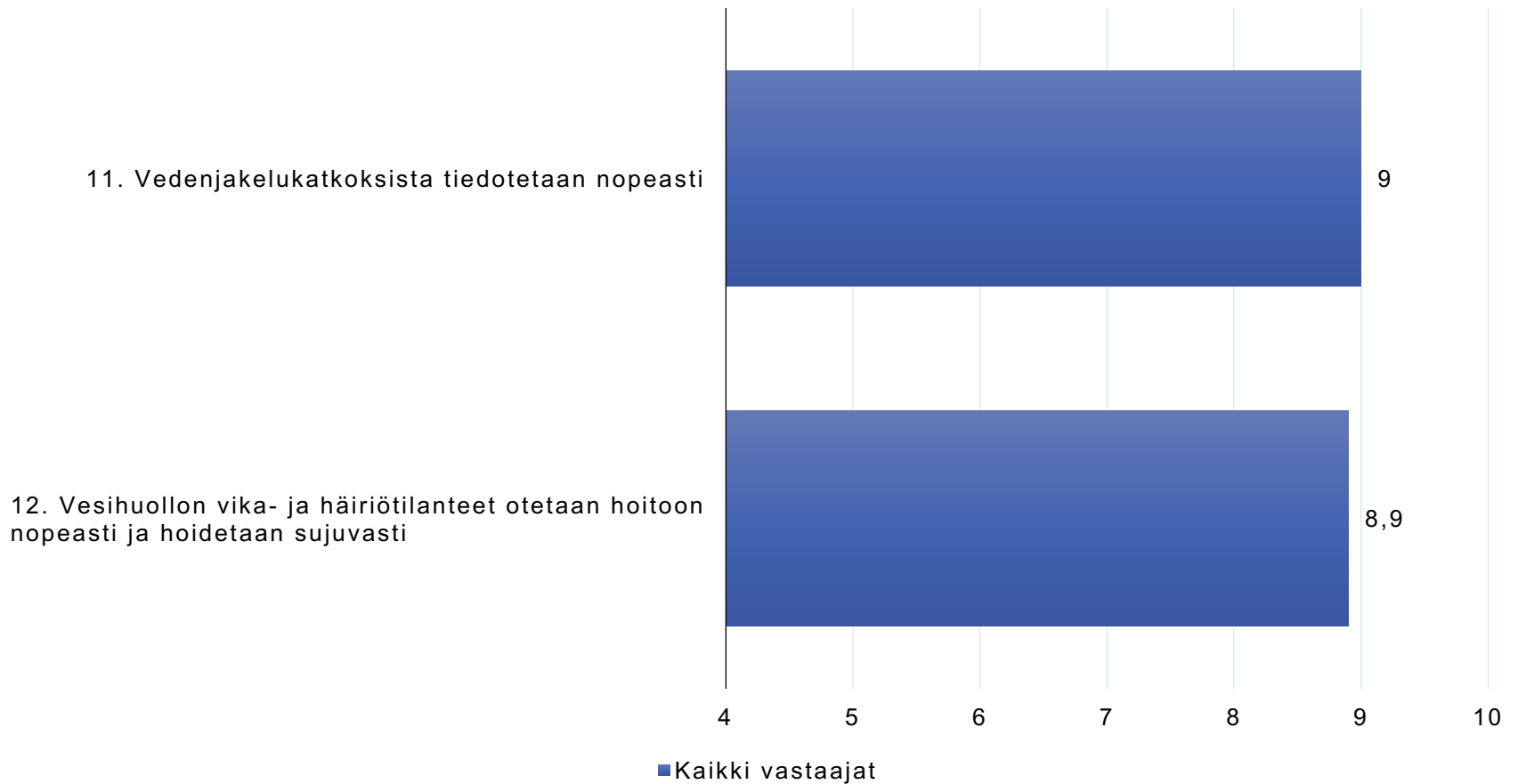


# VVCEM Palvelun laatu- ja imagomittarit (1/2)

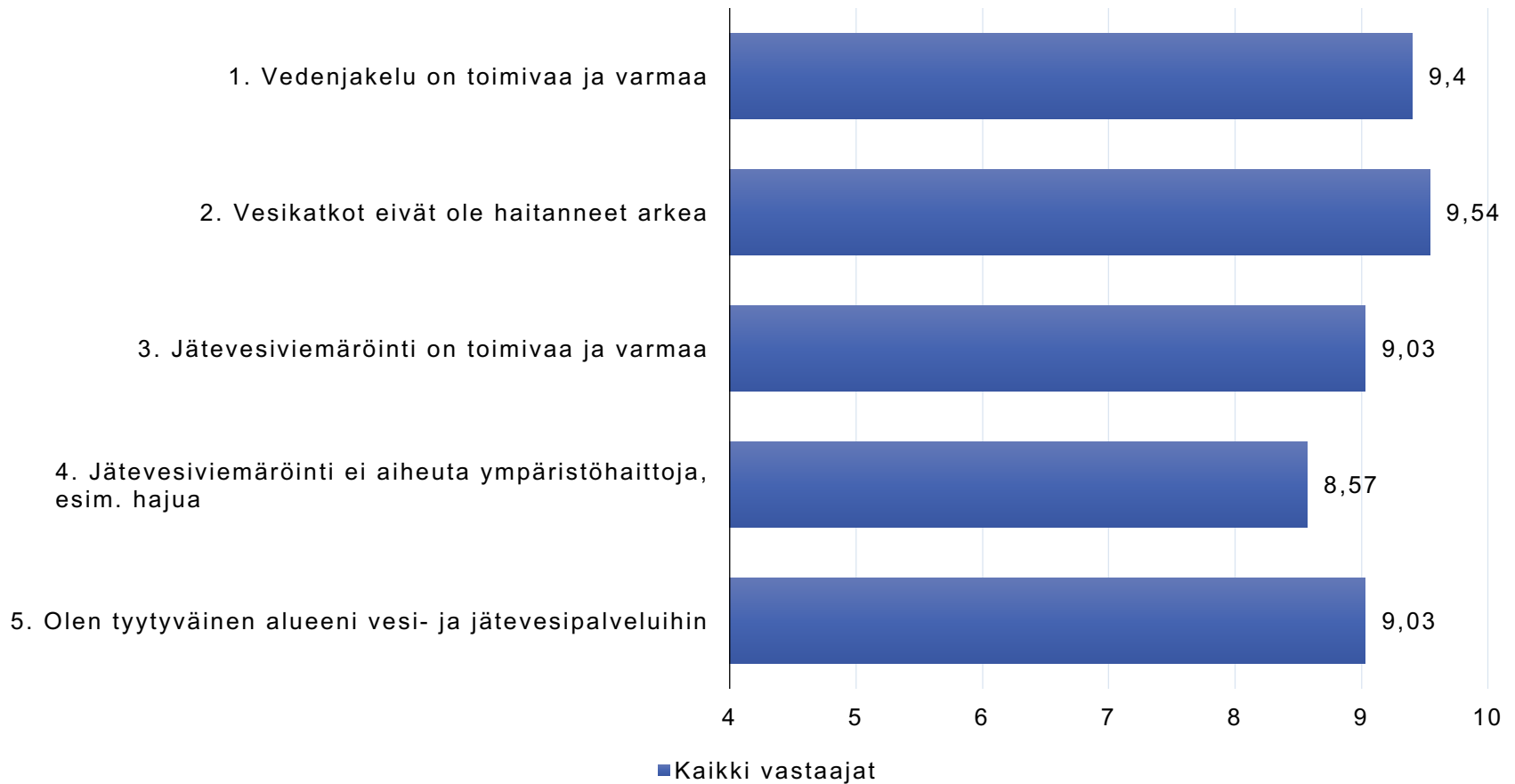




# VVCEM Palvelun laatu- ja imagomittarit (2/2)

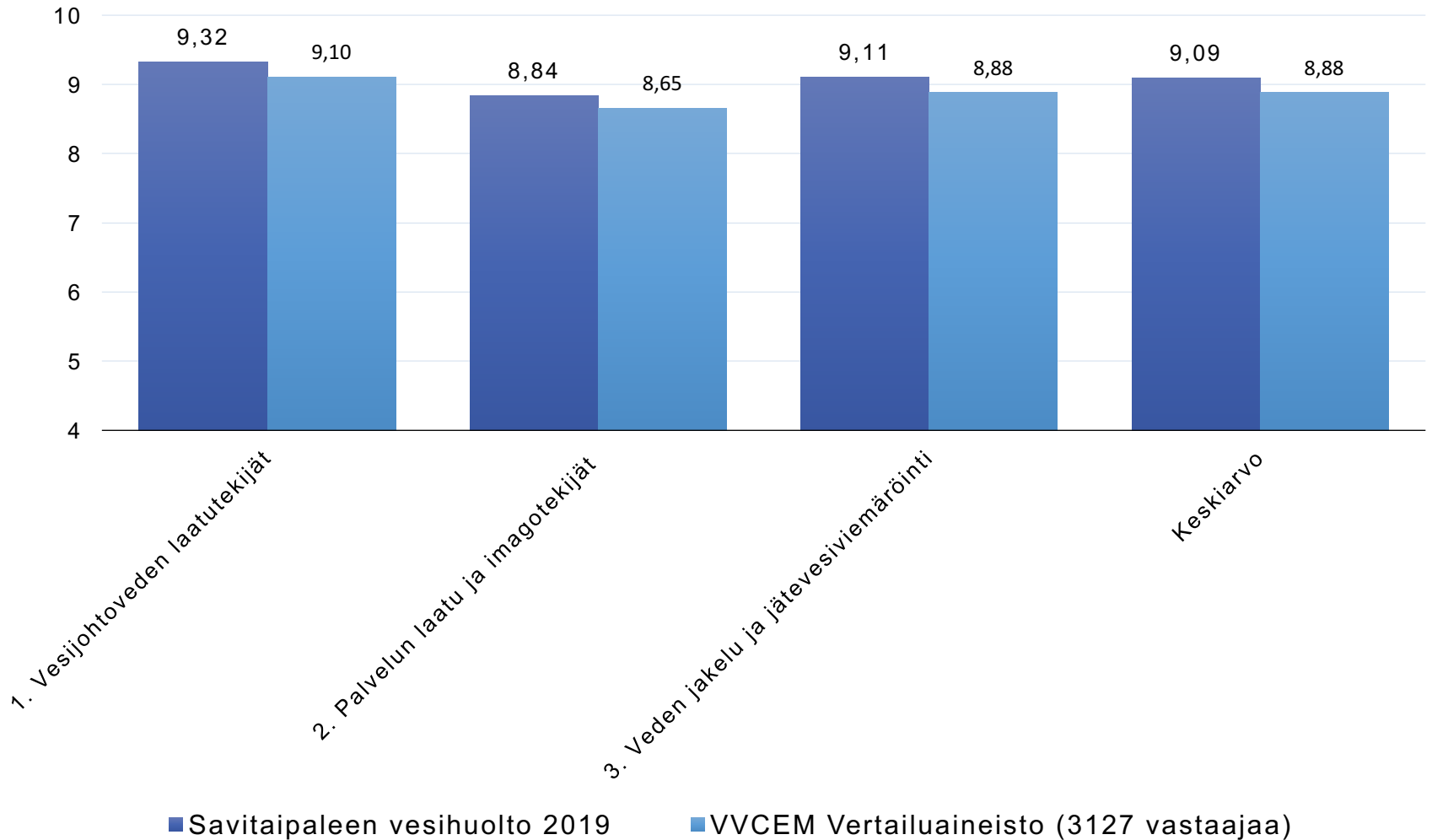


# VVCEM Veden jakelun ja jätevesiviemäröinnin mittarit

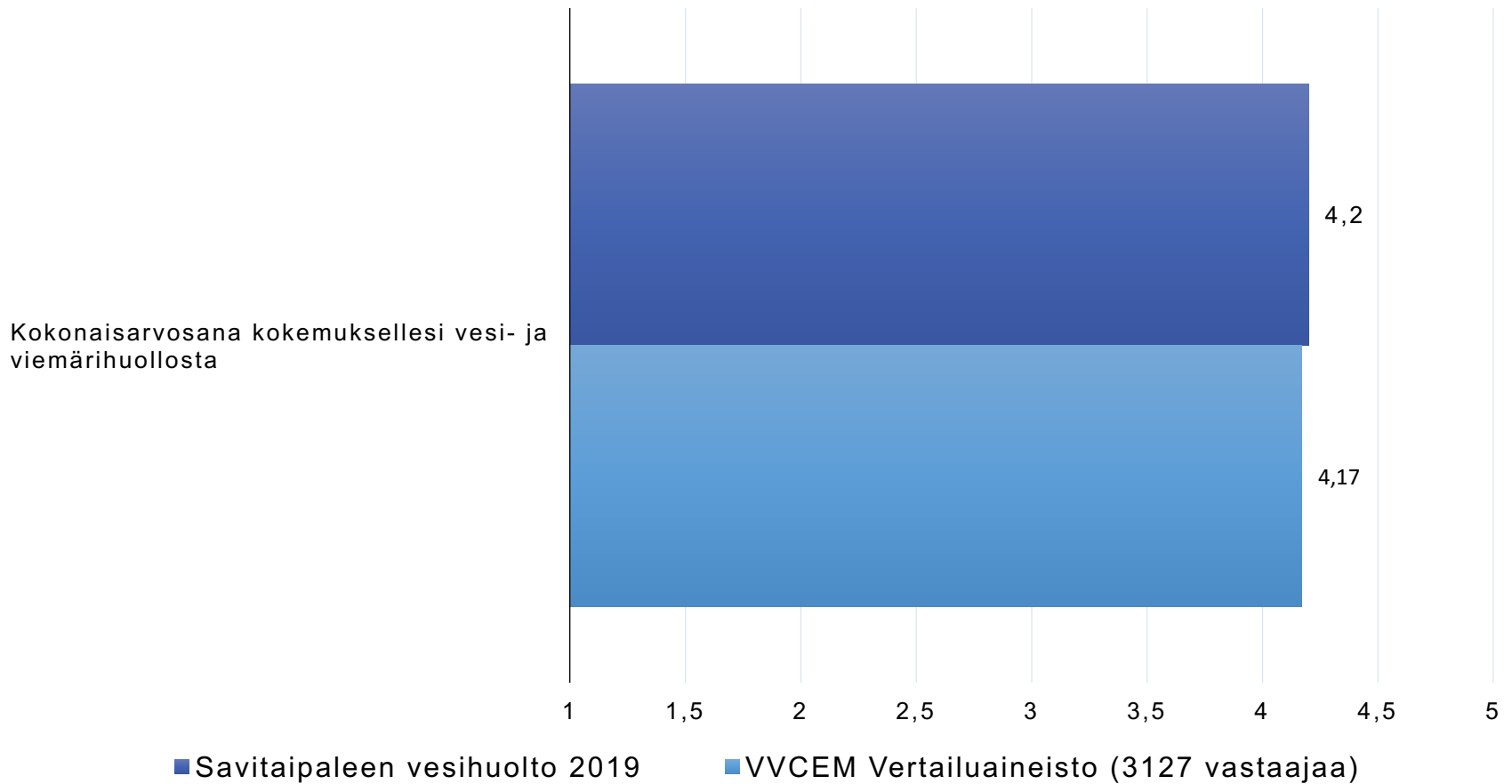


# VVCEM tutkimuksen yhteenveto

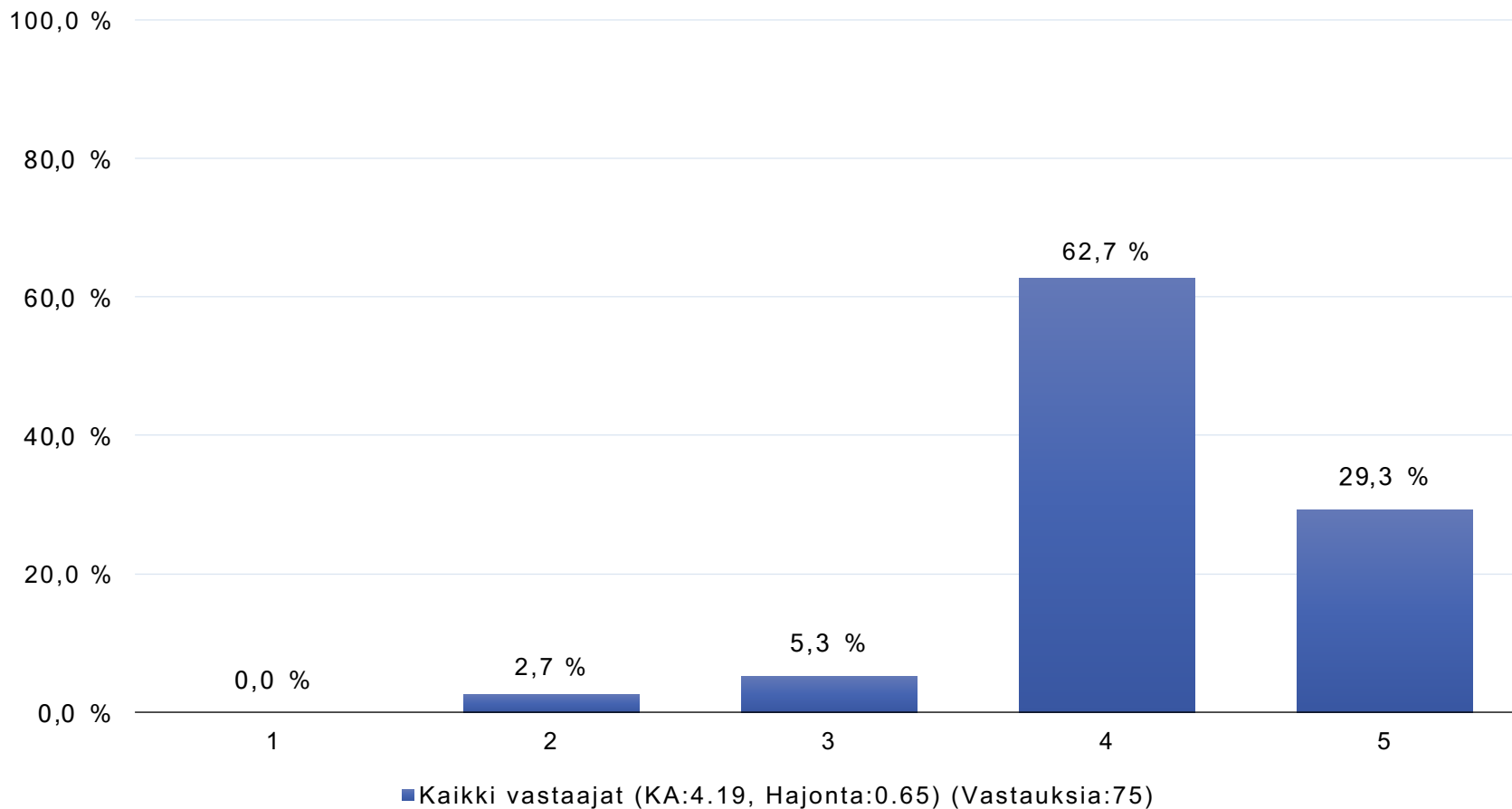
1. Veden laatu 2. Palvelun laatu 3. Veden jakelu ja viemäröinti



# VVCEM Kokonaisarvosana vesi- ja viemärihuollosta



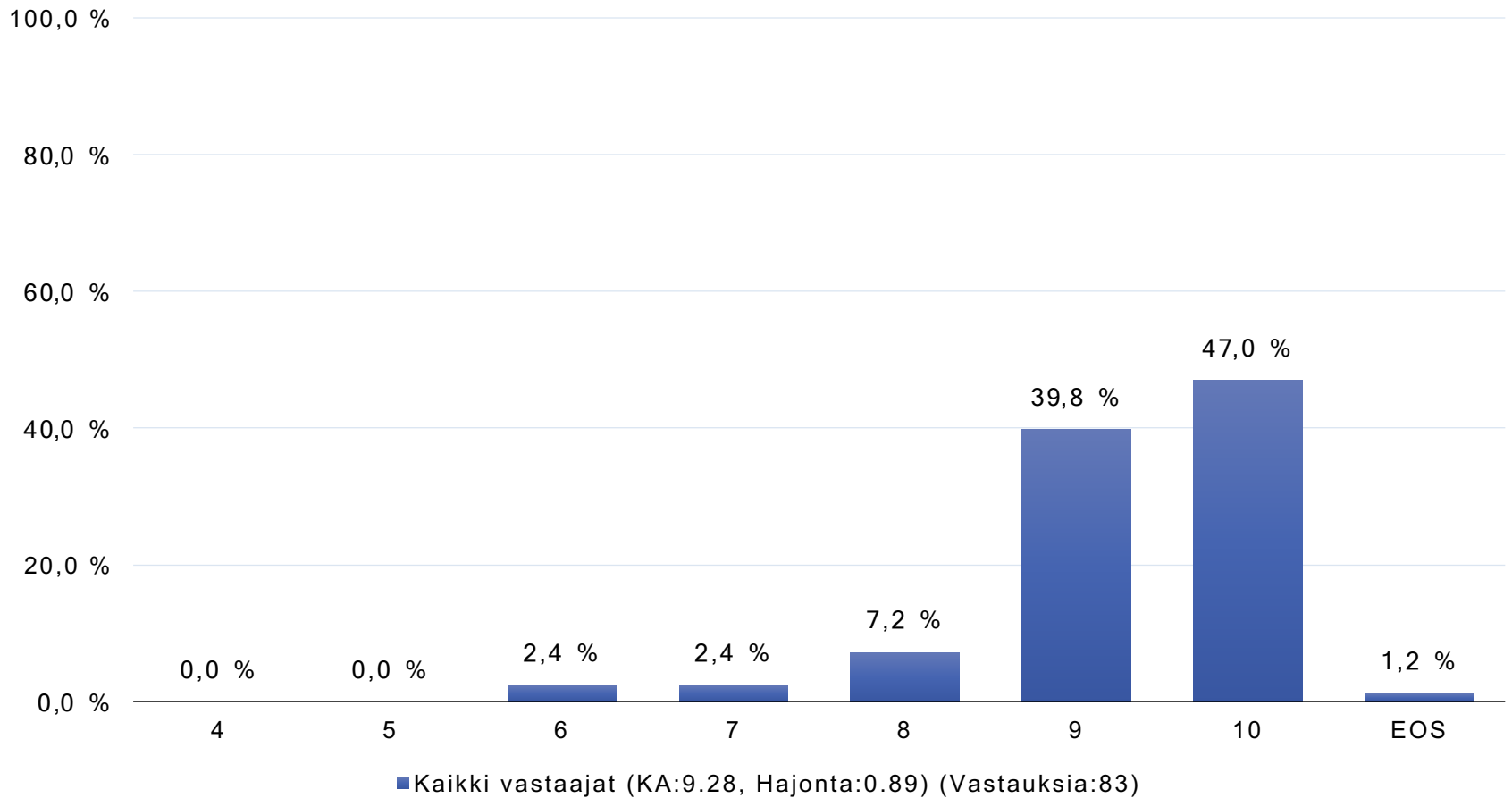
# Kokonaisarvosanojen jakauma



# VVCEM Vesijohtoveden laatumittarit

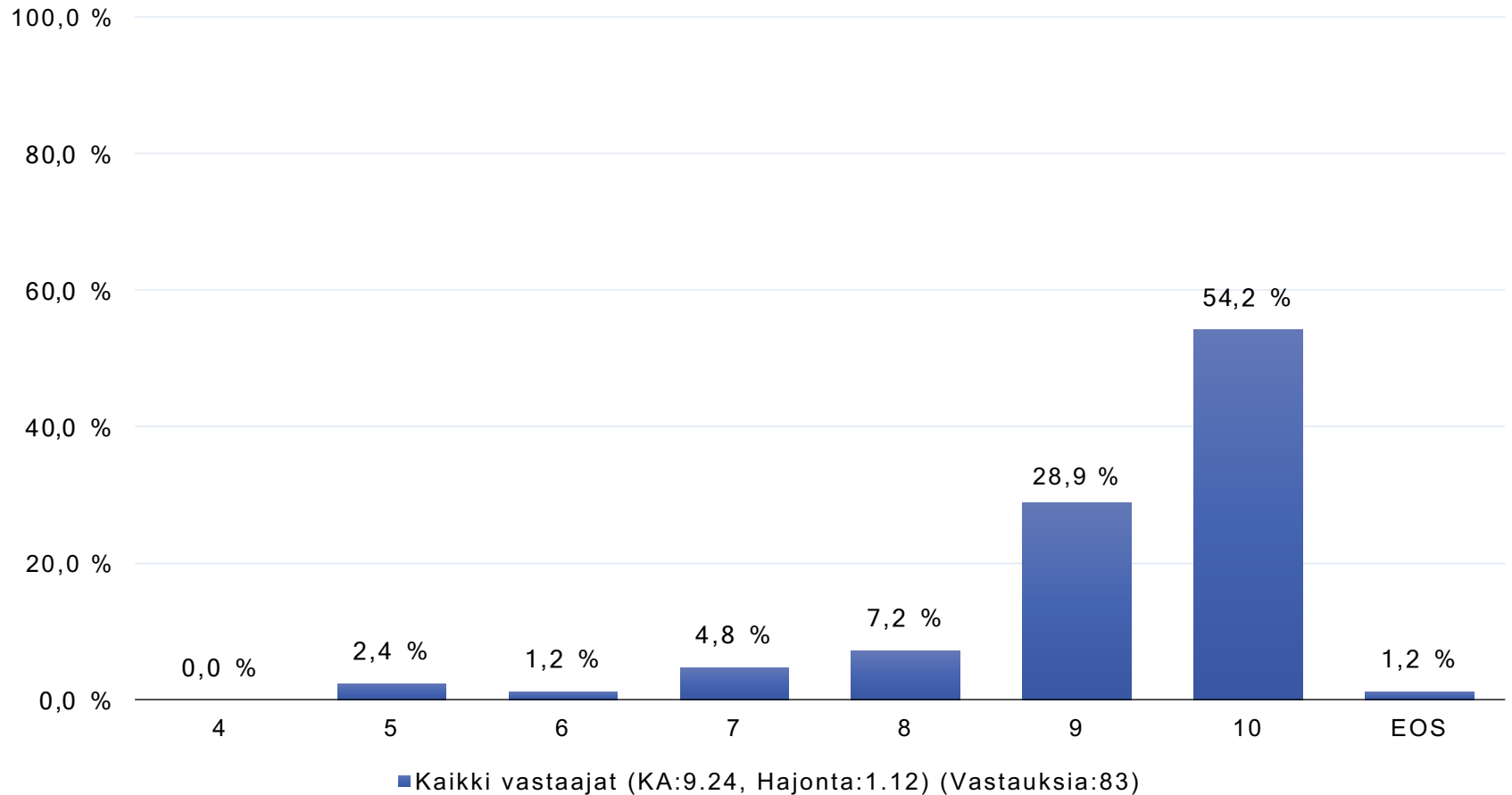
# 1. Veden maku

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



## 2. Veden kirkaus/väri

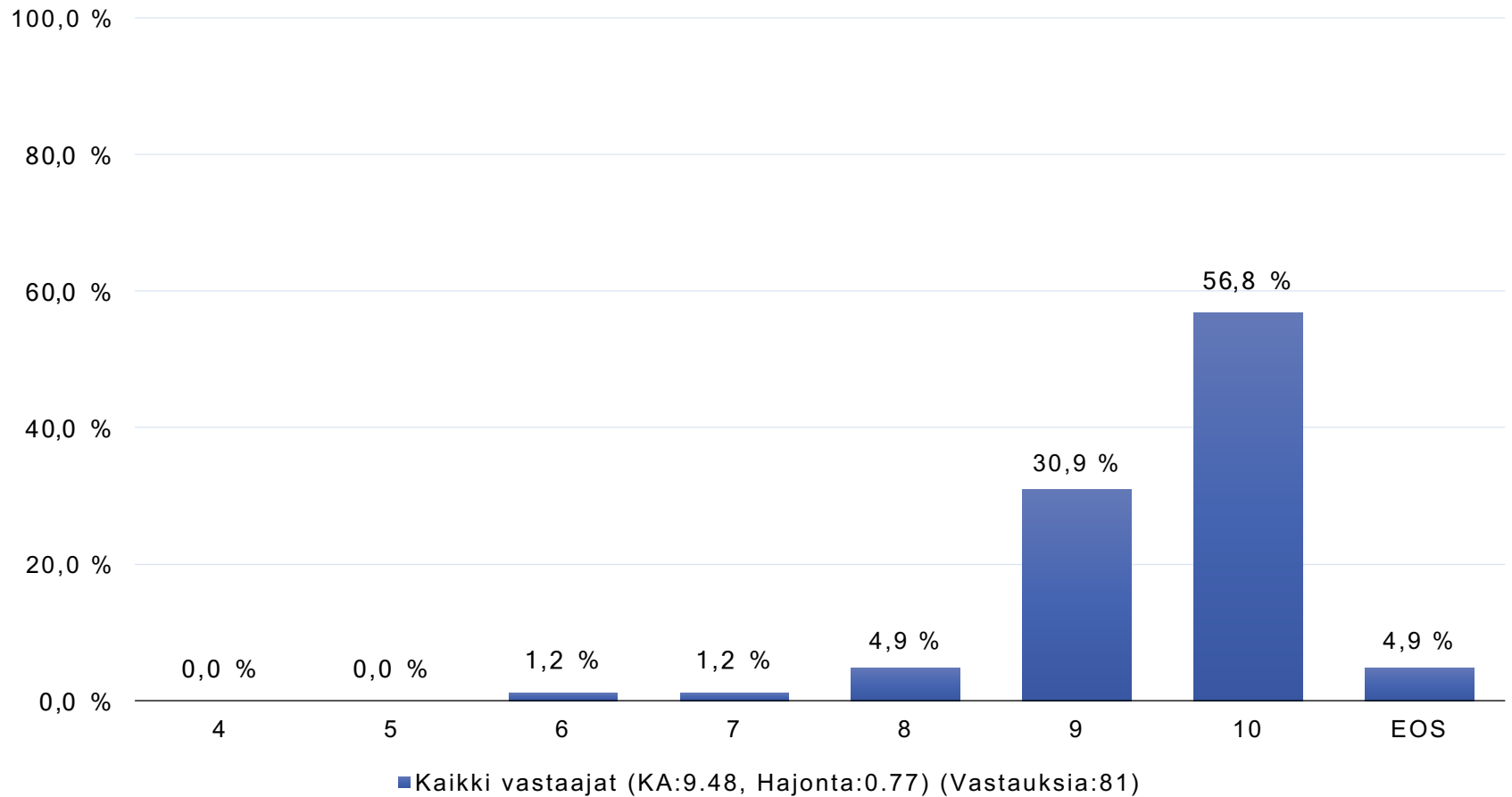
(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)





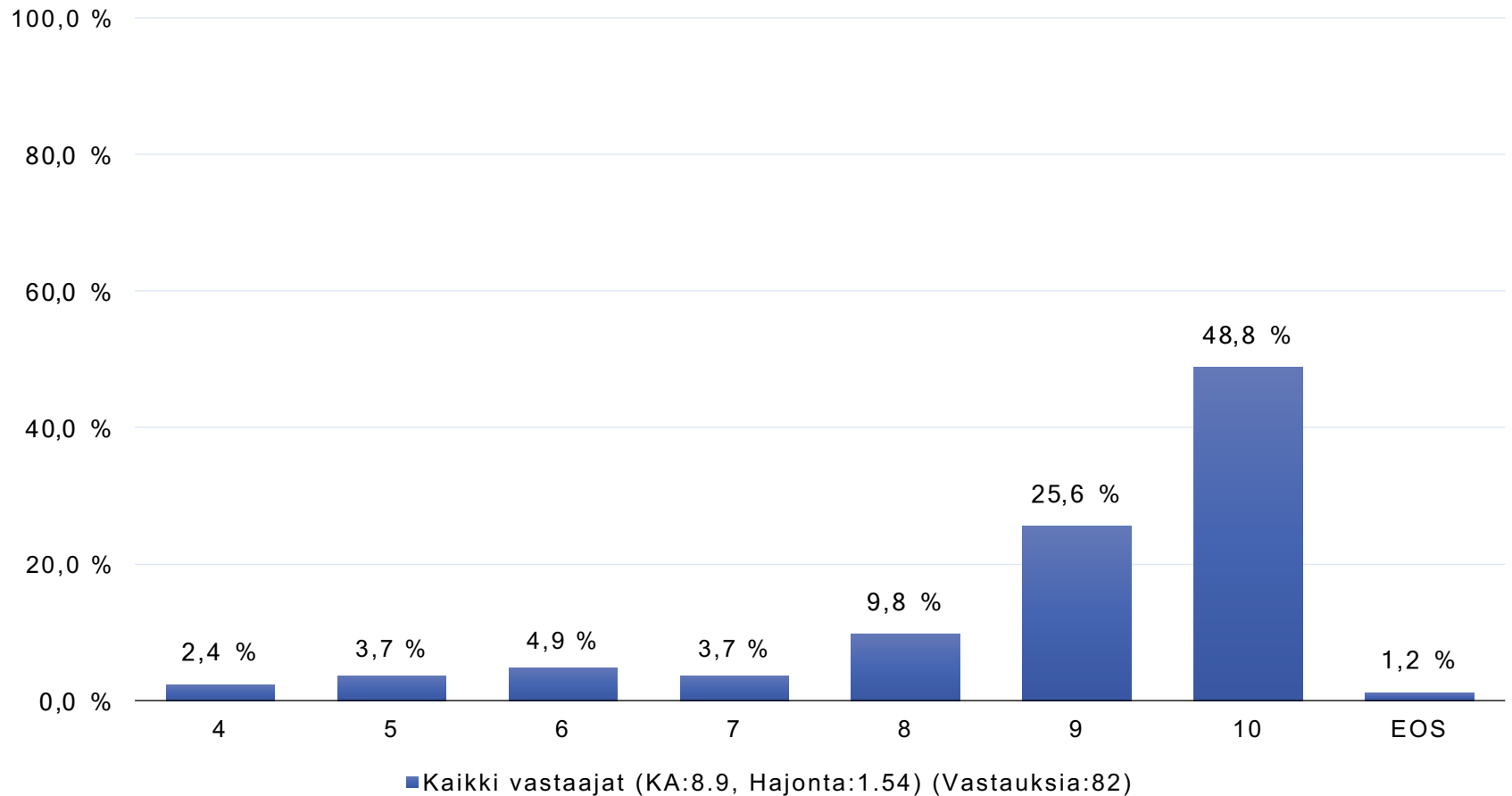
### 3. Veden haju

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



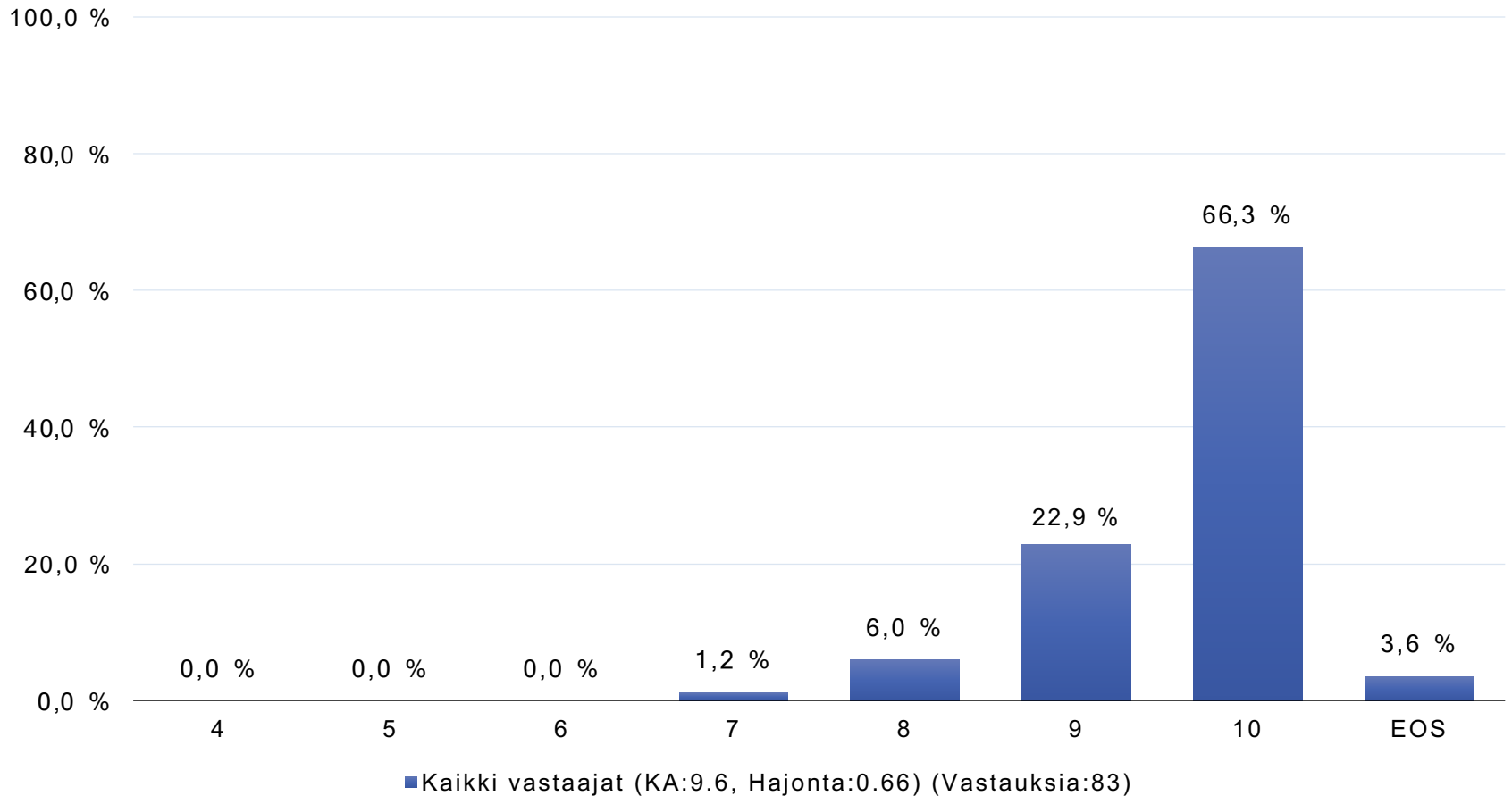
## 4. Verkostossa on sopiva paine esim. pyykkikoneen tai suihkun käytön osalta

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



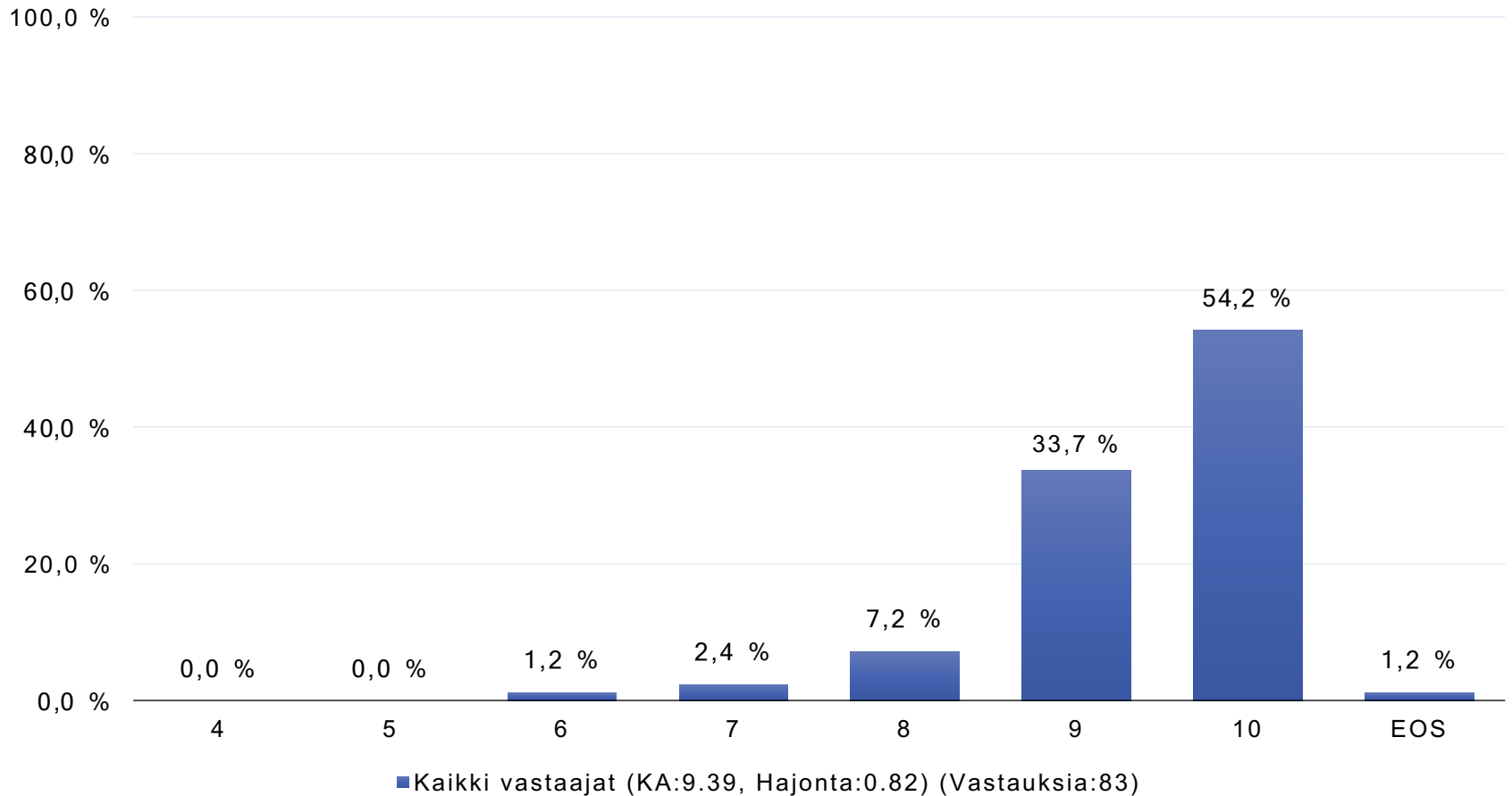
## 5. Veden jakelun sujuvuus, onko ollut vesikatkoksia

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



## 6. Yleisvaikutelma veden laadusta

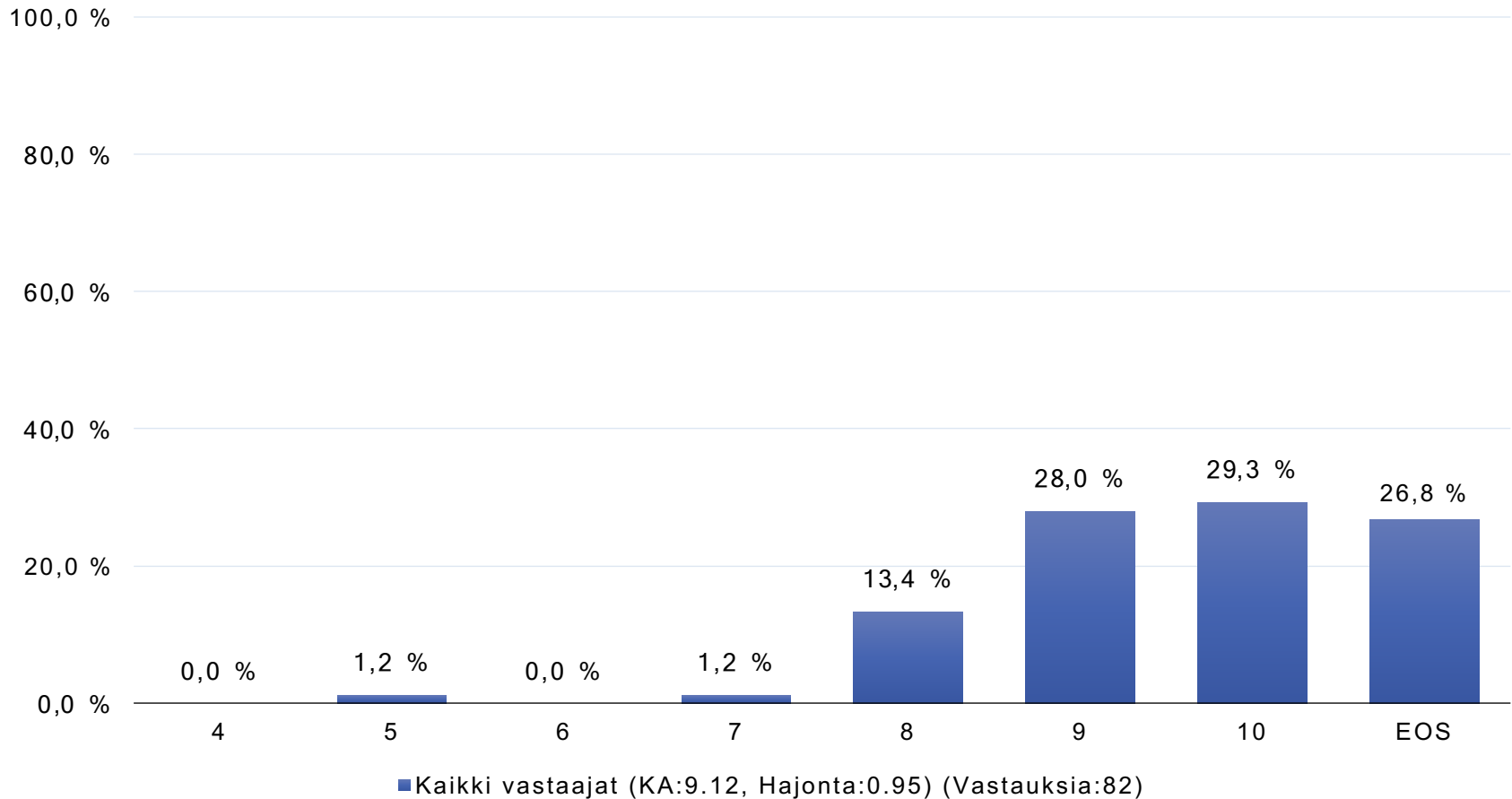
(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



# VVCEM Palvelun laatu- ja imagomittarit

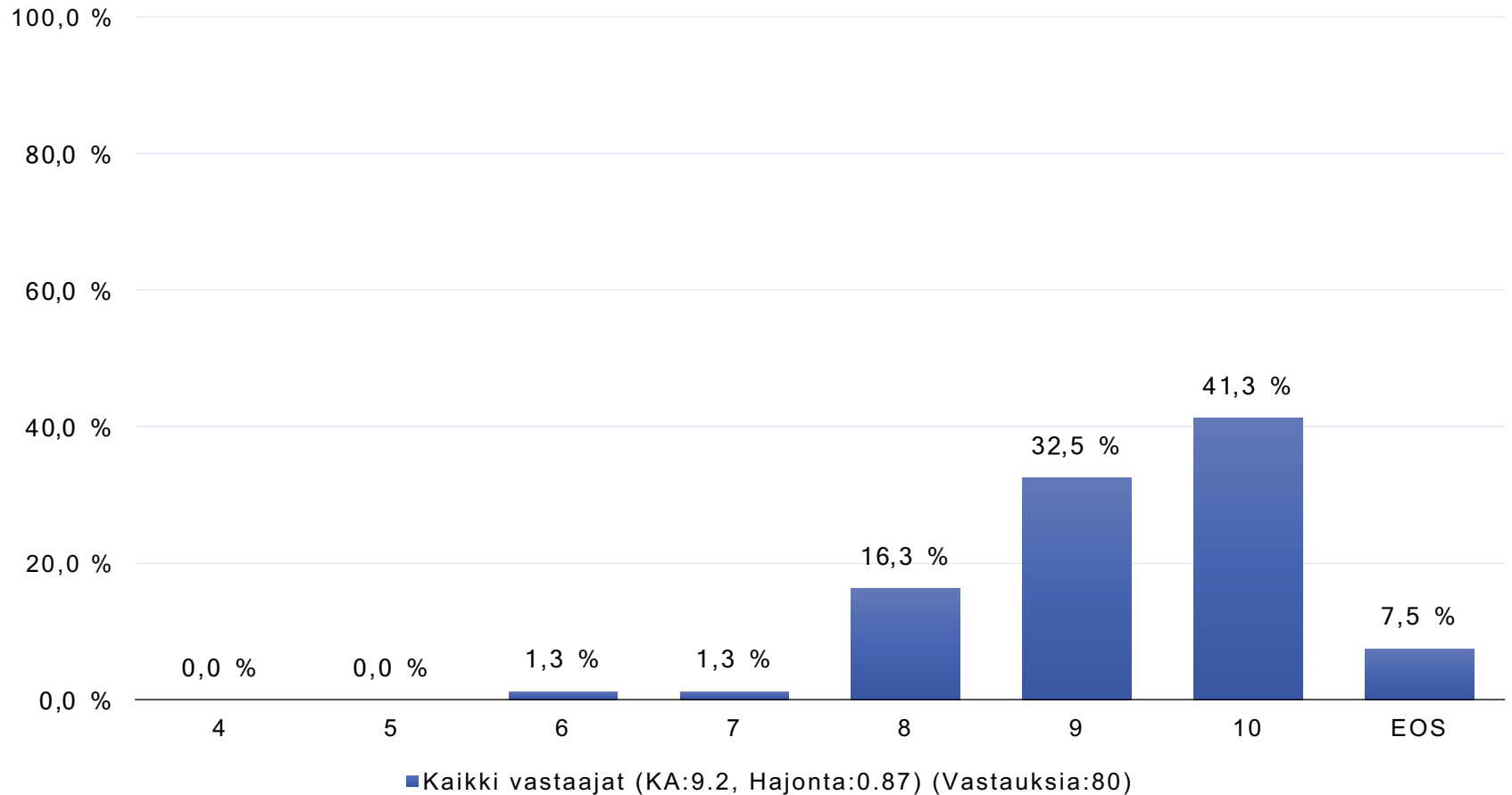
# 1. Vesihuoltolaitoksen asiakaspalvelu on laadukasta, ystävällistä ja asiantuntevaa

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



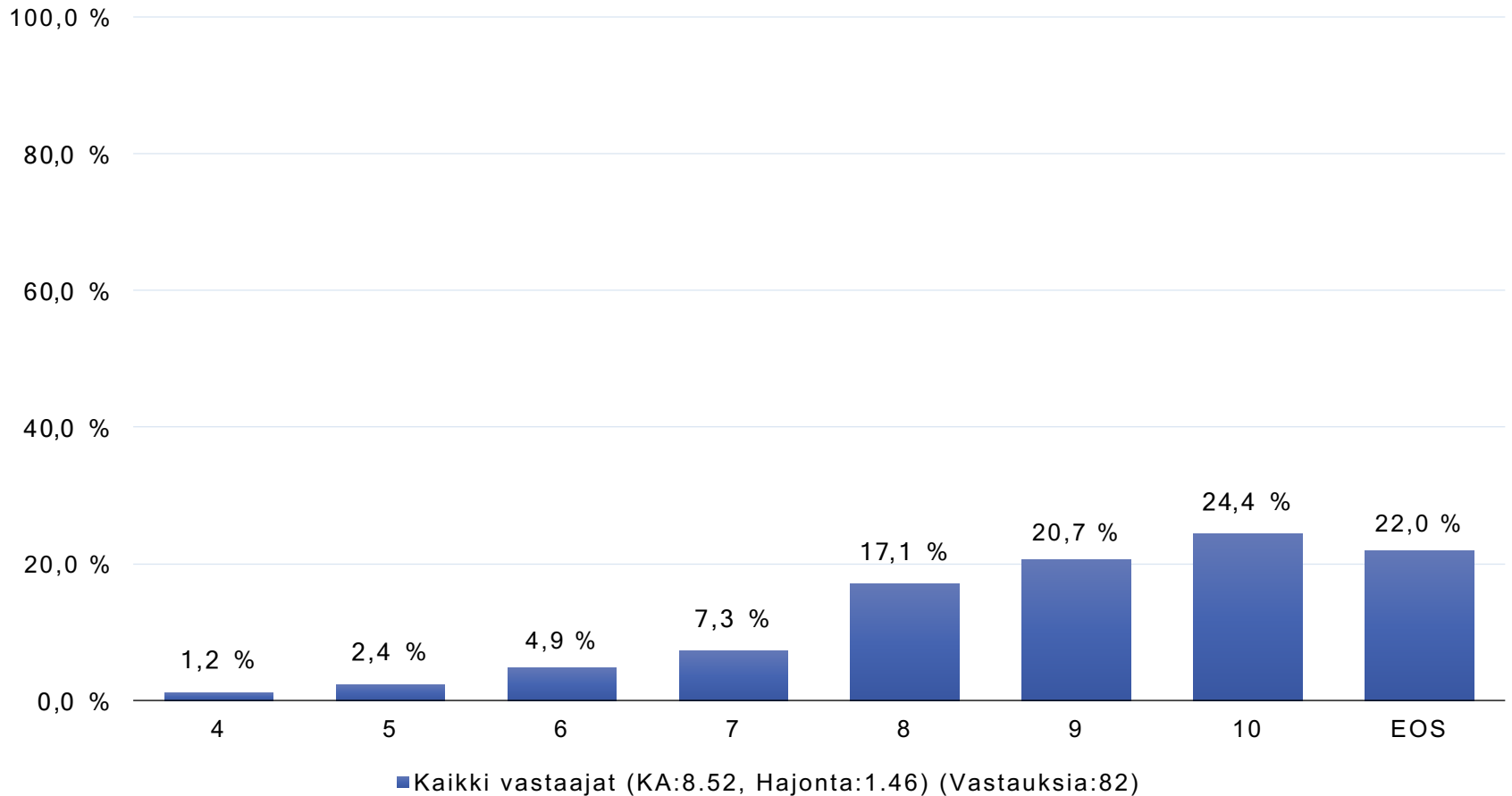
## 2. Vesihuoltolaitoksen toiminta on luotettavaa ja turvallista

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



### 3. Vesihuoltolaitoksen tiedottaminen on selkeää ja se tavoittaa asiakkaat kattavasti

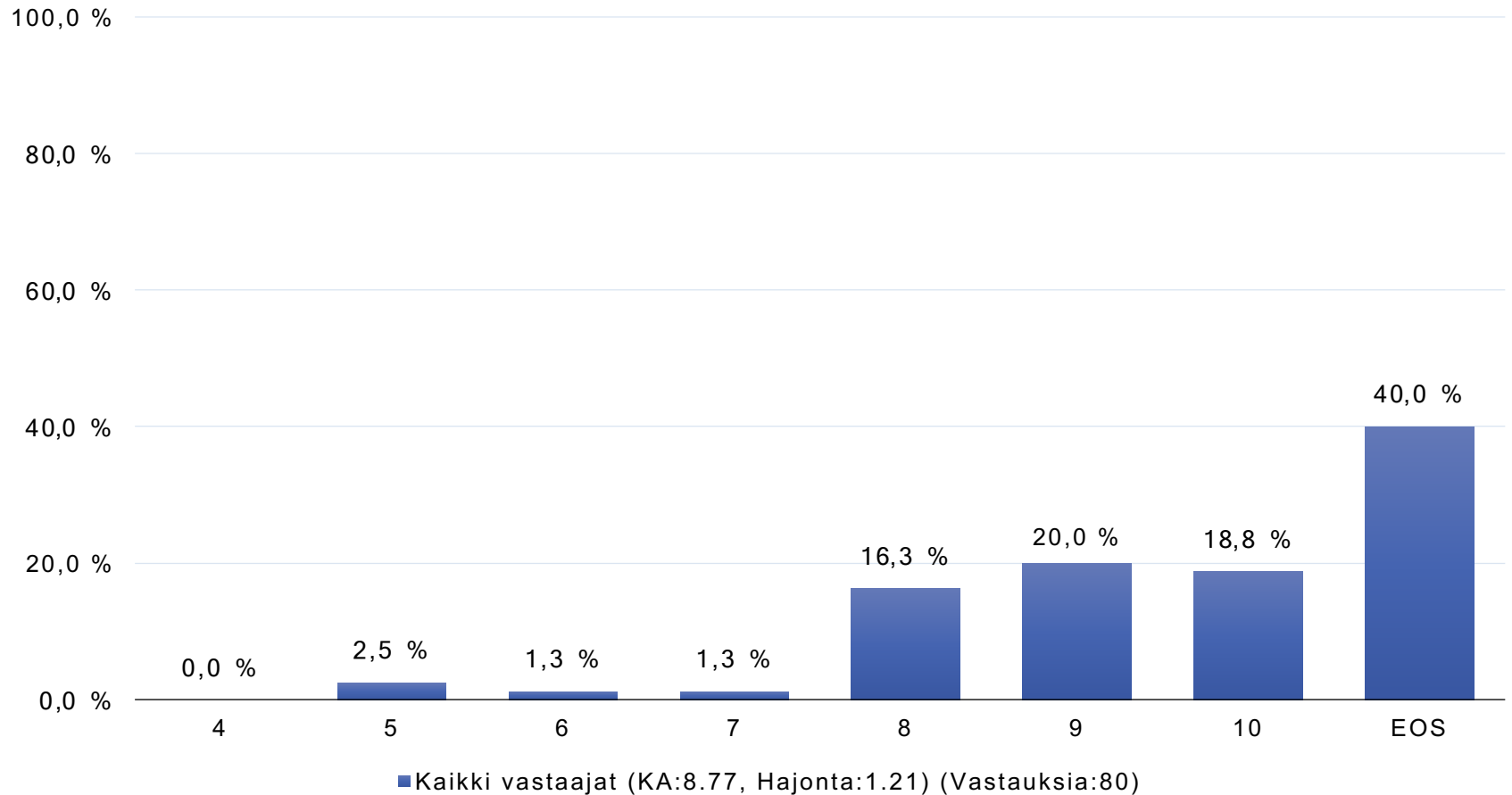
(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)





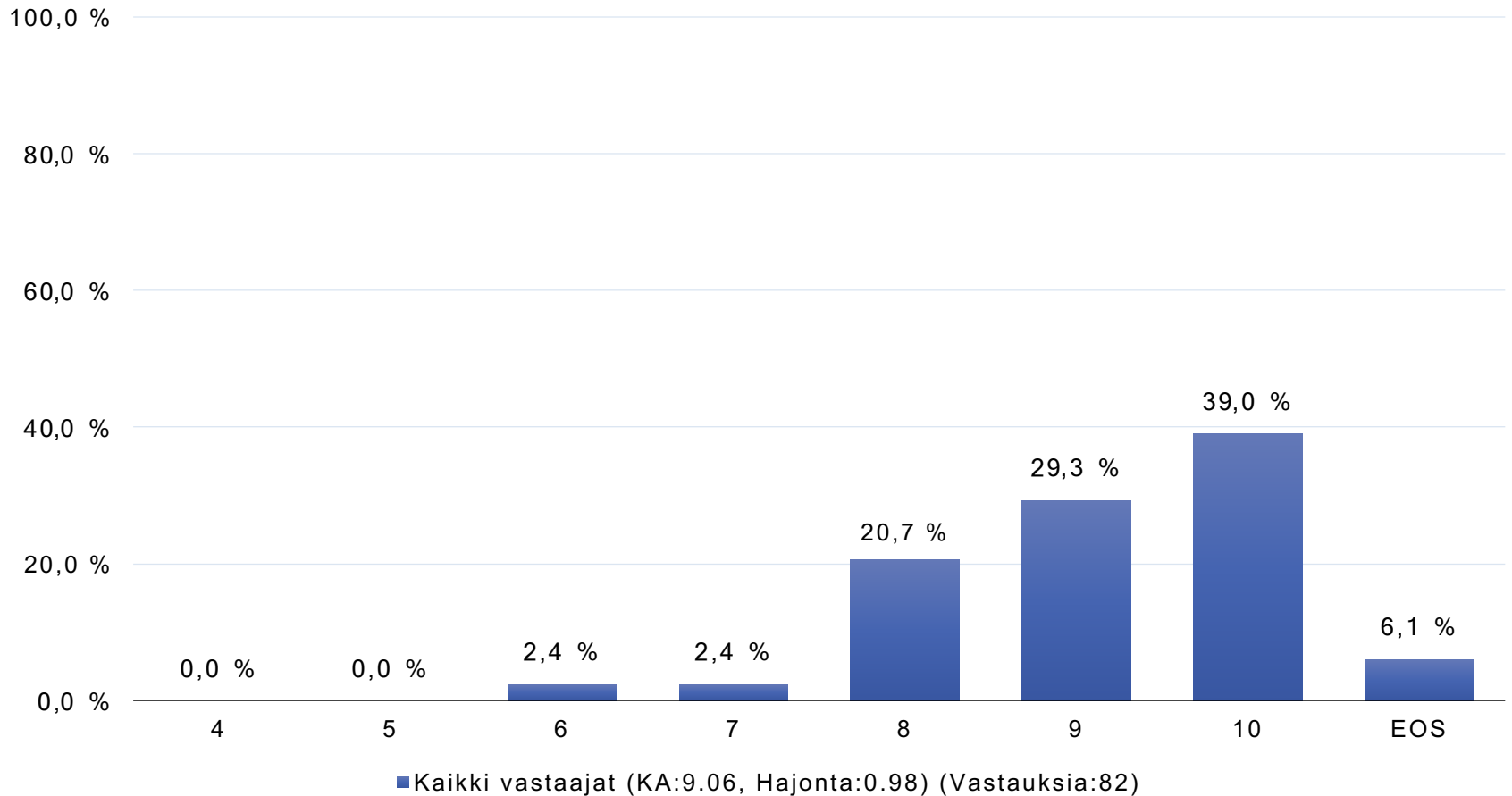
## 4. Vesihuoltolaitos vastaa asiakastiedusteluihin asiallisesti ja ripeästi

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



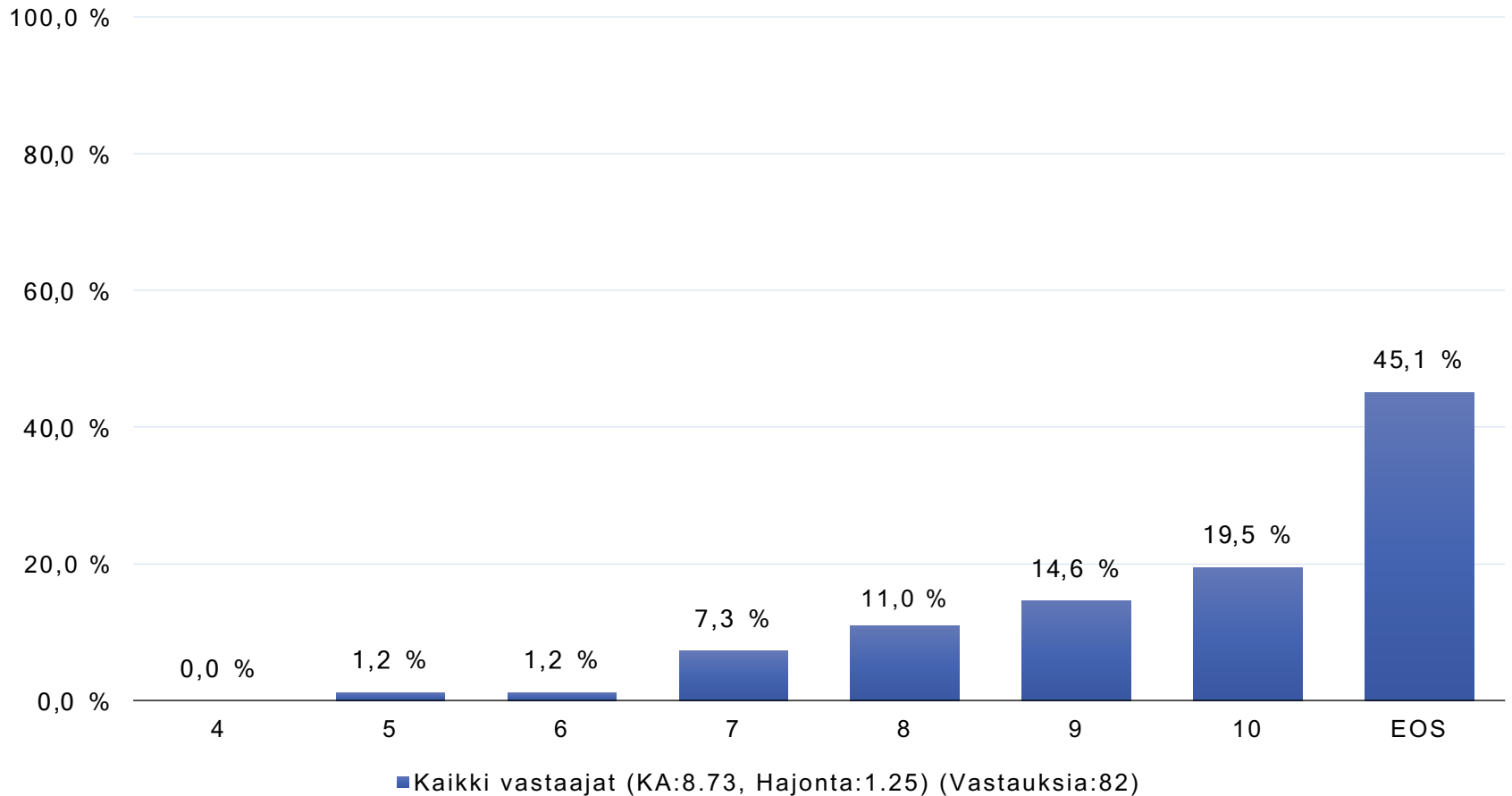
## 5. Vesihuoltopalvelujen laskutusikäytäntö on selkeä ja ymmärrettävä

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



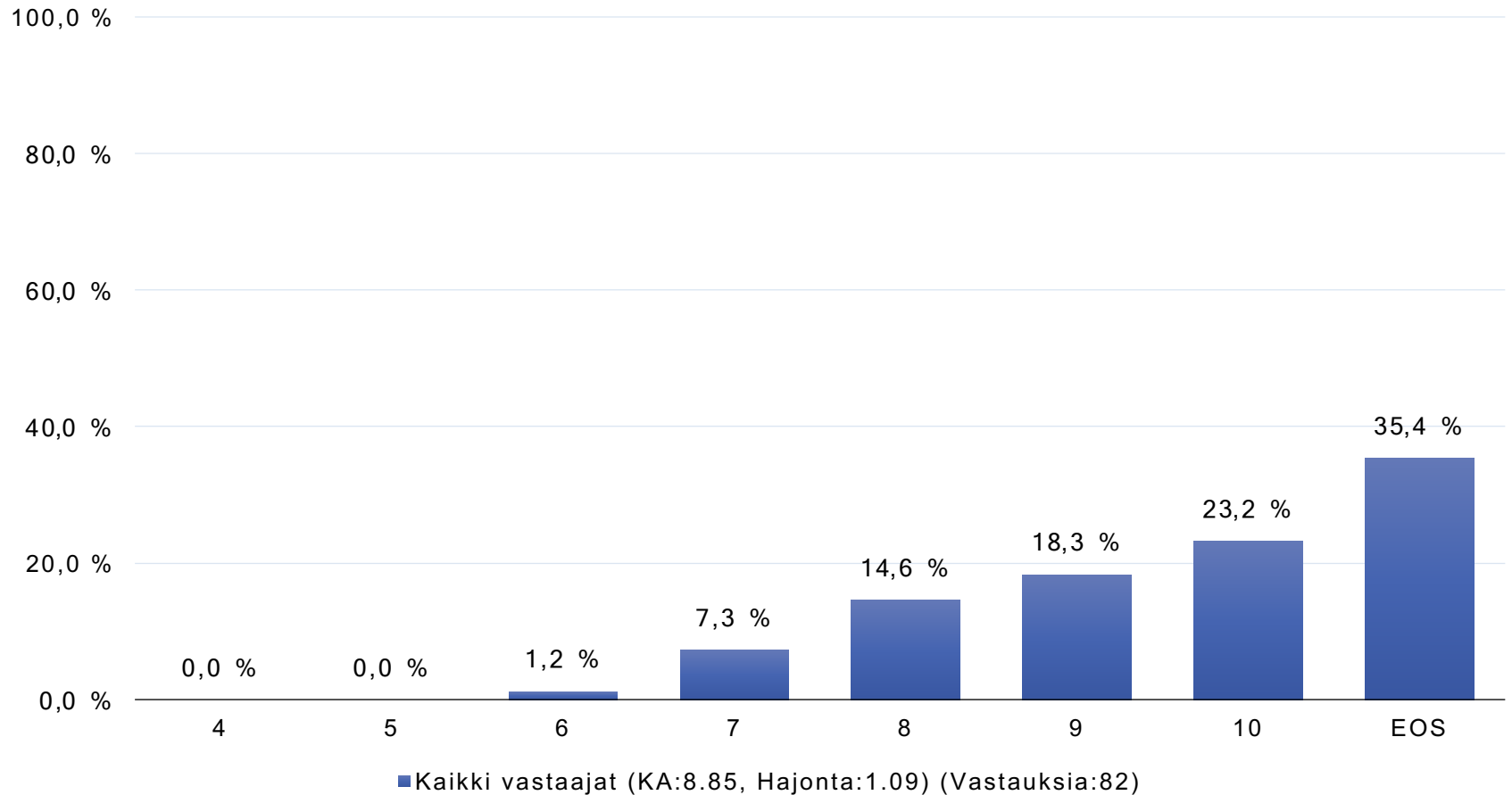
## 6. Vesihuoltolaitoksen internetsivuilta löytää helposti tarvitsemansa tiedon

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



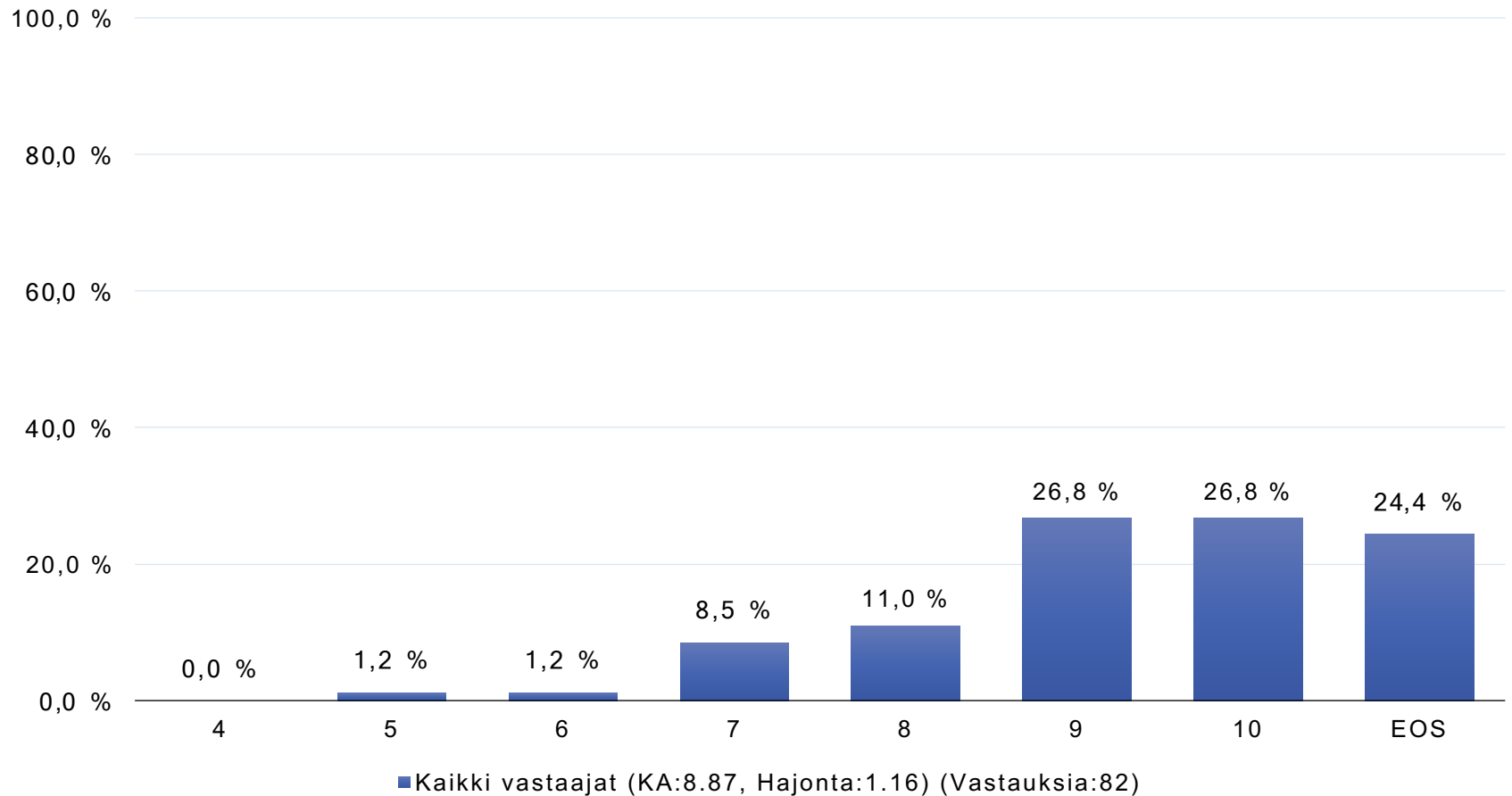
## 7. Vesihuoltolaitos toimii mielestäni ympäristövastuullisesti

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



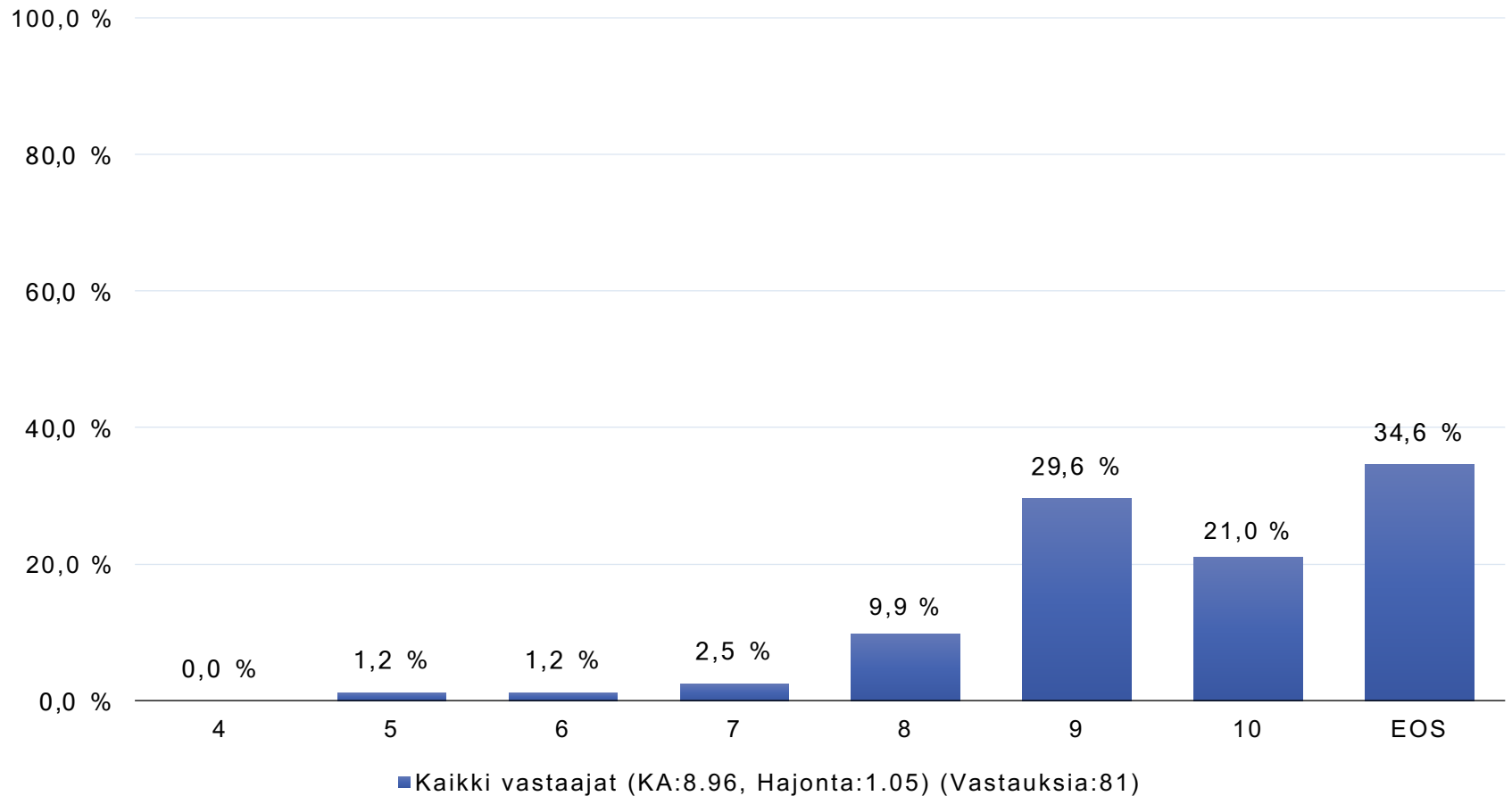
## 8. Vesihuoltolaitoksella on mielestäni myönteinen imago

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



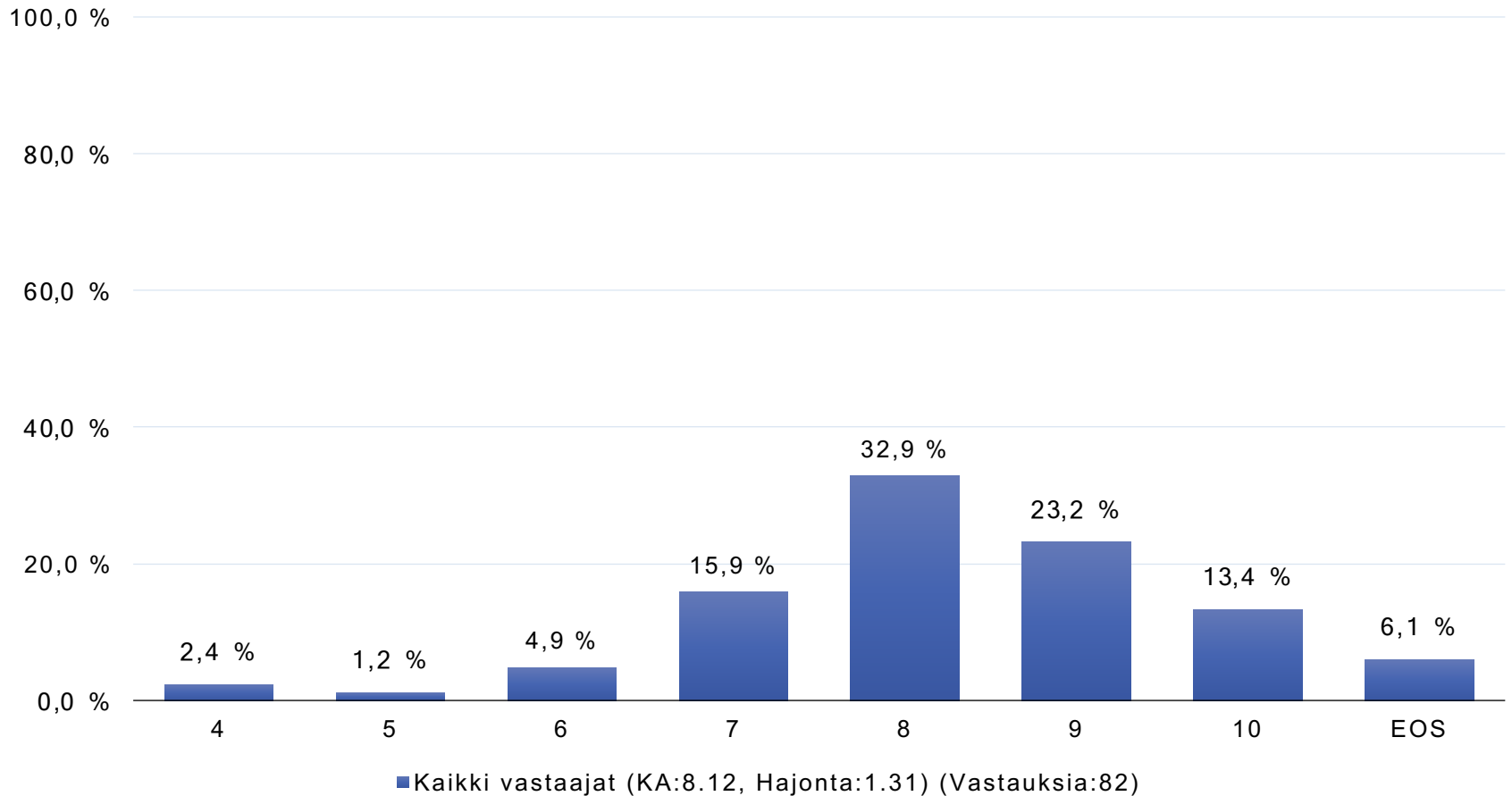
## 9. Tilatessani palveluja voin luottaa siihen, että tehtävä hoidetaan sopimuksen mukaan

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



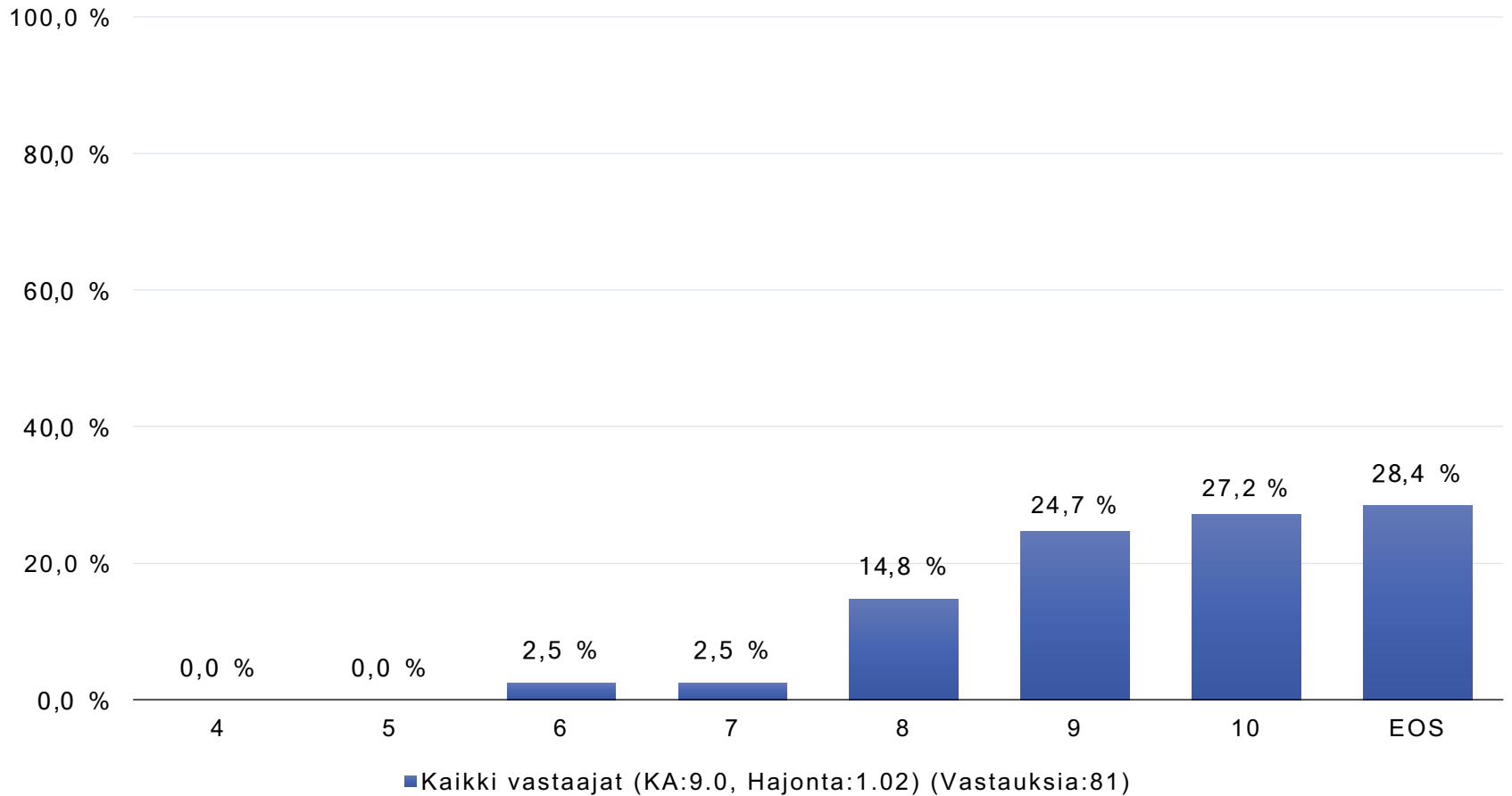
## 10. Veden hinnoittelu on kohtuullista ja ymmärrettävää

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



# 11. Vedenjakelukatkoksisista tiedotetaan nopeasti

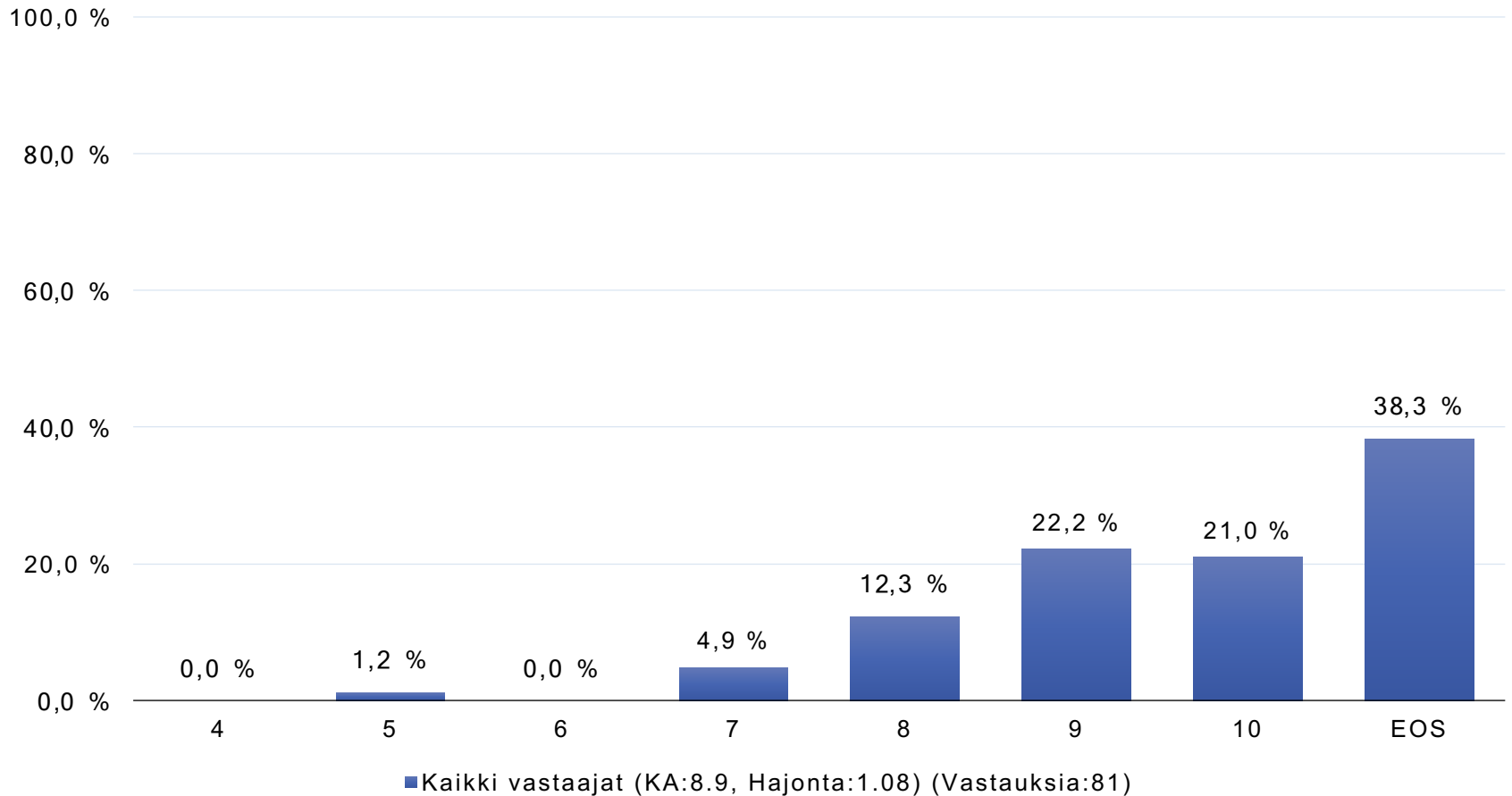
(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)





## 12. Vesihuollon vika- ja häiriötilanteet otetaan hoitoon nopeasti ja hoidetaan sujuvasti

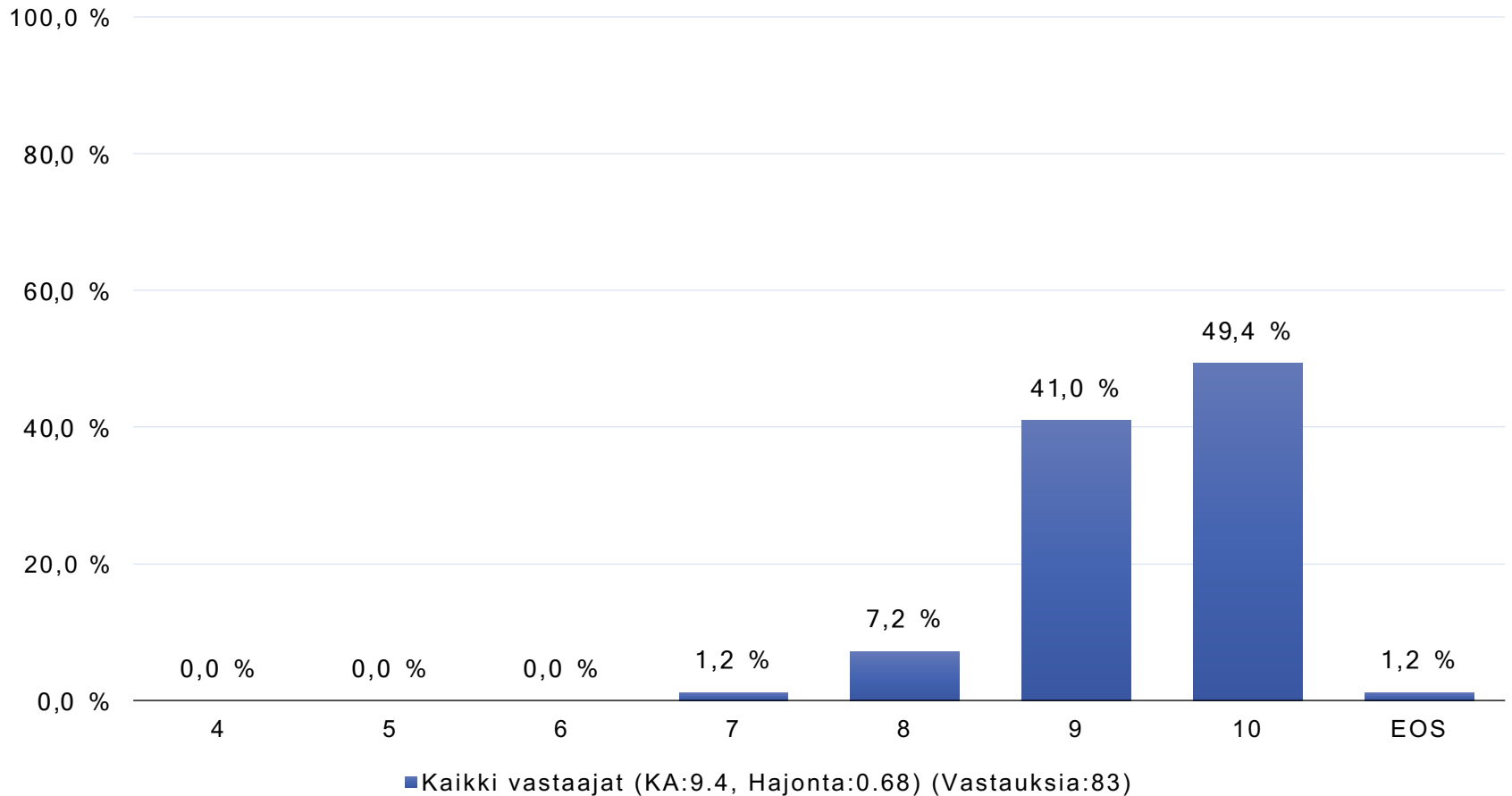
(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



# **VVCEM Veden jakelun ja jätevesiviemäröinnin mittarit**

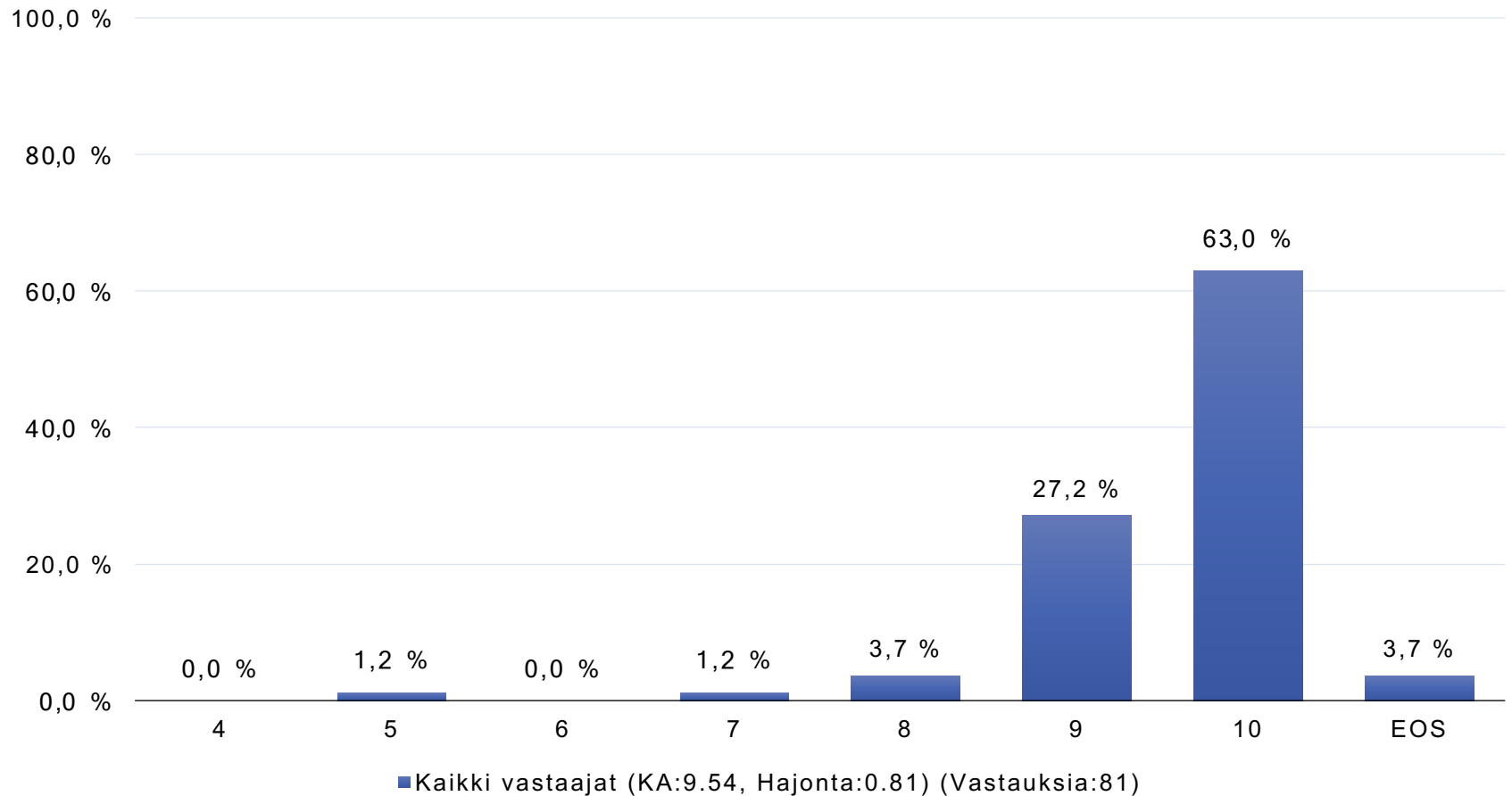
# 1. Vedenjakelu on toimivaa ja varmaa

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



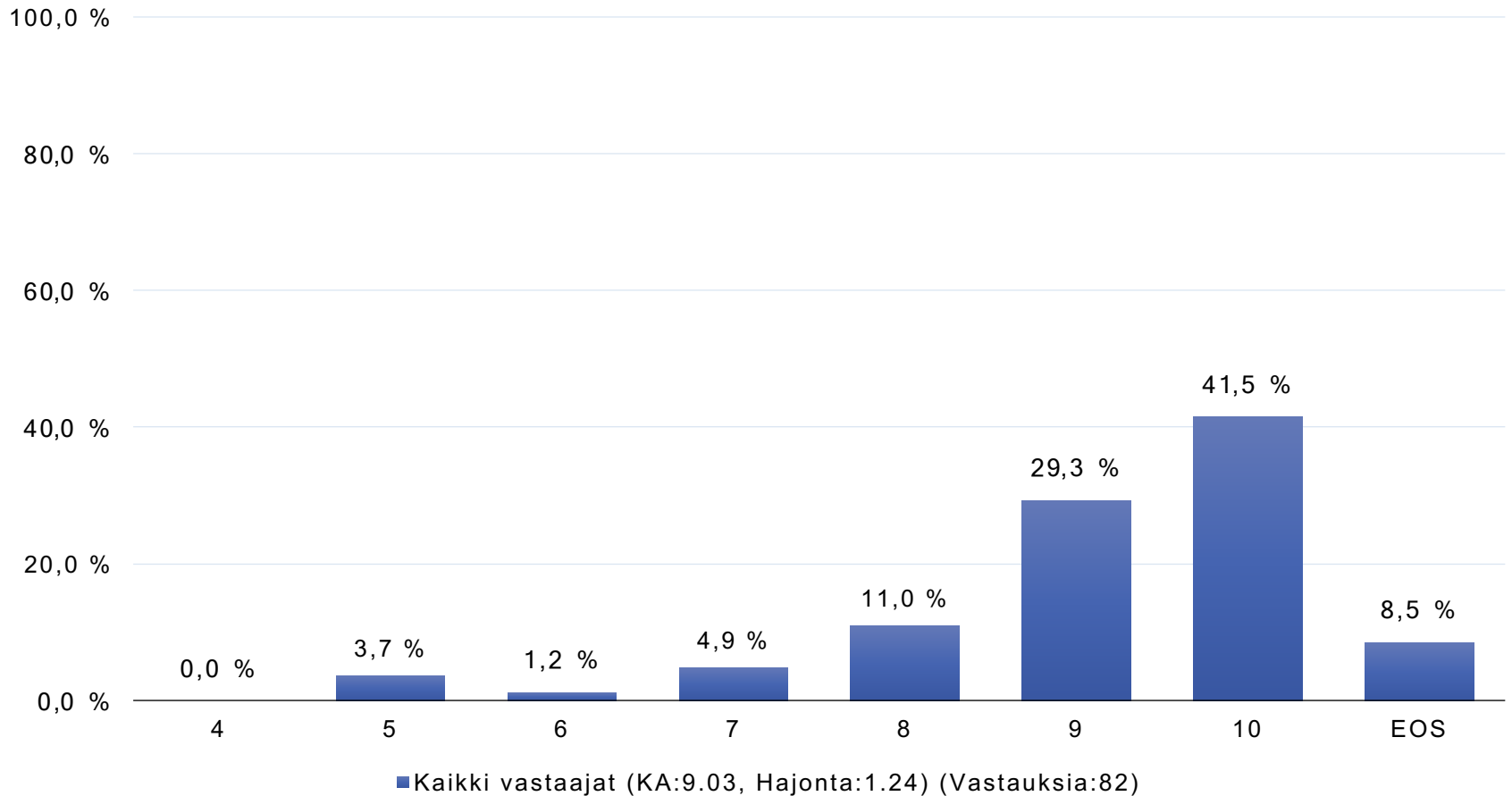
## 2. Vesikatkot eivät ole haitanneet arkea

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



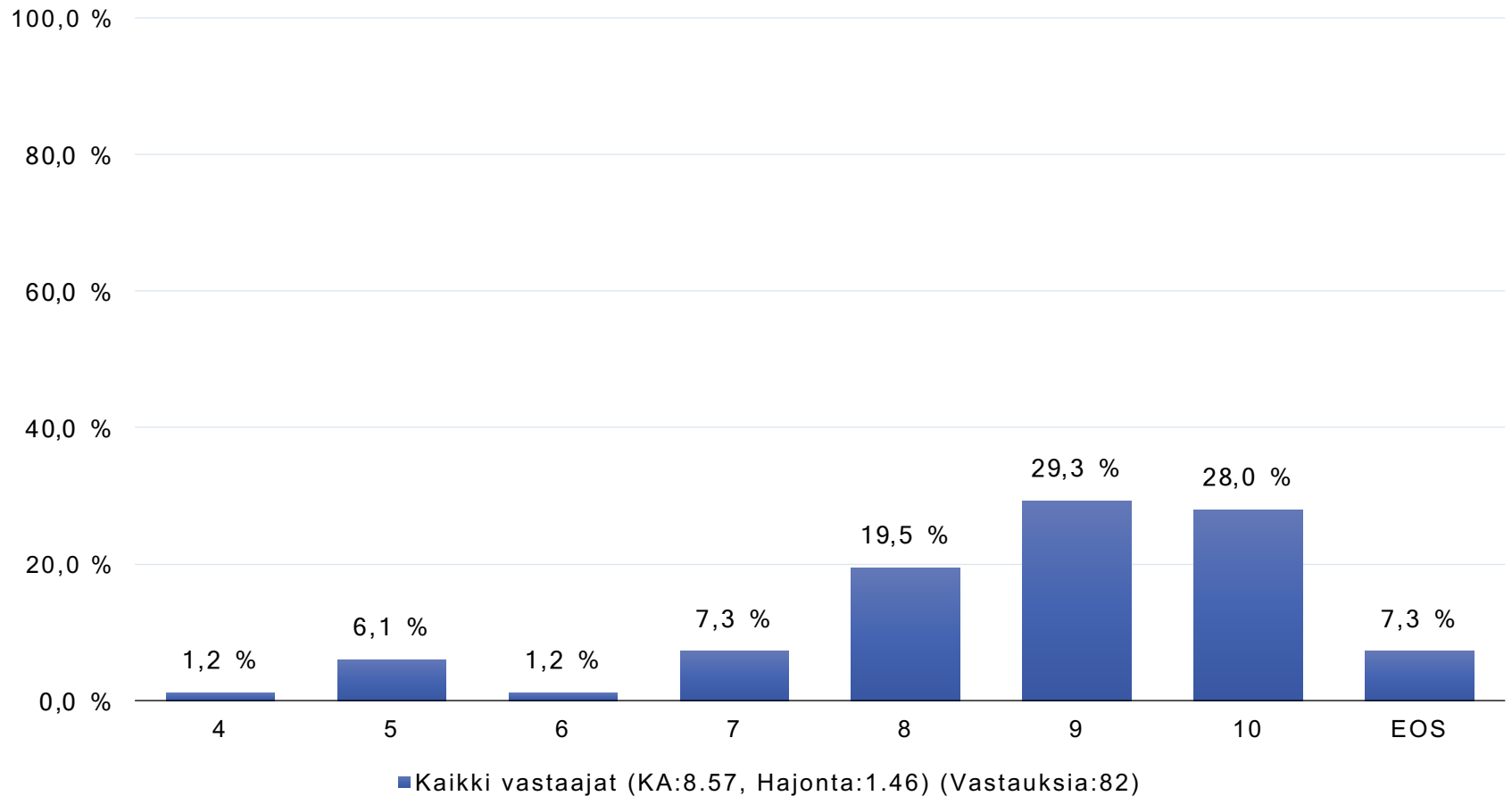
### 3. Jätevesiviemärointi on toimivaa ja varmaa

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



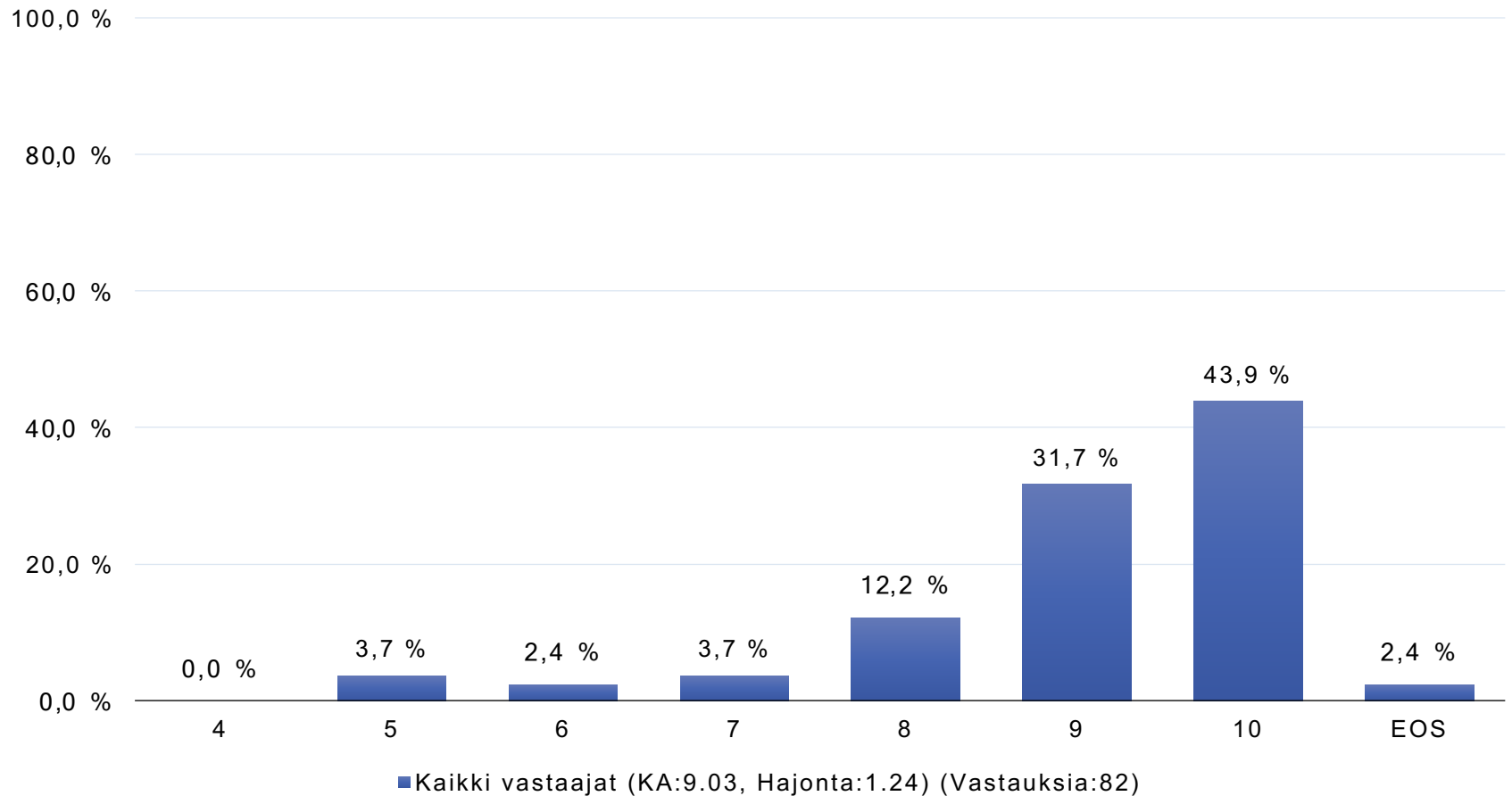
## 4. Jätevesiviemärointi ei aiheuta ympäristöhaittoja, esim. hajua

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



## 5. Olen tyytyväinen alueeni vesi- ja jätevesipalveluihin

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



# Avopalautteet

**Kehitysideoita liittyen vesihuoltoon, viemäröintiin ja jäteveden käsittelyyn**



## Kehitysideoita liittyen vesihuoltoon, viemäröintiin ja jäteveden käsittelyyn

- Vedenpaine on alhainen.
- Jätevesikaivoista luopuminen liittyminen kunnalliseen verkkoon
- Huolehditaan ettei vesistöön jättevettä
- Torikadun verenpaineet alhaisia!
- mahdollisimman puhtaana kuolimoon
- ei ole
- vanhan runkoverkon uusimista on syytä jouduttaa
- Vesihuollolla ei pitäisi rahoittaa kun muita toimintoja.
- Kesäaikaan Kaijanlahden jäteviemärin pumppaamo tuoksahtelee !!! Raikasteita kaivataan !!  
Pintavesien viemärikaivojen kansien puhdistaminen lehdistä ja risuista,niin että vedet menevät kaivoon,eikä kaivon vierestä.  
Kiitos
- Vedenpaineet ovat Peltolahdentien varrella meillä ja kaikilla naapureilla erittäin heikot. Suihku ei pysy päällä ja pyykinpesukone pysähtelee. Vesi on sameaa ja maistuu tunkkaiselta.

## Kehitysideoita liittyen vesihuoltoon, viemäröintiin ja jäteveden käsittelyyn

- Jätevesiviemäristä (ulkokaivosta) tulee hajua
- Maitolantien pumppaamolla ajoittain häiritsevää hajua...
- Peltotien ja omakotitalomme ulkovesijohdon ja viemäriin uusimisesta olemme odottanut selkeää tietoa. Peltotien useiden omakotitalojen vesijohdot ja viemärit ovat pettäneet ja jouduttu uusimaan talvella. Odotamme pelolla, milloin meidän ulkovesijohto ja viemäri hajoavat. Pelkät lupaukset asiassa eivät rauhoita. - odotamme selkeää suunnitelmaa ja sen toteuttamista.
- Vanhojen vesijohtoputkien tarkastaminen, koska joskus käyttövesi on ruosteista.
- Jäteveden puhdistuksen pitäisi turvata kuolimon puhtaus !
- Paineet huonot, suihku ei toimi.  
Katkoksista paremmin tiedottaminen.
- Minusta asiat ovat toimineet ihan hyvin. En oikein osaa valittaa mistään.
- jätevesien lasku kuolimoon pitäisi lopettaa.
- Pidetään veden laatu ainakin nykytasolla.  
Jätevesien käsittely mahdollisimman hyvin, huomioiden helmemme, Kuolimo-järven vedenlaatu.

# Avopalautteet

**Kehitysideoita liittyen vesihuoltolaitoksen palveluihin, hallintoon ja hinnoitteluun**

## Kehitysideoita liittyen vesihuoltolaitoksen palveluihin, hallintoon ja hinnoitteluun

- Kolmen kuukauden välein oleva laskutus on jääne menneisyydestä. Laskutus tapahtuu arvioidun kulutuksen mukaan niin miksi ei voida laskuttaa kuukausittain tai 2 kuukauden jaksoissa. Vesi on kuitenkin kuutiohinnaltaan kallista niin pienituloisesten taloudessa kolmen kuukauden välein tehty laskutus aiheuttaa suuren menoerän maksukuukauden talouteen. Saadaanhan sähkölaskutkin kuukausittain pyörimään vaikka se tuleekin kulutuksen mukaan.
- Hintaa nyt riittävästi
- Vesihuollolla ei pitäisi rahoittaa kun muita toimintoja.
- Laskutus tuntuu toimivan paperilla. e-lasku ja automaattinen maksu olisi parempi vaihtoehto, kun olen usein poissa maasta, kun lasku tulee ja pitäisi maksaa.
- Mieluummin maksaisin vedestä 3-4 kertaa vuodessa kuin kerran.
- Kallista on, varsinkin tuo jätevesi.
- Onko verkostossa paljon saneerauksen tarvetta? Miten rahoitus hoidetaan jos verkostoon ja laitteistojen on tehtävä suuria investointeja? Fuusio Lappeenrannan kanssa???? Kuntaliito....
- ks. edellä. No, puolileikillisesti ilmaistuna, eiväthän hinnat ole koskaan maksajan kannalta alhaiset.

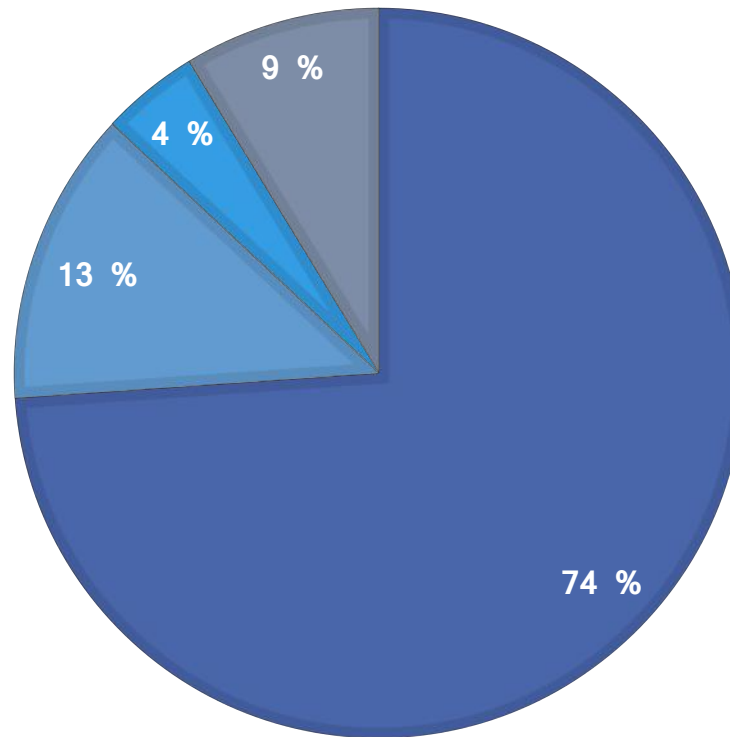
# **Avopalautteet**

**Avointa palautetta toiminnasta, ruusuja ja risuja**

# Avointa palautetta toiminnasta, ruusuja ja risuja jakautuminen

## RUUSUJA JA RISUJA

■ Positiivinen ■ Negatiivinen ■ Neutraali ■ Kehitysehdotus



## **Avointa palautetta toiminnasta, ruusuja ja risuja**

- Koska en asu kyseisessä kiinteistössä vaan vastaan kiinteistöstä niin toivoisin saamaan tiedotteet ja hinnanmuutokset joko sähköpostiin tai kotiosoitteeseen
- Kiitos!
- kykeytminen verkostoon sujui hienosti ja ongelmitta. kiitos.
- Vesihuolto toimii kaikin puolin hyvin.
- vesi on hyvän makuista
- Savitaipaleen kunta voisi ottaa mallia joistakin naapurikunnista; mikäli kiinteistö haluaa liittyä viemäriverkostoon omakustanteisella pumppaamalla, liityntämaksu voitaisiin jättää perimättä.
- Tarvittaessa homma on toiminut ok.
- Ihan hyvä palvelu ja toiminta! Veden hinnastahan voisi olla montaakin mieltä, mutta en nyt ole.
- Kaikki toimii ok.
- Toiminta OK.
- Yritin tavoitella savitaipaleen teknistöosastoa reilu vuosi sitten laskutukseen liittyvässä asiassa. Tavoittelin useaan otteeseen puhelimitse eri päivinä ja klo 8-16 välisenä aikana, kuitenkin onnistumatta saamaan ketään kiinni. En saanut soittoa takaisin, eikä soittopyyntöä ollut mahdollista jättää. Muutama viikko myöhemmin yritin uudestaan samoin tuloksin. Asia ei ole enää aiheellinen ja olen ollut muuten tyytyväinen vesihuollon palveluun.

## Avointa palautetta toiminnasta, ruusuja ja risuja

- Ruusuja, koska olen tarvinnut kosketusta laitokseen vain maksamalla asiaankuuluvat laskut
- Toivon vedenpaineen pikaista nostoa!
- Peltotiellä kunnan viemäriverkosta on jätevetttä/lietettä tulvinut erään kadun asukkaan kellaritiloihin, eikä ainoastaan kerran. Toivotaan, että asia korjataan (kaivot uudistetaan niin, että ne pystyvät käsittelemään niihin tulvivan jäteveden).
- Ainut asia, joka harmittaa on se, että monessa kiinteistössä joudutaan tyhjentämään lokakaivoja, jonka tyhjentäminen maksetaan itse vielä vesimaksujen lisäksi.
- Palautetta Niemelle ja Rötkölle: Vesimittarin vuodon korjaaminen tapahtui pikaisesti ja ammattimaisesti. Veden ja lämmön hinnat ovat verraten korkeat! Kiinteitä kuluja/liittymä tulee paljon. Miten selviätte tulevaisuudessa? (Muuttotappio, kiinteistöjen jääminen kylmilleen ...) Ehkä turhaa synkistelyä! Kiitos yhteistyöstä Roiko-Jokela&Co
- Vesihuollon toiminta on asiallista ja nopeaa
- putkimies saisi olla paremmin tietoinen kunnan vesiputkistoista.
- Toimii moitteettomasti.Kiitos.
- Risuja en osaa antaa, kaikki toiminut hyvin. Ruusuja veden mausta ja hajusta ! Jos muuttaisin pois Savitaipaleelta , tätä vettä tulisi ikävä :)



## **Avointa palautetta toiminnasta, ruusuja ja risuja**

- Toiminta on ollut kiitettävää, toivottavasti myös tulevaisuudessa.
- Emme ole juurikaan häirinneet toisiamme kumpaankaan suuntaan, joten ruusuja tässä kai pitää antaa.
- ks. edellä.
- Hyvä seikka, että oman jätevesipumppaamon tarkastushuollot voi yhdistää samaan aikaan kunnan järjestelmien kanssa.
- Miten saisin tiedon milloin kunnassa seuraavat huollot?

# Savitaipale

SYDÄMELLÄ SOVUSSA SISULLA

## Servitium Oy

Asiakkuuspäällikkö Samu Pellikka  
puh. 045 128 7477  
samu.pellikka@servitium.fi

Kehityspäällikkö Kari Junnola  
kari.junnola@servitium.fi

[www.servitium.fi](http://www.servitium.fi)

**Autamme tietämään!**