

Hyvinkään Veden Asiakastyytyväisyystutkimus 2023

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

Kehityspäällikkö Kari Junnola
kari.junnola@servitium.fi



Sisällysluettelo

Sivu 3	Tutkimuksen perustietoja ja yhteenveto
Sivu 7	Hyvinkään Veden sanapilvi
Sivu 8	Vastaajan taustatiedot
Sivu 16	Asiointi vesihuoltolaitoksen kanssa
Sivu 32	Hyvinkään Veden tunnettuus ja verkkopalvelut
Sivu 43	VVCEM Vesijohtoveden laatumittarit
Sivu 61	VVCEM Palvelun laatu- ja imagomittarit
Sivu 77	VVCEM Vedenjakelun ja jätevesiviemäröinnin mittarit
Sivu 90	Häiriötiedottaminen
Sivu 102	Kehitysideoita ja palautetta Hyvinkään Vedelle

Hyvinkään Veden Asiakastyytyväisyystutkimus 2023

Asiakastyytyväisyystutkimus toteutettiin 17.5.-28.5.2023.

Hyvinkään Veden VVCEM asiakastyytyväisyystutkimuksen kutsut on lähetetty asiakkaille henkilökohtaisilla sähköpostikutsuilla. Linkkiä jaettiin myös Hyvinkään kaupungin kotisivuilla.

Tutkimuksen osalta sähköpostikutsuja toimitettiin onnistuneesti perille 3363, johon vastasi 842 vesihuollon asiakasta ja sähköpostien vastausaktiivisuus oli 25 %. Kaiken kaikkiaan vesihuoltolaitoksen asiakastyytyväisyystutkimukseen vastasi 900 asiakasta.

Tutkimus tuotti hyviä kehitysideoita ja avopalautetta, jotka löytyvät raportin loppuosasta. Asiakastyytyväisyyden tutkittujen numeraalisten mittarien keskiarvosanaksi muodostui kiitettävä kouluarvosana-asteikon tulos **9,3**. Lisäksi vesihuollon kokonaisarvosanaksi muodostui erinomainen tulos **4,4** asteikolla 1-5. **Yleisvaikutelma veden laadusta koetaan hyvänä.**

Tutkimusmenetelmä ja kohderyhmä

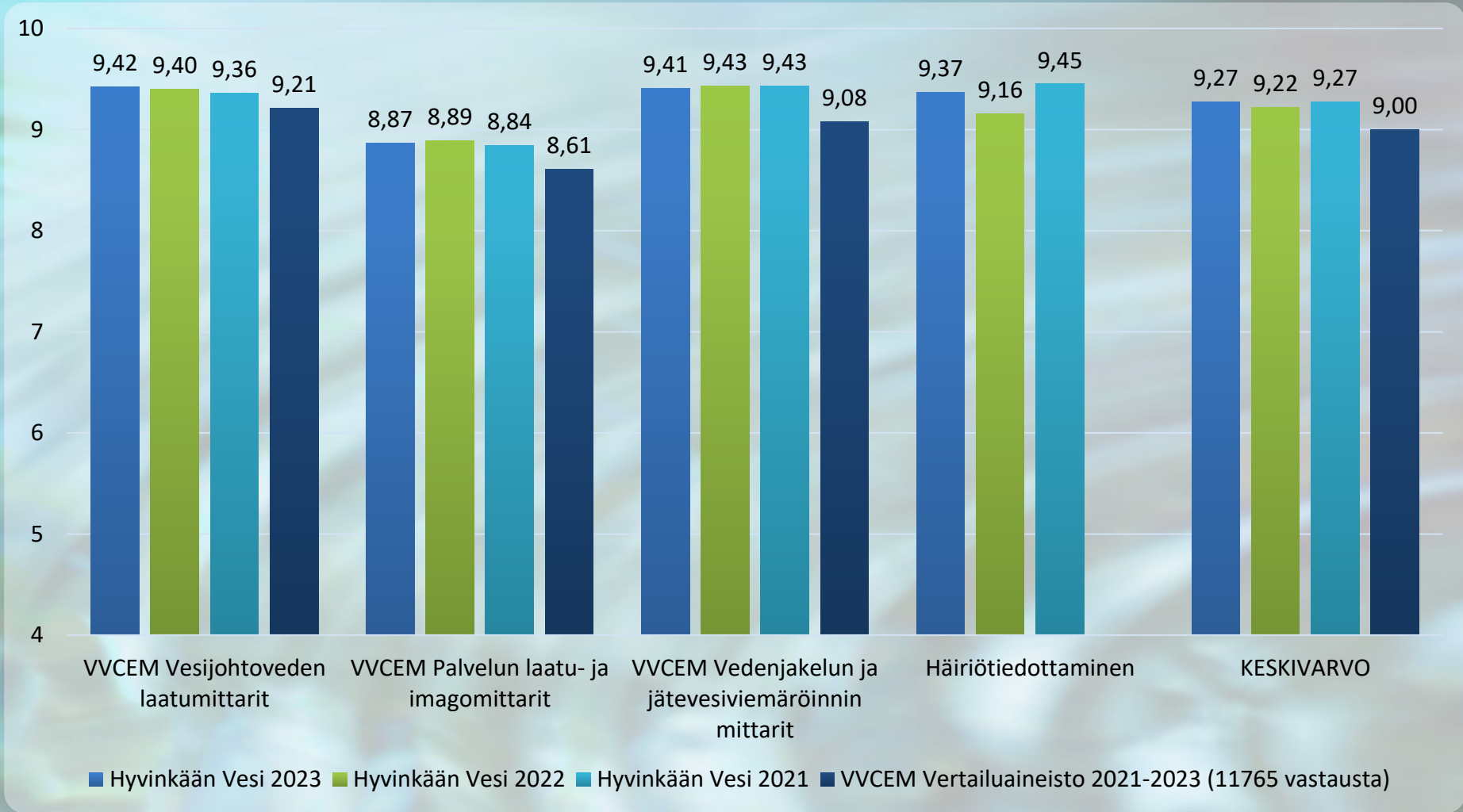
Tutkimus on toteutettu onlinekyselynä Hyvinkään Veden asiakastietojärjestelmästä poimitulle kohderyhmälle kotimaisella kyselyjärjestelmällä. Kohderyhmän rakenne selviää tarkemmin kyselyn tuloksista.

Tutkimuksen tavoitteet

Tavoitteena on selvittää asiakkaiden kokemuksia Hyvinkään Veden laadusta, toiminnasta ja imagosta sekä löytää kehitysideoita toiminnan kehittämiseksi

9,3

Kokonaiskeskiarvot
Asteikolla 4-10

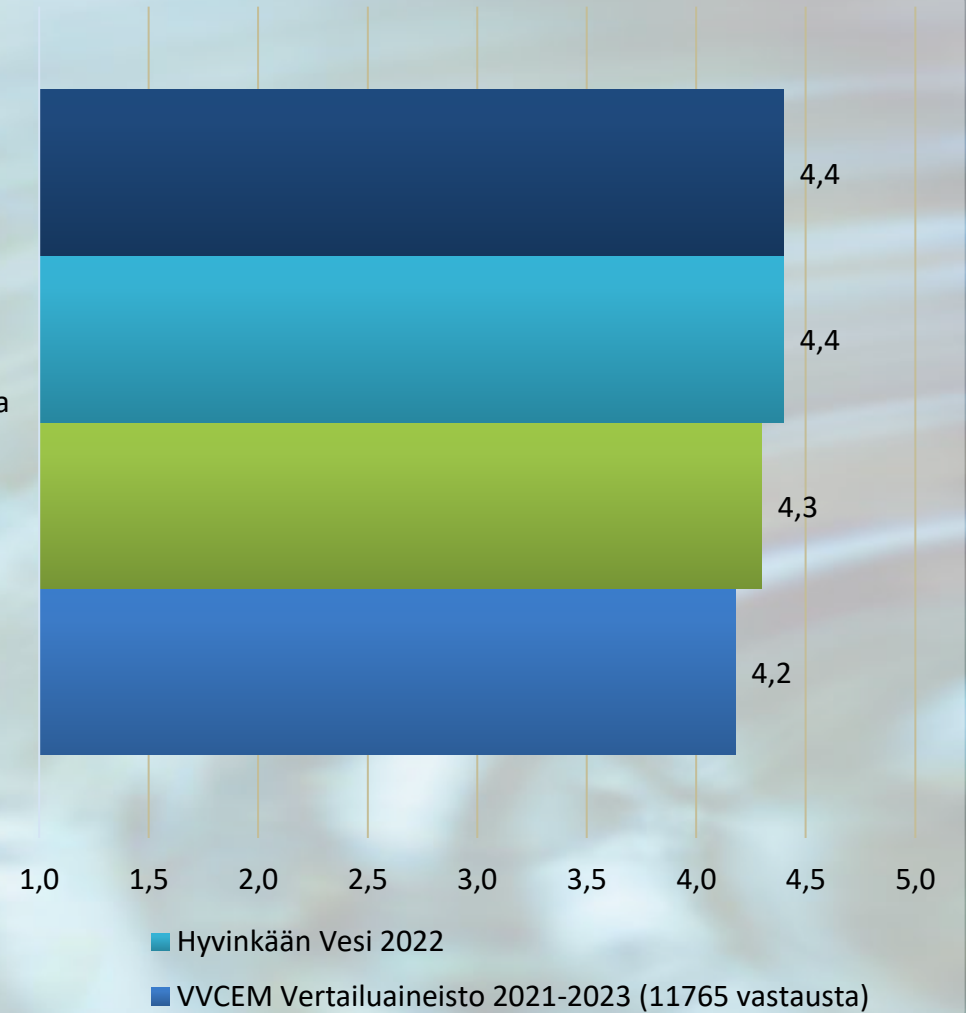




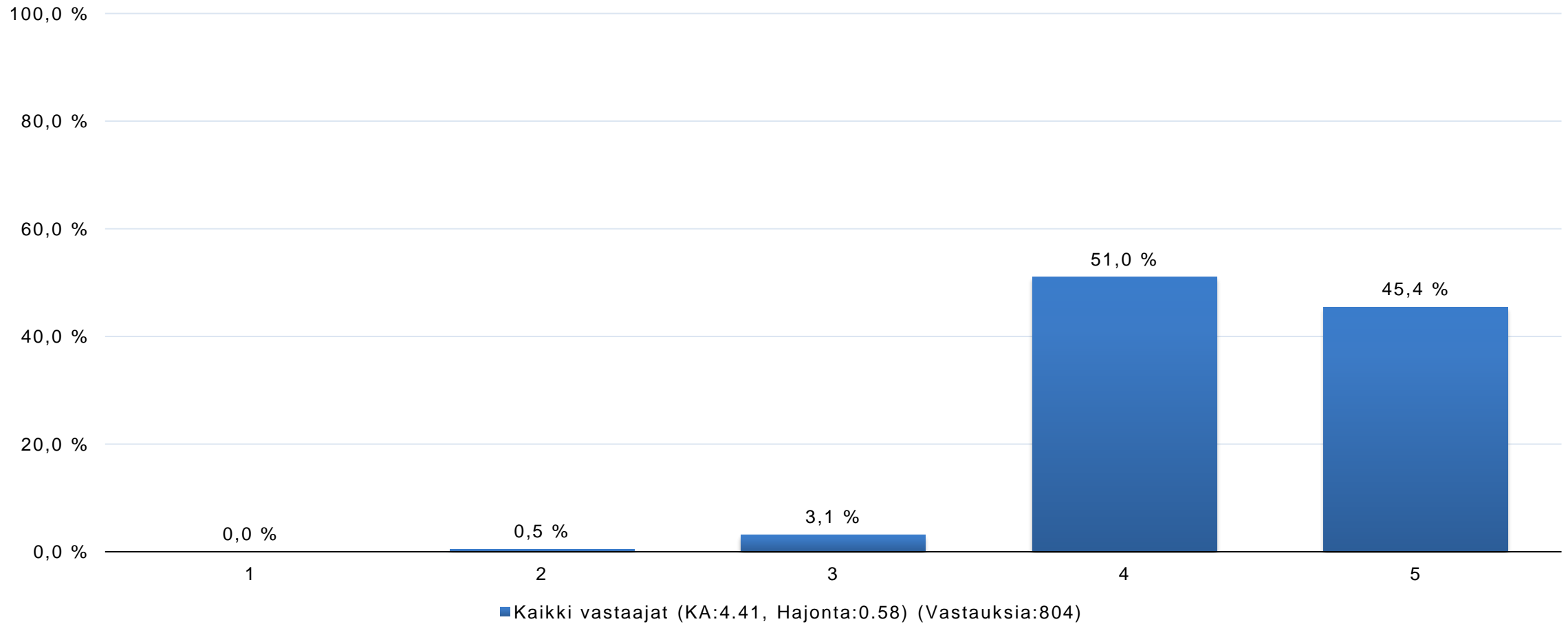
Kokemus vesi- ja viemärihuollosta
Asteikolla 1-5

Anna vielä kokonaisarvosana kokemuksellesi vesi- ja viemärihuollosta

■ Hyvinkään Vesi 2023
■ Hyvinkään Vesi 2021



Anna vielä kokonaisarvosana kokemuksellesi vesi- ja viemärihuollosta



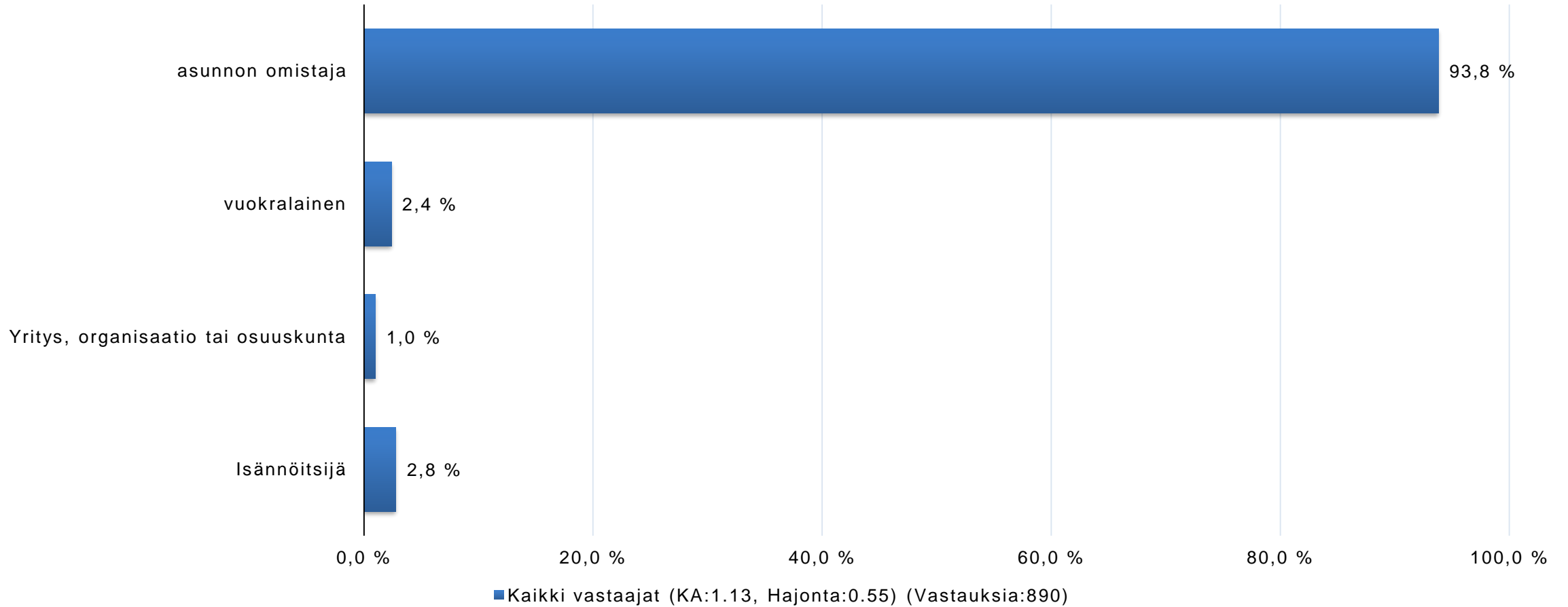
Vastaajan taustatiedot



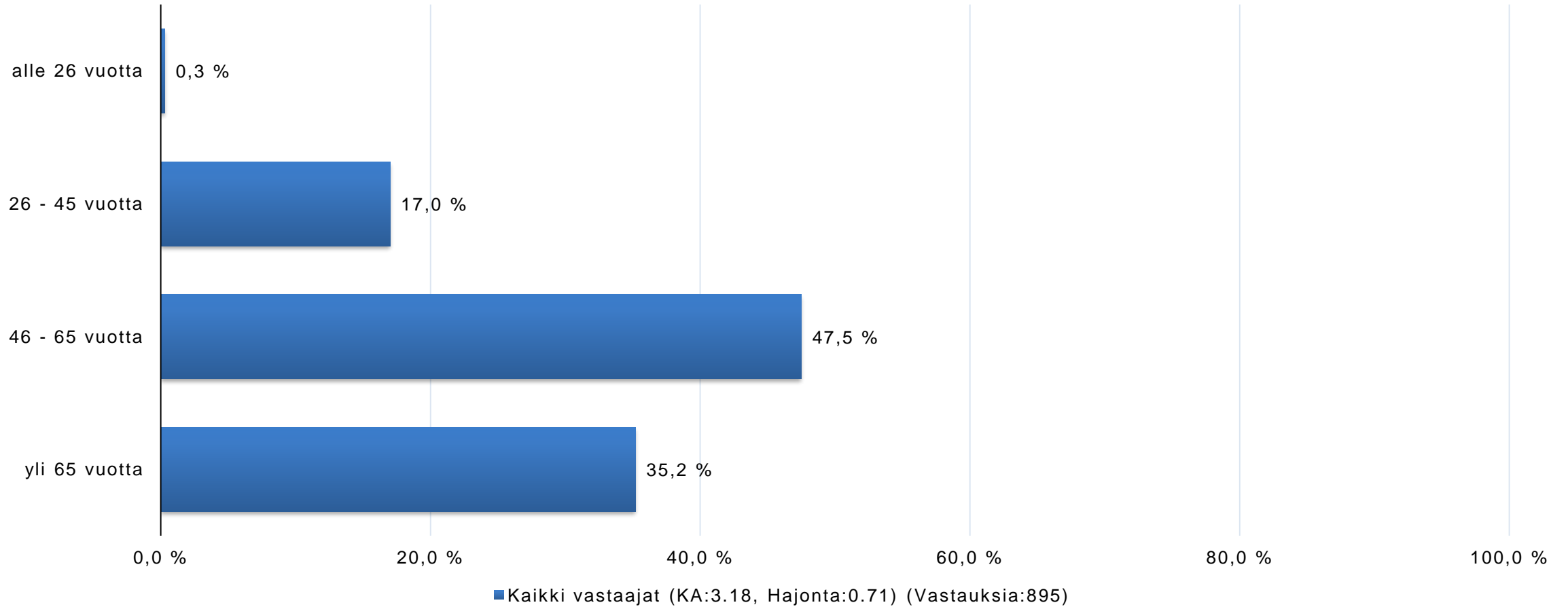
Vastaajan taustatietoja	asunnon omistaja	93,8%	835
	vuokralainen	2,4%	21
	Yritys, organisaatio tai osuuskunta	1,0%	9
	Isännöitsijä	2,8%	25
Ikä	alle 26 vuotta	0,3%	3
	26 - 45 vuotta	17,0%	152
	46 - 65 vuotta	47,5%	425
	yli 65 vuotta	35,2%	315
Henkilömäärä taloudessanne	1	12,2%	108
	2	55,2%	488
	3	14,1%	125
	4 tai enemmän	18,4%	163
Postinumero	04530 OHKOLA	0,0%	0
	05100 RÖYKKÄ	0,0%	0
	05200 RAJAMÄKI	0,0%	0
	05400 JOKELA	0,7%	6
	05440 HYVINKÄÄ	3,6%	32
	05450 NUKARI	0,0%	0
	05460 HYVINKÄÄ	9,6%	84
	05470 HYVINKÄÄ	0,0%	0
	05510 HYVINKÄÄ	0,0%	0
	05620 HYVINKÄÄ	1,6%	14
	05720 HYVINKÄÄ	0,8%	7
	05800 HYVINKÄÄ	10,0%	88
	05801 HYVINKÄÄ	0,2%	2
	05810 HYVINKÄÄ	14,0%	123
	05820 HYVINKÄÄ	14,6%	128
	05830 HYVINKÄÄ	23,3%	205
	05831 HYVINKÄÄ	0,0%	0
	05840 HYVINKÄÄ	5,1%	45
	05850 HYVINKÄÄ	0,0%	0
	05860 HYVINKÄÄ	4,9%	43
	05880 HYVINKÄÄ	4,2%	37
	05900 HYVINKÄÄ	7,2%	63
	05901 HYVINKÄÄ	0,0%	0
	05950 HYVINKÄÄ	0,0%	0
	Jokin muu, mikä?	0,1%	1
	Jokin muu postinumero, mikä?		
Kiinteistömuoto	kerrostalo	3,8%	34
	rivitalo	6,2%	55
	omakotitalo	83,8%	748
	paritalo	4,8%	43
	liikekiinteistö	0,7%	6
	Jokin muu, mikä	0,8%	7

Vastaajan taustatietoja

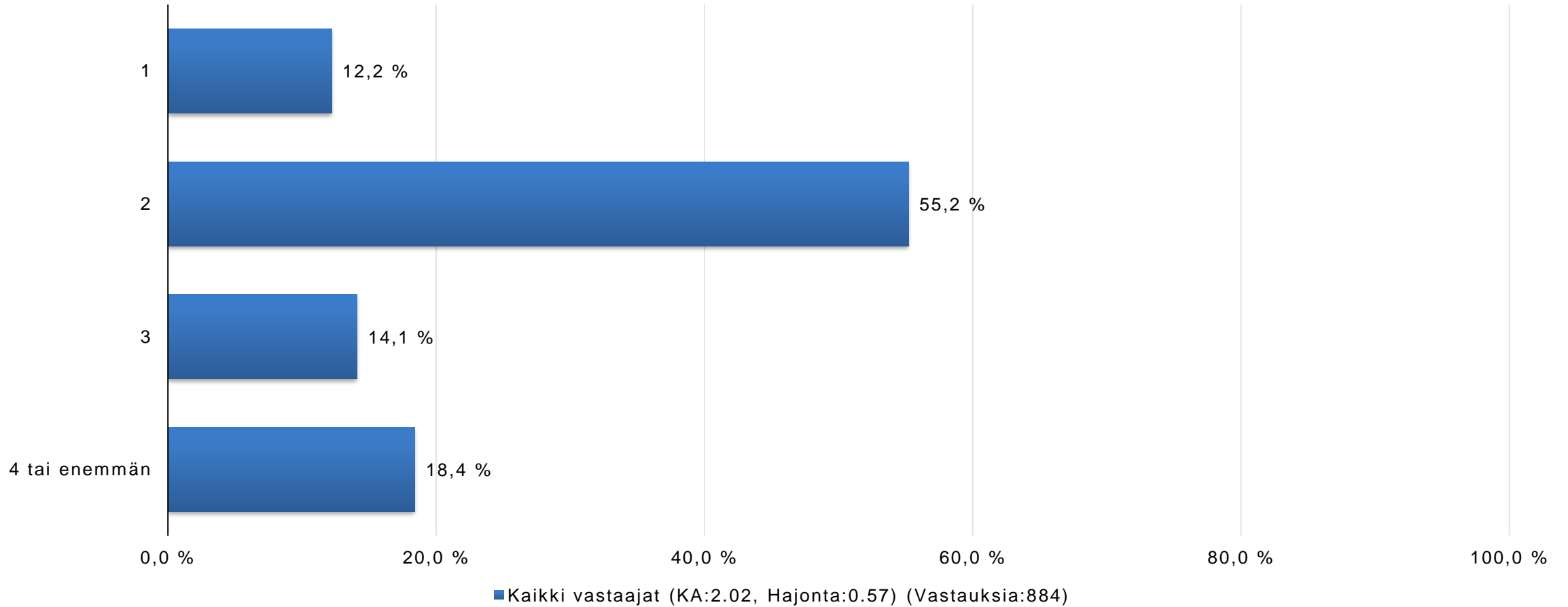
Vastaajan taustatietoja



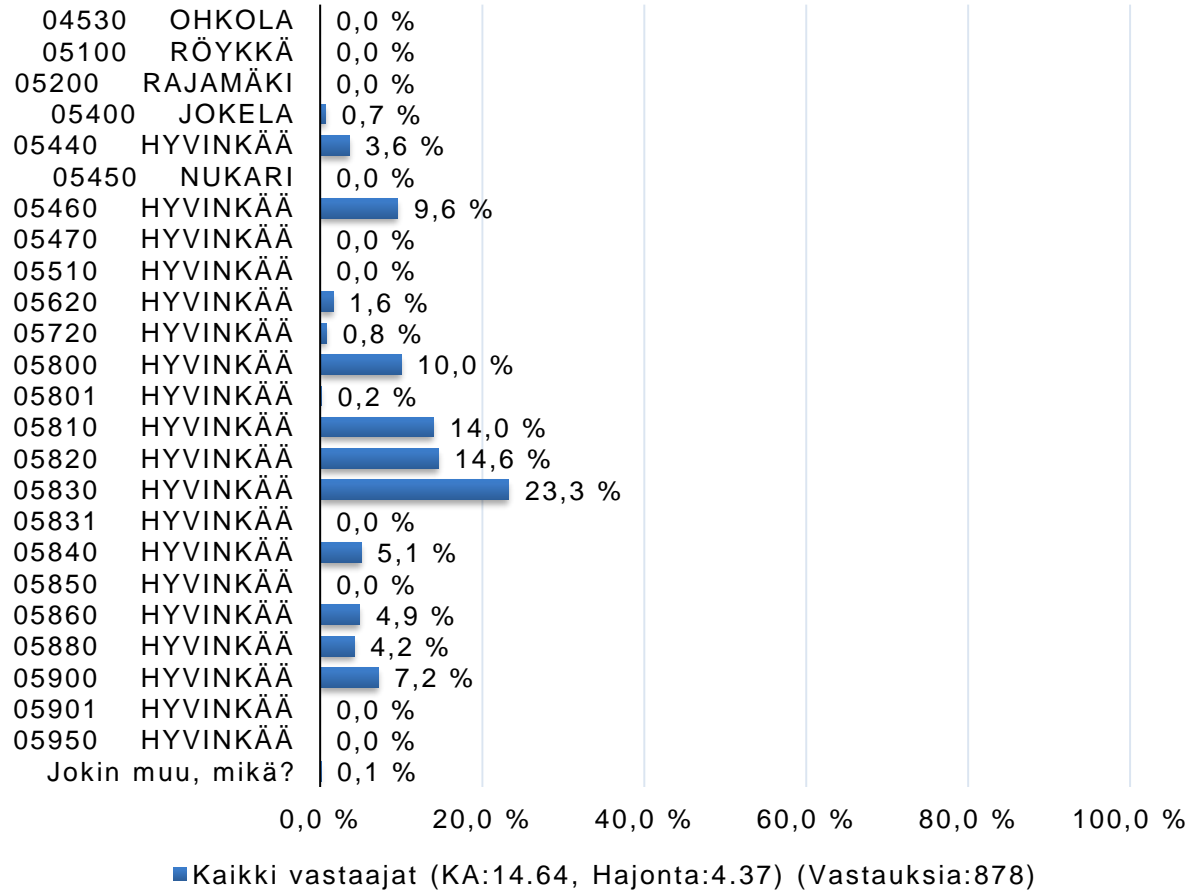
Ikä



Henkilömäärä taloudessanne



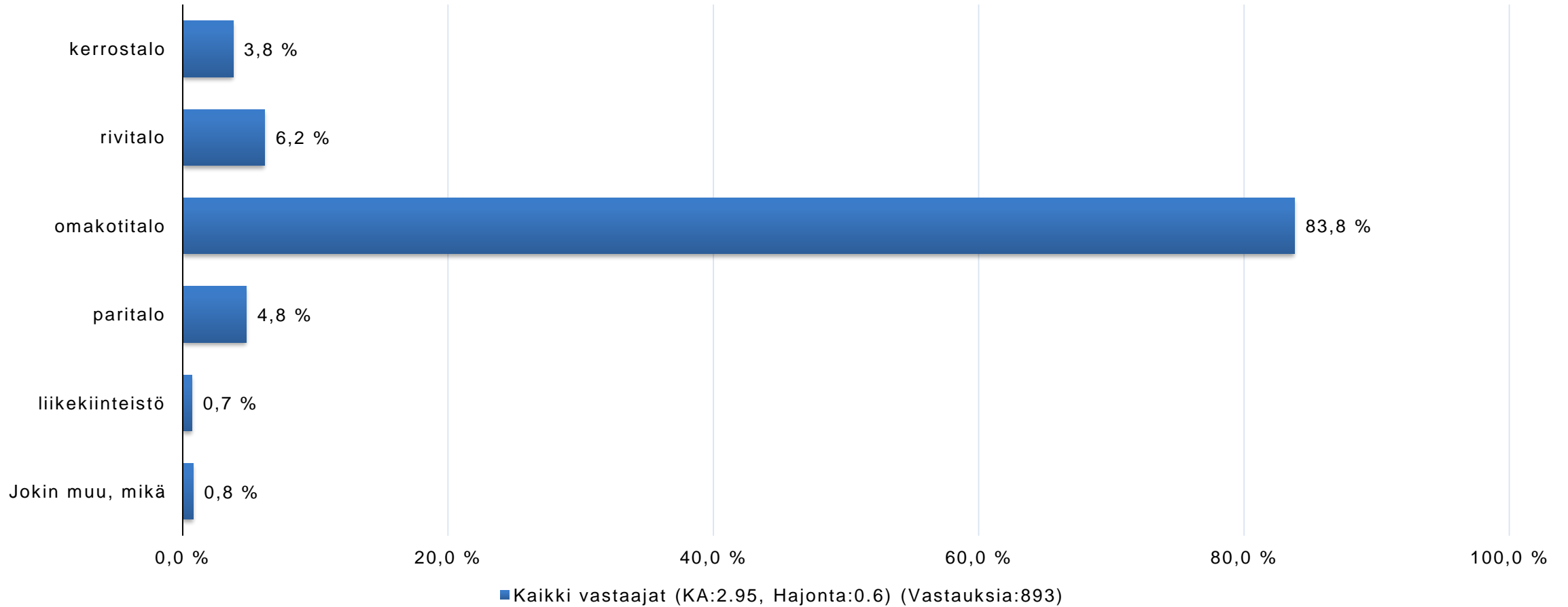
Postinumero



Jokin muu postinumero, mikä?

- 05450

Kiinteistömuoto



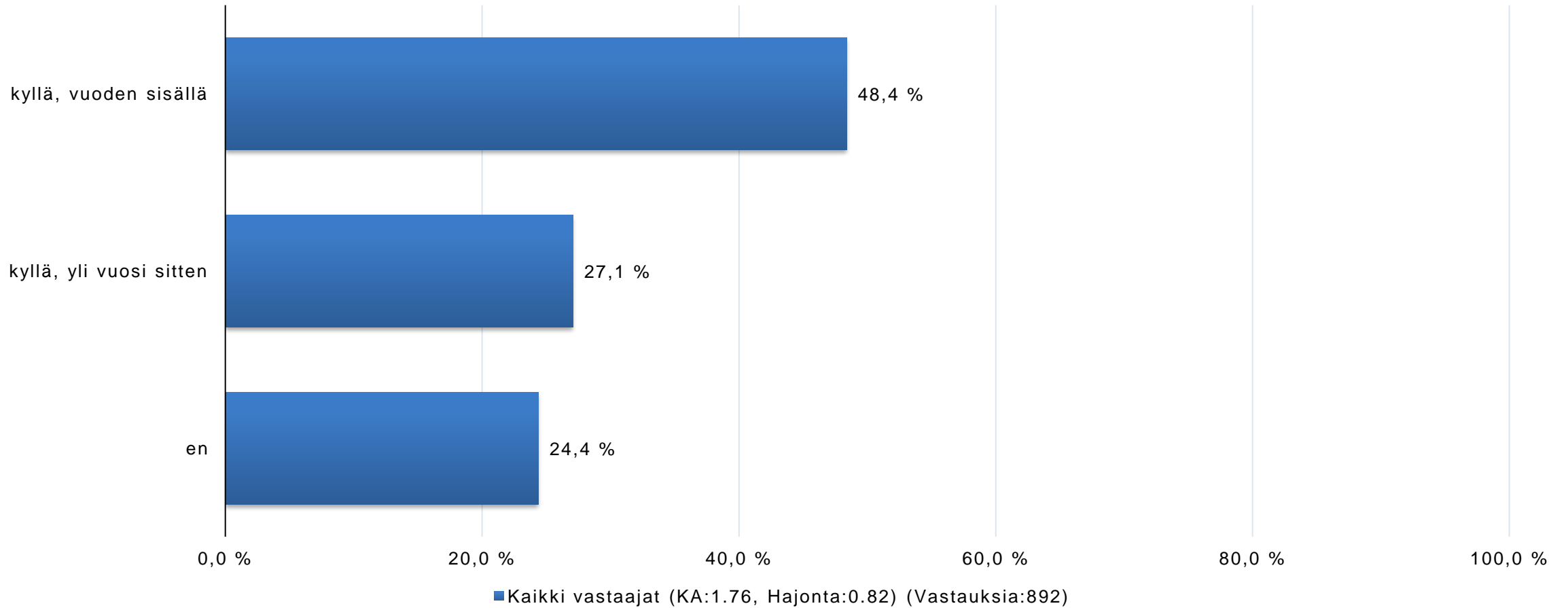
Kiinteistömuoto - Jokin muu, mikä

- pk-talo
- Pienkerrostalo
- palvelukoti
- Työväentalo
- Omakotitalo, kaksi asuntoa
- Maatila
- Paritalo ja erillistalo

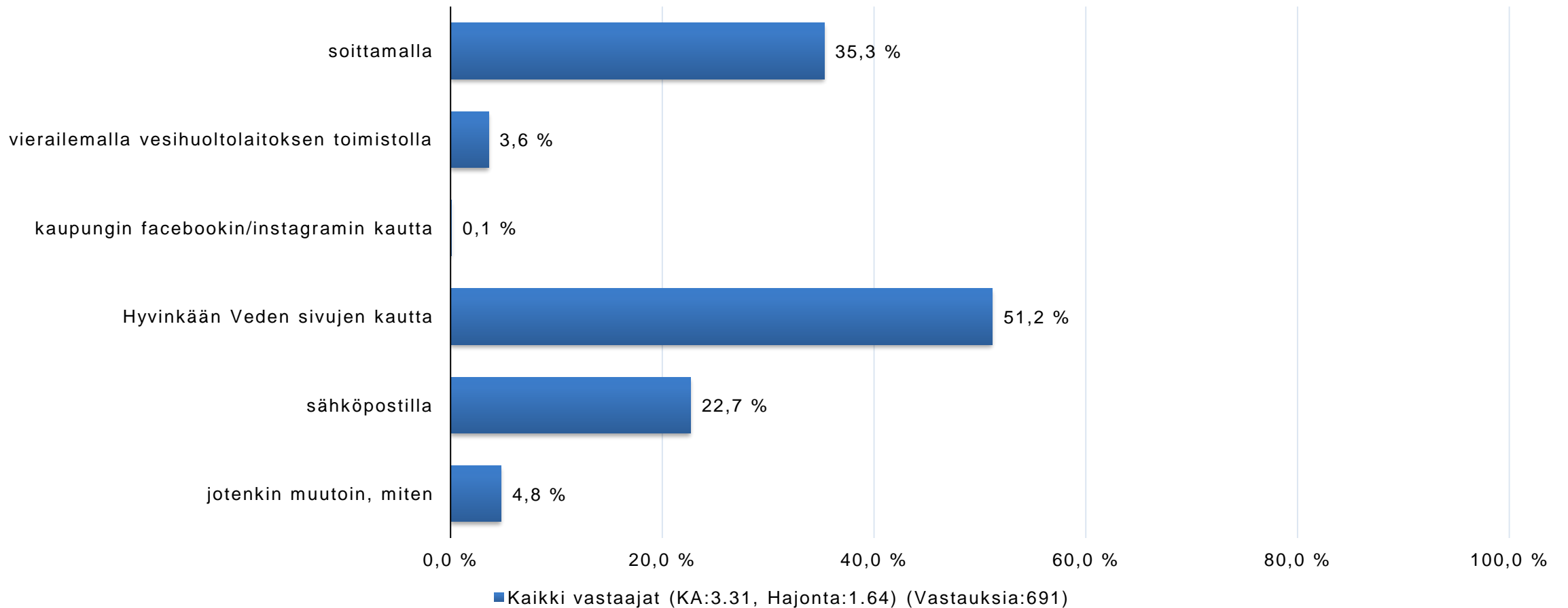
Asiointi vesihuoltolaitoksen kanssa



Oletteko asioinut vesihuoltolaitoksen kanssa ja milloin



Mikäli olette asioinut vesihuoltolaitoksen kanssa, millä tavoin hoiditte asian



Mikäli olette asioinut vesihuoltolaitoksen kanssa, millä tavoin hoiditte asian - jotenkin muutoin, miten

- Ilmoittamalla mittarinlukeman webissä
- Tapaaminen kohteella
- Vesihuollon ihminen tuli oven taa.
- mittari vaihdettiin
- Tekstiviestillä
- työmaalla
- Yhteys tapahtui H. Veden aloitteesta
- Mittarin vaihto
- Maksamalla vesilaskun
- Ilmoittamalla vesimittari lukeman
- Vaihdettiin vesimittari
- Paikanpäällä kadun vesiputkiston uusimisen yhteydessä
- Vesimittarin vaihto

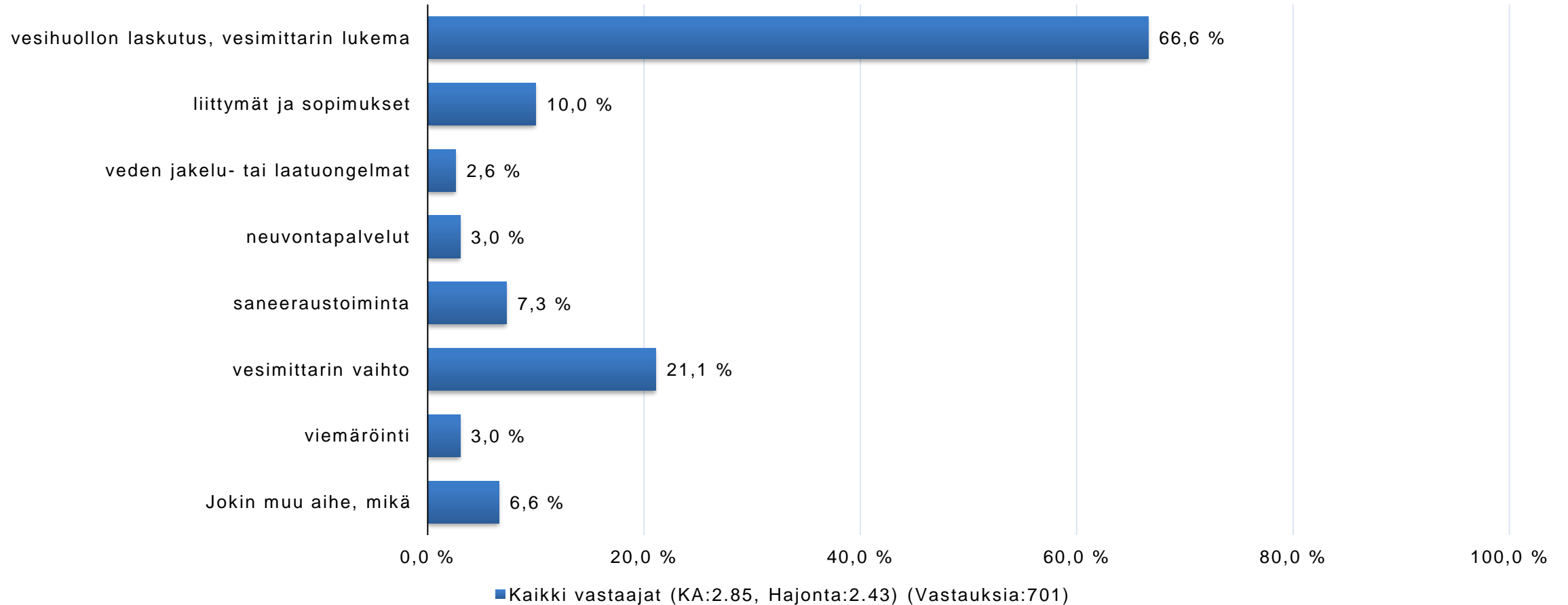
Mikäli olette asioinut vesihuoltolaitoksen kanssa, millä tavoin hoiditte asian - jotenkin muutoin, miten

- Olen töissä siellä
- En muista, kun siitä on yli 10 vuotta
- Kotona, saneeraus katselmuksen yhteydessä
- asentaja kävi paikan päällä
- Asentaja kävi asunnossani
- Asennettiin uusi vesimittari
- Henkilökohtaisesti
- vaihtoivat vesimittarin
- Ei ou ollu tarvetta
- Katusaneerauksen yhteydessä
- mittarin vaihto kotona
- Vesimittarin vaihdon yhteydessä
- Postitse

Mikäli olette asioinut vesihuoltolaitoksen kanssa, millä tavoin hoiditte asian - jotenkin muutoin, miten

- vesilaitokselta tultiin tarkistamaan vesimittaria
- Ihan kotona kun vesimittari vaihdettiin
- posti, vesimittarilukeman ilmoitus
- Vesihuollon miehet tulivat oven taakse.
- Tonttikatselmus
- Tekstiviestillä

Mikäli olette asioinut vesihuoltolaitoksen kanssa, mikä oli aiheena



Mikäli olette asioinut vesihuoltolaitoksen kanssa, mikä oli aiheena - Jokin muu aihe, mikä

- Tietoa vesiliittymästä ja mittarin ilmoituksesta
- Vesiputki meni rikki
- omistajanvaihto
- vuoto
- mittarin määräaikaisvaihto
- Vesimittarin sinetti on irronnut, lupas kirjata ylös mutta ei ole käyneet uutta laittamassa
- käyttövesi remppa
- vesivuoto
- Vuoto kadulla vesi- ja viemärisaneerauksen jälkeen
- Tonttijohdon korjaus
- Olosuhteiden muutoksen ilmoittaminen
- muuttaessa
- Kummallinen maku/aine vedessä
- Mittarin asennuksen jälkeen ilmennyt vuoto

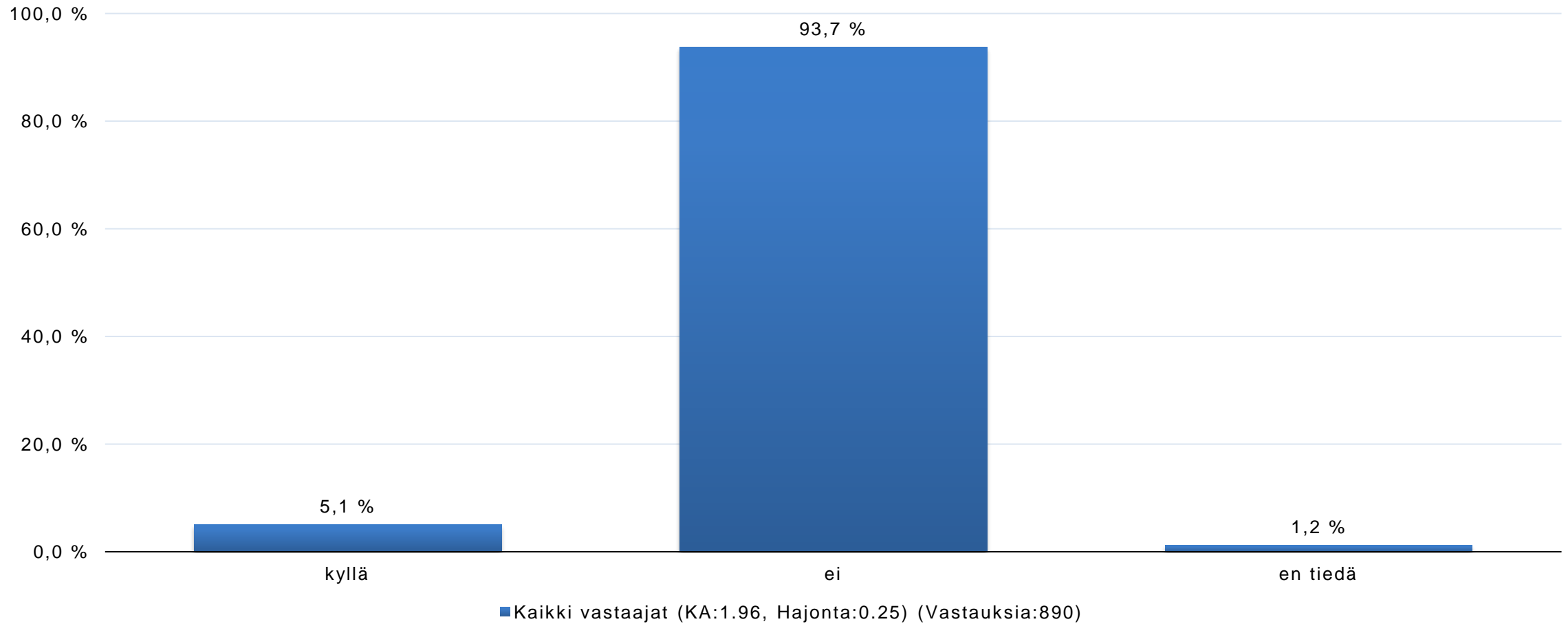
Mikäli olette asioinut vesihuoltolaitoksen kanssa, mikä oli aiheena - Jokin muu aihe, mikä

- ilmoitus henkilö määrästä nyt 1kpl
- venttiilin vaihto
- Vedenpaine
- Tonttiputken vuoto
- Huoltotyön takia oli vedenjakelu keskeytetty siitä tuli tekstiviesti hyvissä ajoin meille :)
- Kyselin vaan,että minkälainen meidän vedenkulutus on vertailussa.
- Työ asialla
- Vesivahinko
- Uuden nurmikon kastelu
- Yritin päivittää laskun viitteestä ex-puolison nimen pois, kun ei taloudessa enää ole asunut 4 vuoteen, mutta ei syystä tai toisesta onnistunut
- Vesijohtojen uusiminen kadullamme
- Vuoto pihalla.
- kitakaivot tukittu
- Meille tuli vesilaitokselta kahdella erilaisella tilinumerolla olevia laskuja. Piti varmistaa mikä tilinumero on oikea.

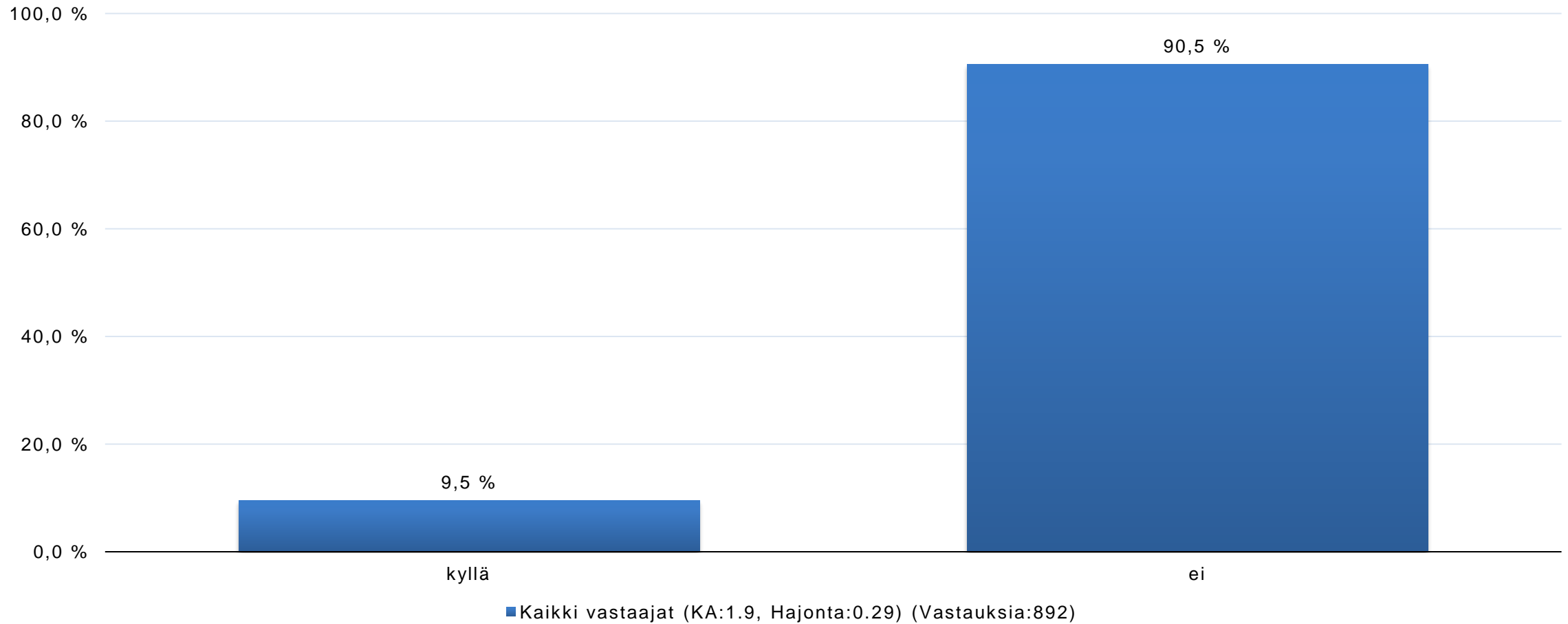
Mikäli olette asioinut vesihuoltolaitoksen kanssa, mikä oli aiheena - Jokin muu aihe, mikä

- Ilmoitus putkirikosta lähialueella
- e lasku sopimus ja te olette karhunneet
- Vesimittarin lasi oli itsetään haljennut
- Laskun kohtuullistaminen. Vettä kului kasteluletkun takia.
- vesivahinko
- vuoto
- en muista
- Puuttuva tonttisulun kansi
- Meteli vettä juoksutettaessa, saatiin ohje paineensäätöventtiöihin vaihtoon.
- vesimittarin lukeman ilmoitus
- Päivystys
- Kutsuvieraana :)
- Toivomusasioissa
- Yhteystiedot

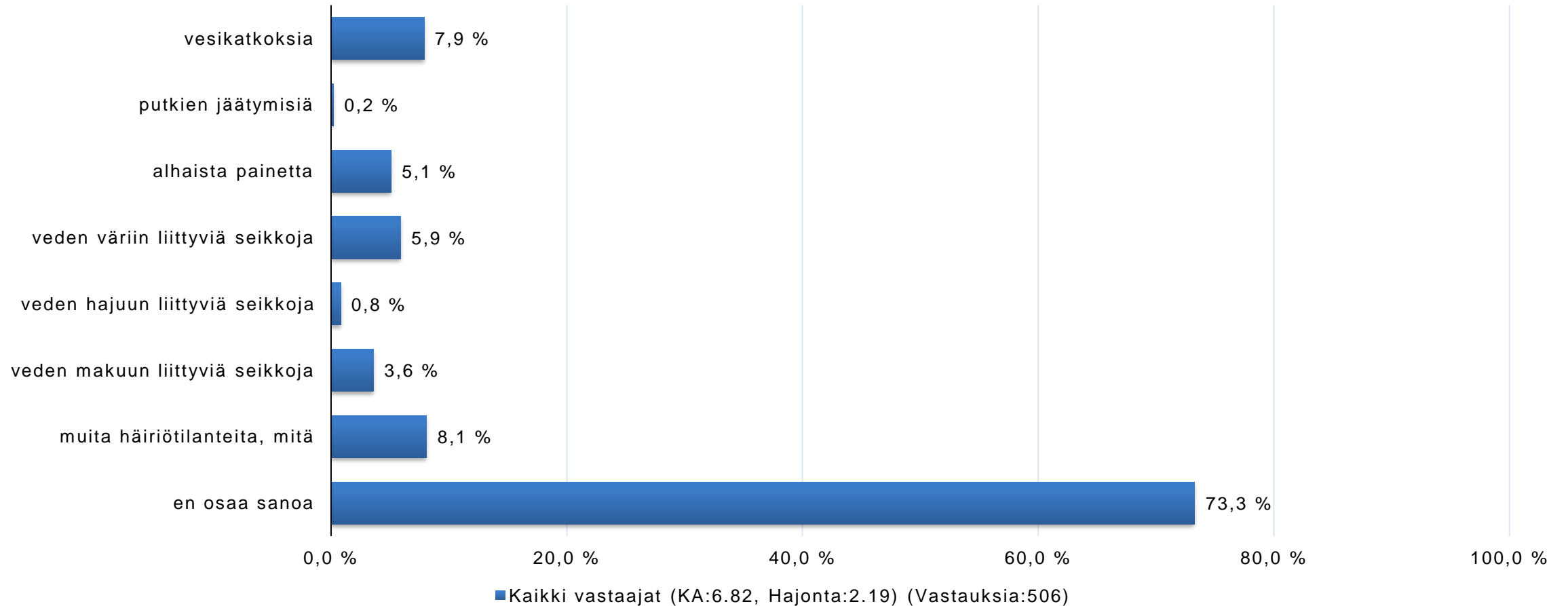
Onko oman asuntonne/kiinteistönne sisällä olevissa vesikalusteissa havaittu vuotoja viimeisen vuoden aikana



Onko viimeisen vuoden aikana ollut vesikatkoja tai muita veteen liittyviä häiriötilanteita?



Oletteko havainnut vesihuollon verkostossa?



Oletteko havainnut vesihuollon verkostossa? - muita häiriötilanteita, mitä

- Joitain epäpuhtauksia
- Vesi on hyvin kovaa, vesikalusteet kalkkeutuvat helposti.
- Kalkin määrä on melko suuri, koska kertyy suihkun sadettajaan.
- Kalkkia reilusti vedessä
- Vesi- ja viemärisaneerauksen jälkeen Haukankujan Haukanpuiston alueella vesivuoto
- Ei ole
- Vesi on todella kalkkista
- Liikaa kalkkisuutta!
- Lyhyt vesikatkos etäluettavan mittarin asentamisen yhteydessä
- veden seassa olevien partikkeleiden määrä
- Wc pytty likaantuu nopeasti...humusta? /pytty pestään kerran viikossa. Myös jos juomapulloon unohtuu vesi muutamaksi piväksi on pullossa maatuneen tuoksu. Pullo pestävä muutaman kerran Fairilla ja pulloharjalla ennenkuin haju poistuu. vesi muutamaksi päiväksi, se haisee aivan mudalle ja pullo on pestävä useita kertoja pulloharjalla ja fairilla ennenkuin haju poistuu.
- kalkin määrä
- vesi on ollut aina erittäin puhdasta ja kirkasta

Oletteko havainnut vesihuollon verkostossa? - muita häiriötilanteita, mitä

- Ei mitään ongelmia
- Kalkkisuus.
- muutamia putkirikkoja lähialueella
- vesimittarin lansi haljennut
- Kylmä vesi lämpimää vesisaneerauksen jälkeen
- Vesi muuten hyvää, mutta liian kalkkipitoista. Hanojen suille ja sihteihin muodostuu kovia kalkkisaostumia, joita vikea poistaa.
- joskus sameaa vettä korjauksen jälkeen
- Hirveän kalkkipitoinen vesi
- Liittyy Parikkaankadun viemärointi- yms töihin
- Ei mitään
- Viemärin jatkuvaa röyhtäilyä.
- Kadun viemäriremontin aiheuttamia katkoksia yms.
- Putket paukkuu välillä kun pesukoneet on päällä en tiedä mistä johtuu
- en huomannut mitään häiriöitä

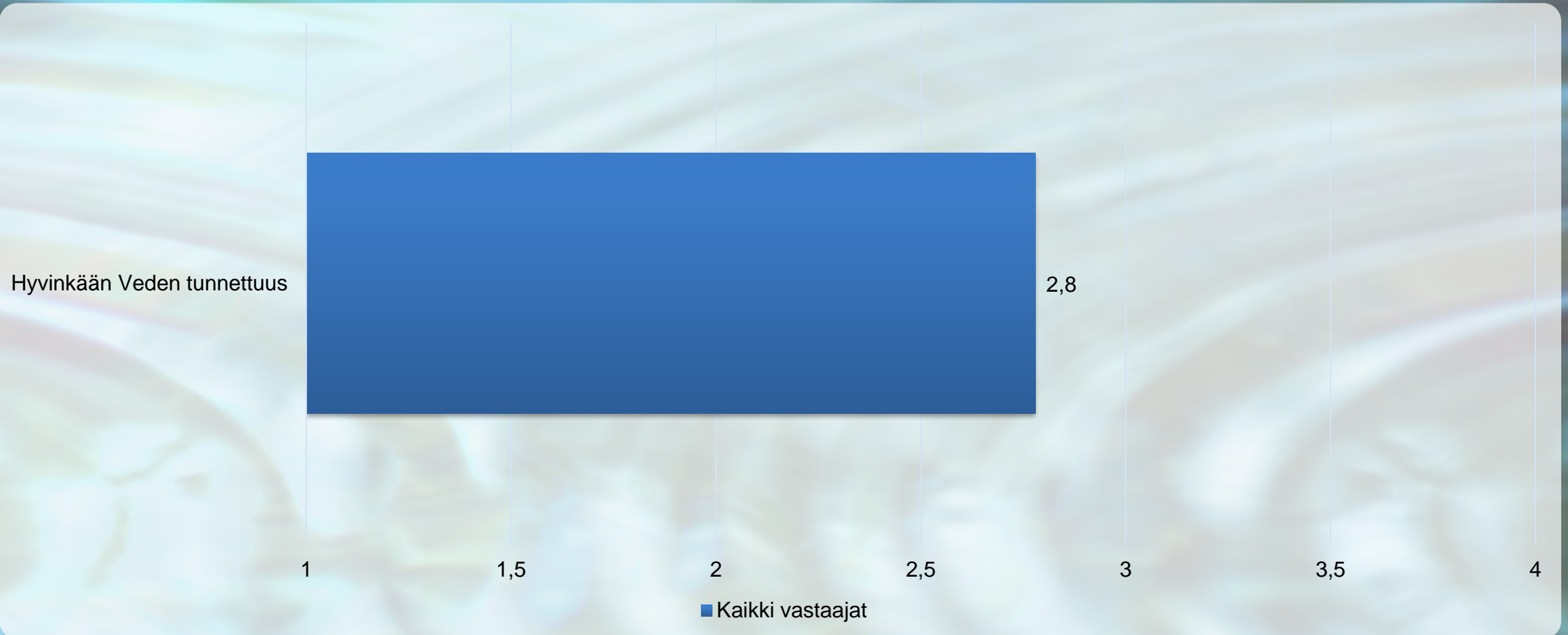
Oletteko havainnut vesihuollon verkostossa? - muita häiriötilanteita, mitä

- painevaihtelua
- Liian kalkkinen vesi tukkii sekoittimet
- ilmaa verkossa
- Vesi on liian kalkkipitoista
- talomme kohdalla katuviemärissä painauma, tukkeutuu aina välillä, josta syystä tulvii kellarimme viemäristä. Karmee sotku ja haju. ilmoitin asiasta ja paineperuriauto kävi tukkeuman avaamassa. Tapahtunut useita kertoja .Ongelmapaikasta , Mustanmännistönkadulla, ollaan nyt vesihuoltolaitoksella, kaupungilla, tietosia...
- en
- Todella kalkkista vettä
- Tulee jääkylmää vettä joinain hetkinä, kuitenkin harvoin.
- vedessä on kalkkia joka aiheuttaa omat ongelmansa kalkkisaostumien muodoss
- Liian kalkkipitoinen vesi
- Liukenematon kalkki sotkee kylpyhuoneen laatat ja vesikalusteet.
- Verkostosta tulee "kiviä" ja vedestä jää ruskeaa väriä esim. kaakeleihin
- Jos on kaivuita niin veteen lasin pohjalle tulee aina joskus sellasta vihreätä mönjää

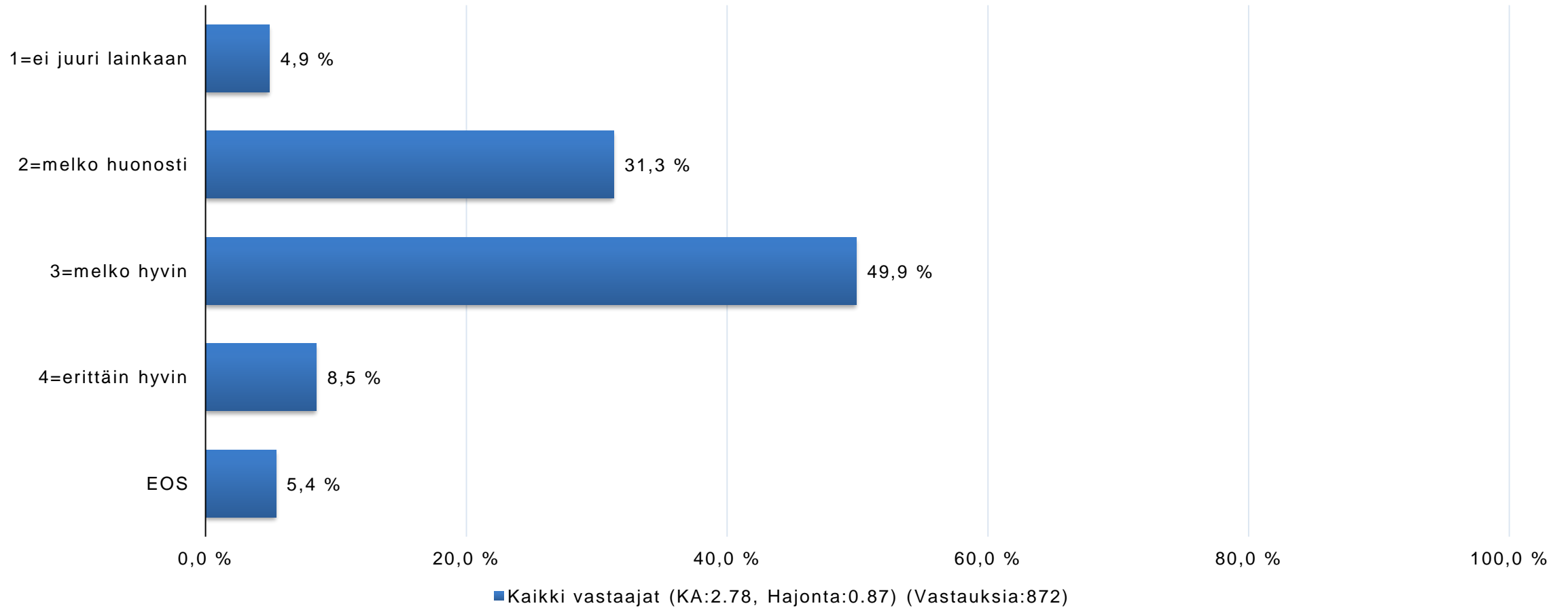
Hyvinkään Veden tunnettuus ja verkkopalvelut



Hyvinkään Veden tunnettuus



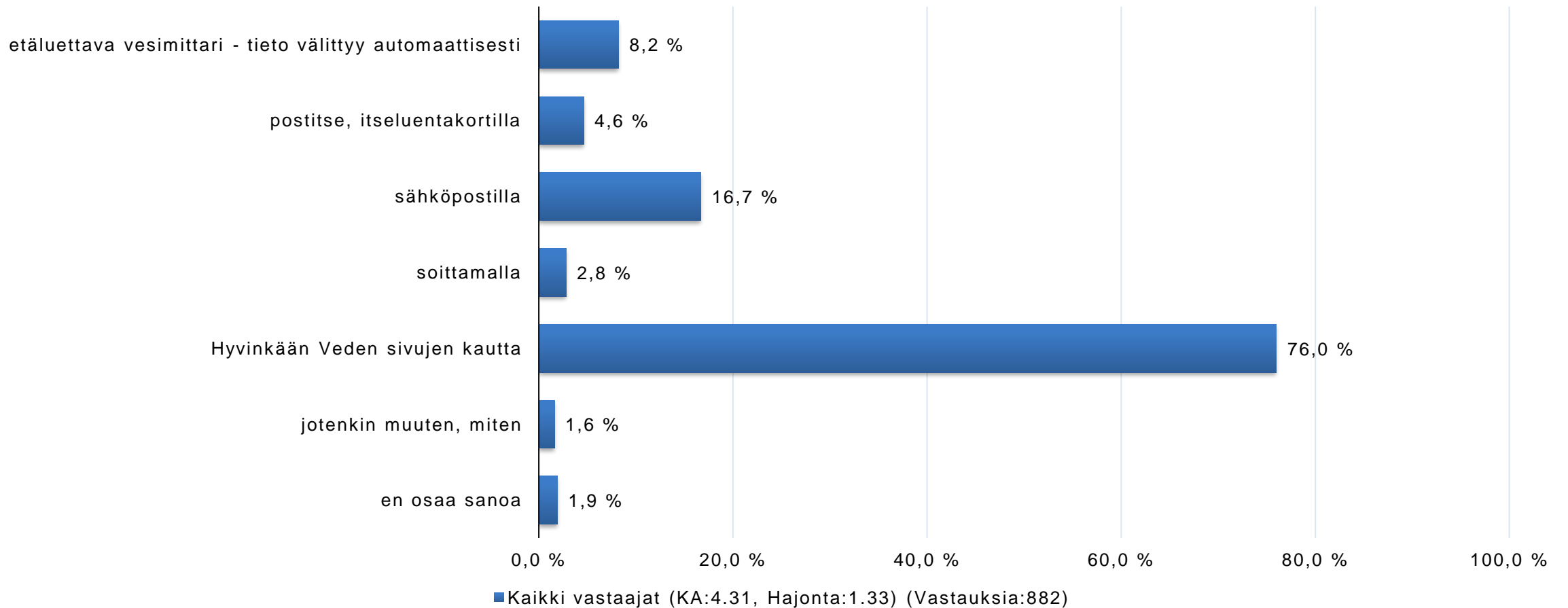
Hyvinkään Veden tunnettuus



Millä tavalla olette olleet yhteydessä vesihuoltolaitokseen tai miten tunnette sen toimintaa?



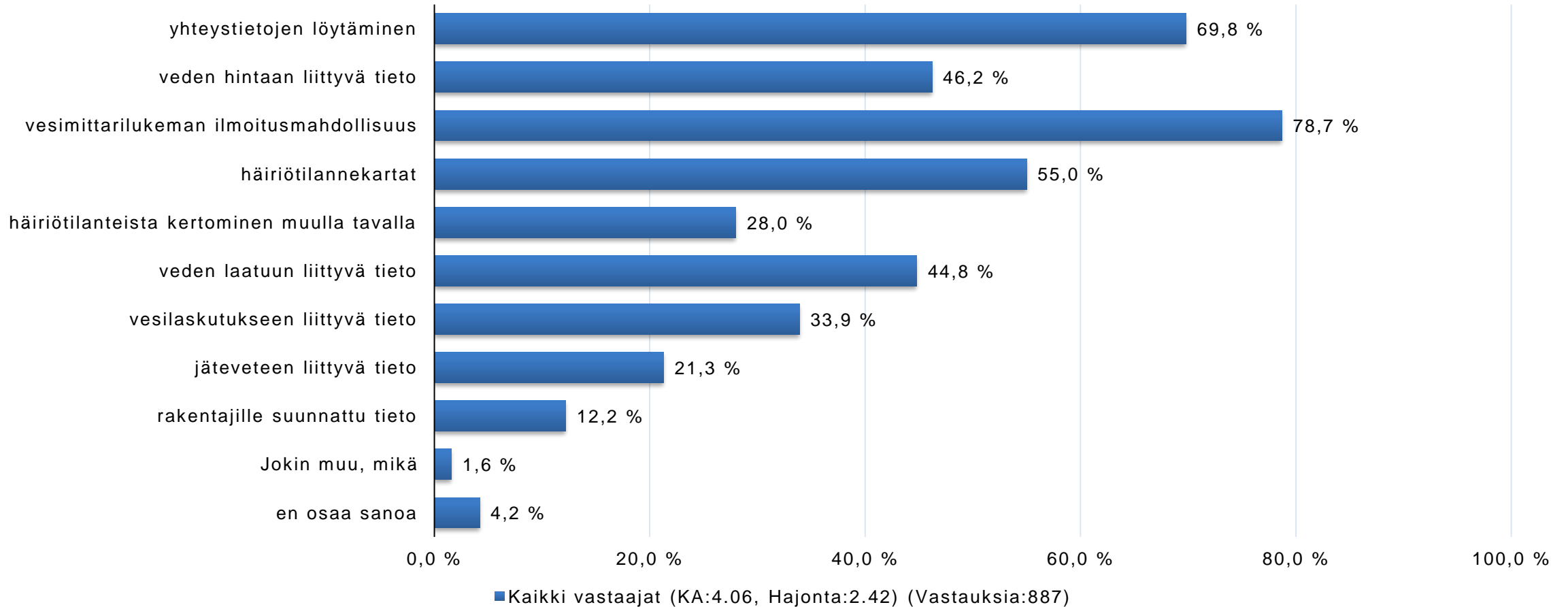
Miten olette ilmoittanut vesimittarilukeman vesihuoltolaitokselle?



Miten olette ilmoittanut vesimittarilukeman vesihuoltolaitokselle? - jotenkin muuten, miten

- web
- Vaimo lähettää jotenkin netin kautta
- Oma kaivo, liittymä viemäriin. Ilmoitettu henkilöluku spostilla.
- (Etäluettava mittari ollut vain vähän aikaa.)
- Kulutus web kautta
- Nyt uusi etäluettava aiemmin webin kautta
- Taloyhtiömme huolto lukee taloyhtiön mittarin. Meillä ei ole huoneisto- tai tilakohtaisia erillismittareita.
- vesimaksu sisältyy vuokraan
- Taloyhtiö hoitaa vesimaksut vielä, asunto kohtaiset mittarit tulossa
- Isännöitsijätoimiston kautta
- Ilmoitan taloyhtiön huoltoon ja he eteenpäin
- Huoltofirma hoitaa
- Itse tallentamalla järjestelmään (entinen työntekijä)
- Isännöitsijän kautta

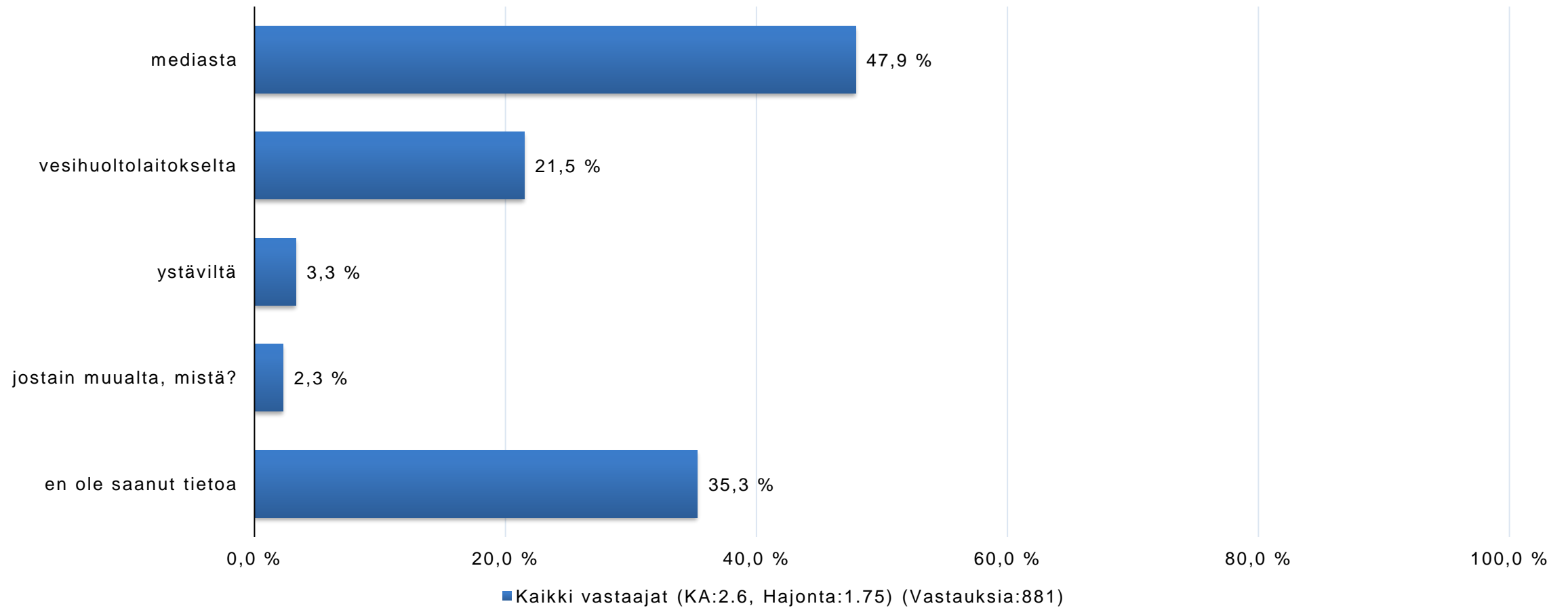
Mitkä verkkopalvelut Hyvinkään kaupungin/Hyvinkään Veden sivuilla koet tärkeäksi? Voitte valita useita vaihtoehtoja.



Mitkä verkkopalvelut Hyvinkään kaupungin/Hyvinkään Veden sivuilla koet tärkeäksi? Voitte valita useita vaihtoehtoja. - Jokin muu, mikä

- Ilmoitus tekstiviestillä häiriötilanteista ym
- lähistöllä olevien muutostöiden vaikutuksista tiedottaminen
- jos on tarvis, uskon, että tiedot löytyvät verkosta. Ellei löydy, kysyn s-postilla
- Vesijohtoverkoston uusimistöiden aikatulut
- Postin välityksellä kirjeet ja kiireelliset asiat henkilökohtaisella käynnillä/puhelimella ilmoittaminen
- Veden kulutus
- Hulevesien tonttokohtainrn imeytys olisi huomioi
- veden paine, happamuus, miten etäluetamittari projekti etenee (tarve olisi kova)
- Äppi olisi hyvä vaikkakin onnistuuhan tuo Chromen kauttakkin
- Kulutuksen seurantatiedot verkkosivuilla
- Kulutuksen seuranta
- Kulutus
- ennakoiva varautuminen veden saannin häiriöihin ja turvallisuushkiin (luonnon tai ihmisen aiheuttamat) ja ymmärrys niiden olemassaolosta sekä syntymekanismeista

Mistä olette saanut tietoa Hyvinkään Veden verkoston kunnosta?



Mistä olette saanut tietoa Hyvinkään Veden verkoston kunnosta? - jostain muualta, mistä?

- Netti
- tiedustelemalla , tonttiliittymään ja alueen kaukolämmön kaivuutöiden yhteydessä
- netistä
- Internetistä
- Käyttökokemuksesta
- lehdestä
- suullista
- Kaupungin valtuuston kautta
- soittamalla
- Netistä
- en ole saanut tietoa
- Lehdestä, Aamuposti
- netistä
- Laskusta

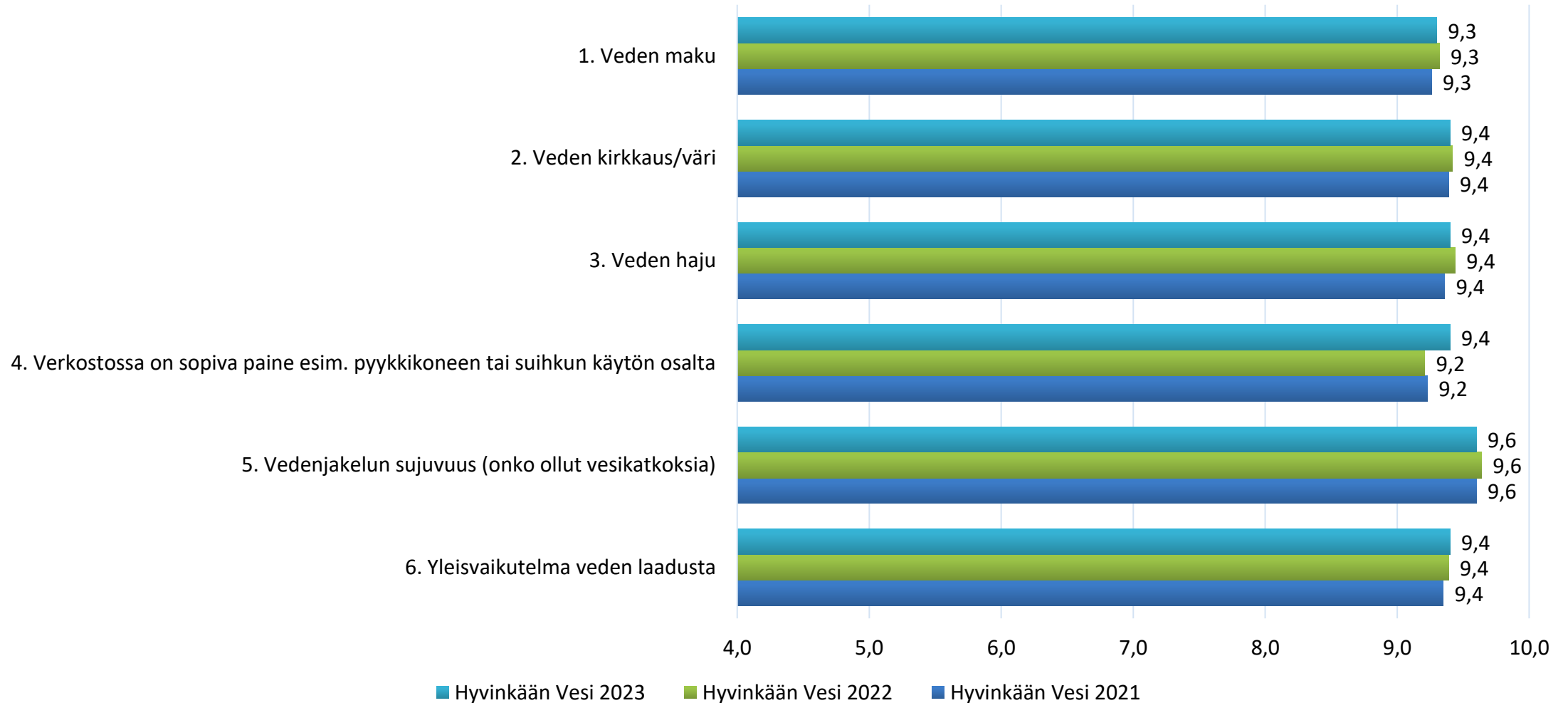
Mistä olette saanut tietoa Hyvinkään Veden verkoston kunnosta? - jostain muualta, mistä?

- Ammattini puolesta
- "kantapään kautta" taloyhtiön häiriötilanteiden yhteydessä
- Veljeltä
- Infolehtinen tulee postin mukana

VVCEM Vesijohtoveden laatumittarit

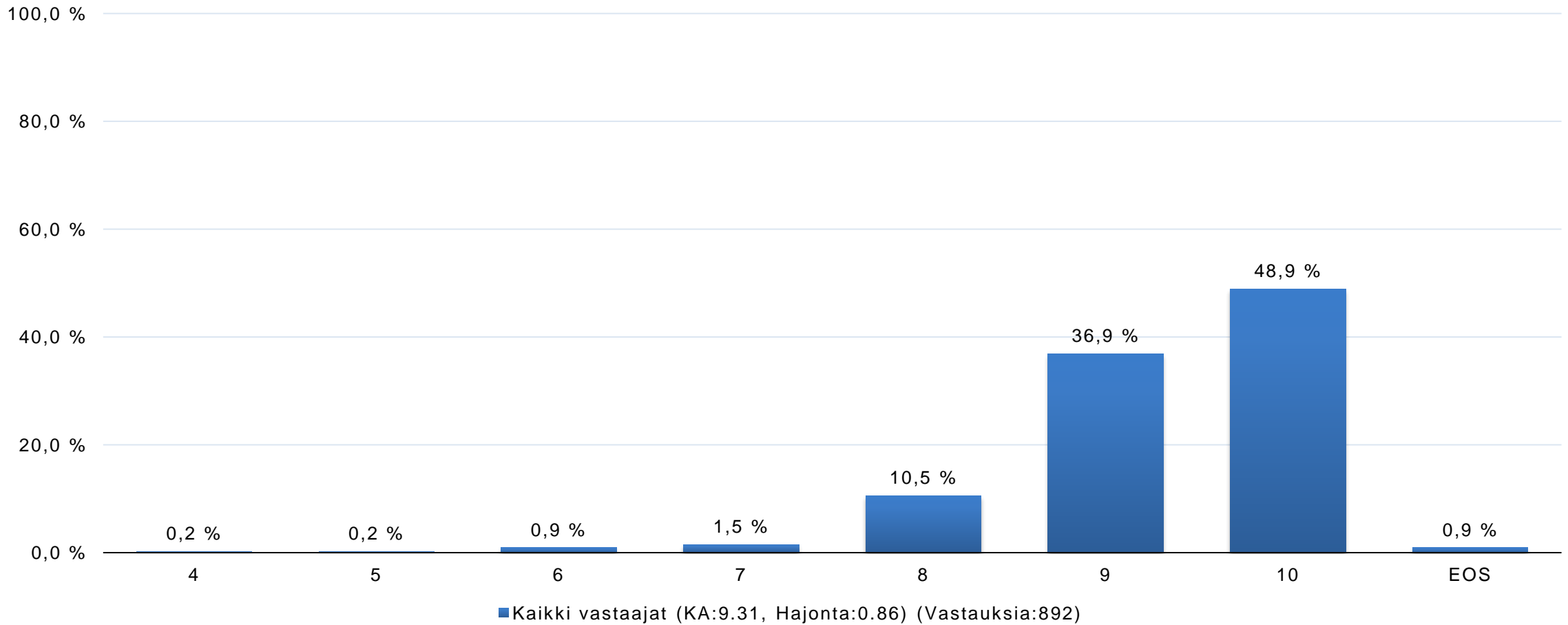


VVCEM Vesijohtoveden laatumittarit



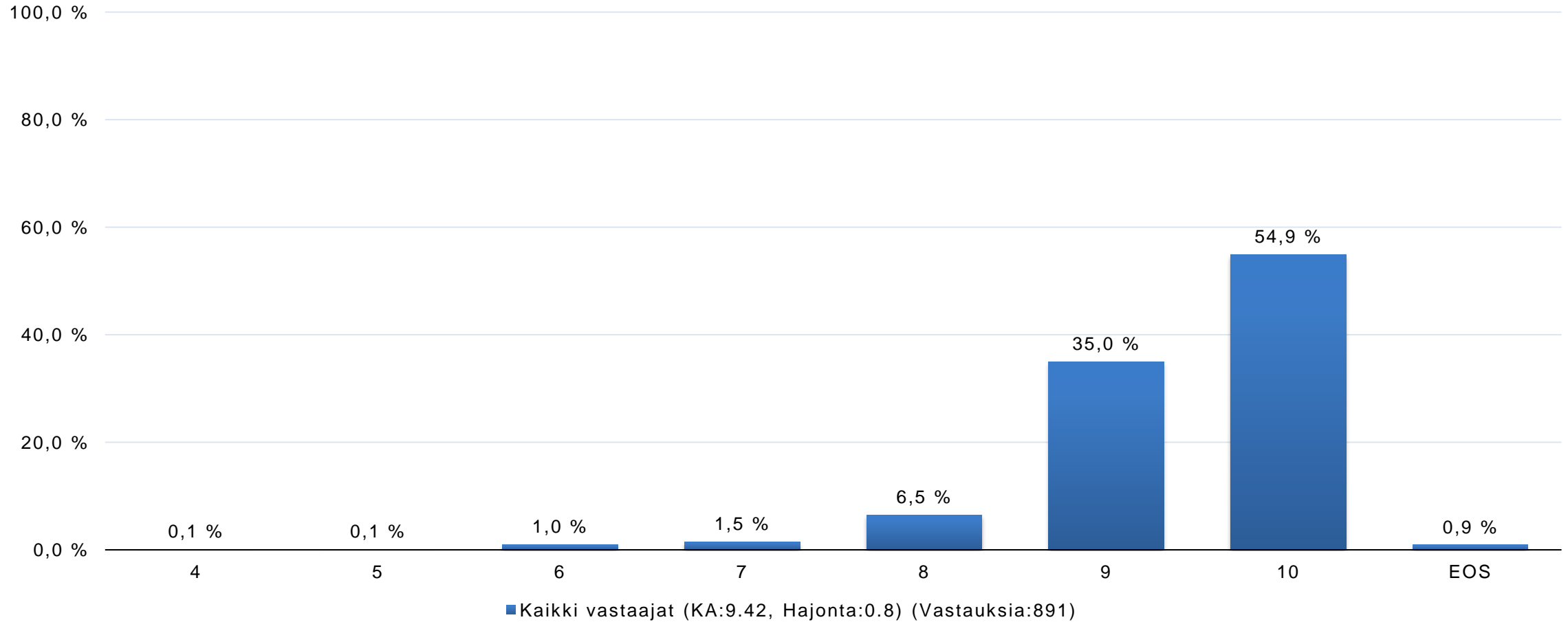
1. Veden maku

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



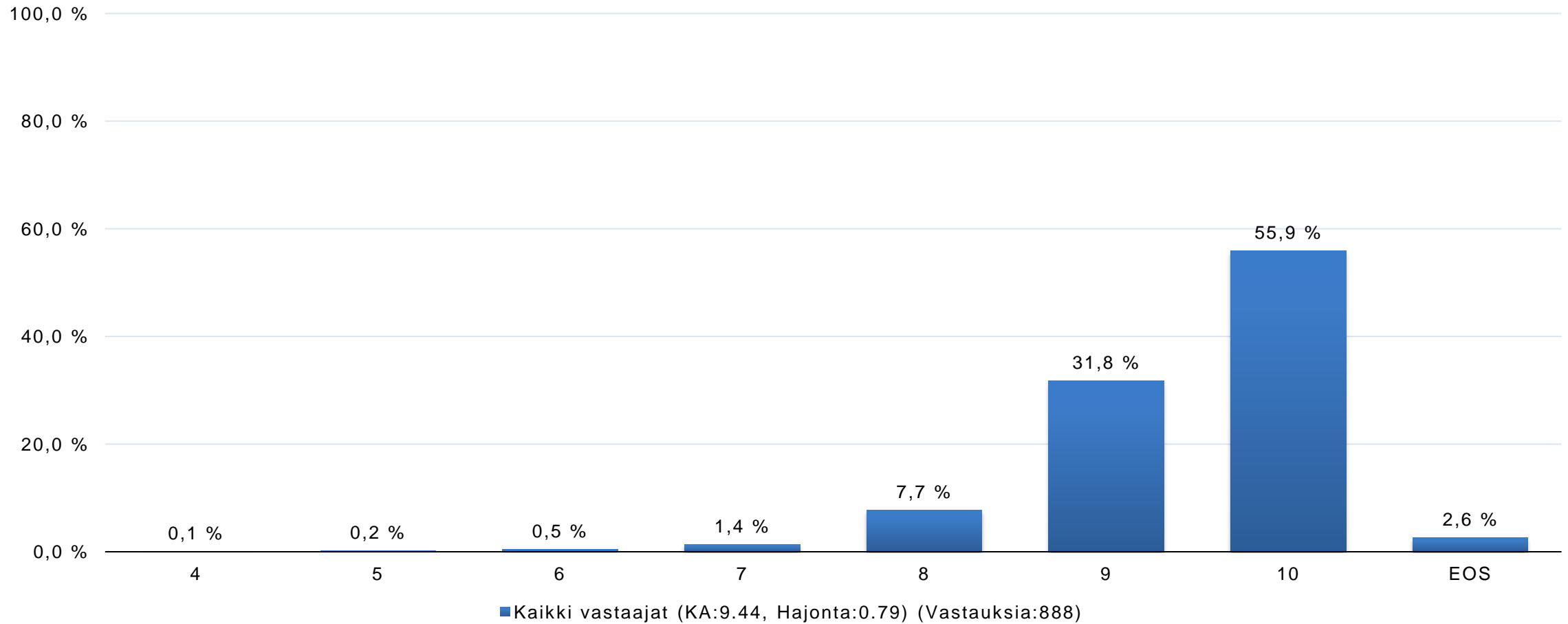
2. Veden kirkkaus/väri

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



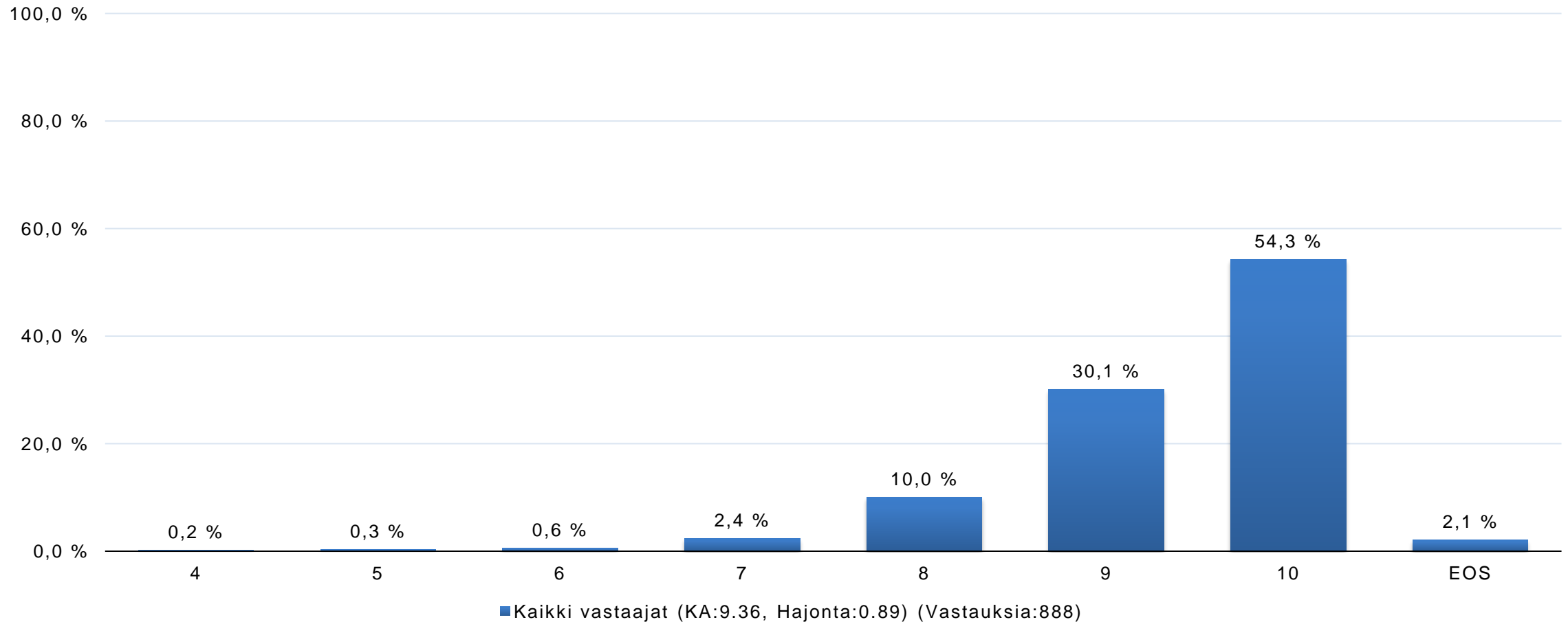
3. Veden haju

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



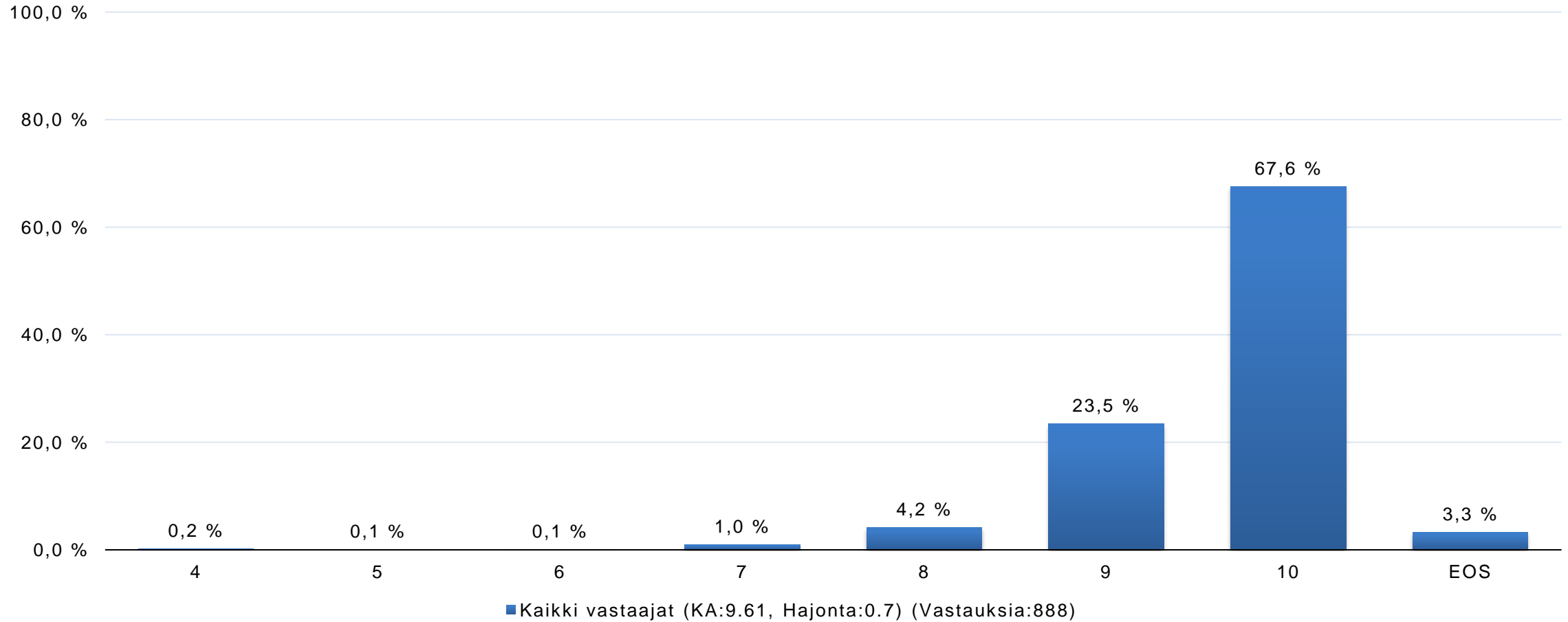
4. Verkostossa on sopiva paine esim. pyykkikoneen tai suihkun käytön osalta

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



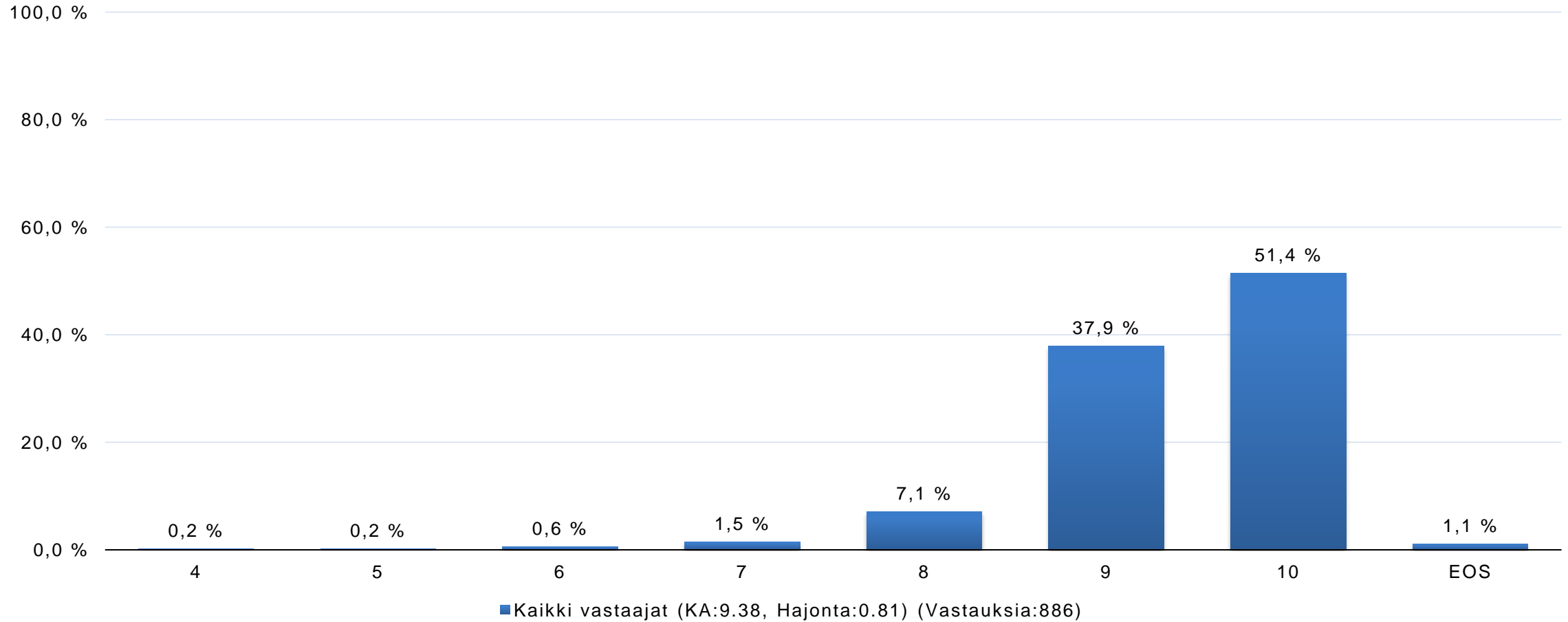
5. Veden jakelun sujuvuus (onko ollut vesikatkoja)

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



6. Yleisvaikutelma veden laadusta

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



Jos teillä on ollut havaintoja tai ongelmia liittyen veden laatuun aiemmilta vuosilta, niin minkälaisia?

- Metsäkaltevan alueella, vedessä melko paljon kalkkia. Suihkukalusteet, hanat ja pinnat (suihkuseinä) kylpyhuoneessa kalkkiintuu melkoisesti.
- Ilmeisesti aika paljon kalkkia vedessä, ainakin enemmän kuin Hgissä oli.
- Veden paine vaihtelee suuresti ja kyse ei ole satunnaisista tapahtumista vaan kyse on jatkuvaluonteinen tapahtuma.
- En osaa sanoa ei ainakaan itseäni haittanneita
- Veden väri oli ruskeahko hetkellisesti viime syksynä
- ei ole ollut
- Kalkkista
- aika kalkkista vettä
- Värissä joskus ihmeteltävää
- Muutama putkivaurio/korjaustyö, mitkä hetkellisesti vaikuttanut veden laatuun/saantiin.
Tosin jos ei tee mitään, niin ei tapahdu mitään.
Oken tyytyväinen vaikkakin vetemme tulee jokelan pumppaamolta (Takoja)
- Kalkkia paljon
- Varsinkin kesällä vedessä on sameutta.
- Runsaasti kalkkia verrattuna mökillä sastamalan veden laatuun

Jos teillä on ollut havaintoja tai ongelmia liittyen veden laatuun aiemmilta vuosilta, niin minkälaisia?

- Suihkun lautaset tukkeuvat kalkista turhan herkästi
- Kiinteistön pääsulku juuttunut?
- +++
- Ajoittain verkostosta tulee ruosteista vettä, talon omat putket on uusittu komposiitti ja muoviputkiksi ja ruoste on peräisin vanhasta runkoverkosta.
- Joskus kloorinhajua (ja -makua?)
- Ennen saneerausta vesi oli pahan makuista ja vettä piti laskea pitkään, eikä sittenkään hanasta tullut tarpeeksi kylmää vettä. Vesi oli myös ajoittain sameaa ja jopa laimean teen väristä.
- Ennen putkiremonttia veden laatu oli heikko, nyt huomattavasti parempi.
- Hyvin kalkkipitoista vettä, mutta sille ei vesilaitos mahda mitään.
- Kunnallisverkoston uusimisen jälkeen oli tovin aikaa vedessä outoa makua/hajua/ainetta. Nyt tämä jo helpottanut, mutta edelleen verrattavissa esimerkiksi Rajamäen veteen, on vedessä havaittavissa hieman "makua". Vesi myös todella kalkkista. (Seinä WC:n toimintaan jo vaikuttanut useamman kerran)
Asunnossa on käyttövesiputket uusittu noin kolme vuotta sitten.
- Kalkkipitoinen vesi
- Vesi ruskeaa kun on ollut katkoksia.
- Aika paljon kalkkia vedessä

Jos teillä on ollut havaintoja tai ongelmia liittyen veden laatuun aiemmilta vuosilta, niin minkälaisia?

- Josku tulee ruosteista vettä
- Siis järkyttävä kalkkisuus vaivaa. Laattoihin jää jälkiä, vesi kannun pohjaan tulee kalkkipinttymiä.
- Joskus pieniä painevaihteluita mutta ei niin että olisi haittaa veden käytölle.
- Viime kesänä oli yhtäkkinen katko ja silloin oli helle ja pesukone päällä, joka piti kiireesti sammuttaa. Tästä katkosta ei tullut mitään ennakoilmoitusta.
- Kalkkia tuntuu kertyvän suihkuihin ja hanoihin aika paljon, mutta on kai ok?
- Joskus harvoin kloorin makua.
- Ihmettelen onko normaalia, että suihkukalusteet sekä niiden suuttimet kalkkeutuvat hyvin nopeasti siten että esim suihkun suuttimet menevät osittain tukkoon muutamassa vuodessa? Suihku päivittäisessä aktiivisessa käytössä.
- Ehkä hieman liian kalkkipitoinen vesi.
- Joskus ollut ruskeaa
- Vedenpaineen heikkous johtui omasta paineventtiilin tukkeutumisesta.
- Ennalta arvaamattoman vesikatkoksen takia valkoiset paitani yms vaaleat vaatteet menivät piloille pesukoneessa. Vesilasin pohjalla on laskeutuneita partikkeleita.
- Joitakin katkoksia ainoastaan.
- Olen koko ikäni asunut Vehkojalla eikä koskaan ole ollut mitään ongelmia veden suhteen.

Jos teillä on ollut havaintoja tai ongelmia liittyen veden laatuun aiemmilta vuosilta, niin minkälaisia?

- WC-pytty likaantuu nopeasti ... humusta? Pytty pestään kerran viikossa. Lisäksi juomapulloon muutamaksi päiväksi seisomaan jäänyt vesi tuoksuu mudalta. Pullo pestävä muutaman kerra Fairilla ja pulloharjalla ennen käyttöönottoa
- Kalkkisuus sakkaa hanoja.
- Mielestämme kalkin määrä on lisääntynyt olennaisesti. Suihkut menee tukkoon helpommin kuin ennen ja kalkkijäämiä saa pestä suihkun seiniltä useammin. Jäämiä näkyy monessa asiassa enemmän. Vaikuttanee negatiivisesti myös kaikkia vettä käyttäviin koneisiin.
- Hyvinkään alueella vesi on verrattain kalkkista.
- Paljon kalkkia.
- Ehkä kalkkipititoista, vesi jättää saunatiloissa valkoista jälkeä lattialaatalle
- Joskus kloori haisee ja maistuu.
- Veden laatu vaihtelut ovat liittyneet satunnaisiin vesikatkoksiin (tieltä putki poikki ja siihen liittyneet korjaustyöt)
- Kalkkia kertyy jonkin verran vaikka meillä on kalkinhajottaja käytössä mittarin vieressä.
- Ei ole ollut ongelmia
- Vuosien saatossa katkos/katkokset on aiheuttanut hetkellistä häikkää.
- Putkitöiden aikaan tietysti on ollut veden laadussa ongelmia jonkin aikaa

Jos teillä on ollut havaintoja tai ongelmia liittyen veden laatuun aiemmilta vuosilta, niin minkälaisia?

- Vesi muuten hyvää, mutta liian kalkkipitoista. Hanojen suille ja sihteihin muodostuu kovia kalkkisaostumia, joita on vaikea poistaa.
- Kalkkipitoinen vesi
- Ei ole
- Kalkkipitoinen vesi tukkii laitteet
- Vesi on ollut ajoittain erittäin kalkkista. En osaa sanoa viime kuukausilta mutta etenkin 2-3 vuotta sitten merkittävää kalkkisaostumaa (laatat, saumat, jne). Kytäjä Isokylä on havaintokohde.
- Kalkkia kertyy vesikalusteisiin
- Ei ole
- Veden kulutus Kaurakadulla on vähäistä varsinkin talvisaikaan ja kun kesällä esim. palopostilla kasteltaessa puutarhaa, jolloin vettä lasketaan enemmän, tulee aivan maitosuklaan väristä vettä kunnen kirkastuu. Olen pyytänyt kadulla olevan verkoston huutelua aikaisemmissakin palautteisani.
- Vesi on aika kalkkista, joten vesikalusteiden putsaus on turhan usein, verrattuna edellisiin asuinpaikka kuntiin kuten pori ja vantaa.
- Vesi värjää pesutilat sekä sisältää rautahiukkasia, jotka vähitellen tukkivat hanojen sihdit. Lisäksi haju ajoittain humusmainen.
- Vesilaitoksen julkaisussakaan ei ole todellisia tietoja/numeroita veden laadusta. Pelkkä ulkonäkö ei ole mikään tae veden laadusta.
- Ei ole

Jos teillä on ollut havaintoja tai ongelmia liittyen veden laatuun aiemmilta vuosilta, niin minkälaisia?

- Kalkkipitoisuutta enemmän kuin Helsingissä asuessa.
- Vedessä runsaasti kalkkia. Hanat ja pinnat aina kalkin peitossa. Vesilasin täytyy antaa hetken seisoa, että näkee muutakin kuin harmaata.
- Eräs kevät oli vedessä haju / makuaistimuksia naapurilla ja itsellä. Vesilaitokselta käytiin ottamassa testit ja paljastui että maku oli juojien päässä... Tämä asia otettiin vakavasti veden toimesta ja asiakkaana ainakin vakuutuin laadullisesta tekemisestä ja luotan vesilaitokseen.
- Ei ole ollut
- Ei ollenkaan ongelmia viime vuosien ajalta.
- Liian kalkkinen vesi. Tukki hetkessä uudetkin sekoittimet ja värjää vessanpöntöt ja kaakelit
- Ei mitään, kaikki toimii
- Muutaman kerran viiden vuoden sisällä on tullut ruskeaa vettä. Häiriötiedotuksia ei ole silloin löytynyt. Väri muuttunut takaisin kirkaaksi runsaalla juoksuttamisella.
- Vesi on hyvin kalkkipitoista.
- Todella kalkkista tuntuisi olevan täällä kytäjällä vesi, muuten kaikki toiminut loistavasti.
- ei ongelmia
- Alueellamme (Vehkoja) veteen tulee outo maku, jos se seisoo esim. juomalasissa hetken verran. Tuttavillamme keskustan alueella tätä samaa ongelmaa ei ole; siellä vesi maistuu aina samalta ja paremmalta kuin täällä.

Jos teillä on ollut havaintoja tai ongelmia liittyen veden laatuun aiemmilta vuosilta, niin minkälaisia?

- Vesi on erittäin kalkkista asuinalueella. Vesikalusteet, kahvinkeitin ja ilmankostutin vaativat erittäin usein pesua ja puhdistusta. Samoin eri pintojen esim. Tiskiallas ja pesuhuoneen lattiat/seinät kalkkeutuvat nopeasti ja puhtaanapito on haastavaa ja aikavievää. Veden laatu vaihtelee kaupunginosissa.
- Ei ole havaintoja.
- kalkkisempaa kuin ennen
- Ei ole
- Vesikalusteisiin ja pesukoneiden kertyy herkästi kalkkia ja sakkaa
- Ei erityisiä ongelmia
- Liian paljon kalkkia
- kalkki aiheuttaa ongelmia
- Kalkin määrä vahingoittaa koneita ja kodin pintoja
- Vesi ollut usein ruskeaa.
- Veden runsas kalkkisuus.
- Ennen kadun putkiremonttia oli joskus ruskeaa vettä
- Paljon kalkkia, näkyy kylpyhuoneen laatoissa sekä vesikalusteiden toiminnassa

Jos teillä on ollut havaintoja tai ongelmia liittyen veden laatuun aiemmilta vuosilta, niin minkälaisia?

- Vesi on ehkä liian kalkkipitoista.
- Salpausseläntiellä tulee ruskeaa vettä, jos antaa veden valua pidempään hanasta
- Sonnimäen verkoston saneerauksen yhteydessä taisi olla kehoitus veden ylimääräisestä juoksutuksesta. Muuten ei ongelmia.
- ajoittain väri ja kirkkaus
Hyvinkäällä on tullut totuttua pitämään itsestään selvänä, että puhdasta, raikasta, kirkasta vettä tulee aina.
- Vesikatkoksia oli ennen useammin.
- Joskus haissut voimakkaasti kloorille, tästä asiasta kysely vesilaitokselta ja saatu vastaus.
- Veden väriin liittyen
- Hyvinkäällä on kalkkista vettä
- Ei mitään, hyvin toimii homma
- Joskus maistuu kloori enempi
- Liukenematon kalkki
- Kaikki veden laatuun liittyvät tekijät heikentyivät ainoastaan saneerauksen aikana. Muutoin veden laatu on ollut hyvä.
- Vesi on hyvin kalkkista, maku ei ole raikas.

Jos teillä on ollut havaintoja tai ongelmia liittyen veden laatuun aiemmilta vuosilta, niin minkälaisia?

- Koko sen reilu 12 vuotta mitä ollaan asuttu tässä talossa vesi on maistunut hieman oudolta ja tuntuu liukkaalla kuin esim. diesel tai joku öljyinen. Suihkujen suuttimet tukkeutuu kalkista tai vastaavasta ja kun sitä pyyhkii sormin tuntee liukkauden. Käytössäni on uniapneaa varten laite johon kostutinta varten täytyy käyttää vettä. Käytän lähdevettä pullosta kuten muutenkin ollaan käytetty juomiseen pullovesiä. Kerran kuitenkin laitoin ajatuksissa hanavettä ja aamulla säiliö oli liukas ja illasta se oli muuttunut valkoiseksi. Tämä siis yhdestä köyttökerrasta hanavedellä. Alkujaan ajattelin että johtuu vanhasta talosta ja putkistosta veden huonous mutta reilu 6 vuotta sitten uusittiin putkistot ja lämmönvaihdin. Ei tullut niillä mitään vaikutusta. Kyllähän tuota vettä peseytymiseen kahvin ja teen juomiseen käyttää.
- Joku vuosi sitten, tuli kelvotonta vettä. Naapuri oli soittanut viasta. Vika korjaantui vuorokaudessa. vettä piti laskea, muistaakseni tuli jotain hyvitystäkin.
- Haittana sanoisin kalkkeutumat vesilaitteissa. Suihkukahvan riät tuppaavat tukkeutua aika nopeasti.
- Vesi on todella kalkkipitoista ja kalkki kerääntyy esim. hanojen suodattimiin.
- Joskus sameutta hetkellisesti aikoja sitten
- Kylmä vesi lämpimää kuin ennen vesisaneerausta
- Ainostaan vesikatkon jälkeen
- Joskus aiemmin saattanut olla hetkittäistä "kloorimaista" makua vedessä, mutta ei mielestäni vähään aikaan

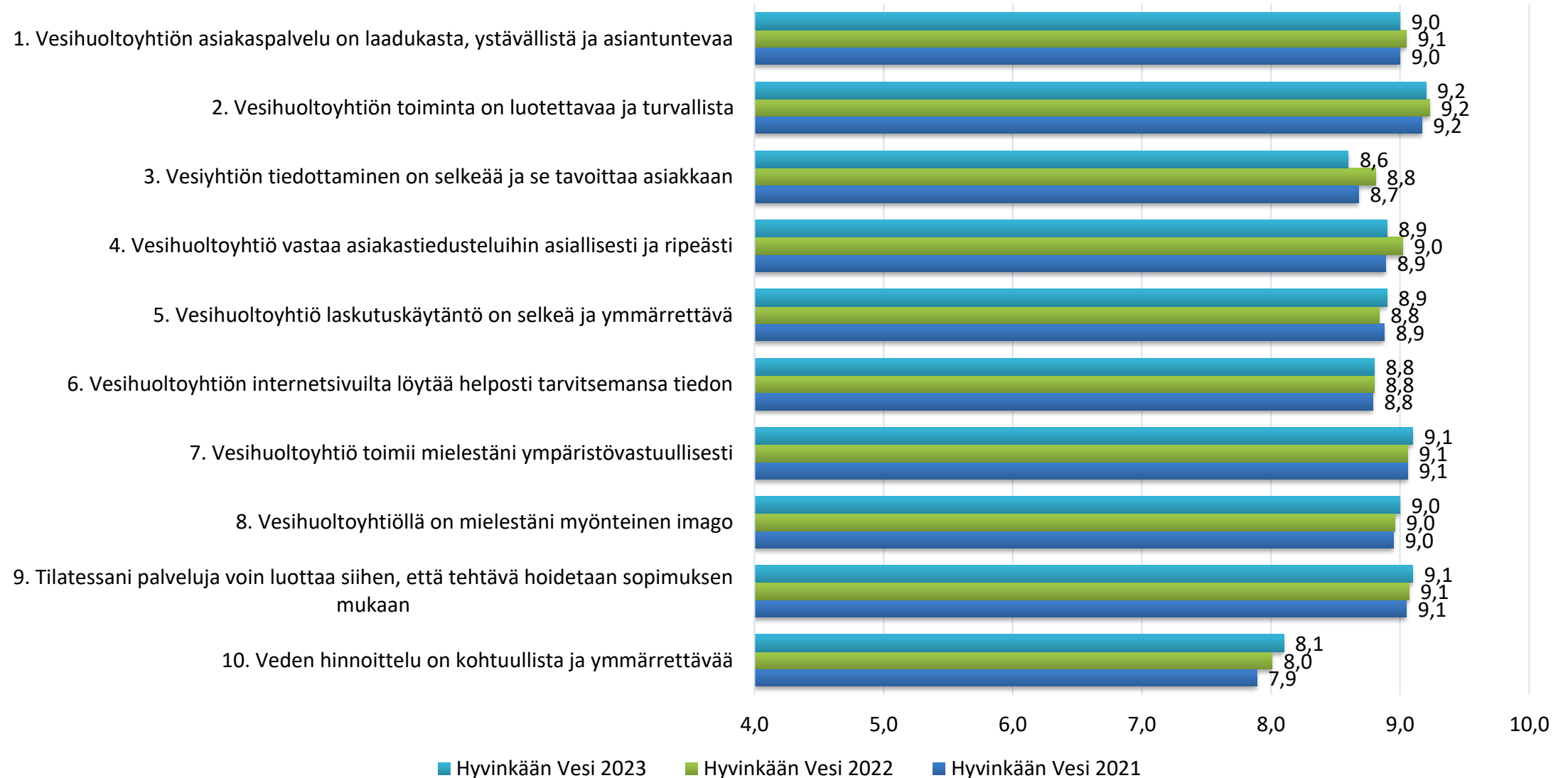
Jos teillä on ollut havaintoja tai ongelmia liittyen veden laatuun aiemmilta vuosilta, niin minkälaisia?

- Viikon loman jälkeen vesi on ruosteista, joudutaan laskemaan vettä tovin aikaa, joka hanasta.
- Veden kalkkipitoisuus (vai onko joku muu aine) on korkea. Suihkukaapin seinät, suihkuhanat ym. saavat vaaleita pilkkuja aika nopeasti ja niiden poistaminen on lähes mahdotonta.
- Jos vesi pääsee kiehumaan saunan pafassa, tulee padan pohjalle sakkaa.
- Ei ole ollut
- ei ole
- Ei mitään moitittavaa vedestä, kaikki ollut ja on edelleen hyvin.
Vesi on hyvän makuinen, kirkas eikä mitään hajuja ole esiintynyt.
Täyden 10 toimintaa.
- Lapsi huomautti juuri äsken n. 20.5. että veden maussa oli joku vivahde-ero viime päivinä. Itse en tunnistanut mitään eroa
- Vesi on juomakelvotonta . Emme juo hanavettä .
- Ruosteinen vesi, välillä maku paha

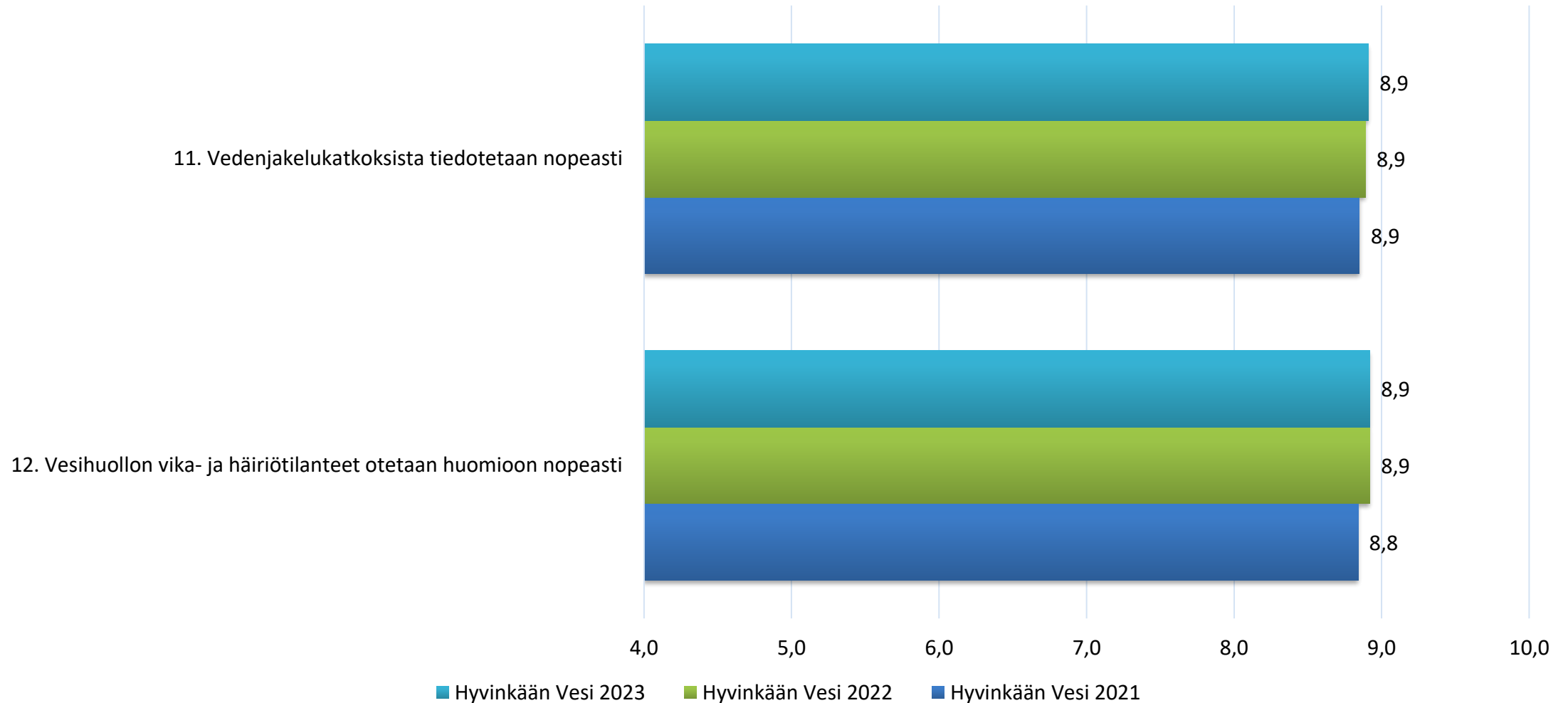
VVCEM Palvelun laatu- ja imagomittarit



VVCEM Palvelun laatu- ja imagomittarit 1/2

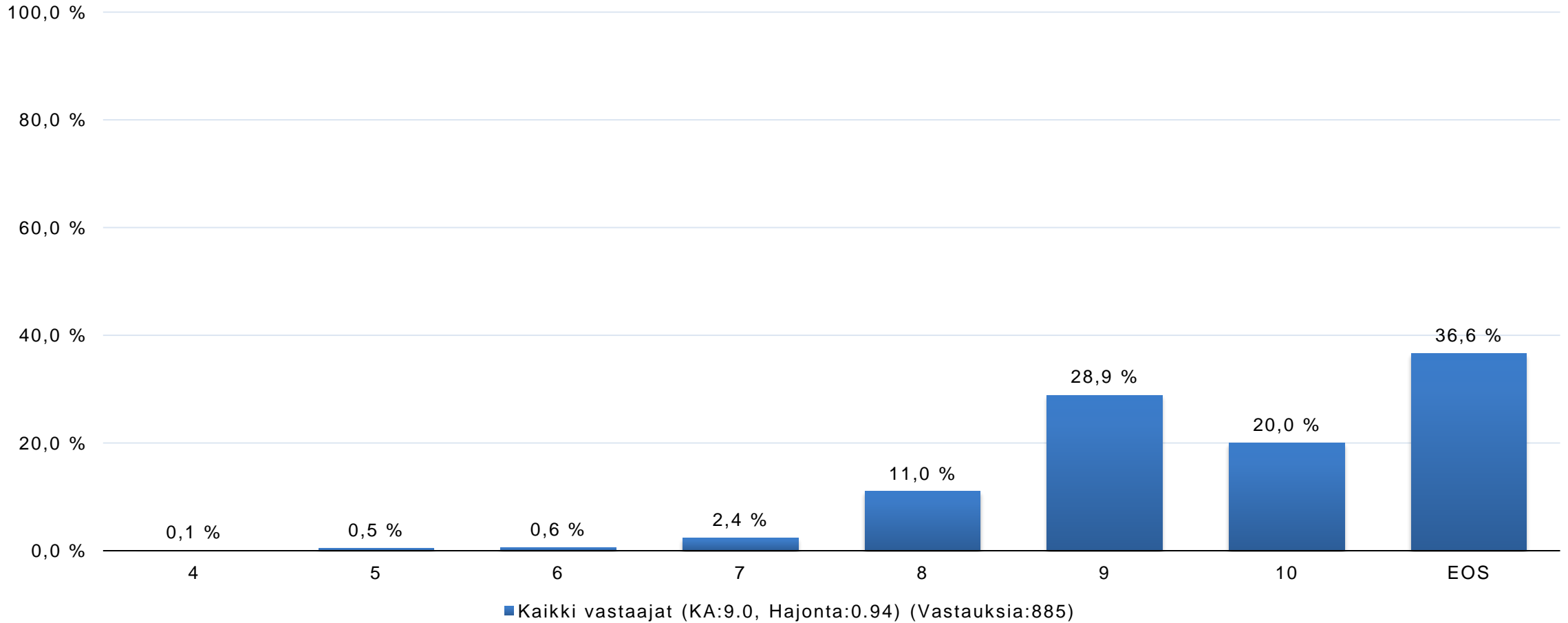


VVCEM Palvelun laatu- ja imagomittarit 2/2



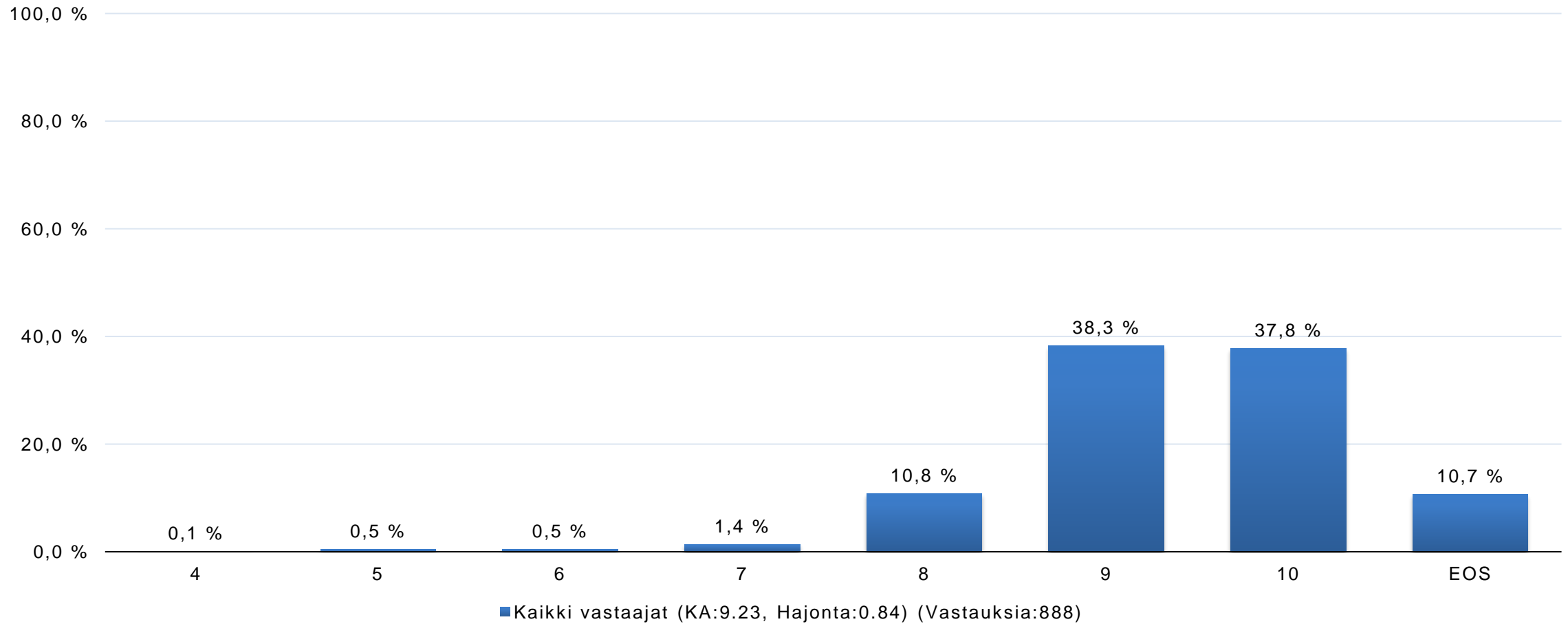
1. Vesihuoltolaitoksen asiakaspalvelu on laadukasta, ystävällistä ja asiantuntevaa

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



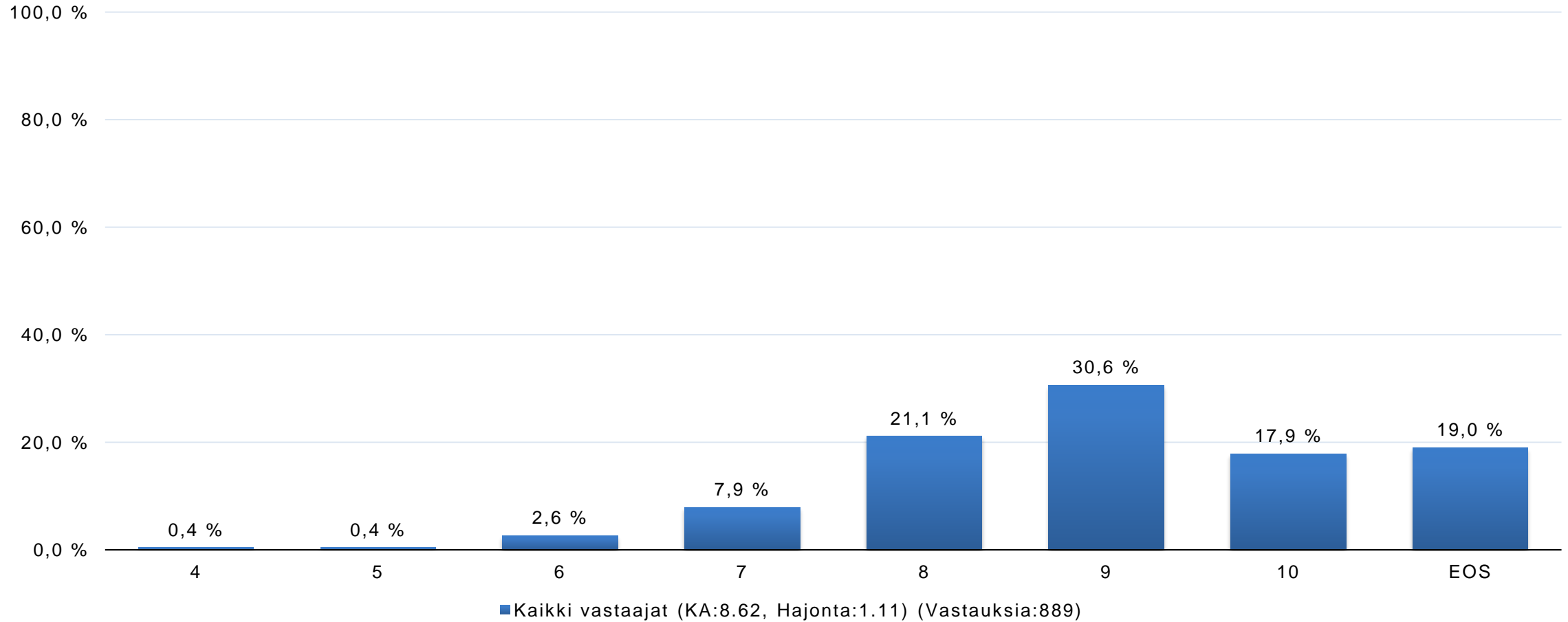
2. Vesihuoltolaitoksen toiminta on luotettavaa ja turvallista

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



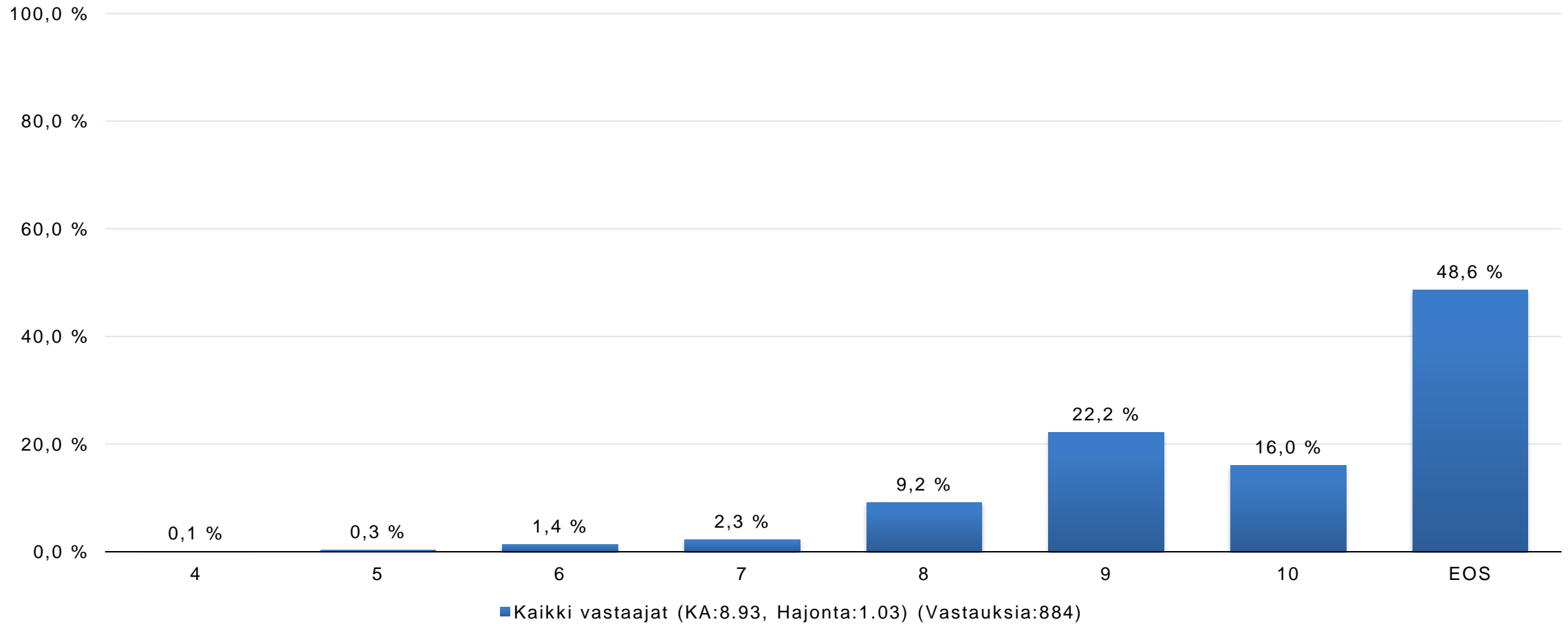
3. Vesihuoltolaitoksen tiedottaminen on selkeää ja se tavoittaa asiakkaan.

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



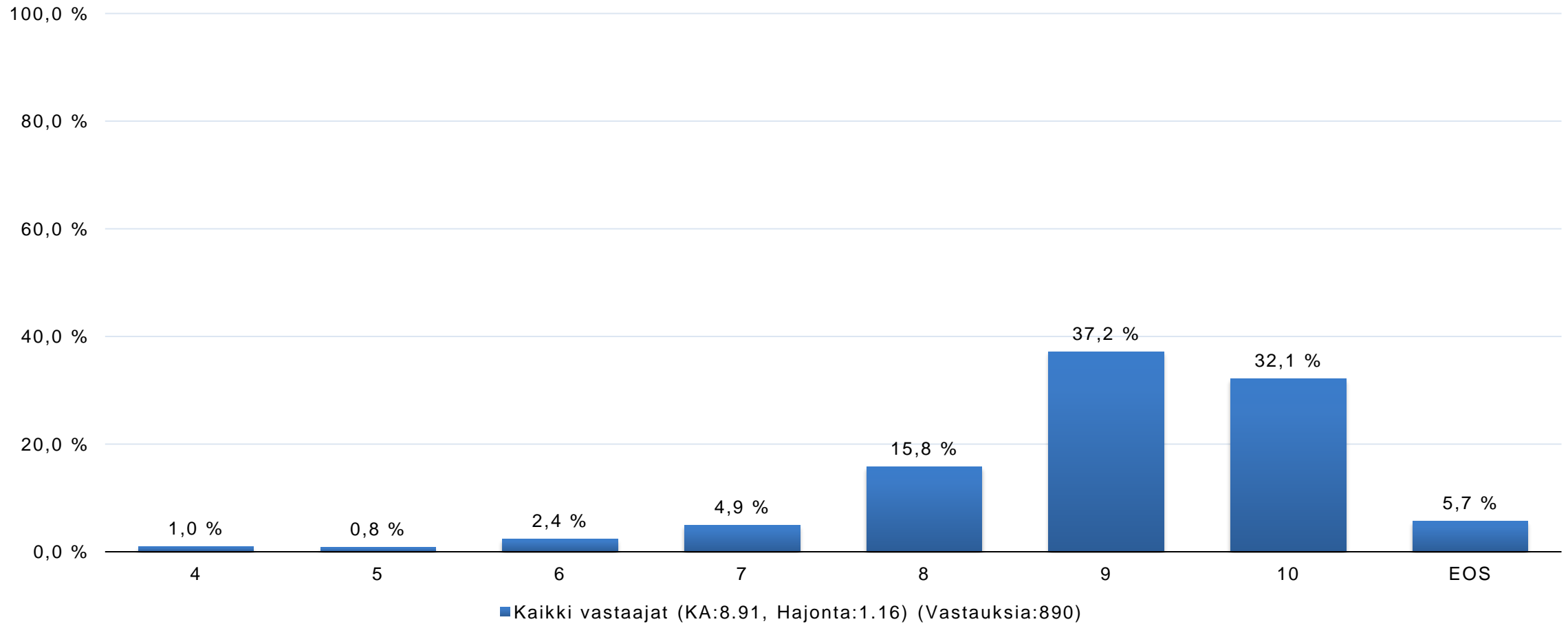
4. Vesihuoltolaitos vastaa asiakastiedusteluihin asiallisesti ja ripeästi

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



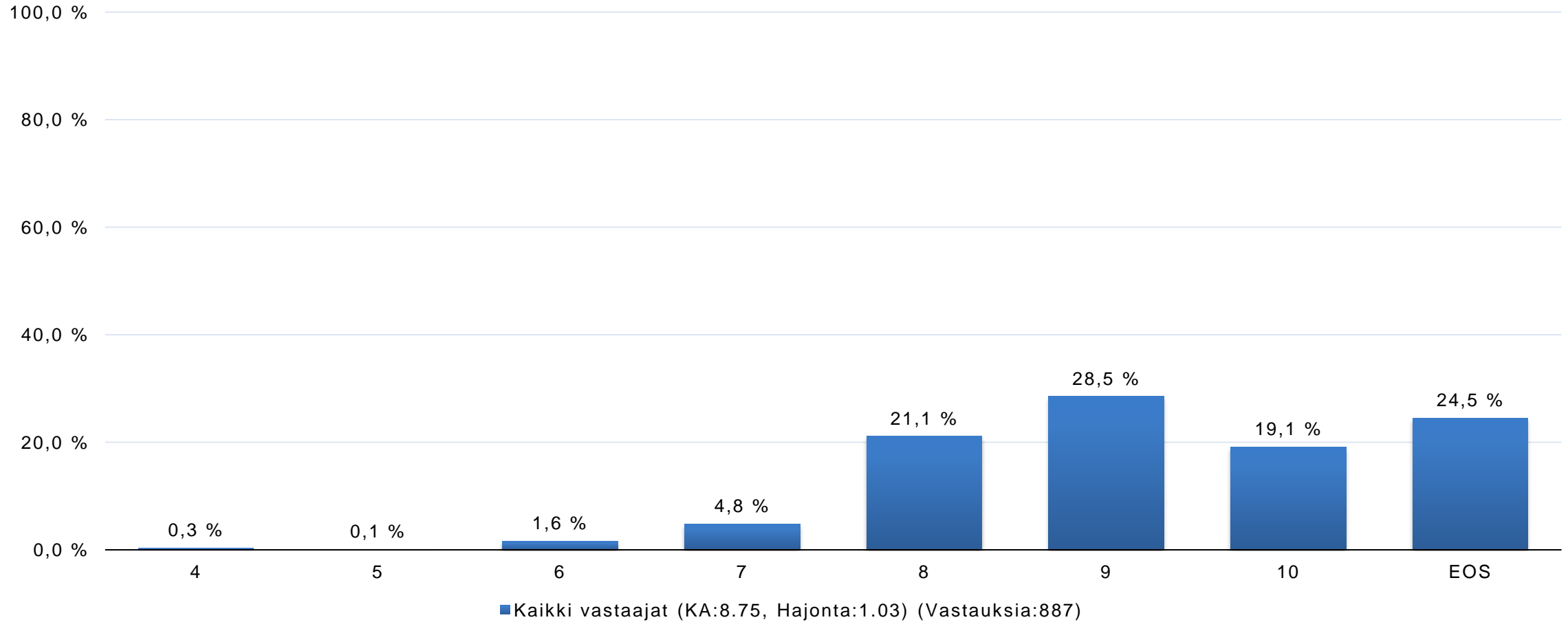
5. Vesihuoltolaitoksen laskutuskäytäntö on selkeä ja ymmärrettävä

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



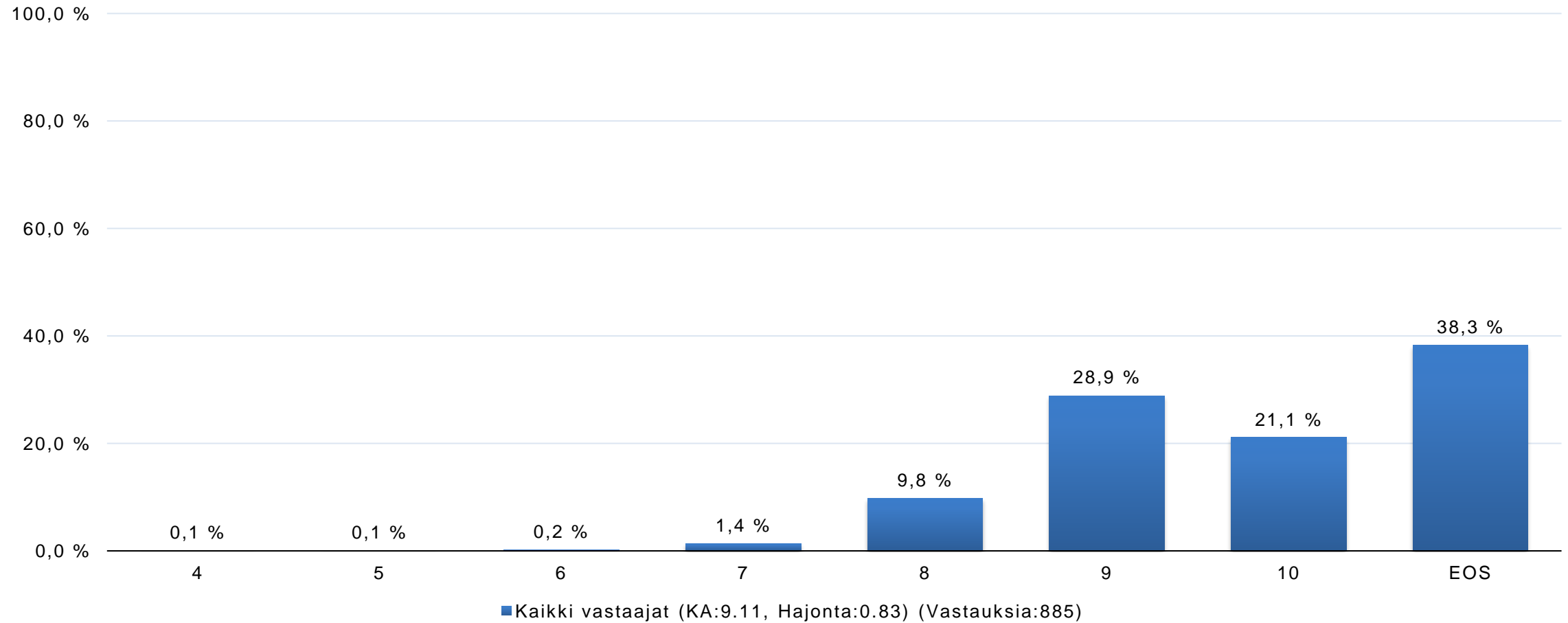
6. Vesihuoltolaitoksen internetsivuilta löytää helposti tarvitsemansa tiedon

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



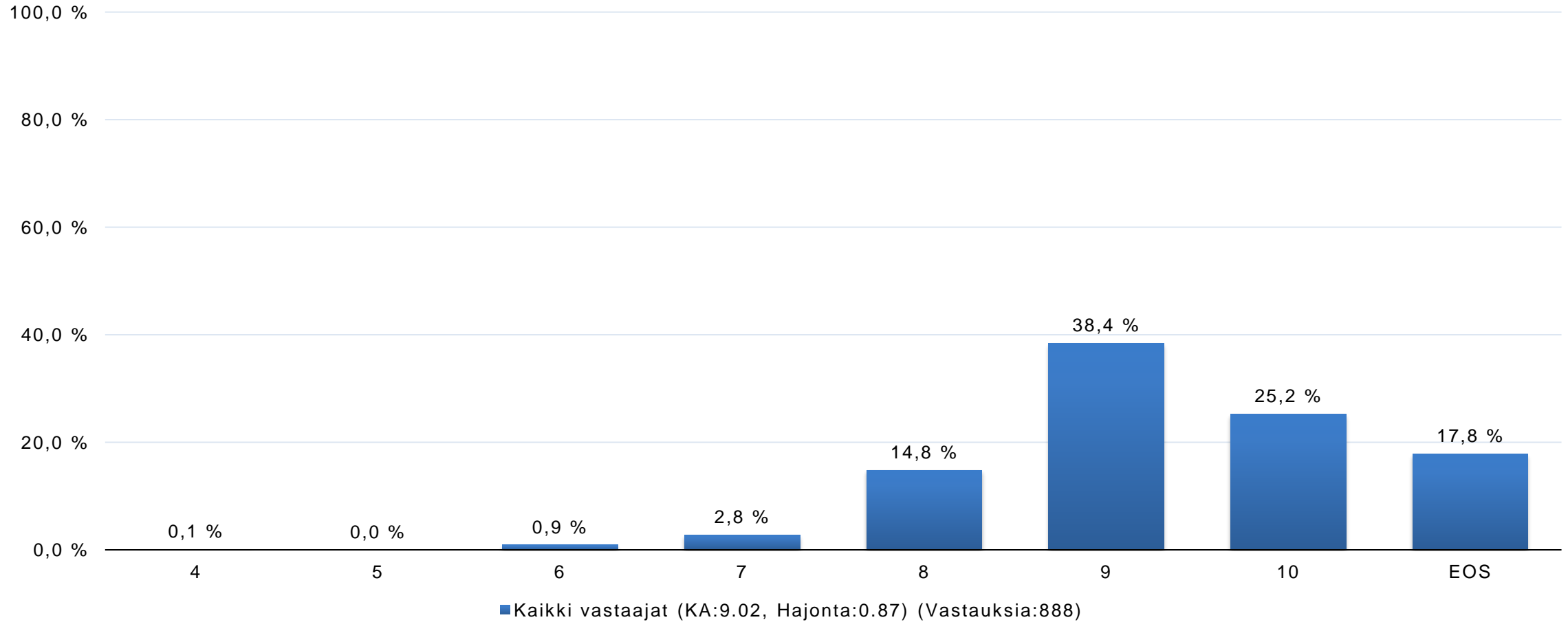
7. Vesihuoltolaitos toimii mielestäni ympäristövastuullisesti

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



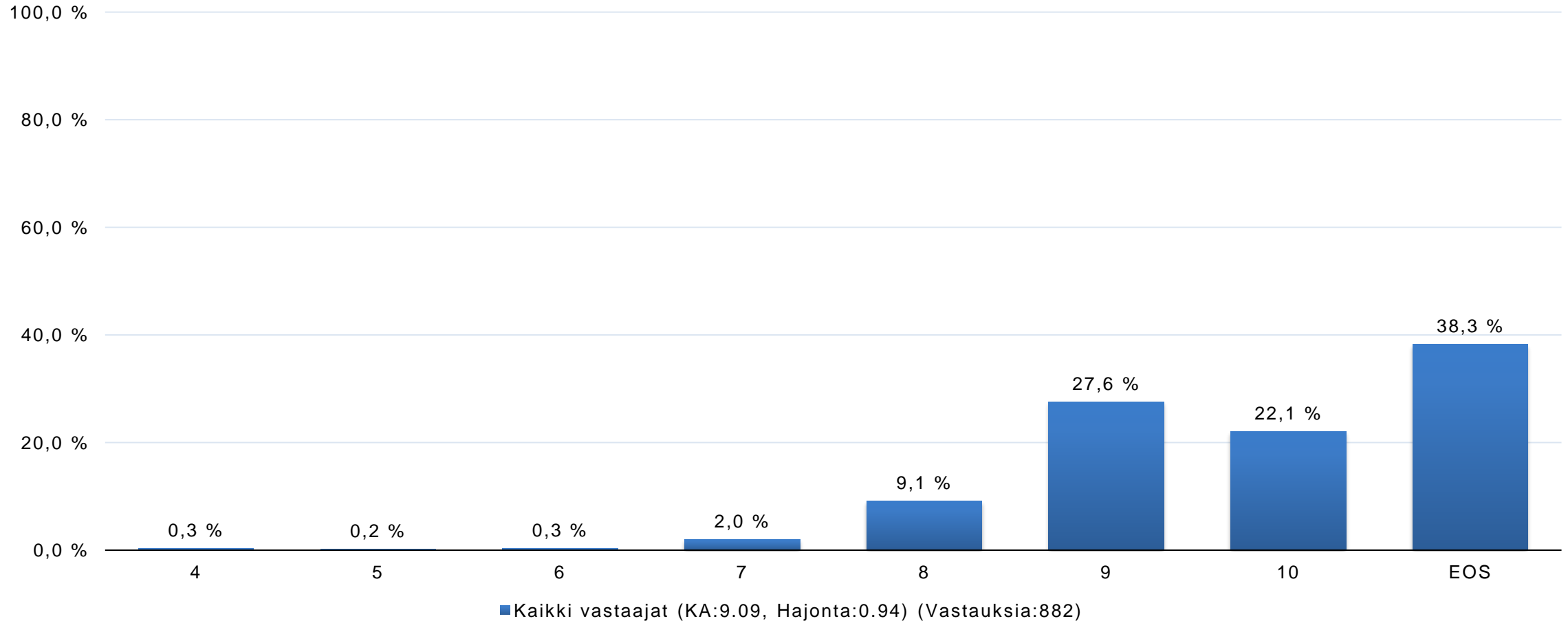
8. Vesihuoltolaitoksella on mielestäni myönteinen imago

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



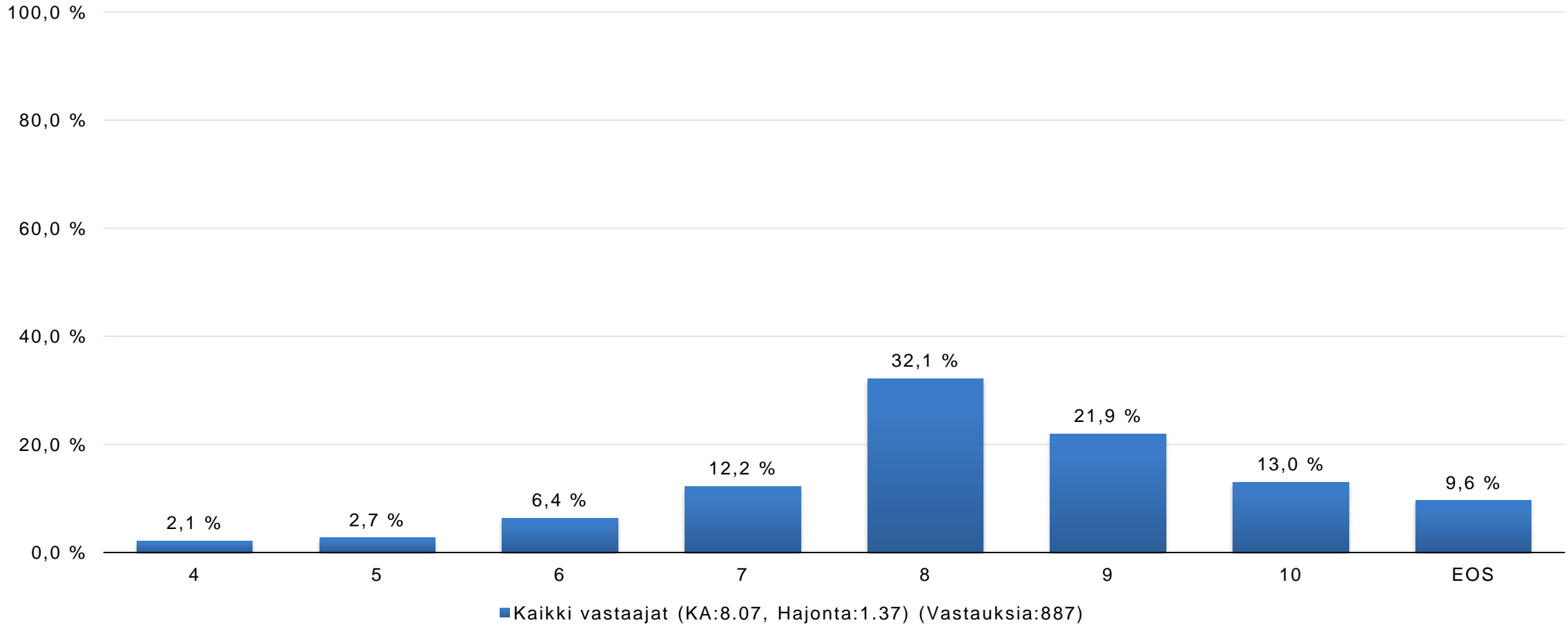
9. Tilatessani palveluja voin luottaa siihen, että tehtävä hoidetaan sopimuksen mukaan

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



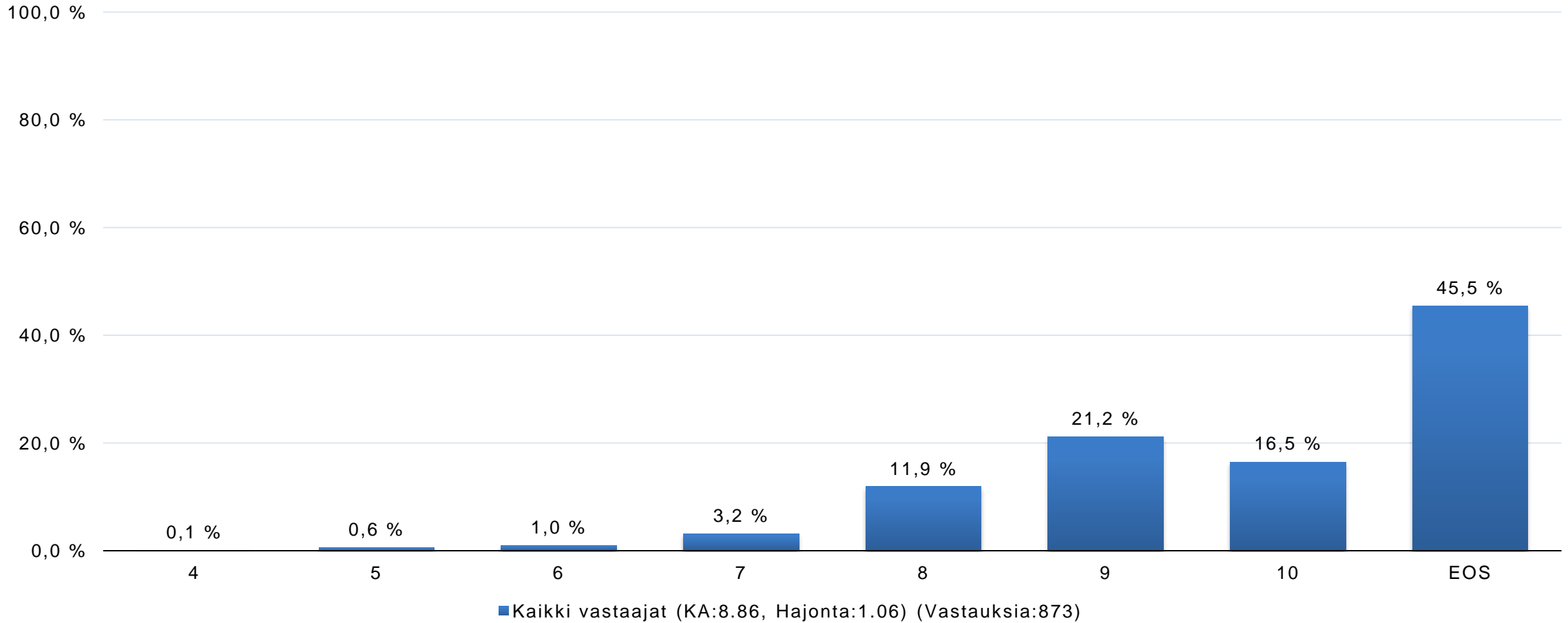
10. Veden hinnoittelu on kohtuullista ja ymmärrettävää

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



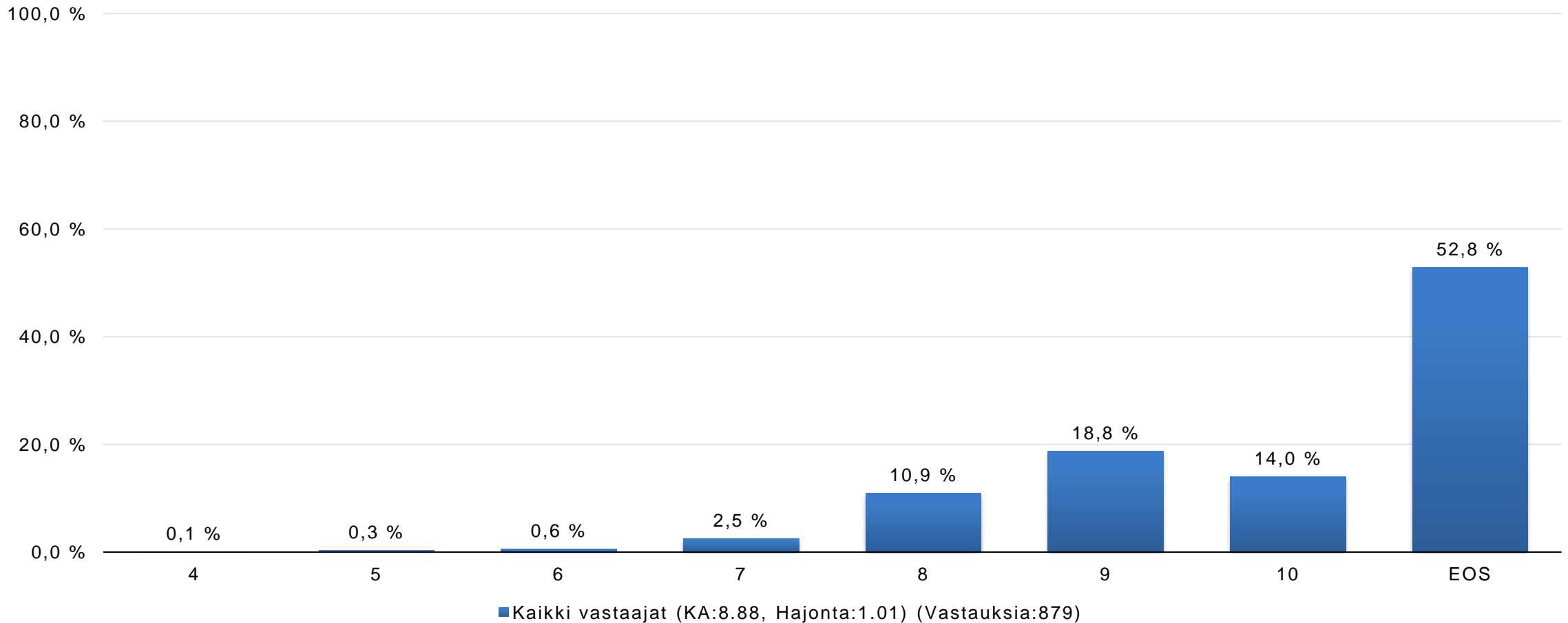
11. Vedenjakelukatkoksisista tiedotetaan nopeasti

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)

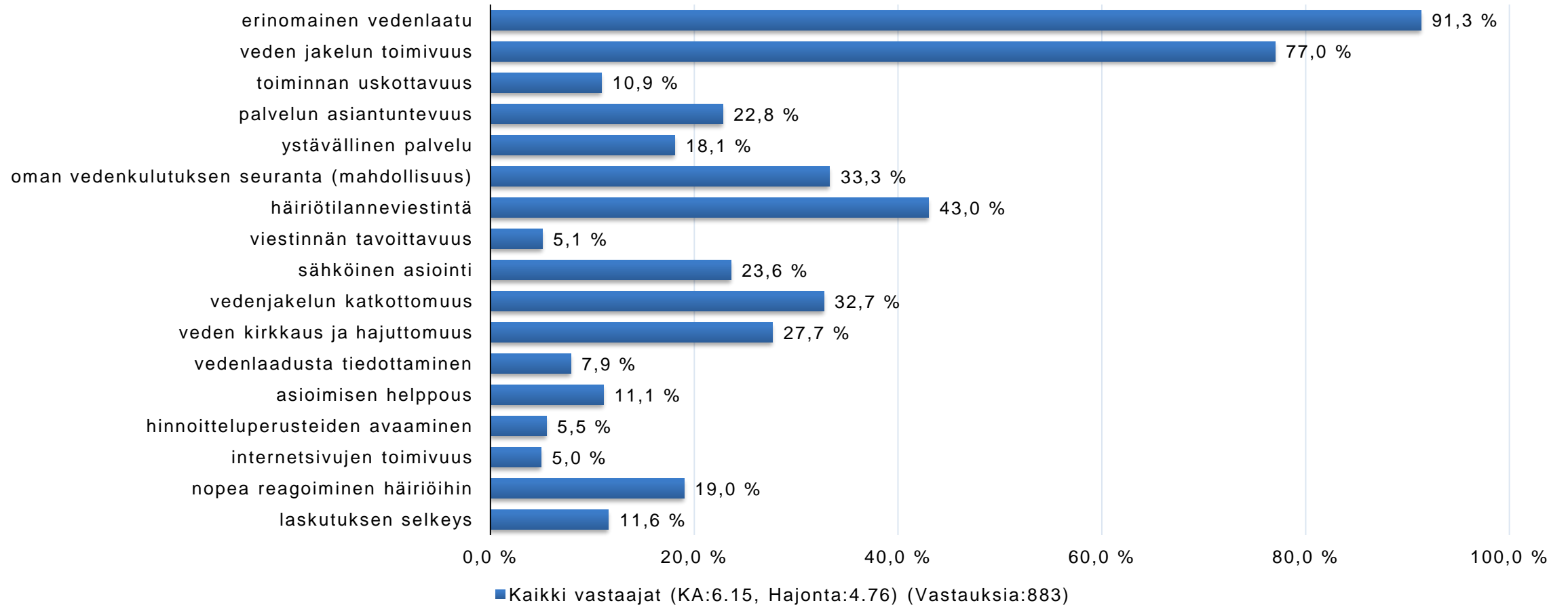


12. Vesihuollon vika- ja häiriötilanteet otetaan hoitoon nopeasti ja hoidetaan sujuvasti

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



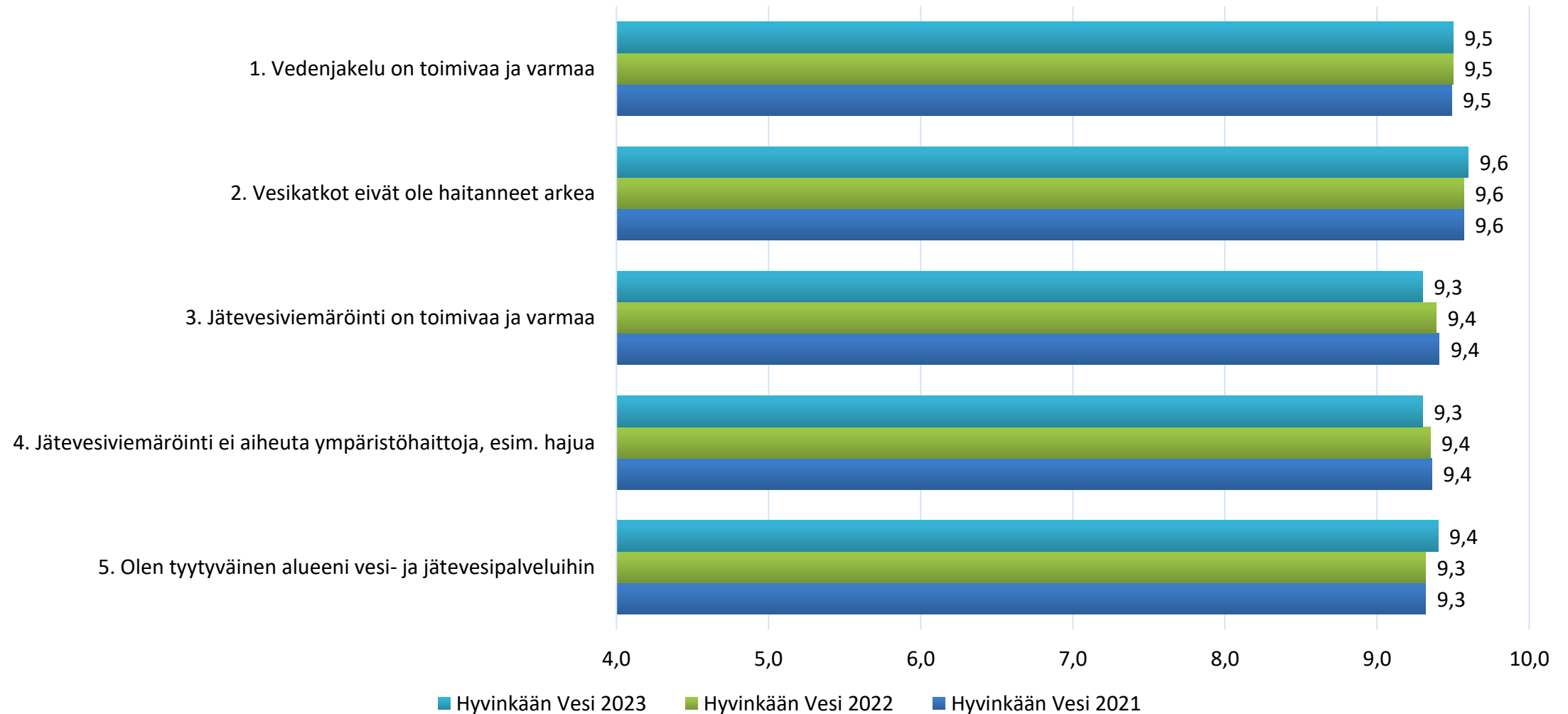
Palvelun laadun ja asiakastyytyväisyyden tärkeimmät mittarit asiakkaalle vastaisuudessa



VVCEM Vedenjakelun ja jätevesiviemäröinnin mittarit

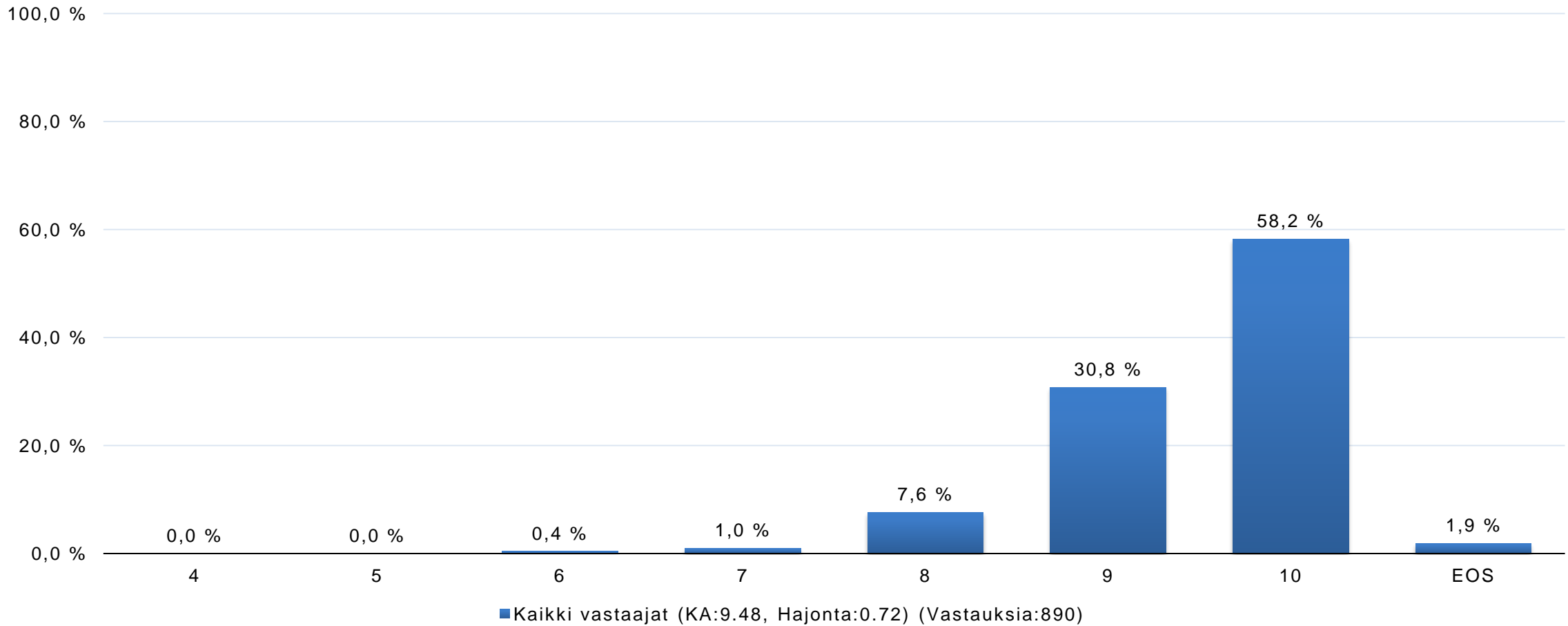


VVCEM Vedenjakelun ja jätevesiviemäröinnin mittarit



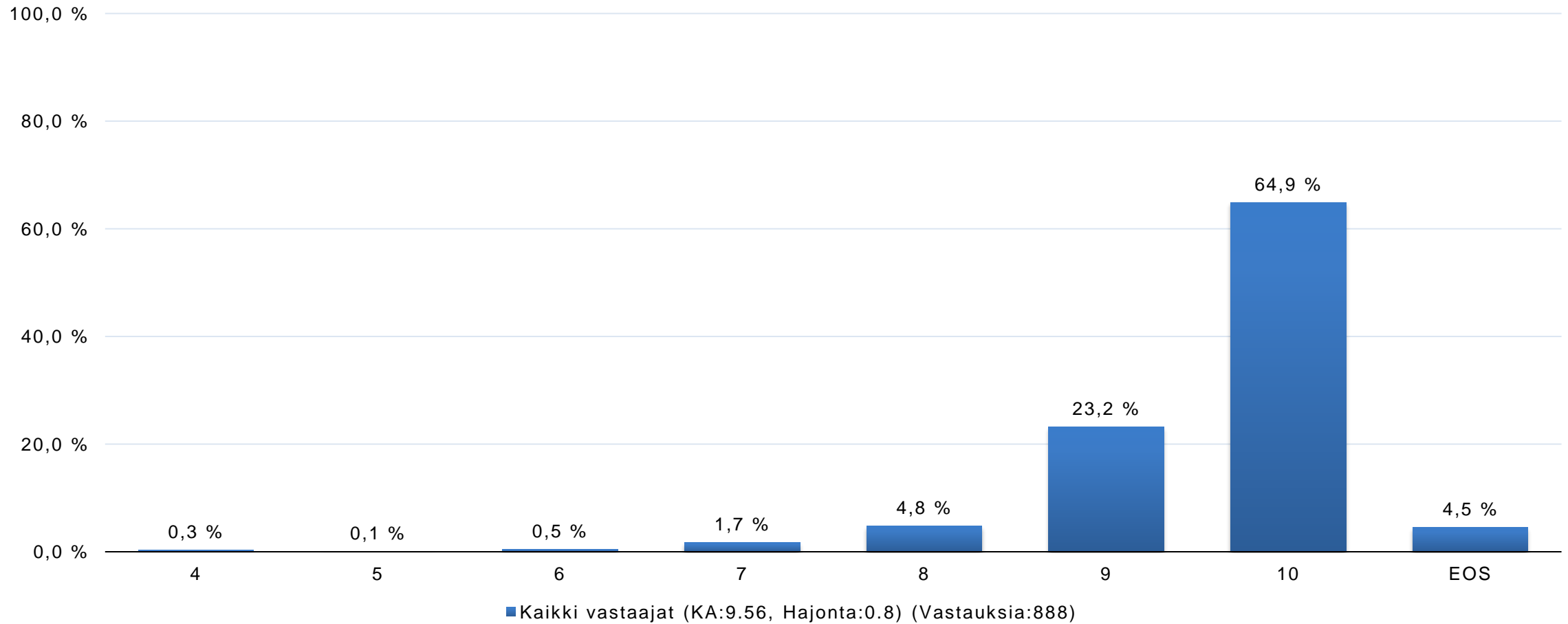
1. Vedenjakelu on toimivaa ja varmaa

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



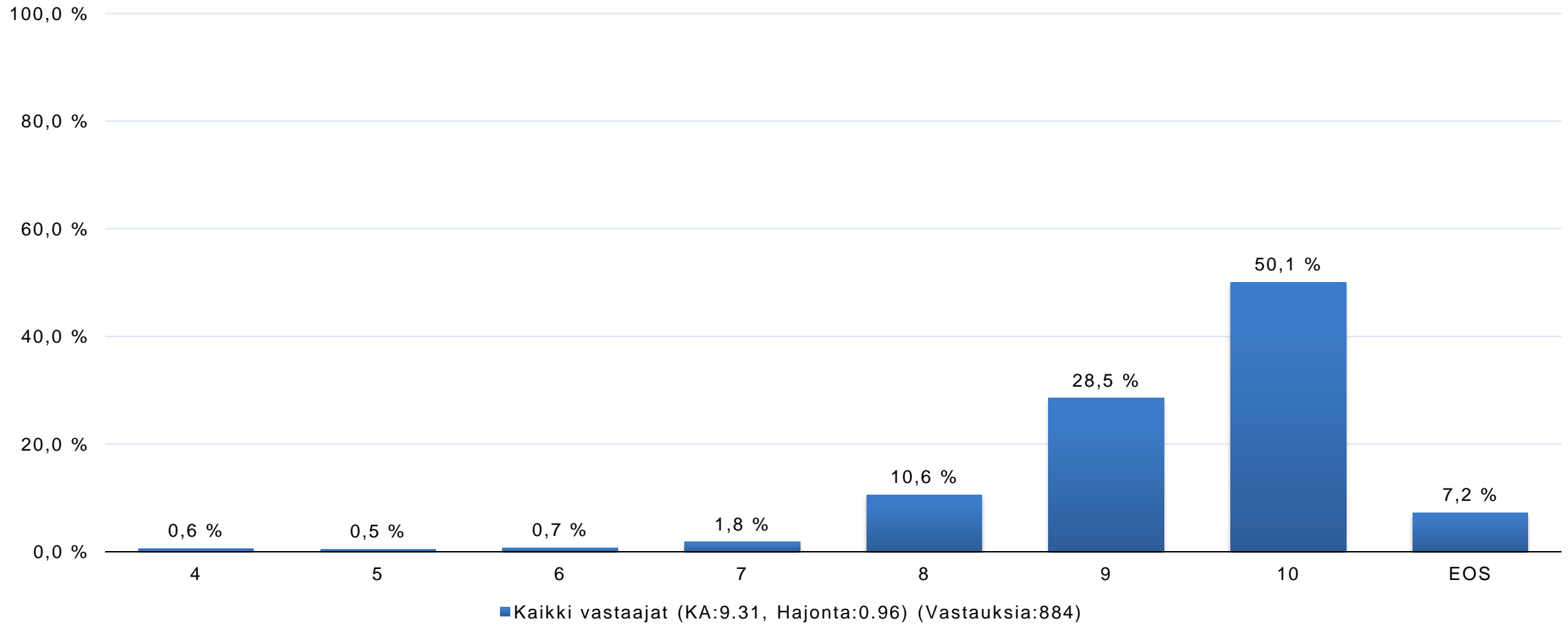
2. Vesikatkot eivät ole haitanneet arkea

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



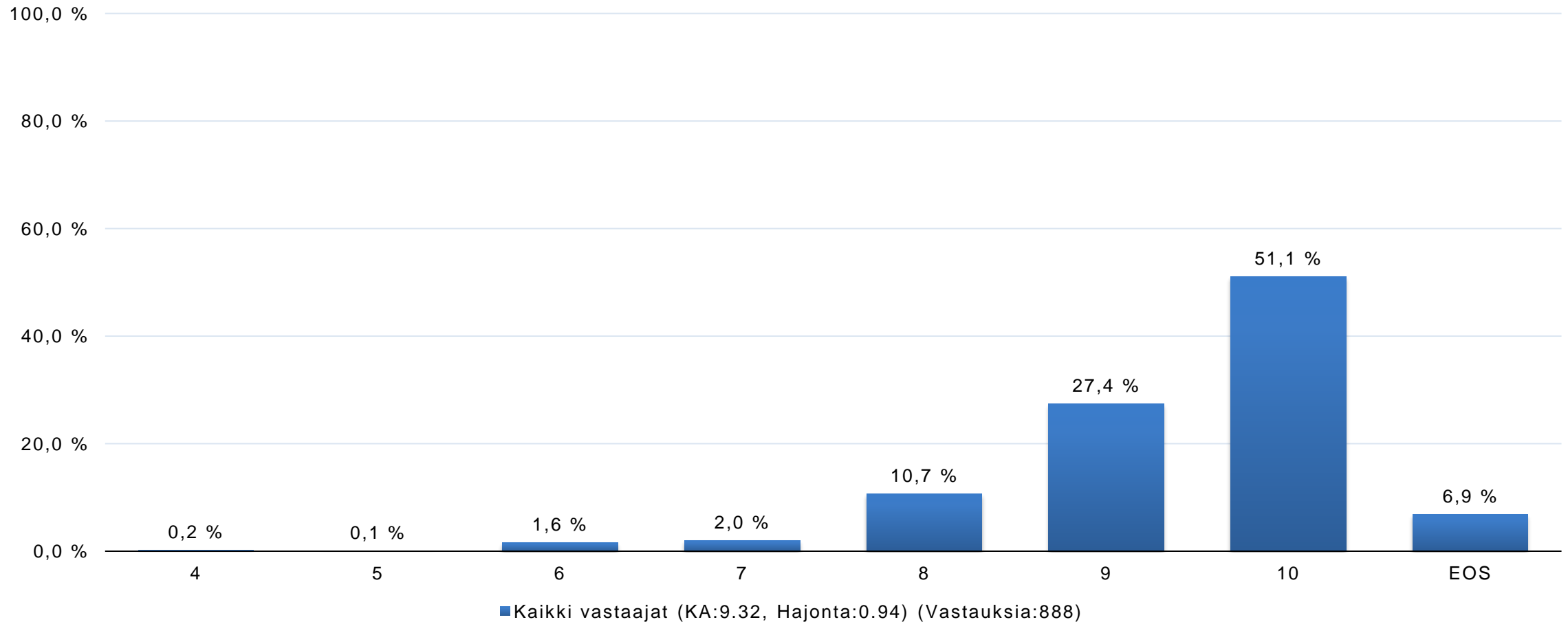
3. Jätevesiviemärointi on toimivaa ja varmaa

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



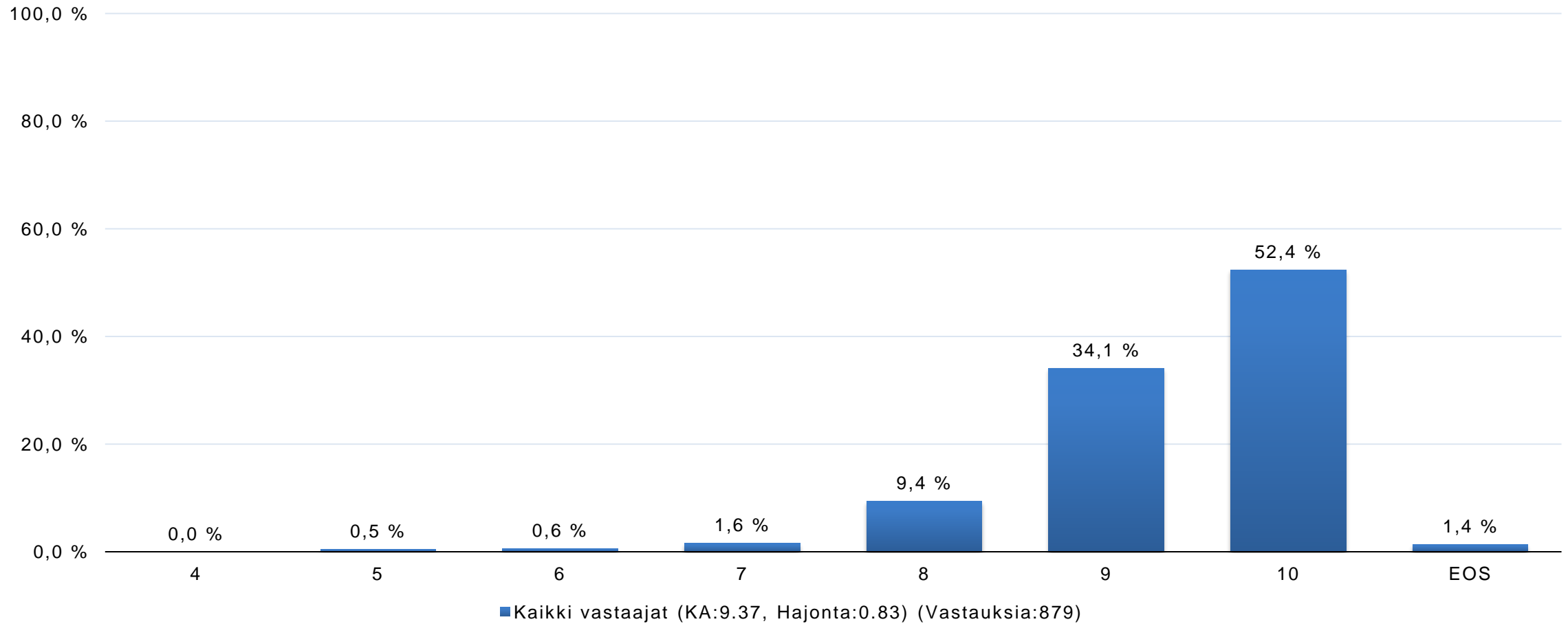
4. Jätevesiviemärointi ei aiheuta ympäristöhaittoja, esim. hajua

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



5. Olen tyytyväinen alueeni vesi- ja jätevesipalveluihin

(4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



Tähän voitte halutessanne jättää tarkentavia kommentteja liittyen vedenjakeluun ja jätevesiviemärointiin

- Toinen kerta kun valitan veden paineen heikkoudesta. Käytännössä jos toisen suihkun avaa, ei meinaa pysyä suihku päällä. Jos pesukone käy, toinen suihku ei toimi. Eikä vain tiettyyn aikaan, vaan jatkuva ongelma. Mahtaako joku näitä palautteita lukea?
- Hulevesiviemäri joka tehtiin vuosi sitten asennettu liian matalalle. Salaojavesiä ei voi johtaa ao sadevesilinjaan.
- Veden ja jäteveden hinta on yllättävän korkea. Kertooko se kenties tehottomuudesta tai kaupungin tuottovaatimuksista? En hyväksy piiloverotusta missään muodossa.
- On ollut tukoksia, mutta johtuvat varmaankin käyttäjä/asiakkaasta
- Koko edellinen talvi ja viime kesä Vallesmanninkadulla tuoksui viemäri ja syksyllä viemäreitä huuhdeltiin Vallesmanninkatu 9 kohdalta jonka jälkee ei ole ollut hajuaittaa.
- Omakotitalossa vettä käytetään runsaasti, varsinkin kesäaikaan, puutarhan ja nurmen kasteluun. Ja pienet uima-altaatkin ovat suosittuja. Em. kohteisiin käytetystä vedestä joutuu kuitenkin maksamaan jätevesimaksun. Jos vesilaitos tekisi tappiota tästä syystä niin jäteveden määrää seurattaisiin varmasti. Vaan ei nyt kun se on ilmaista tuloa Hyvinkään Vedelle.
- Liittyessämme asiakkaaksi kaikki selvitettävät asiat jäivät meidän vastuulle (mm.pumppaamon liityntöjen selvittäminen kaivinkoneella omalla kustannuksellamme) ja saimme varmuuden liityntäpisteen riittävästä kapasiteetista ja tarvittua vesilaitoksen uusinvestoinnin toteuttamisesta vasta kun asia eskaloitiin toimitusjohtajalle.
- Vaikea vertailla hintaa, kun ei ole tietoa että mitä muissa lähikunnissa maksaa. voisiko tämä tieto olla jossain asiakaskirjeessä, laskun lisätietona tms?
- Hassua, että juuri kun tämä tiedustelu tuli, niin Jokelan Askolinin tiellä oli iso korjaus mikä katkaisi vedensaannin lähes 10 tunniksi. Tästä huolimatta edelkeen vaikka asumme Jokelan pumppaamon alueella Hyvinkään vesi toimii Ok. (Saamnehan esim. Vikatiedotteet sekä Hyvinkään, että Tuusulan ilmoitramina.
- Ei ole ollut mitään ongelmia ainakaan viime aikoina tai muistamani aikana

Tähän voitte halutessanne jättää tarkentavia kommentteja liittyen vedenjakeluun ja jätevesiviemärintiin

- +++
- Martinlähteenkierrossa kadulla oleva sadevesiviemäriin kansi on ollut viimeiset 20 vuotta katotasoa korkeammalla, eikä siihen siten valu kaikki sadevesi, vaan vesi jää suureksi lätäköksi viemäriin ympärille. Saisiko sen korjattua?
- Sekaviemäri aiheuttaa huolta, ettei paska nouse kellariin. Monta vuotta sitten pitänyt korjata asia.
- Yksityisten viemäreiden tarkastuksia tekevien firmojen mukaaqn jätevesiviemäreiden pinnan korkeudet ovat liian ylhäällä (Vehkojan alue).
- Vesiremontti jätti tien järkyttävän huonoon kuntoon.
- Sahanmäen suunnasta tuleva viemäri "uuden" hiihtoladun vieressä tuoksahtaa joskus lämpimällä kelillä ja kovan sateen jälkeen. Mutta niin minäkin, joten ei ole käytännön merkitystä.
- alueen vesi ja viemäriputket ovat yli 50 v vanhat Ruiskadulla esim ollut vesiputki vahinko.
- en tiedä mistä haju tulee, Värimestarinkaaren päässä (niillä tienoilla on 2 muuntaja(?)koppia), etenkin tuulettomalla ilmalla leijailee usein todella vahva viemäriin lemu. on leijaillut jo monen vuoden ajan, alkaen siitä kun ne kerrostalot valmistuivat.
- Hulevesikaivot ovat lähes jatkuvasti tukossa venlankadun risteyksessä.
- MIKSI VEDEN PAKETTIAUTOT AJAVAT KOVAA VAUHTIA TYÖMAA JA KAUPUNKIALUEELLA
- Liikaa kysymyksiä tässä kyselyssä.
- Kauan aikaa - 25 vuotta - sitten viemärit tulvivat kiinteistöihin. Sen jälkeen en ole täysin luottanut viemärintiin. Se oli niin epämiellyttävä kokemus.

Tähän voitte halutessanne jättää tarkentavia kommentteja liittyen vedenjakeluun ja jätevesiviemärintiin

- Olemme pettyneitä että n. 25metrin matkalta viemäri jätettiin uusimatta Kauniston palvelukeskuksen laajennustyömaan yhteydessä. Vain me ja naapuri Kaunistonkadun toisella puolella jäimme vanhaan viemäriosuuden kohdalle.
Riskitekijä on myös se, että Kaunistonkadun ja Asemankadun vastapäisten kerrostalojen viemärien yhtymä-/risteyskohta on Kaunistonkadun ja Asemankadun risteyksessä. Sinne on pariinkin kertaan kasautunut paksu "paskapatja", joka tukki Kaunistonkadun viemäriin ja me alimpana liittymänä saimme hajut, "mönjät" kellarikerroksen wc:n lattiakaivon ritilän pintaan asti. Ajoittain tulee nykyäänkin tuoksahduksia.
- Olen pahoillani korkeasta hinnoittelusta
- Vesi suodatetaan Hikiällä soraharjun läpi. Onko ympäristöstä huolehdittu? Tässä aikaisemmin kirjoitettiin lehdessä, että viemäriputkistossa, joka kulkee Riihimäeltä ko. harjun läpi Puujokeen on lähtö ja tulomittareitten välillä noin 3000 kuution ero!? Onko viemäriputkien pitävyys erityisesti varmistettu ja suojattu, silloin kun ne kulkevat kriittisellä pohjavesialueella?
- Ei ole ikinä ollut mitään ongelmia.
- Kun vettä tulee ja menee, niin kaikki hyvin.
- Rakennussvlvonta putkien peitossa pitäisi olla todellista ei kivistä täyttömaata alle 20 sm alueella
- Jätehuollon ohella kaikkein parhaiten toimiva palvelu.
- Toiminta ok. Hintaa vois tingata esim kustannustehokkuutta lisäämällä. Kait tuon vesimittarin olis vaihtanut asentaja ilman valvovaa pomoa??

Tähän voitte halutessanne jättää tarkentavia kommentteja liittyen vedenjakeluun ja jätevesiviemärointiin

- Kalkkipitoinen vesi tukkii kaikki laitteet
- Viemärikaivojen kannet voisivat olla paremmin katuasfaltin kanssa samassa tasossa.
- Olen ollut Hyvinkään Veden asiakas käytännössä vasta vuoden ajan, koska muutimme remonttievakosta takaisin kotiin kesällä 2022, mitä ennen käytimme oman vanhan kaivomme vettä ja likavesi meni vanhaan likakaivoon. Siksi vastaukseni esimerkiksi palvelun laadusta olivat hyvin ympäripyöriä EOS-linjalla, mutta ainakaan valittamista ei ole ollut. Vesi tulee ja vesi menee.
- Olen ammatiltani rakennuttaja ja ihmettelen suuresti Kaurakadun jätevesiviemärissä ajoittain olevaa "painetta", joka aiheuttaa esim. hajuhaittoja wc -tiloissa ja viemärien pulputtamista. Olemme korkealla olevien kerrostalojen alapuolella, tavallaan montussa ja luulisi, että viemäreiden painesuhteet toimisivat toisella tavalla. Pyydän edelleen tarkastamaan latuviemäreiden tuuletuksen toimimisen.
- Kertokaa ihmeessä veden laatutekijöistä ja niiden vaihteluista. Vesihän on pääasia ja putket apuvälineitä.
- Toimii kuin junan vessa
- Hintoja vousei heiman tarkustaa alaspäin ??

Tähän voitte halutessanne jättää tarkentavia kommentteja liittyen vedenjakeluun ja jätevesiviemärintiin

- Tuo oman veden kulutuksen seuranta olis ollut kiva. Ja etäluettava mittari myös. Harmi että rakennusvaiheessa ei saatu etäluettavaa mittaria. Myös vesivuotojen varalle asennettavat vuotoja seurailevat/estävät järjestelmät olisi hyvä jos sais luotettavasti ja kustannustehokkaasti omalta vesiyhtiöltä. Tuohon hajukysymykseen laitoin EOS koska lapsen päiväkodilla piha alueella usein viemärit haisee. Voihan se haju muualtakin tulla, mutta nokka tuntumalla viemäristä kumminkin (aamutuulen päiväkotia)
- aamutuulen päiväkodilla haisee ajoittain jätevesi
- Okey
- Hyvin toimii, kiitokset
- Toivotaan mahdollisemman nopeasti etäluettavan mittarin asennusta, jolloin laskutus on aina ajantasainen.
- Kaltevantien varrella menee ilmeisesti vanhahko jätevesiviemäri, josta tulee ajoittain varsin voimakas haju. Sen huomaa erityisesti Palojoenkierron liittymien välisellä osuudella Kaltevantien pyörätiellä.
- Etäluettava mittarointi asiakkaalle puuttuu
- Kannattaisi varautua hellejaksoihin ja kuiviin kausiin, jolloin veden laatu heikkenee esim. tehokkamalla vedenpuhdistuksen laitteilla.
- Ei tule kaupungin vettä
- Vesihuoltosaneerauksessa asennettiin vanhanaikaiset mekaaniset luettavat mittarit. Etäluettavat olivat olleet kuitenkin saatavilla. Nyt 2023 vain vesimittaria pitää itse lukea ja raportoida. Pätäkä katua jätettiin saneeraamatta. Näkemyksettömyys?

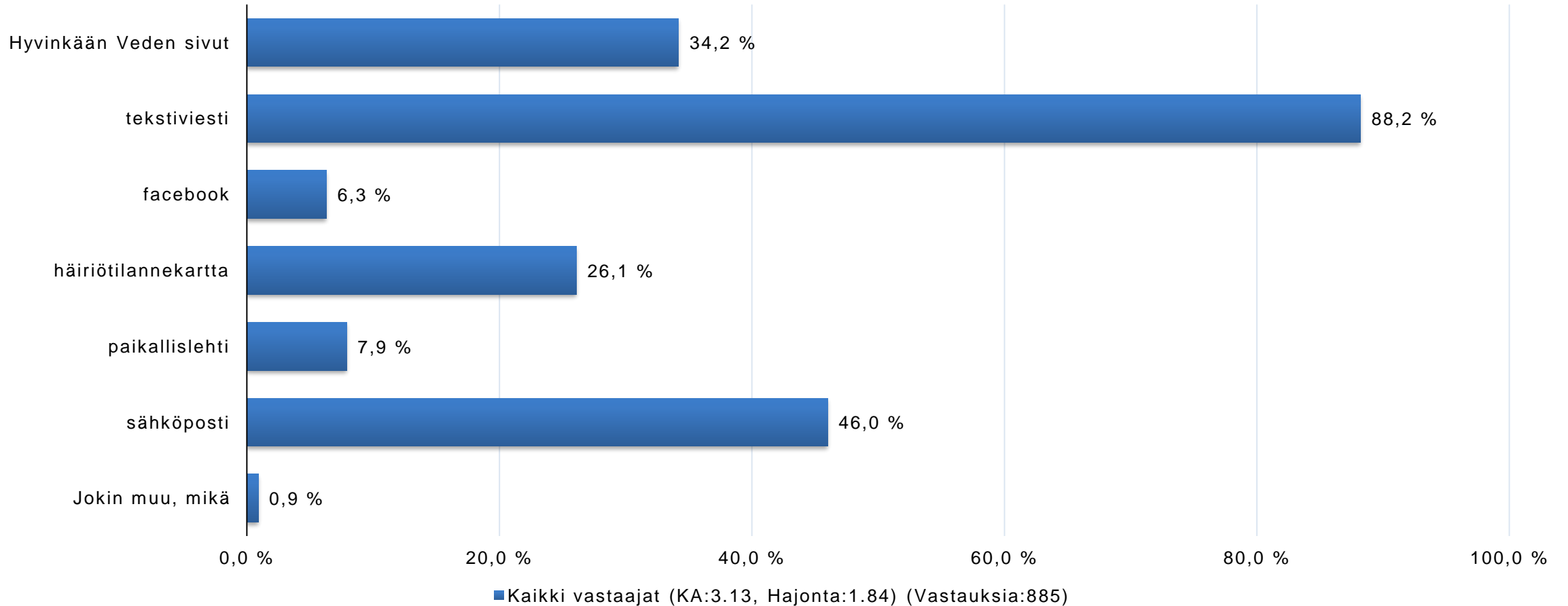
Tähän voitte halutessanne jättää tarkentavia kommentteja liittyen vedenjakeluun ja jätevesiviemärointiin

- Viemärointi: talven jälkeen keskustan alueella jalkakäytävillä kannet osittain auki. Ilman varoitusta tai huomiomerkkiä. Useamman olen havainnut 2023 keväällä. Digitaalinen valvonta näihinkin...
- Kiitokset sujuvasta vedenjuoksusta kotiin ja kodista pois päin! Hinnasta voidaan olla monta mieltä, mutta pääpiirteittäin olen tyytyväinen asiakas.
- Kerrostalossa kaikki hyvin.
- Osaan kysymyksistä vastasin yli vuoden aikana kokemukseni äitini talosta. Siellä ei kai uskottu heti, että vettä ei ole käytetty lainkaan. Muuten kaikki mennyt hyvin.
- Kaikki toimii kuten pitääkin, jatkakaa vaan samaan malliin!
- Yhtiössämme on neljä paritaloa. Meillä on yhteinen vesimittari, mistä näkee kunkin talouden vedenkulutuksen. Vesimittarin lukema on suurempi kuin talouksien yhteenlaskettu vedenkulutus. Meillä ei ole tietoa, mistä erotus johtuu. Tämä on aiheuttanut kummastusta ja huolestumista yhtiömme osakkaissa.
- Liukenematon kalkki häiritsee

Häiriötiedottaminen

Häiriötilanteet

Mitkä olisivat parhaat ratkaisut häiriötilanteiden tiedottamiseksi?



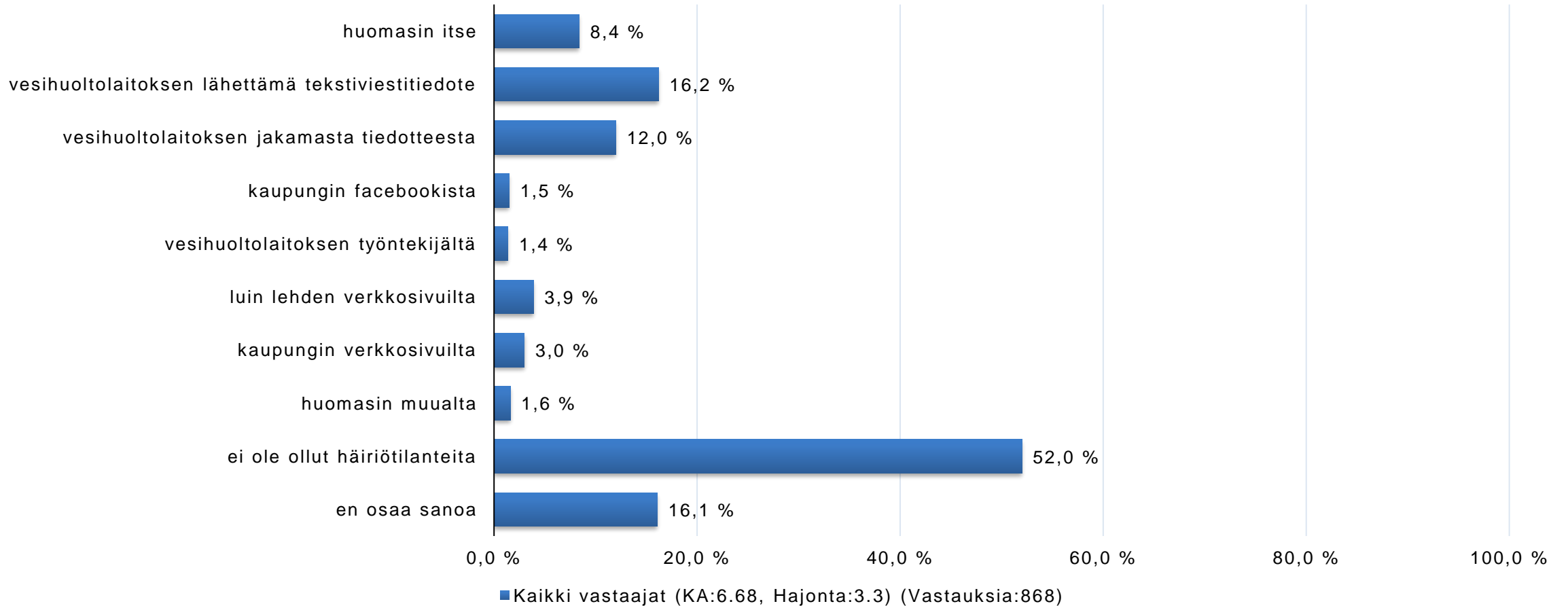
Häiriötilanteet

Mitkä olisivat parhaat ratkaisut häiriötilanteiden tiedottamiseksi? - Jokin muu, mikä

- whatsapp
- Erillinen sovellus puhelimessa
- jokin nopea viestimuoto, esim whatsapp, tekstiviesti
- El ainakaan some.
- Paperikirje on paras jos ennakkoon tiedossa oleva juttu
- kirjeet ja tiedotteet
- hyvinkaa.fi
- Radio

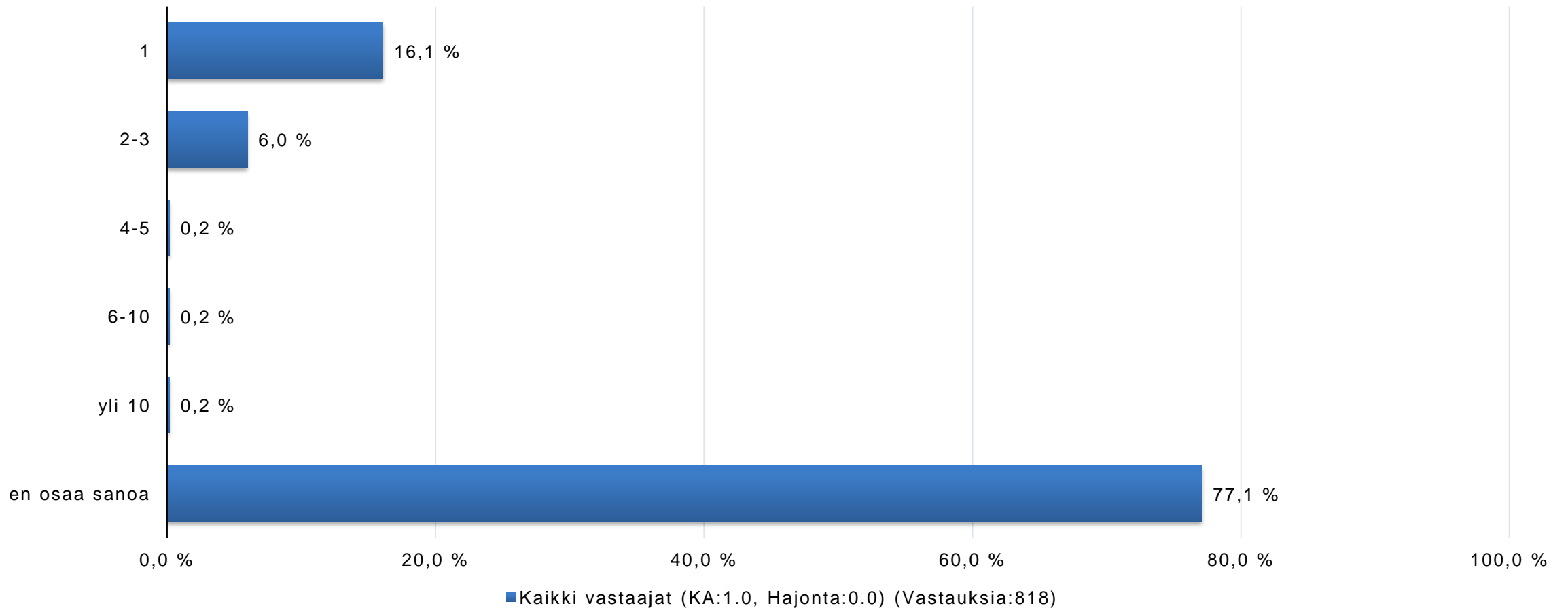
Häiriötilanteet

Mistä olette saanut tietoa häiriötilanteesta?



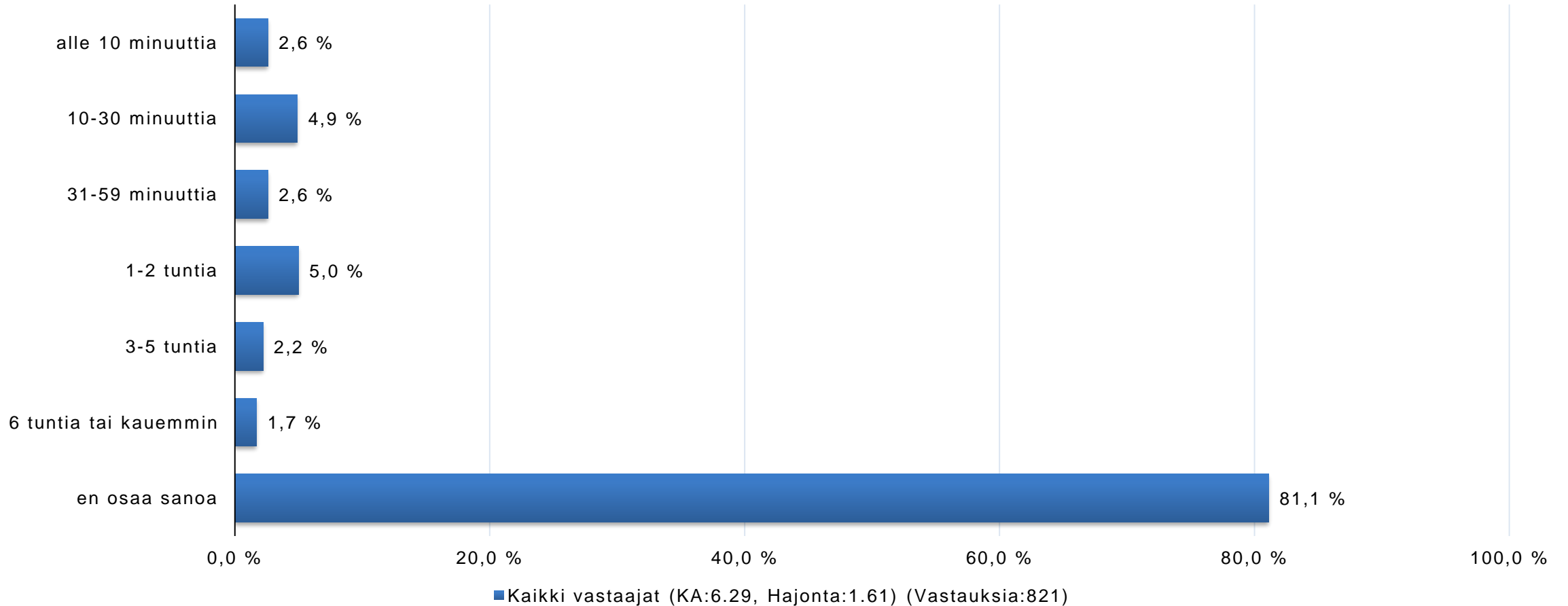
Häiriötilanteet

Kuinka monta vesihuollon häiriötilannetta olette havainnut viimeisen vuoden aikana?



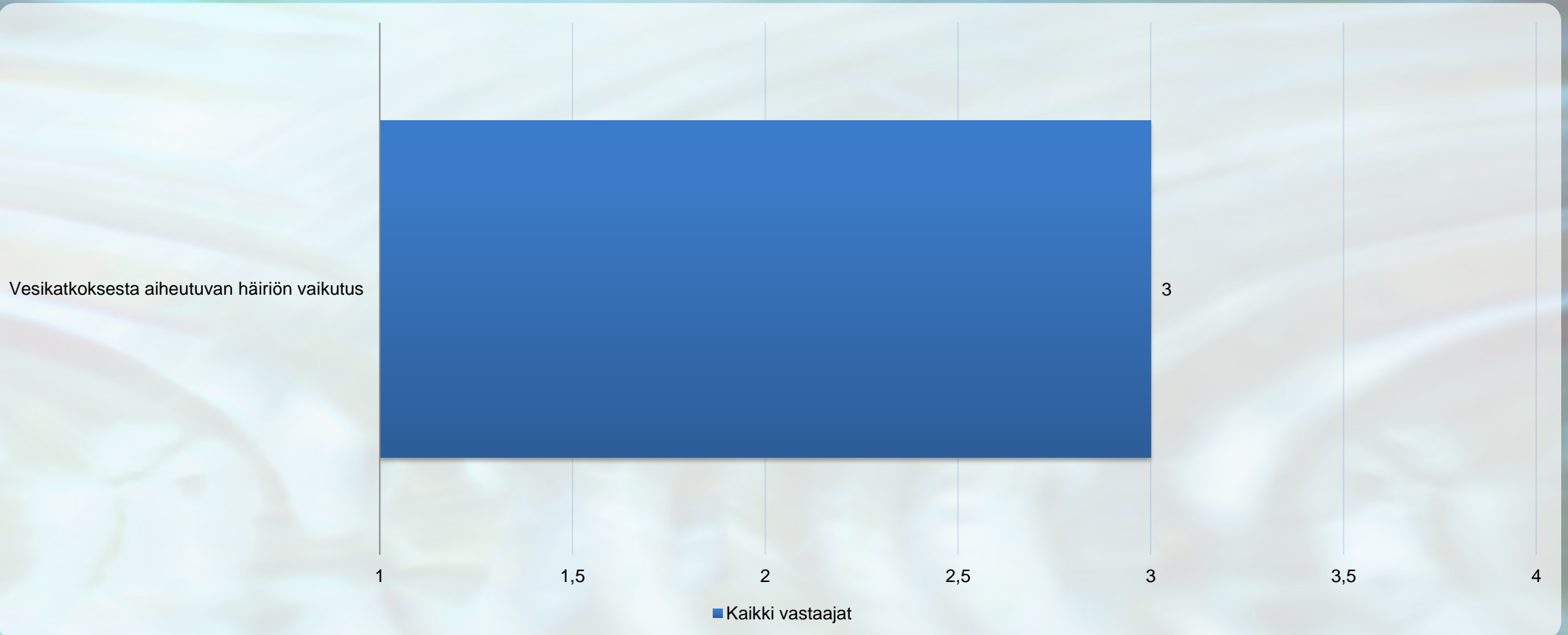
Häiriötilanteet

Kuinka kauan häiriötilanne tai -tilanteet ovat yleensä kestäneet?



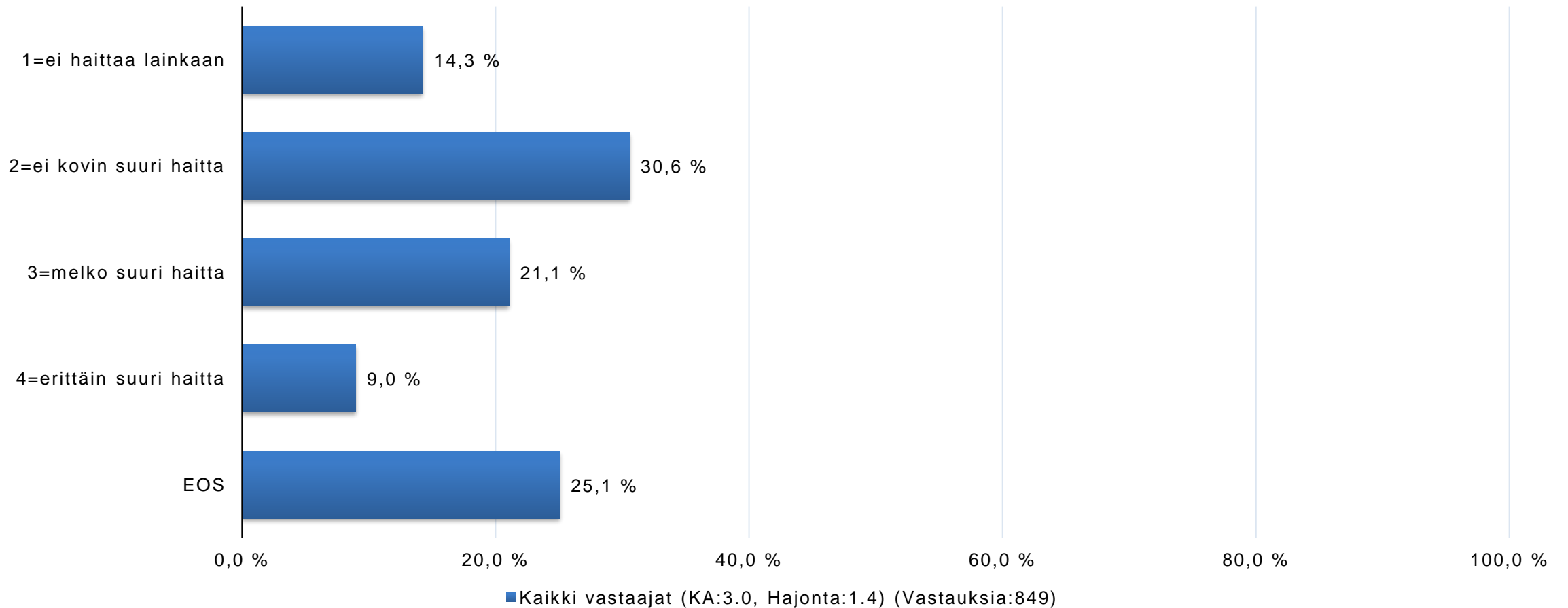
Häiriötilanteet

Vesikatkoksesta aiheutuvan häiriön vaikutus



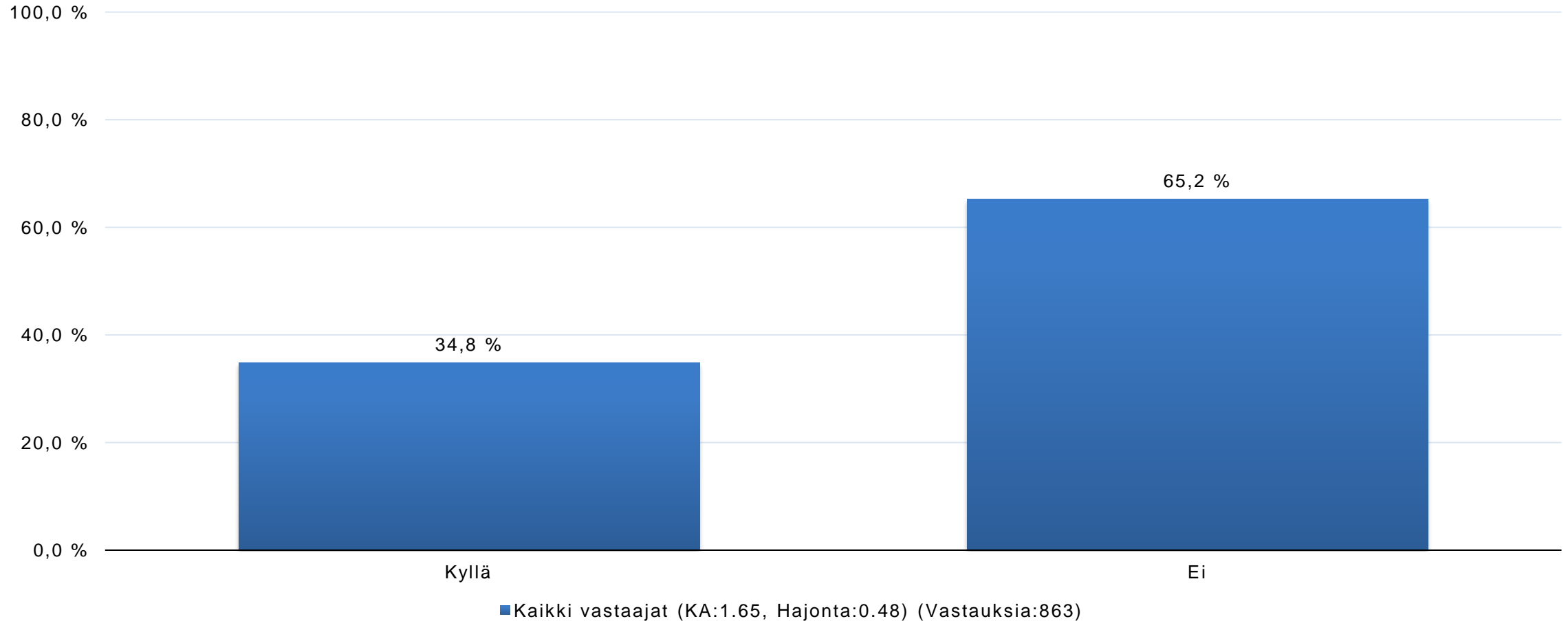
Häiriötilanteet

Vesikatkoksesta aiheutuvan häiriön vaikutus



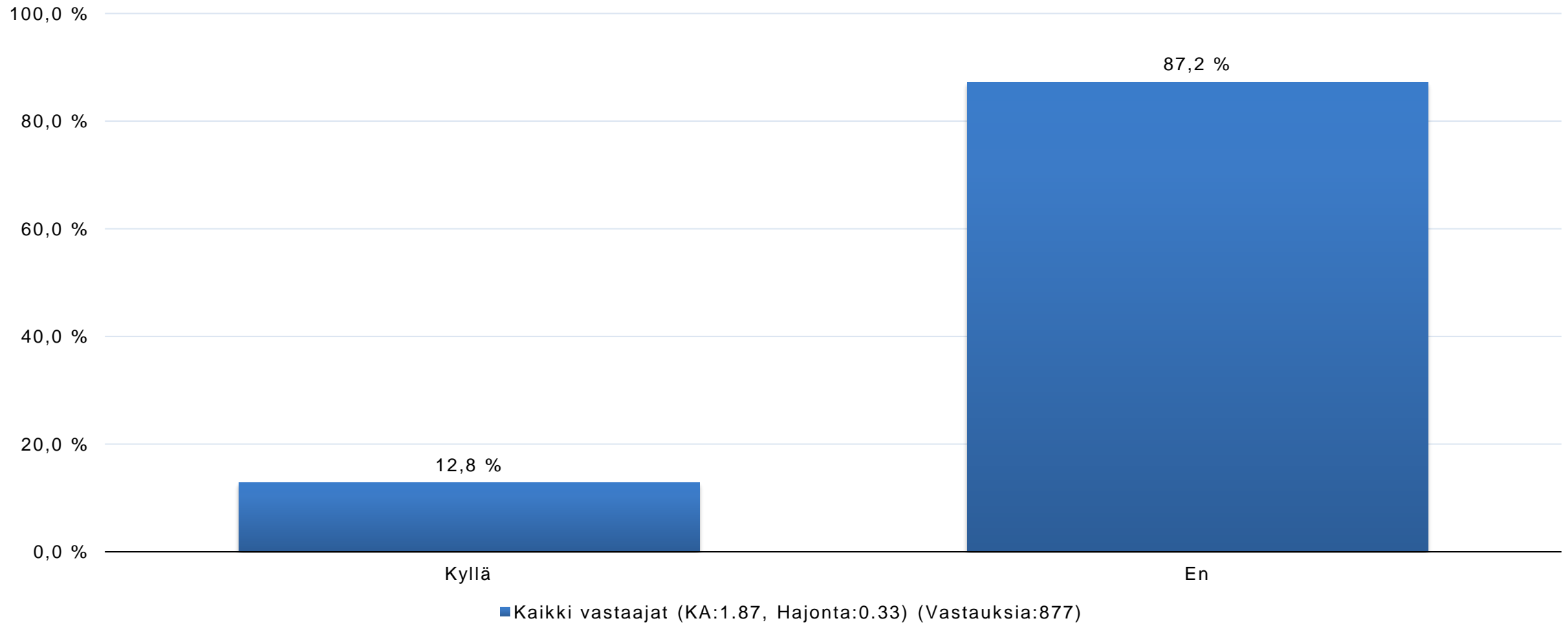
Häiriötilanteet

Tiedätkö, onko vesihuoltolaitoksellanne käytössä tekstiviesti-häiriötiedote-palvelu, jossa laitos lähettää tekstiviestillä tiedon vedenjakelun keskeytyksistä?

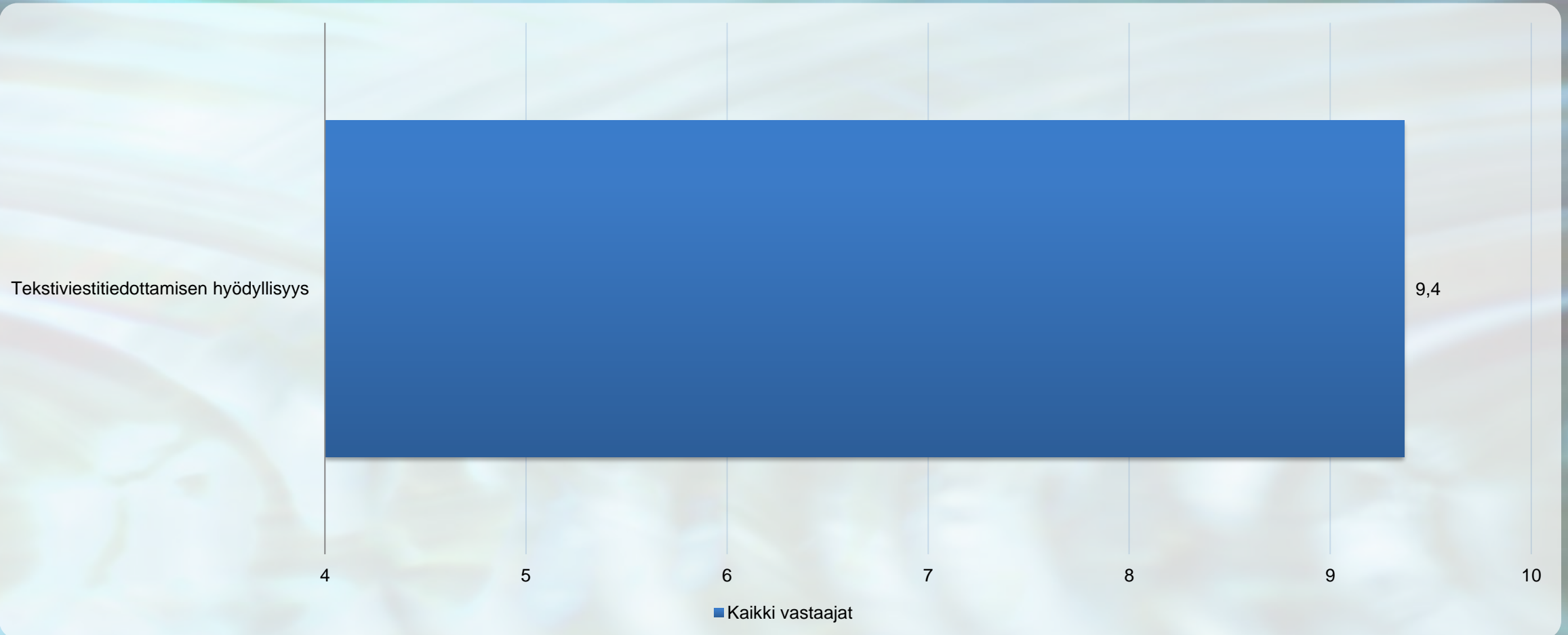


Häiriötilanteet

Oletteko kuluneen vuoden aikana saanut tekstiviestin tai -viestejä vedenjakelun keskeytyksistä?



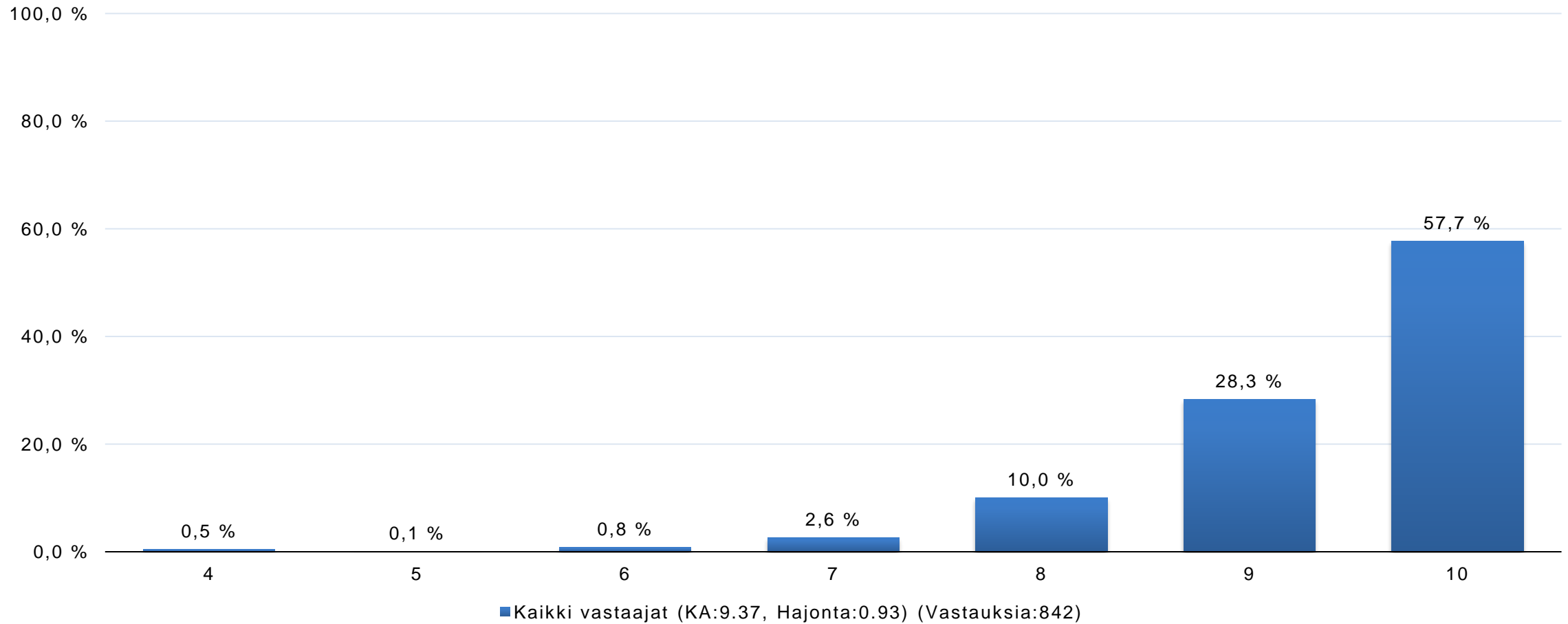
Tekstiviestitiedottamisen hyödyllisyys



Häiriötilanteet

Tekstiviestitiedottamisen hyödyllisyys

(4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



Kehitysideoita ja palautetta Hyvinkään Vedelle



Kehitysideoita ja palautetta Hyvinkään Vedelle

- Soitettaessa vesilaitokselle oli todella vaikeata saada asiakaspalveluun yhteyttä
- Olemme asuneet tässä talossa noin 2,5 vuotta eikä mitään ongelmia ole ollut kertaakaan.
- Hyvää samaa vettä jatkossakin, hienommat logolliset autot asennushenkilöille ja vesikatkoista laajalti tiedotetta.
- Etäluenta, päiväkohtainen kulutus nähtäville asiakkaille portaalin kautta ;)
- Kyselyä voisi parantaa niin, että jos ei ole ollut häiriöitä, niin sen siihen liittyvät kysymykset jäisivät pois.
- Hyvää asiakaspalvelua on ollut aina, kiitos siitä :)
- Jos hulevesijutut kuuluu Hyvinkään Veden vastuulle, niin luultavasti tälläkin alueella voisi kaivoja välillä tyhjätä hiekoista toiminnan takaamiseksi..
- Jäteveden määrän seuranta omakotitaloihin.
- Kehittää uuden liittymäasiakkaan liittämisen prosessia. Omakotitalomme liittämisen kaikkien asioiden selvitys jäi talomme remontin yhteydessä meidän itsemme hoidettavaksi ja mm. liityntäpisteen etsiminen tapahtui omalla kustannuksellamme (kaivinkone ja kuski noin 2000 euron arvosta), koska emme vesilaitokselta löytäneet tahoja, joka olisi ottanut asiasta vastuuta. Kaivuun yhteydessä selvisi, että liityntäpumppaamo oli alimitoitettu ja vesilaitoksen tuli investoida uusi. Tämä tapahtui vasta kun asia eskaloitiin toimitusjohtajalle kun muuttoaikataulumme jo painoi päälle.
- Tiedottamista enemmän.
- Tällä hetkellä meillä/teillä menee hyvin.
- Kiitos hyvästä ja asiantuntevasta palvelusta.

Kehitysideoita ja palautetta Hyvinkään Vedelle

- Selkeät nettisivut, josta löytyy tarvittavat yhteystiedot. Esim. Puh. Numerot, sähköposti jne.
- +++
- Ei mainittavaa
- Kaikki OK !!!
- Tar itsis etäluettavan mittarin Kautokatu 5
- Ei takaisin soittoa! IHMINEN vastaamaan jotta saa tarvittaessa avun HETI.
- Vedenkulutuksen tiedon avoin rajapinta api / rest . Tai paikallinen liitosmahdollisuus asiakkaan rau järjestelmään baknet , modbus tms väylä.
- Tarkastakaa viemäreiden kunto ja toiminta. On viitteitä siitä ettei asiat ole kunnossa koko Vehkojan alueella.

- Kaikki toimii hyvin
- Selkeämmät laskutuskäytännöt sekä tiedottaminen sekä palveluista, että häiriötilanteista olisi hyvää asiakaspalvelua.
- Hyvää työtä ja luotettavaa toimintaa.
- Veden laatu on ”tydyttävällä” tasolla.

Kehitysideoita ja palautetta Hyvinkään Vedelle

- Miksi mun pitää maksaa jätevesimaksua siitä vedestä jolla sadetan uutta nurmikkoani? Ehdotin vesimittaria ulkohanaan. Voisi vähentää luvut toisistaan. "Ei käy" "Miksei?" "Muuten kakki tekisivät niin" "Miksi on jätevesimaksu ylipäänsä sitten - eikö voisi olla kiinteä hinta?" "Ei se käy" "Miksei?" "No kun meillä on asiakkaita joiden ei tarvitse maksaa jätevedestä" "Keiden?" "Klik"
- Laskutus selkeämmäksi
- Varautuminen huleveden yllättävään hetkittäiseen lisääntymiseen.
- Tekstiviesti pitäisi saada perheen molemmille aikuisille
- Työmaat välillä kismittää mutta sellaista on elämä.
- Vesilaitosta ei saa myydä yksityiselle toimijalle.
- Uudiskohteisiin voisi asentaa jo etäluettavaa mittareita. Omani valmistui 2022.
- Hieman lyhyempiä kyselyitä :)
- Jos veden kalkkipitoisuutta saisi laskettua, olisi hyvä.
- Enemmän näkyvyyttä eri tilaisuuksiin :)
- Laskutus on vaikeaselkoinen. Voisiko laskutuksen saada selkeämmin ymmärrettäväksi. Hinnat auki selkeästi.
- Kalkin määrää, jos saisi laskettua niin ei olisi mitään ongelmaa :)

Kehitysideoita ja palautetta Hyvinkään Vedelle

- Vesi maksaa liikaa omakotitaloasukkaalle.
- Pitäkää toiminta hyvällä tasolla.
- Jatkaa samalla mallilla niin hyvä on!
- Nykyisellä hintatasolla tulee pystyä pitämään korkea taso kaikilla toiminnan alueilla.
- Riihimäkeläiset työkaveritkin sanoo, että "Hyvinkäällä on hyvä vesi!"
Ja hörppivät lasilliset, ennen kuin lähtevät kotiin. :)
- Kesäkuukausien (heinä - elokuu) alennus jätevesimaksuun, koska vettä tarvitaan kasteluun.
- Sähköpostilla vesimittarilukeman ilmoittaminen tökkii, palvelimessa ilmeisesti aina ruuhkaa, kun ilmoittaa että jää odottelemaan perillepääsyä.
- Kaikki tuntuu toimivan
- Meillä oli reilu vuosi sitten katkos (Aholankadulla oli vuoto). Naapureillemme tiedotettiin tulevasta vesikatkosta, mutta ei meille. Sain tiedon tutulta kaivinkonekuskilta joka oli juuri aloittanut työt vuotoalueella. Eli varmistakaa, että tiedotatte kaikille asianosaisille ennen töiden aloittamista.
- Hyvin menee, näin kannattaa jatkaa.
- Vesimittarit etäalueattaviksi

Kehitysideoita ja palautetta Hyvinkään Vedelle

- Jatkakaa hyvää toimintaa!
- Jatkakaa samaan malliin, mutta Tilhenkujan viemäri runkoverkko ja hulevesi verkko, juomavesi putkisto on tiensä päässä, uusintaa olisi hyvä tehdä ennen kun pettää jostain vanha putkisto.
- En ole ihan varma oletteko tiedottaneet asiakaslehdessä tai muualla, mutta vastuullisuudesta/kierrätys/tehokkuusasteesta voisi olla järkevää puhua.
- Veden maku aivan hirveä . Juoma kelvotonta .
- Homma on toiminut hyvin - kiitos siitä!
- Tiedottaminen paremmaksi, miten toimia häiriön sattuessa.
- Haluaisin tietää enemmän vedenpuhdistamoiden toiminnasta esim. miten liete hyödynnetään (biokaasuksi?) Itämeren suojelehan lähtee täältä Vantaan latvoilta myös. Onko Hyvinkään vesi mukana Vantaajoen suojelelussa ja miten. Korjausvelka verkostossa on melkoinen, millä veden hinnalla sitä voitaisiin pienentää järkevästi. Mikä on hulevesi tilanne ja ollaanko kaavoituksen kanssa yhteistyössä mietitty esim. pidätysaltaita ja muita hulevesiasioita. En ole facebookissa, joten sähköinen uutiskirje olisi myös paikallaan. Kiitos ja tsemppit sinne.
- Kiitos
- Olen työni kautta perehtynyt hieman Järvenpään Veden toimintaan ja voin sanoa, että täällä asiat hoituvat paremmin, eikä Järvenpään Vedelläkään mene huonosti.
- Kesäajan maahan imeytyvä kasteluvesi pitäisi saada erotettua jäteveden laskutuksesta, esim. talviajan keskimääräistä kulutusta soveltamalla.

Kehitysideoita ja palautetta Hyvinkään Vedelle

- Vastausnapit ei tahtonu toimia iPhone 14:lla
- Omakotitalon laskutus pitäisi saada vuokralaisen nimiin. Aivan turhaa sähläystä tulee nykyisellä toimintatavalla.
- Isojen vesijohtoremonttien jälkisiivous ja loppumaisemointi paremmaksi.
- Hyvin on homma toiminut ja tavoitteena tietty kulutuksen mukainen ajantasalaskutus, kun on nyt tuo uusi mittarikin??
- Jatkakaa samaa mallia, kiitos.
- Mikäli häiriötiedotteita lähetetään, olisi äärettömän tärkeää lähettää ne molemmille asukkaille.
- 2019 sain viestin mittarin vaihdosta ja vaihto hoitui sovitusti ajallaan.
- Jatkossakin hyvää laadukasta vettä. Samoin hyvin toimivat viemärit.
- Tietysti olisi kiva saada sivuillenne omaan veden kulutukseen liittyviä tietoja, grafiikkaa ja taulukoita. (kulutus ja laskutustiedot). Omalta kohdaltani veden käyttö on jo nyt niin pientä, että niiden hyödyntäminen esim. kulutuksessa säästäminen on marginaalista.... Ehkäpä laskuarkistokin olisi hyvä. (nämähän ovat tosin jo e-laskujen osalta saatavissa pankistakin. Sähkökadun vesisaneerauksen osalta (väli Vilhelmiinankatu-Kenttätäkatu) kaivurin ja asentajan työskentelyä oli todella mukava seurata. Heidän todella ammattimaisesti ja huolellisesti suorittamansa työn jälki oli sellaista, että ko. välinen osuus tulee kestävästi taatusti seuraavat 50 v.
- Vesi + jätevesi / M3 hinta on ääri rajoilla, eikä niin kalliilla vedellä voi kastella esim. nurmikoita tai puutarhaa, puhumattakaan hoitovastuullemme kuuluvasta kadunvarresta.
- Asun paritalossa. Olisi hienoa jos molemmille saataisiin omat mittarit ja omat laskut. Ettei tarvitsisi laskea itse omaa osuutta laskusta.

Kehitysideoita ja palautetta Hyvinkään Vedelle

- Laskutus tulisi muuttaa yksityishenkilöillä (eli lähes kaikilla), pelkkä veden hinta (puhdas + jätevesi) riittää. Laskutusväli tulisi saada haluttaessa pidemmäksi (6 - 12 kuukautta, voi olla myös etukäteen). Enemmän mahdollisuutta vaikuttaa vesilaskuihin eli perusmaksu pois ja lisätään se veden hintaan, jolloin ihminen voisi itse yrittää vaikuttaa euroihin, nykyinen systemmi kannustaa tuhlaamaan, kun summa on perusmaksujen takia jo valmiiksi julmettu. Vesilaitoksen pitää pyrkiä +- nollatulokseen, kaupunkilaisilta ei saa ottaa ekstraa vedenhinnasta ja tulouttaa ylijäämää kaupungille / tulospalkkioina vesilaitoksen johtajille (heillä on kuukausipalkka). Muistakaa, että olette kaupunkilaisten palvelulaitos ei voittoon pyrkivä yritys, kiitos.
- Autoihin näkyvämmät teipit ja lisää juttuja siitä miten ja mistä vesi tulee medioihin ja facebookkiin. Erityisesti taloyhtiöissä ikäihmiset painaa viemäriin vaippoja jne. mitä ei sinne kuulu. Olisi tärkeää erityisesti vanhoissa taloyhtiöissä että vielä enemmän tiedotettaisiin viemärien toiminnasta. Vois olla hauska vaikka joku esimerkkivideo miten paska pöntöstä matkaa Hyvinkäällä vedenpuhdistamolle ja miten se käsitellään, sekä vesipumppaamoiden esittely ja laadunvalvonnan näyttäminen. Kiitos hyvästä palvelusta vuosien varrella!
- Etäluettavat vesimittarit niitä haluaville
- No jos tommonen tekstiviesti ilmottaminen on käytössä niin laittakaa testiks semmonen viesti mistä ite tietäsin että häiriötilanteessa teillä on numerot ja osoitteet järjestelmässä
- Kalkin määrää pitäisi pyrkiä vähentämään
- Laskutus olisi kiva muuttaa takaisin niin että vuokralaiset maksaa itse laskunsa eikä niin että vuokranantaja joutuu näitä setvimään ja muistamaan.
- Ehkä ideoita tulisi, jos olisi ollut ongelmia :-)
- Ottakaa se etäluettava mittari käyttöön ja kuukausi laskutus. Mielummin maksan joka kuukausi oikean hinnan kulutuksestani kun kerralla ison summan ja lisäksi jonkun arvion mukaan . Ei tämä nykyinen laskutus ole nykyaikaa 2023 luvulla. tähän varmaan saisi hälyytyksenkin tehtyä jos tulisi esim vuotoja talossa kun veden kulutus lisääntyisi.

Kehitysideoita ja palautetta Hyvinkään Vedelle

- Veden paine on välillä liian alhainen kun käy suihkussa. Veden tulo suihkun yläosasta siirtyy alahanaan.
- Pitäkää hinnat kohtuullisena myös meille eläkelaisille
- Asiakkeelle olisi hyvä ilmoittaa alueensa mahdolliset huolto/korjaustöiden ajankohdat. Aikajanalla 0-20 vuotta. Ja ilmoittaa myös mitä on korjauksia on tehty 0-20 vuotta sitten.
- Hyvin pelaa
- Etäluettava vesimittari
- kalkin vähentäminen
- Jokos saisi etäluettavan vesimittarin.
- Meillä käytiin tarkistamassa tilanne vesimittarin vaihdon suhteen. Miehellä oli mukana väärä mittari, he lupasivat palata asiaan kunsaavat oikean mittarin. Tästä on nyt jo yli vuosi ja edelleenkaan mittaria ei ole vaihdettu. Eikä asiasta ole tiedotettu sen jälkeen,
- Asiat ovat toimineet hyvin. Olemme tyytyväisiä.
- Edellisestä jakelukatkoksesta tuli tekstiviesti 14.3.2023, mutta siinä kerrottiin ainoastaan katkoksen alkamisaika. Olisi hyvä saada myös arvio kestosta sekä kuittaus kun katkos on päättynyt.
- Laskun layoutia voisi kehittää. Jos mittarilukemia ilmoittaa vuoden aikana useampia kertoja, muuttuu lasku melko epäselväksi. Arviolaskuun perustuvasta laskusta pysyy vielä kärryillä.
- Hyvinkääläinen vesi on kyllä erinomaista

Kehitysideoita ja palautetta Hyvinkään Vedelle

- Kehittäisin kyselykaavaketta. On suuri mahdollisuus, että vastauksesta ei selviä oikea tieto. Samalla EOS on sana kiitettävä ja nopeasti vastattuna kiitettävä on sitten en osaa sanoa.
- Hyvä, että ilmoitatte palautekyselystä myös verkkosivuilla. Sähköpostiin tuleva epämääräisen yrityksen tekemä ilmoitus ei ainakaan itselleni olisi riittänyt.
- Näitä tutkimuksia useammin. Olen nyt asunut Hyvinkäällä kohta 2 vuotta ja tutkimus oli eka kerta minulle.
- Liian pitkä kysely. Vastaaja turhautuu, kun osa kysymyksistä ei ole hänelle suunnattuja, mutta niitä on mahdoton sivuuttaa digitaalisin keinoin.
- Hyvää kesää koko Hyvinkään Veden porukalle!
- Vesimittarin vaihdon aikataulusta olisi hyvä saada tietoa.
- Tekstiviesti palvelu käyttöön mm. häiriötilanteissa, kiitos.
- Meille soitettiin ja sovittiin etäluettavan mittarin asennusajankohta. Ketään ei saapunut paikalle sovittuna ajankohtana eikä kukaan palannut Hyvinkään Vedestä asiaan. Nyt tapahtumasta on kulunut puoli vuotta. Erikoista toimintaa.

Kiitos!

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

Kehityspäällikkö Kari Junnola
kari.junnola@servitium.fi

