



Asiakastyytyväisyystutkimus 2025

 **SERVITIUM**

Asiakkuuspäällikkö Samu Pellikka

puh. 045 128 7477

samu.pellikka@servitium.fi

Kehityspäällikkö Kari Junnola

kari.junnola@servitium.fi



SISÄLLYS

Sivu 3	Yhteenveto ja tulokset
Sivu 9	Taustatiedot
Sivu 11	Vesihuollon tunnettuus ja asiointi Hyvinkään Vedellä
Sivu 25	Vesihuoltopalveluiden asiakastyytyväisyys
Sivu 26	VVCEM Vesijohtoveden laatumittarit
Sivu 31	VVCEM Palvelun laatu- ja imagomittarit
Sivu 45	VVCEM Veden jakelun ja jätevesiviemäröinnin mittarit
Sivu 54	Häiriötilanteet
Sivu 61	Avoimet palautteet ja kehitysideat



Hyvinkään Veden asiakastyytyväisyystutkimus 2025

Yhteenveto

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää asiakkaiden kokemuksia Hyvinkään Veden laadusta, toiminnasta ja imagosta sekä löytää ideoita ja parannuksia toiminnan kehittämiseksi.

Hyvinkään Veden asiakastyytyväisyystutkimuksen tiedonkeruu toteutettiin **2.6.2025 - 25.7.2025** välisenä aikana online-kyselynä. Asiakkaat kutsuttiin vastaamaan kyselyyn henkilökohtaisilla sähköpostikutsuilla Servitiumin tutkimusjärjestelmästä. Linkki julkaistiin myös Hyvinkään Veden verkkosivuilla.

Sähköpostikutsuja toimitettiin onnistuneesti perille 3608 vastaajalle. Kyselytutkimukseen vastasi sähköpostikutsujen kautta 917 asiakasta ja sähköpostien vastausaktiivisuus oli **25 %** kutsun saaneista vastaajista. Kaiken kaikkiaan vesihuollon asiakastyytyväisyystutkimukseen vastasi **950 Hyvinkään Veden asiakasta**.

Vesihuollon asiakastyytyväisyyden numeraalisten mittareiden keskiarvo oli kouluarvosanalla mitattuna **9,2**. Kokonaisarvosanaksi asiakkaiden kokemukselle Hyvinkään Veden vesi- ja viemärihuollosta asteikolla 1-5 (hymynaamat) saatiin **4,4**. Asiakkaat kokevat vesihuollon palvelut erittäin luotettavina ja toimivina. Näin korkeat arviot osoittavat, että peruspalvelut, kuten veden laatu, toimitusvarmuus ja häiriöttömyys, täyttävät tai jopa ylittävät asiakkaiden odotukset. Vahva asiakastyytyväisyys luo hyvän lähtökohdan jatkuvalle kehittämiselle ja asiakassuhteiden vahvistamiselle.



Hyvinkään Veden asiakastyytyväisyystutkimus 2025

Yhteenveto

Hyvinkään Veden asiakkaat ovat pääosin erittäin tyytyväisiä vesihuollon toimintaan. Tärkeimmiksi tyytyväisyyttä lisääviksi tekijöiksi nousivat erinomainen vedenlaatu sekä vesihuollon häiriöttömyys. Jopa **88 %** vastaajista ei ollut havainnut lainkaan häiriöitä palveluissa viimeisen vuoden aikana.

- ”Kaikki aivan ok...jatkossa vaan samaan malliin, niin on hyvä...!”
- ”Hyvää toimintaa:)”

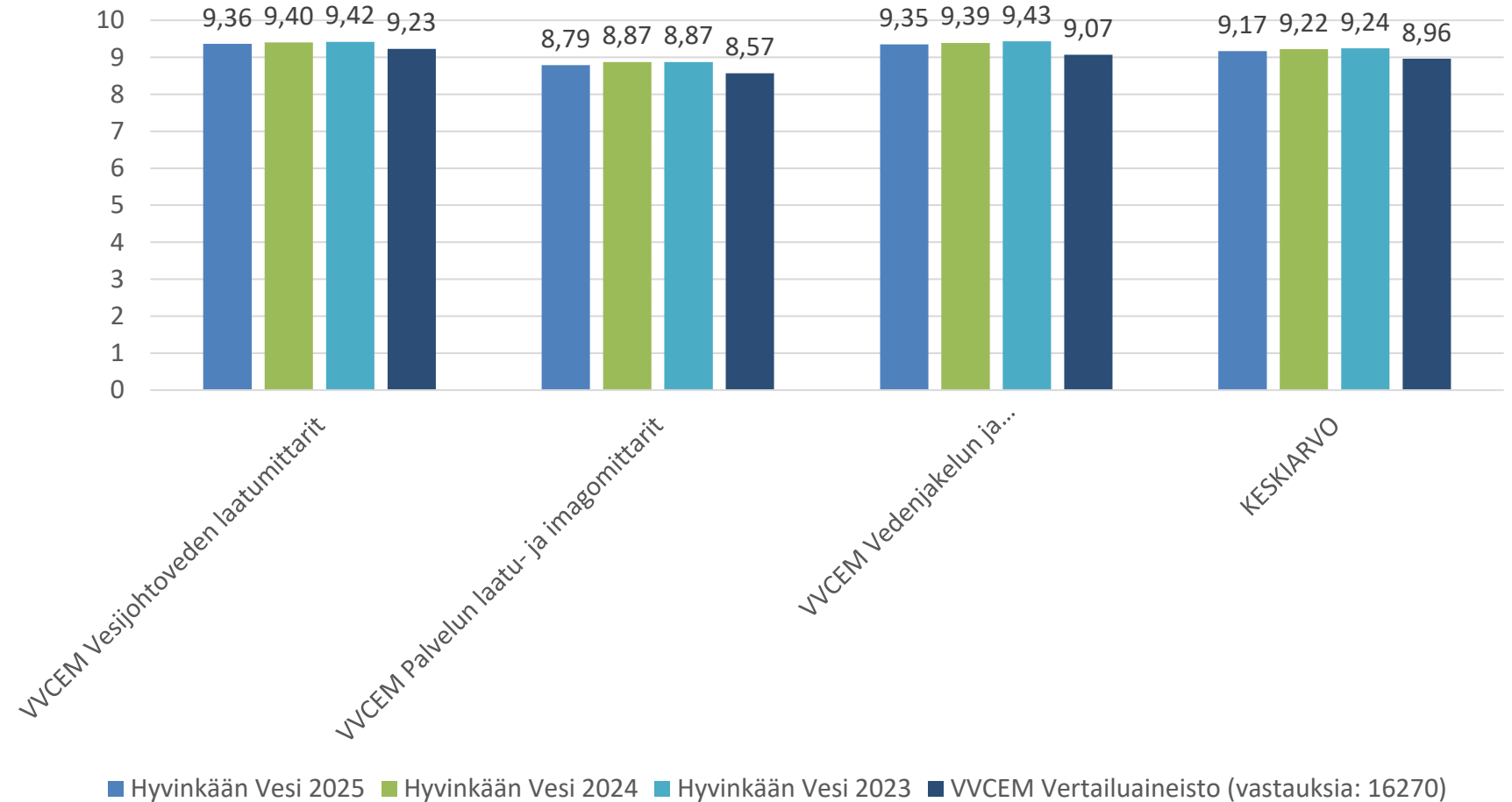
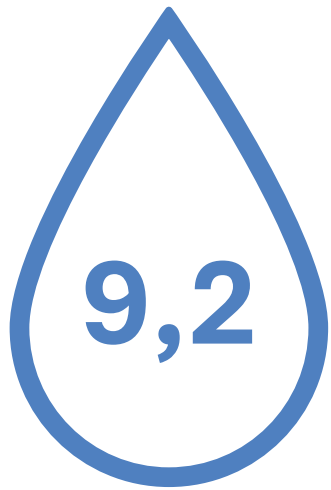
Veden laatua ja makua pidetään poikkeuksellisen hyvänä.

- ”Kiitos hyvästä ja raikkaasta vedestä!”
- ”On hienoa, että suoraan hanasta voi juoda näin laadukasta vettä.”

Vaikka veden laatua kiitellään yleisesti, palautteissa mainitaan myös kalkkipitoisuuden aiheuttavan ajoittain haittaa arjessa, kuten kodinkoneiden tai hanojen käytössä.

- ”Vesi on kovin kalkkipitoista. Voisiko asiaan vaikuttaa jollakin tavalla?”
- ”Vesi ja sen käyttö on helppoa ja vaivatonta. Ainoa haaste veden kanssa alueellamme on sen kalkkisuus.”

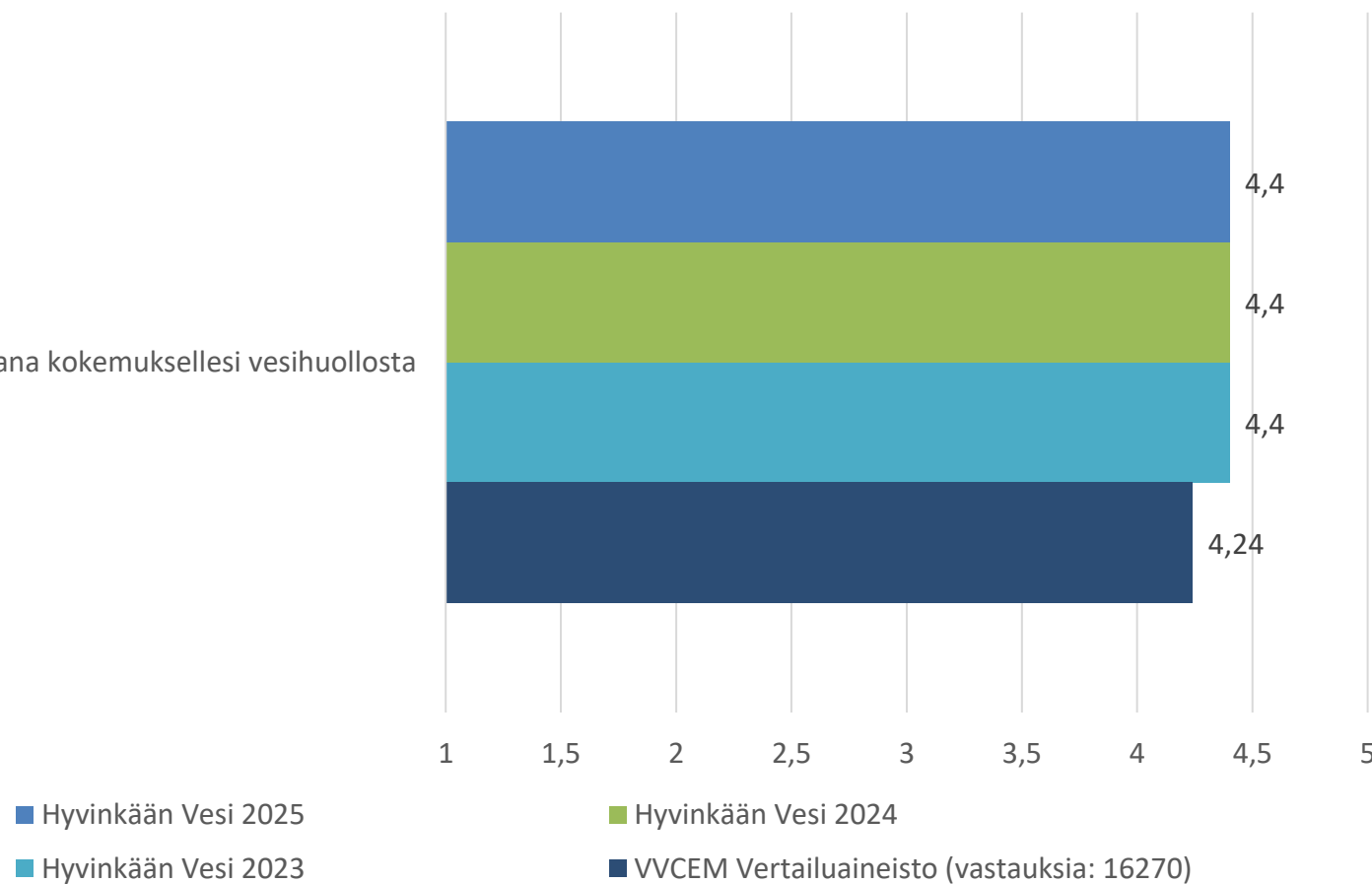
Numeraalisten mittareiden kokonaiskeskiarvot 2023-2025



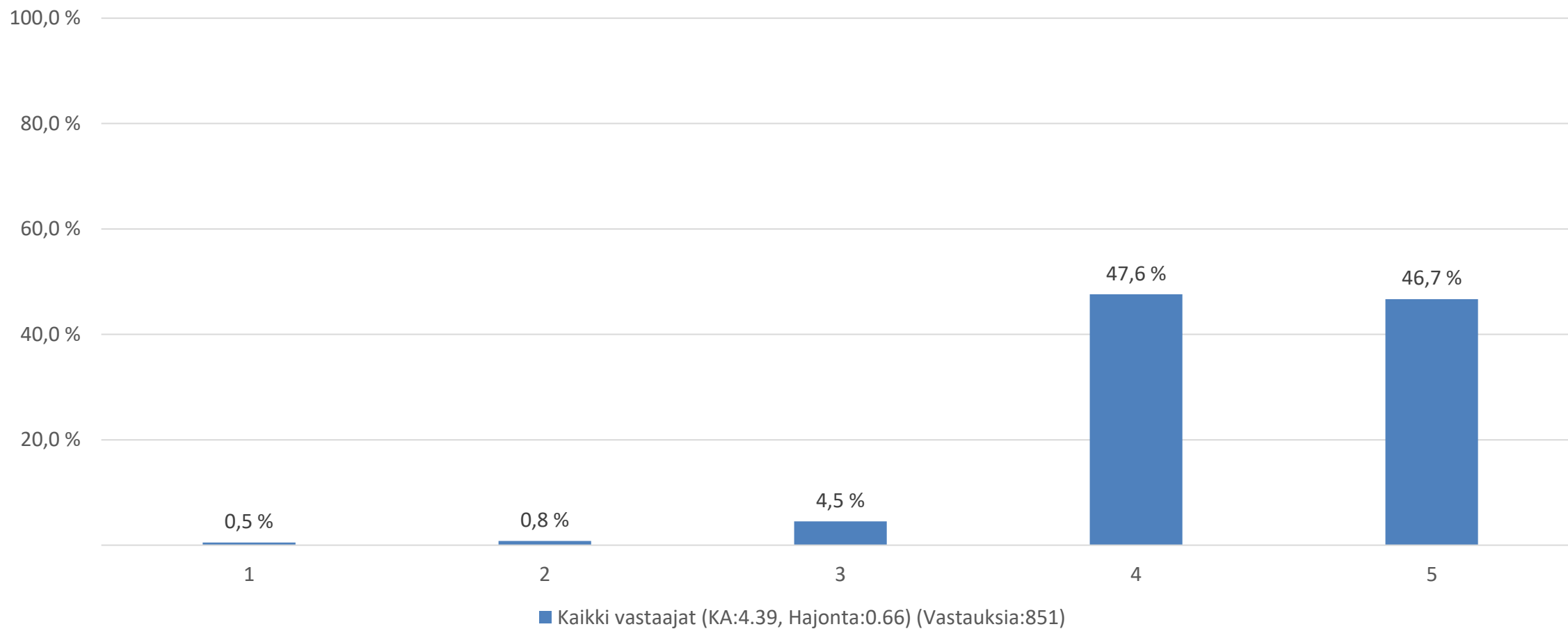
Vesihuollon kokonaisarvosana 2023-2025



Kokonaisarvosana kokemuksellesi vesihuollosta



Kokonaisarvosana kokemuksellesi vesihuollosta – vastausten jakauma

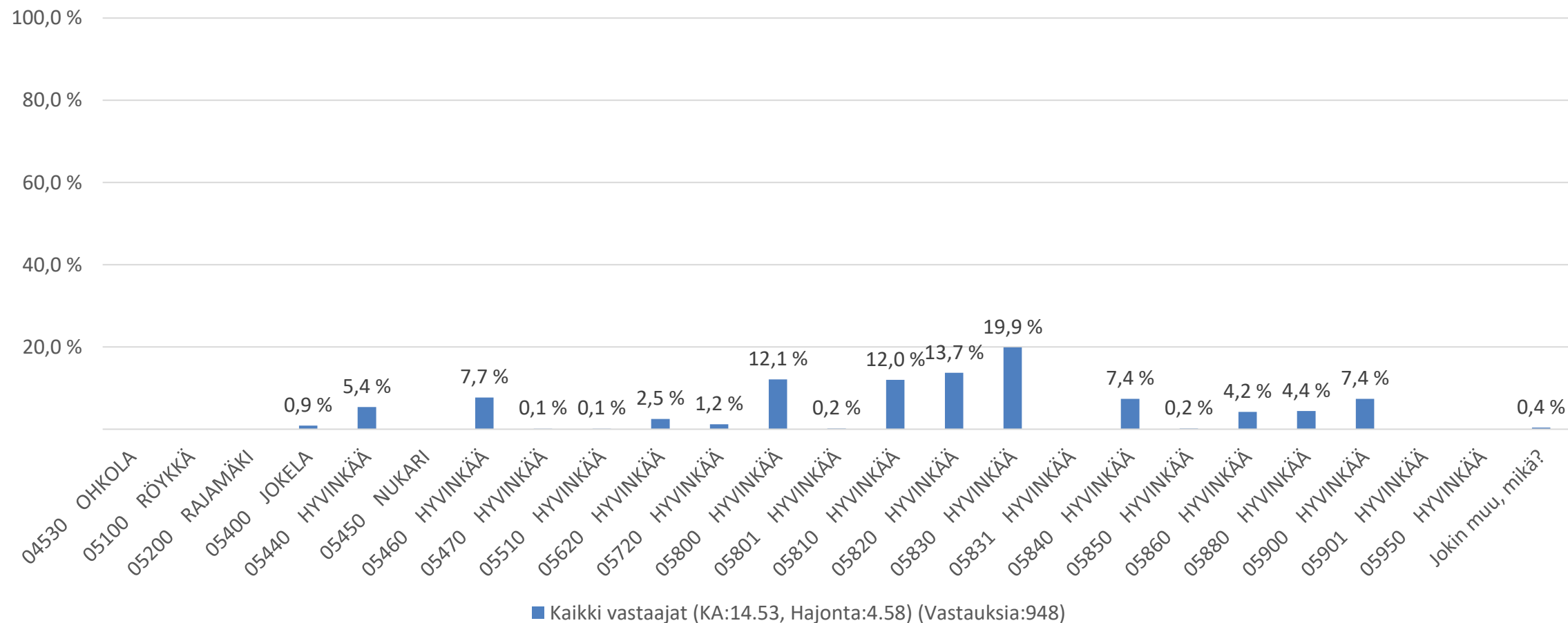


[illegible]



TAUSTATIEDOT

Vastaajien taustatiedot - Postinumero





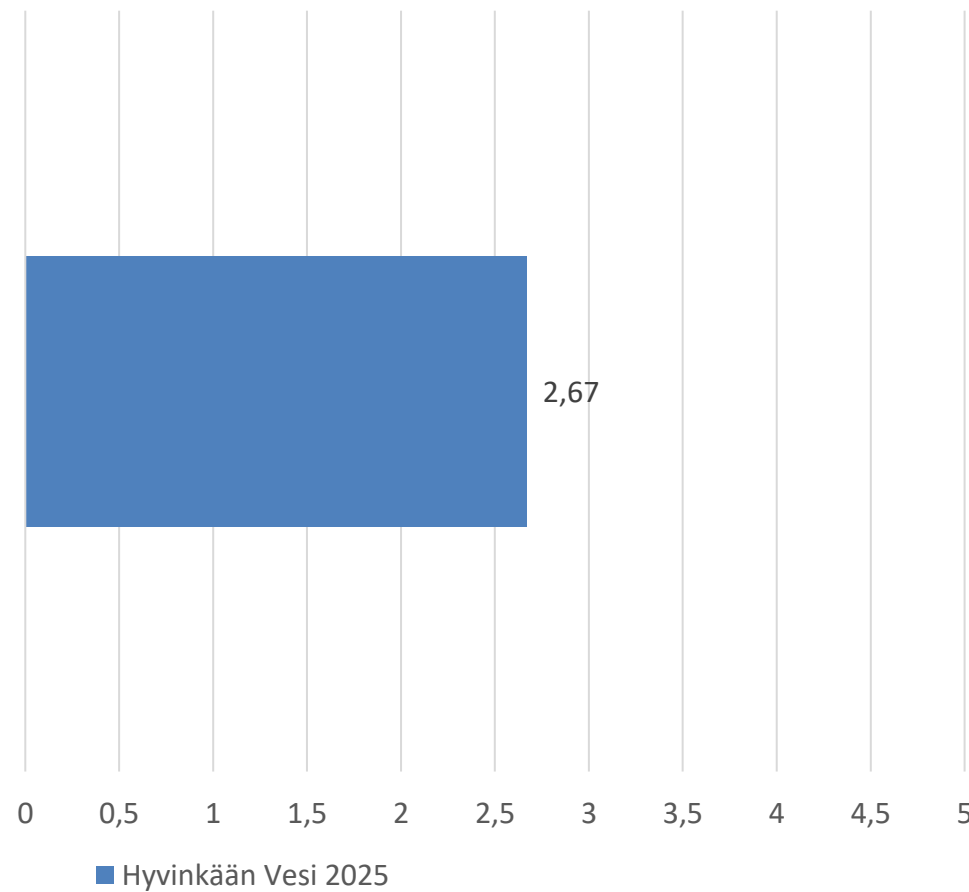
VESIHUOLLON TUNNETTUUS JA ASIOINTI
HYVINKÄÄN VEDELLÄ

Kuinka hyvin tunnet Hyvinkään Veden?

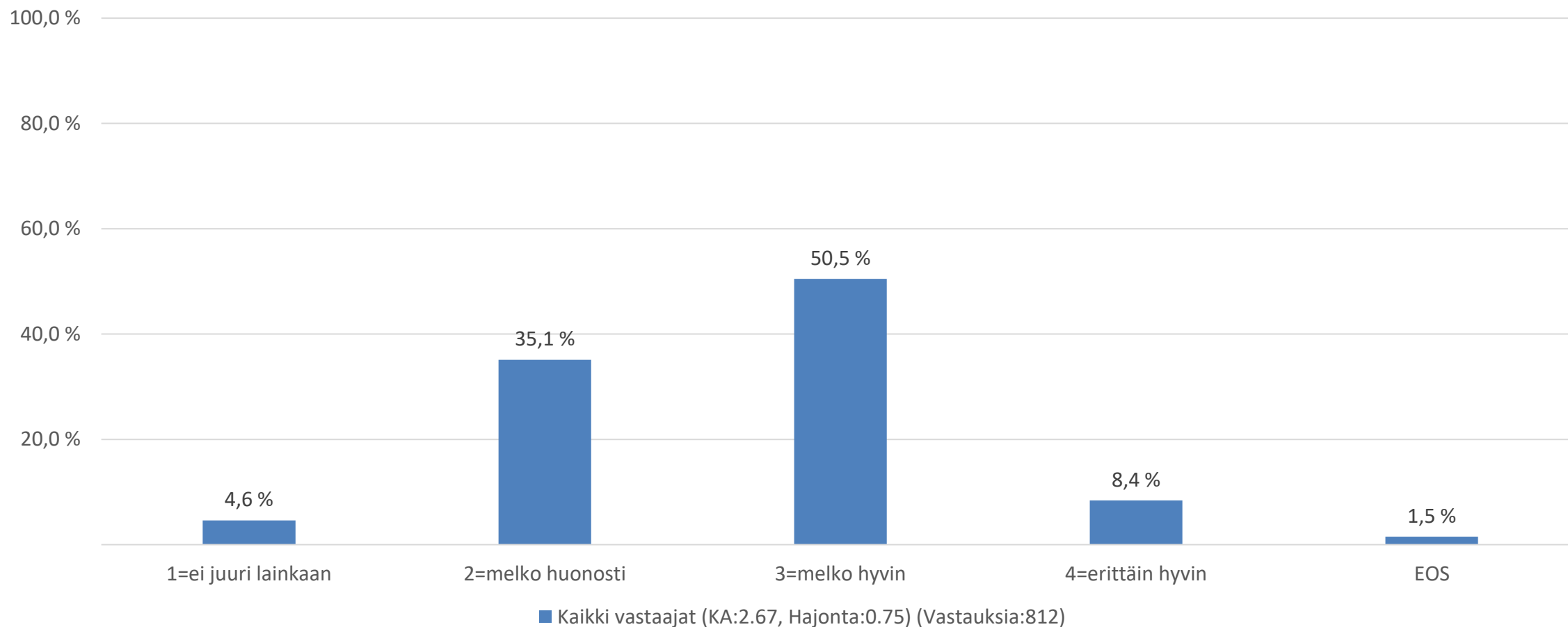


Hyvinkään Veden
tunnettuus asteikolla 1-4

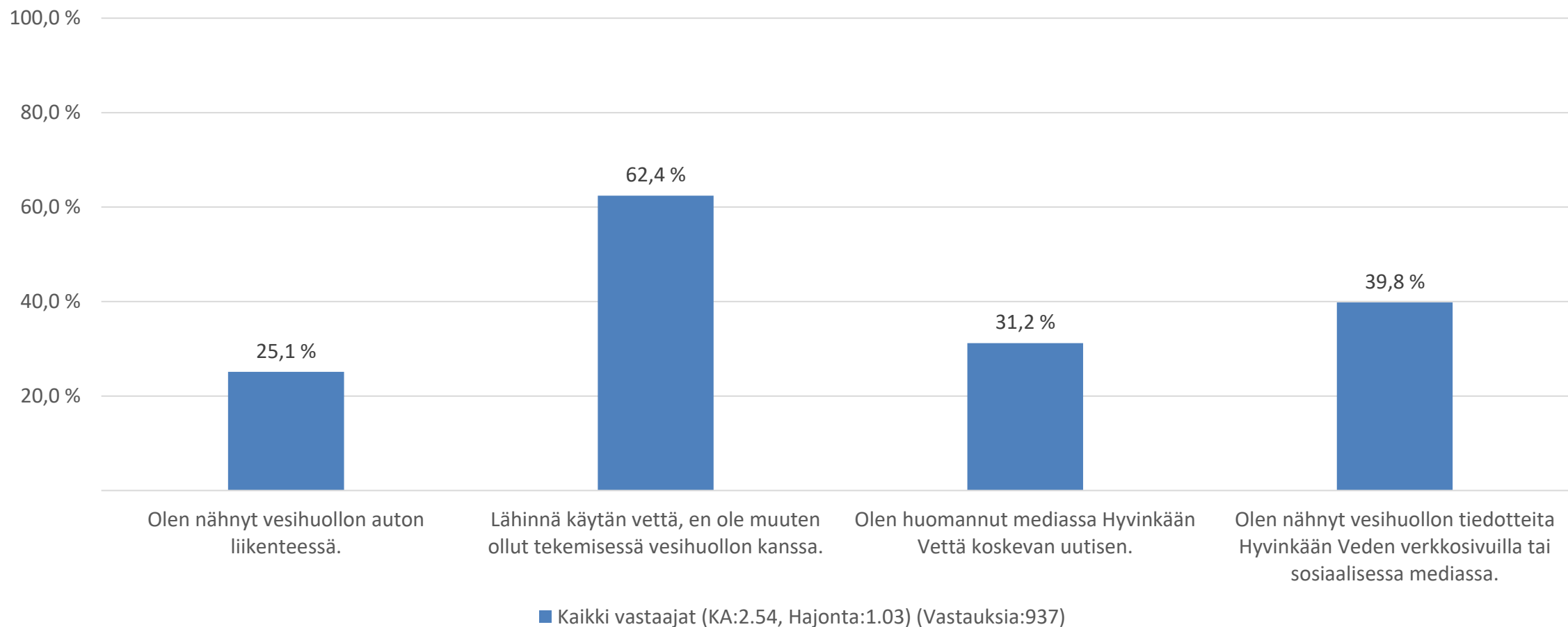
Kuinka hyvin tunnet Hyvinkään Veden?



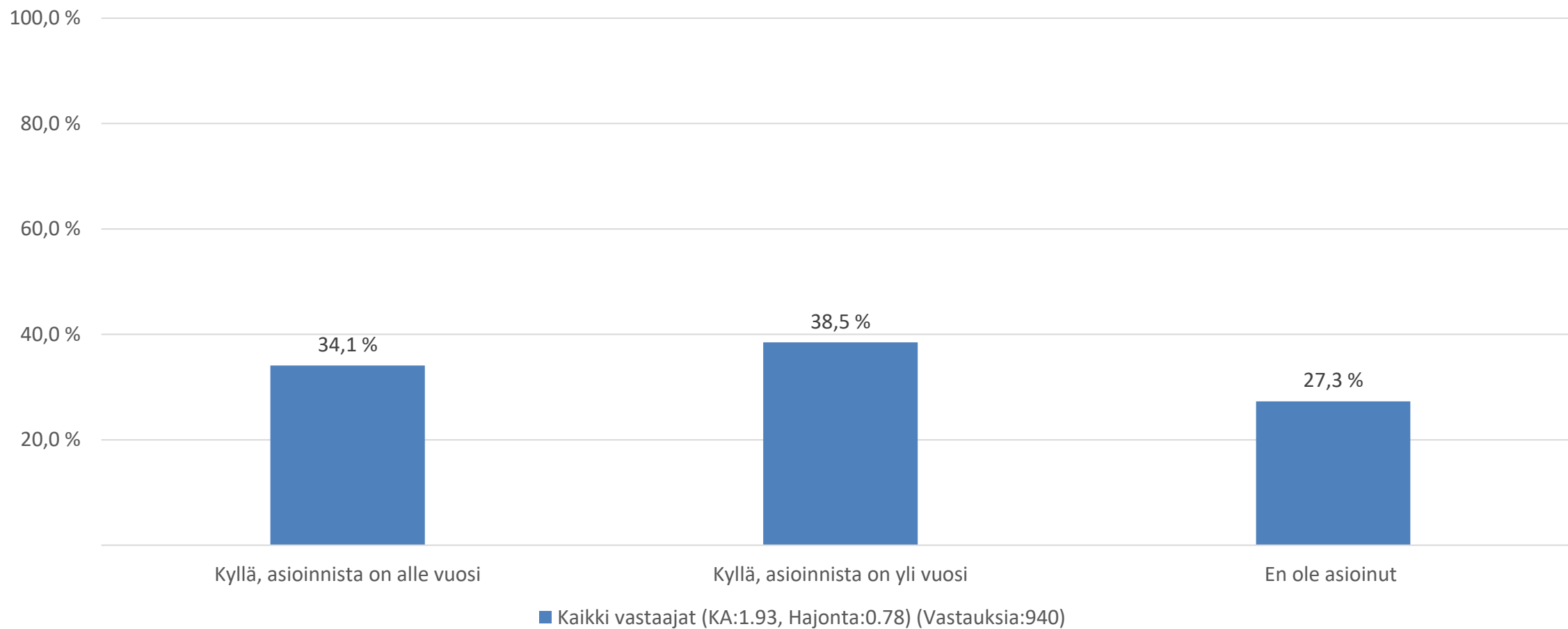
Kuinka hyvin tunnet Hyvinkään Veden? – vastauksien jakauma



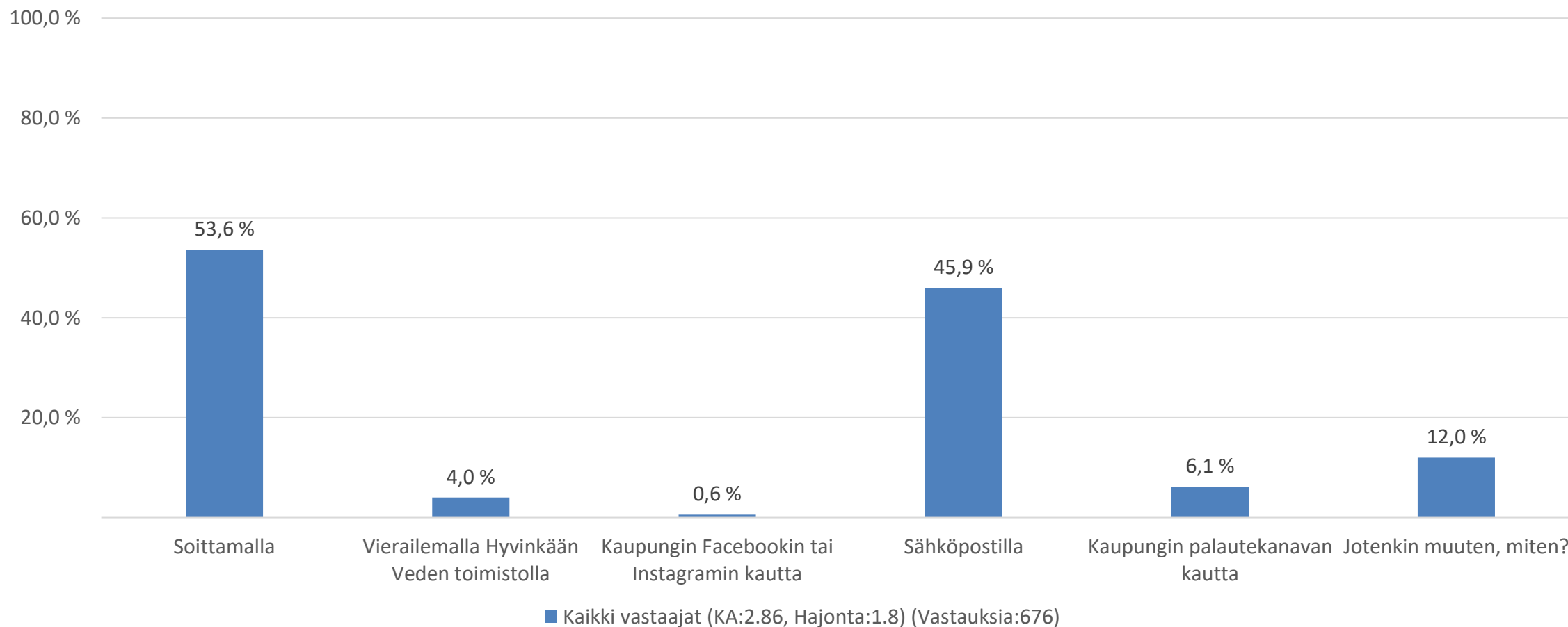
Miten hyvin tunnet Hyvinkään Veden?



Oletko asioinut Hyvinkään Veden kanssa?



Millä tavoin hoidit asiointisi?



Millä tavoin hoidit asiointisi? - **Jotenkin muuten, miten?**

- Hyvinkään veden sivuilla ehkä?
- website
- Teiltä päin soitettiin
- Kadun putkiston uusimisen yhteydessä.
- Vesihuolto kävi meillä
- Hyvinkään Vesi vieraili tontilla.
- Vesimittarin vaihto
- Nettisivuilla
- Toinen urakoitsija soitti
- Tapaaminen
- Vesimittarin vaihto
- Maksoin laskun, aiemmin ilmoitin vesimittarilukeman
- Mittarin luku ilmoituksella
- Mittarin asennus kotona
- putkiremontti
- Nettisivujen kautta
- Kirjeitse, kadun vesi- ja viemäriyöt
- En muista tarkasti siitä on aikaa
- Vesimittarin vaihto
- Vesimittari käytiin asentamassa
- Verkossa
- En muista
- Internet-sivuston kautta
- Meillä kävi vesimittarin asentaja.
- Vesimittarin vaihto
- Olivat paikanpäällä

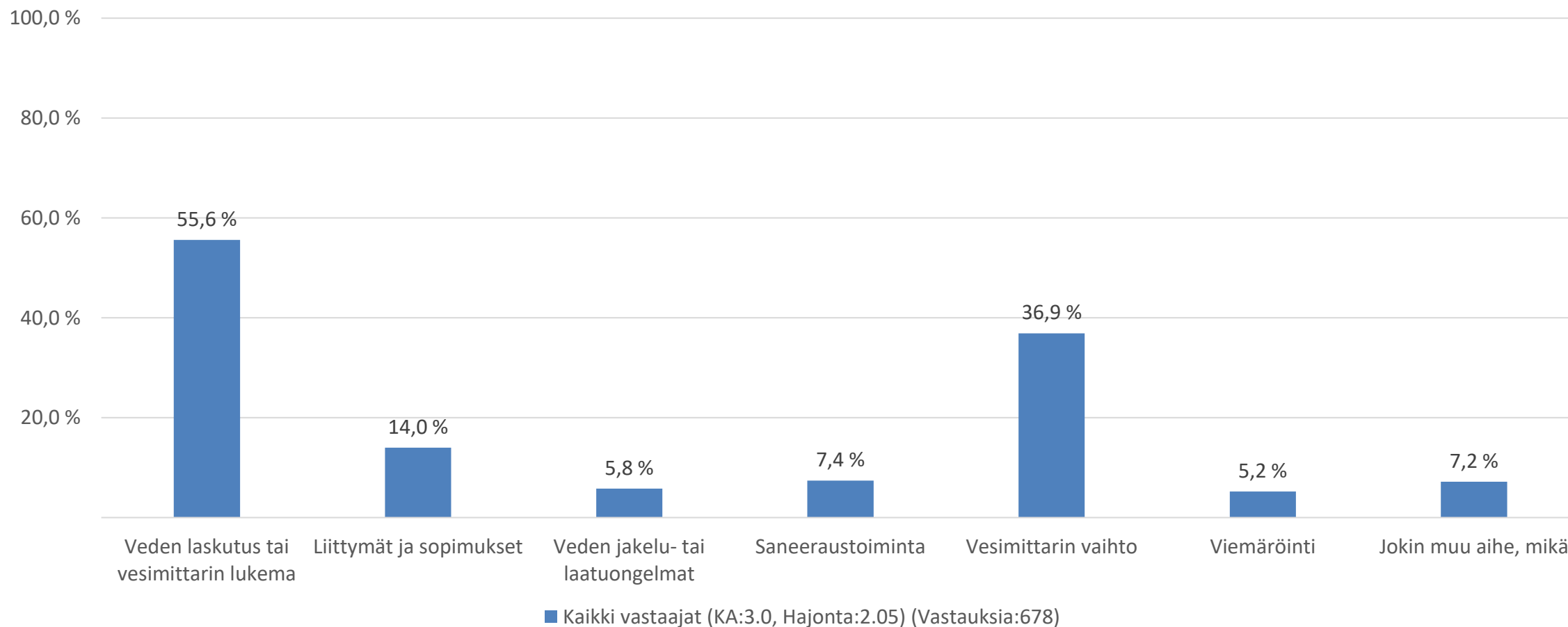
Millä tavoin hoidit asiointisi? - **Jotenkin muuten, miten?**

- vesilaitos ottanut yhteyttä
- Ilmoitin kulutuslukeman
- Urakoitsijan kautta
- Kävivät vaihtamassa talomme vesimittarin.
- vesimittarin vaihto
- Ehkä käytin sähköpostia tai sitten sitä kotisivun webiä, jolla voi ilmoittaa kulutusluvut
- Sieltä soitettiin vesimittarin vaihdosta
- Vesimittarin vaihto
- Runkovesiputken saneerauksen yhteydessä
- Aikaisemman tyytyväisyyskyselyn kautta.
- Oksanen kävi pihallamme.
- Web-sivu
- Vesitilillä
- tarkastajan kanssa
- Nettisivulla
- Ilmoituksen kautta
- Työ asia
- netissä
- Ilmoitin vesilukeman järjestelmän kautta.
- verkkosivujen kautta
- Kaverin kautta
- Vesimittarin lukeman ilmoitus, laskujen maksu
- Kulutuslukema netissä
- Netin kautta
- Verkossa
- ollaan asiakkaita

Millä tavoin hoidit asiointiasi? - **Jotenkin muuten, miten?**

- nettisivustolla
- Netissä
- nettipalvelu
- Hyvinkään Veden nettisivujen kautta
- Nettisivuilla
- Internetin kautta
- Vaihdettiin kotona etäluettava vesimittari.
- Antamalla mittarilukeman netissä
- Nettisivujen kautta
- Puhelimitse
- Hyvinkään Veden verkkosivujen kautta
- Netissä
- Sähköisesti
- Kadulla suoritettiin saneeraustyö
- Mittarin vaihto
- vesimittarin lukeman ilmoitus netissä
- Katuviemäröinnin yhteydessä henk.koht.
- Vesimittarin lukeman ilmoitus
- Verkkosivujen kautta
- Tulivat tontille
- web-kulutuslukemat
- Kasvotusten
- Vesimittarin vaihto
- Mittarinvaihto
- Nettisivujen
- Tekstiviesti

Mikä oli asiointisi aiheena?



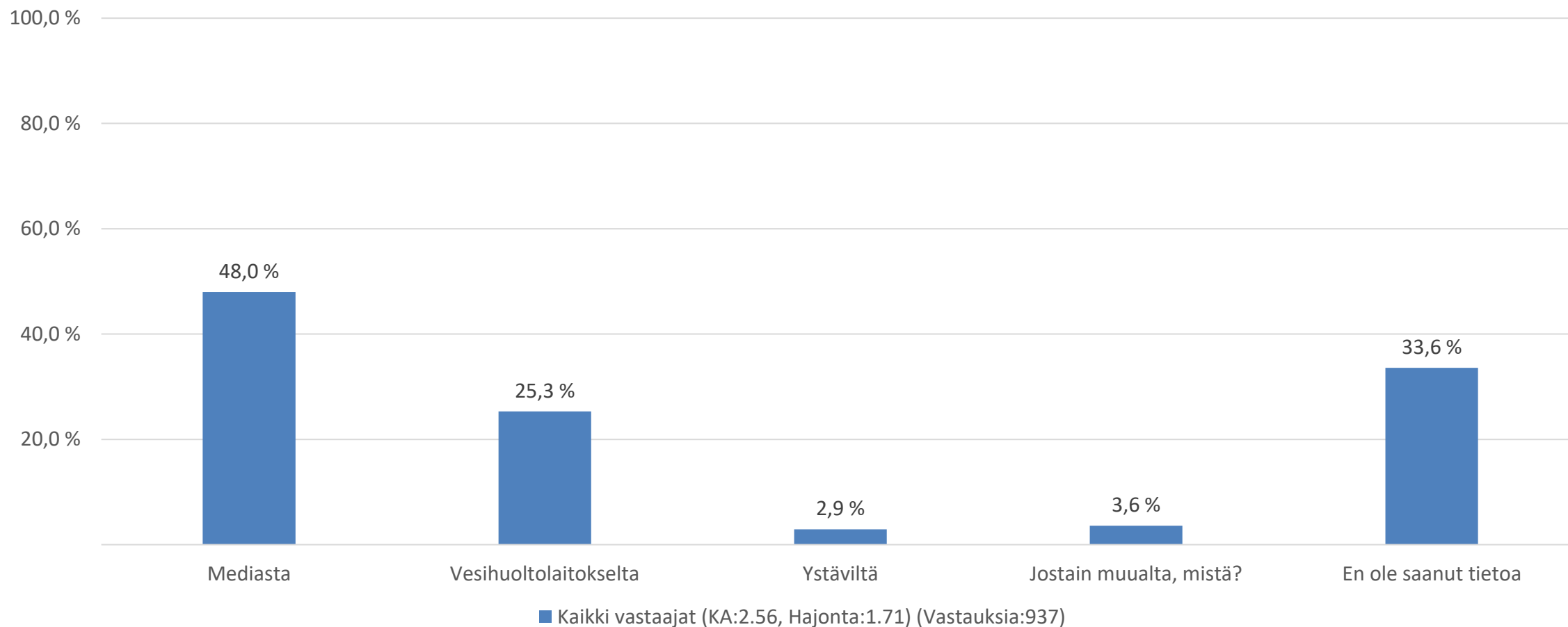
Mikä oli asiointisi aiheena? - Jokin muu aihe, mikä?

- Vesivahingon aiheuttamat toimenpiteet
- Suoralaskutusosoitteen muuttaminen
- Vesimittarin jäätyminen
- vesimittarin vaihdon jälkeen alkoi vuotamaan
- Uuden nurmikon kadteluvedestä.
- veden tihkuminen putkesta
- Talojohdon uusiminen
- Jätevesipumpun ongelma
- Putkiston sijainti tontilla
- Lukema ja loppulasku
- Olin sairaalassa, en päässyt lukemaan mittaria, mutta asia hoitui hyvin - kiitos!
- Viemäririkko
- Kadun vesijohto rikkoontunut ,2-kertaa
- Korjaus
- PUTKIVAHINKO
- Olisin halunnut varmistaa vanhan mittarin päättyneen lukeman mutta sitä ei ollut saatavilla
- Vuotava vesimittarin yhdistäjä
- Putkivuoto
- Saneerauksen jälkeinen rikkouma
- Keskustelu veden laadusta
- Liittyi tasapaineventtiilin asennukseen
- Sulkuventtiilin tarkistus
- Tiedustelu, että onko talossa etäluettava vesimittari?
- Hulevesi liittymä työ
- vesimittarin vaihto

Mikä oli asiointisi aiheena? - Jokin muu aihe, mikä?

- Verkoston paine kotona alhainen
- vuodon etsintä
- isännöitsijän vaihtuminen
- En muista
- veden sulku muutostöiden ajaksi
- Yhteystietojen päivitys
- Sähköisen laskutuksen automaatti oli vanhentunut, se oli ikävä yllätys ja erityisesti se, että lasku oli mennyt perintään tuosta syystä.
- vesimittari ei mitanut kulutusta.
- Puuttuva kansi
- Vesimittarin vaihtaminen etäluettavaksi.
- Rottahavainto viemärissä
- Mittarin lukema automatisointi
- Vesimittari piti ylimääräistä ääntä
- Laskutus
- Veden haku Kerkkolankadulta
- Viemäri vahinko
- Putkirikko kadulla
- Tiehen saneerauksessa jäänyt viemärikaivo
- Puolison nimen liittäminen sopimukseen
- Mittarisulkujen vaihto
- Veden osto vedenmyyntipisteeltä
- Vesijohdon rikkoontuminen

Mistä olet saanut tietoa Hyvinkään Veden vesijohtoverkoston kunnosta?



Mistä olet saanut tietoa Hyvinkään Veden vesijohtoverkoston kunnosta? - **Jostain muualta, mistä?**

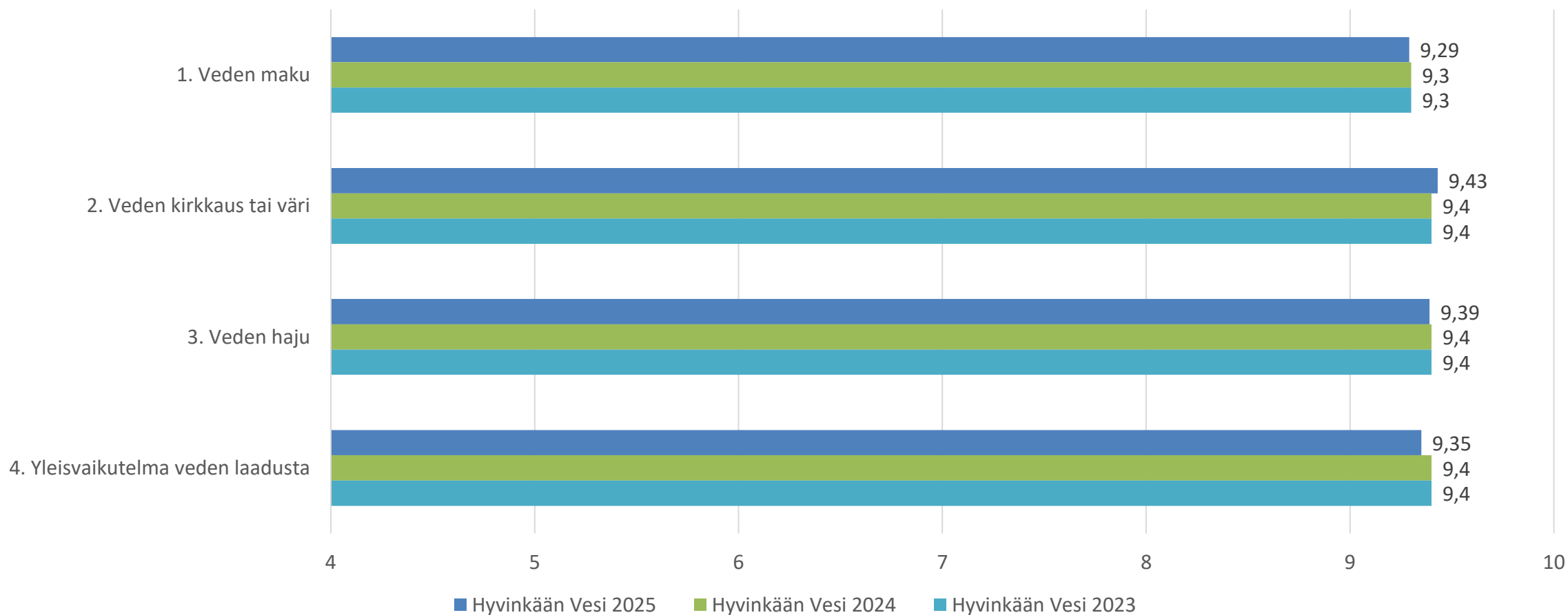
- vesihuoltolaitoksen henkilöltä
- Hkään kaupungilta
- Alueen asiakkailta
- Työni kautta
- Tiedotteista
- Putkimestarilta
- tiedotteista
- sähköpostilla
- Some, tiedote viesti
- Netistä
- Nähnyt viemäri remontteja kaupungilla
- Hyvinkään veden lehdestä
- Pojalta
- Kun on ollut vedenjakelussa katkoja on tekstiviesti
- Johtokunnassa
- Tiedotteista
- Heidän omilta nettisivuilta
- Tekstiviestillä
- Some
- Veden yleisesti huonosta laadusta, jakelukatkoista.
- Olisiko ollut perinteinen paperijulkaisu?
- Verkkosivuilta
- Hyvinkää Facebook ryhmistä
- Pari vuotoa ollut omassa korttelissa, siitä päätellen kunto ollut huono. Nyt vesiremontti menossa.
- Naapurilta
- Aamuposti
- Puolisolta



VESIHUOLTOPALVELUIDEN ASIAKASTYYTYVÄISYYS

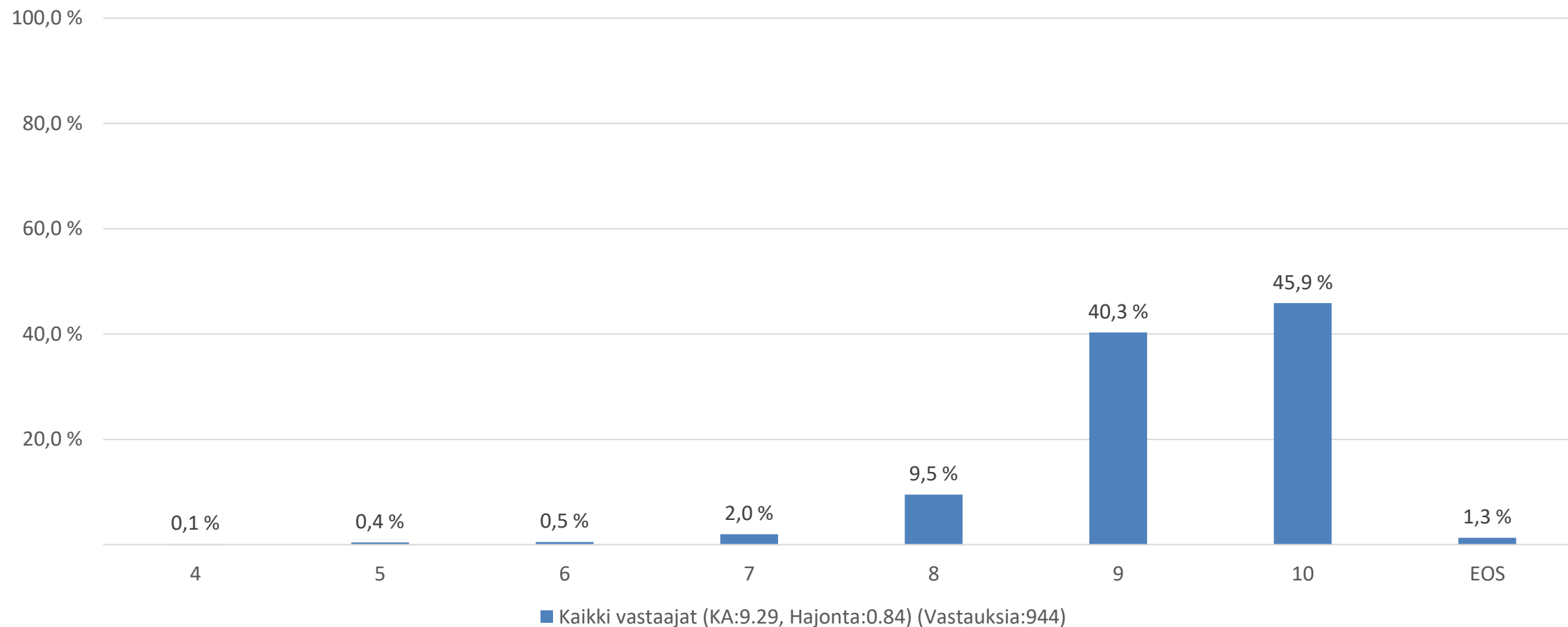
Arvioi vesijohtoveden laatutekijöitä viimeisen vuoden ajalta.

Asteikolla 4-10 (4 = Heikko, 10 = Kiitettävä)



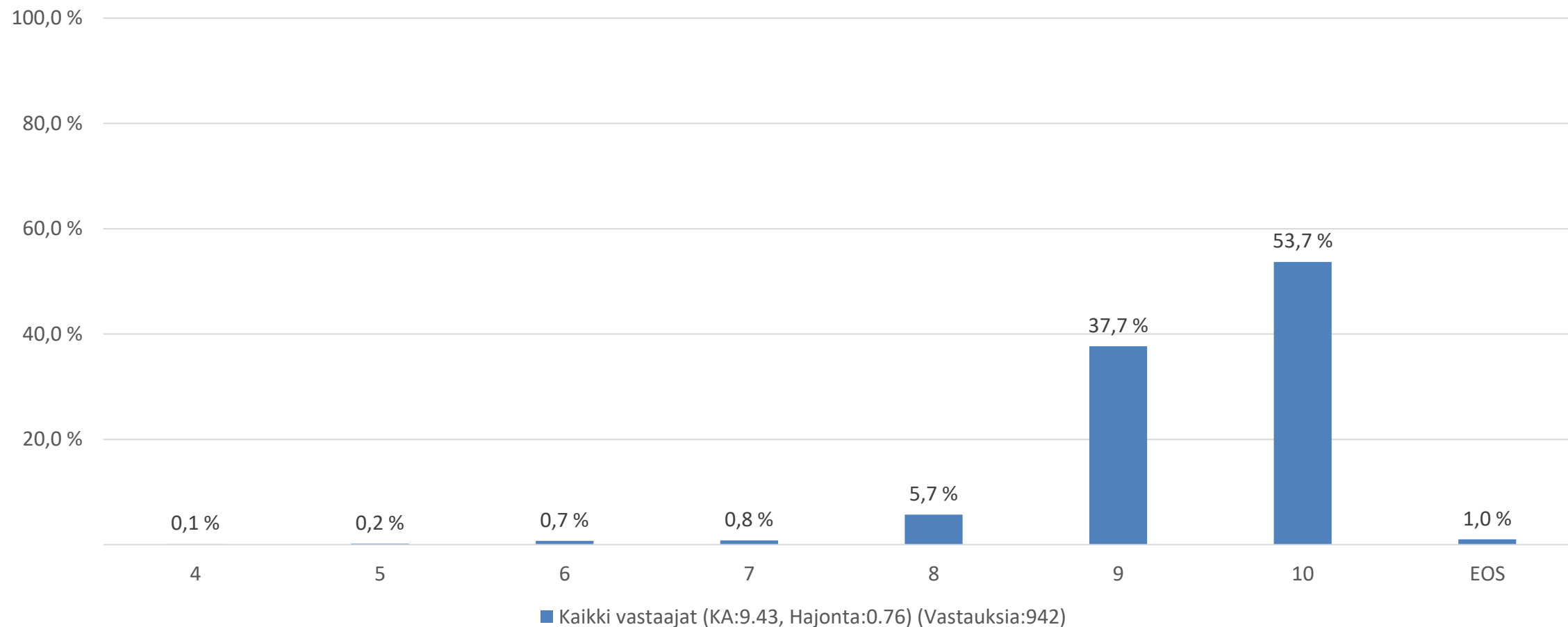
Arvioi vesijohtoveden laatutekijöitä viimeisen vuoden ajalta.

1. Veden maku



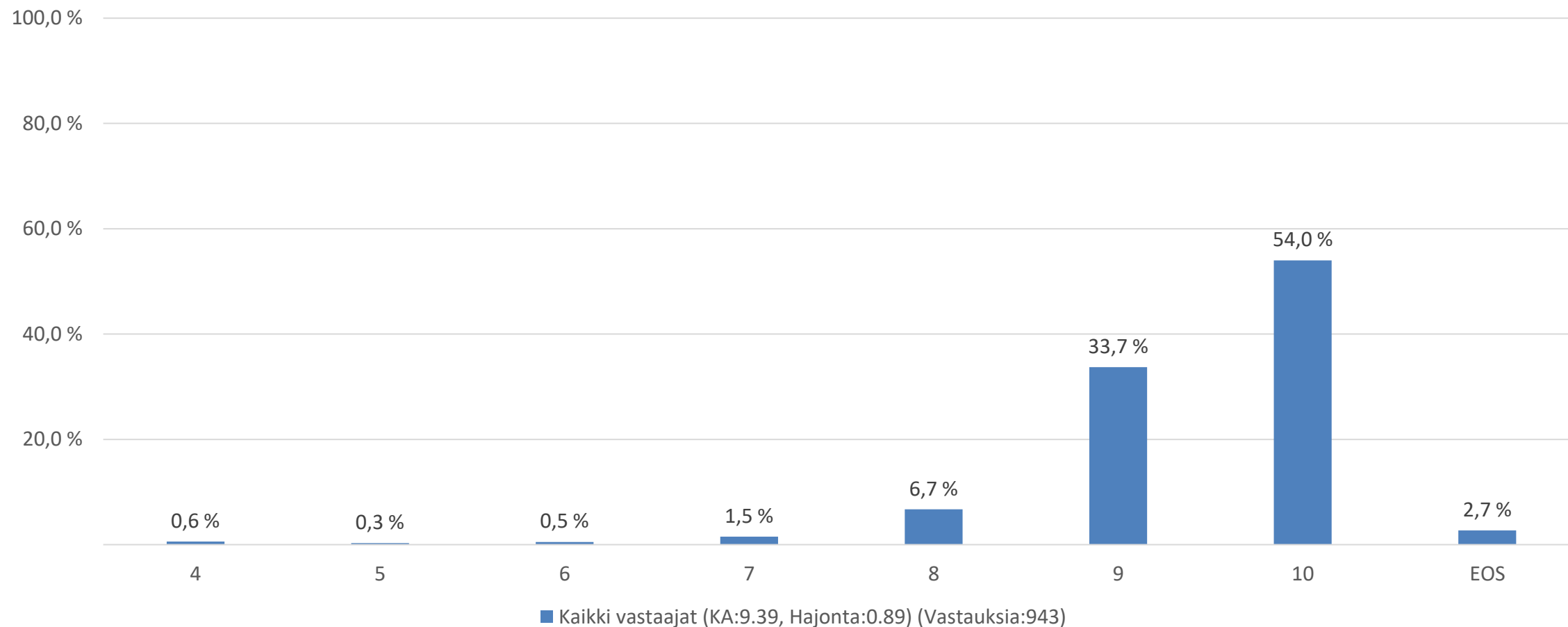
Arvioi vesijohtoveden laatutekijöitä viimeisen vuoden ajalta.

2. Veden kirkkaus tai väri



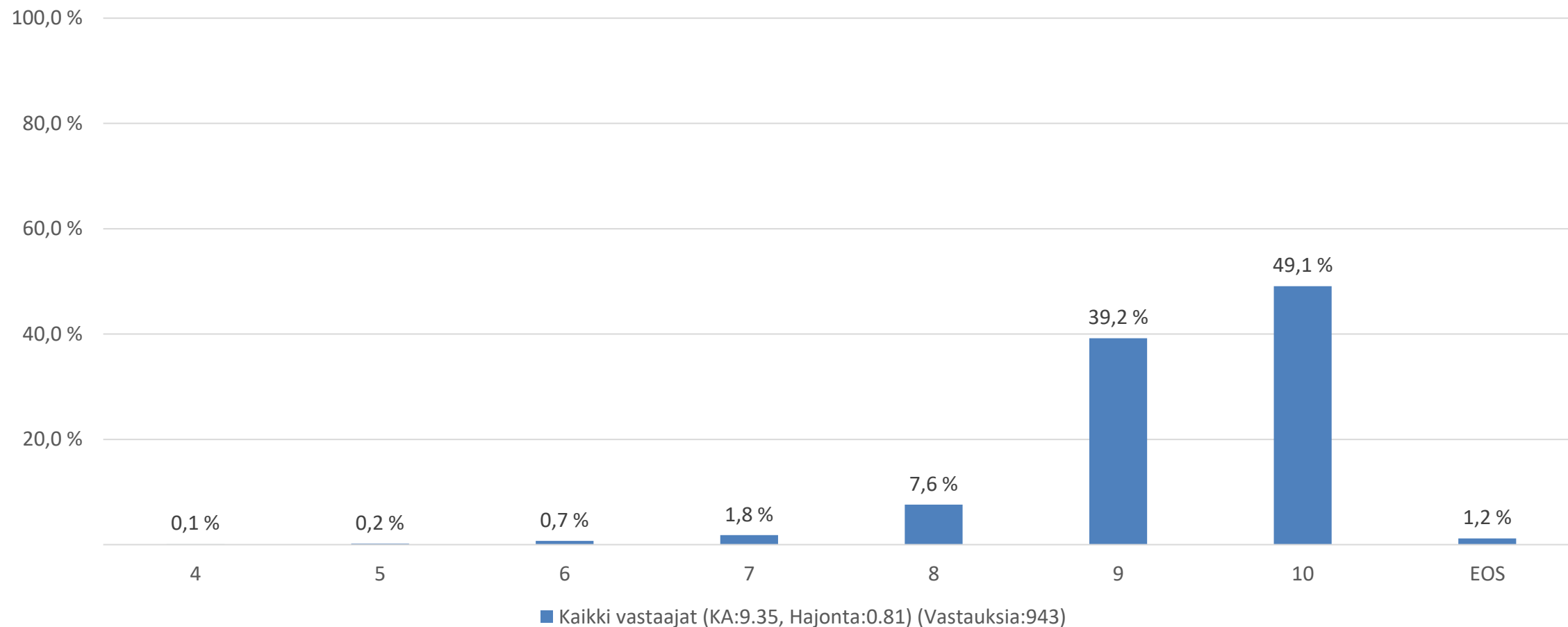
Arvioi vesijohtoveden laatutekijöitä viimeisen vuoden ajalta.

3. Veden haju



Arvioi vesijohtoveden laatutekijöitä viimeisen vuoden ajalta.

4. Yleisvaikutelma veden laadusta



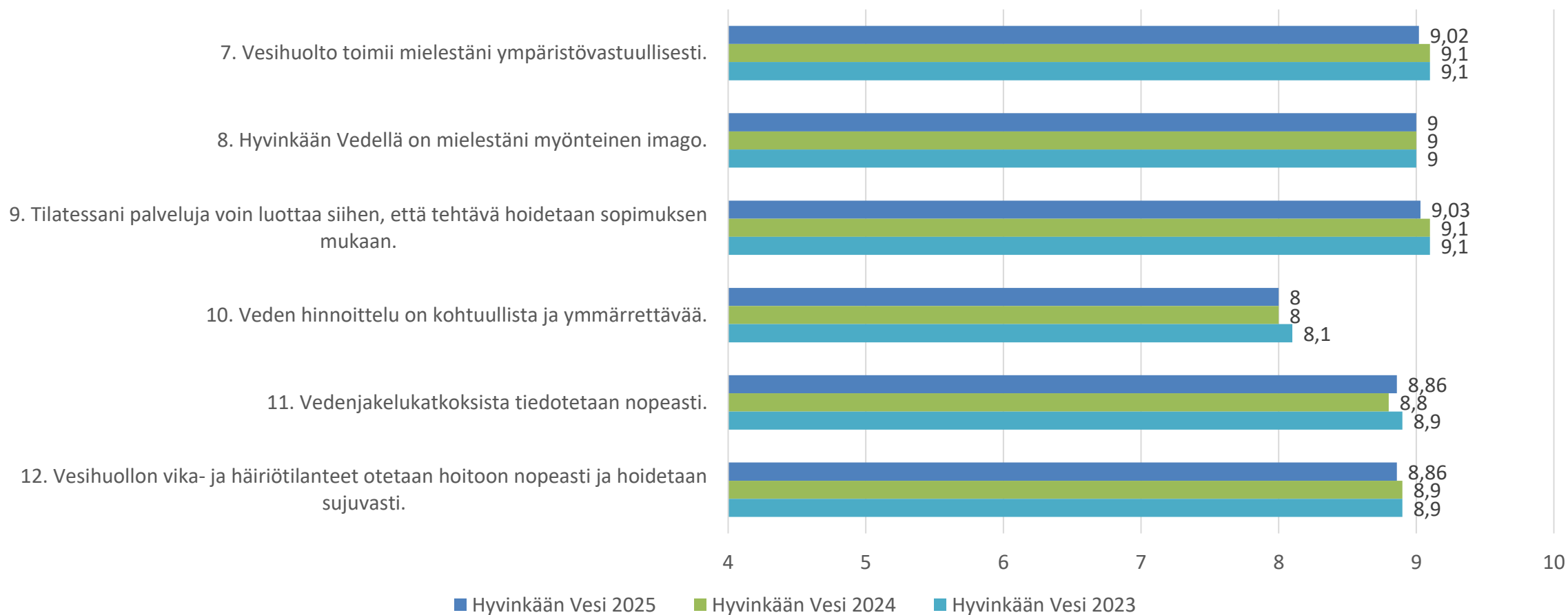
Arvioi palvelun laatuun liittyviä väittämiä viimeisen vuoden ajalta.

Asteikolla 4-10 (4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



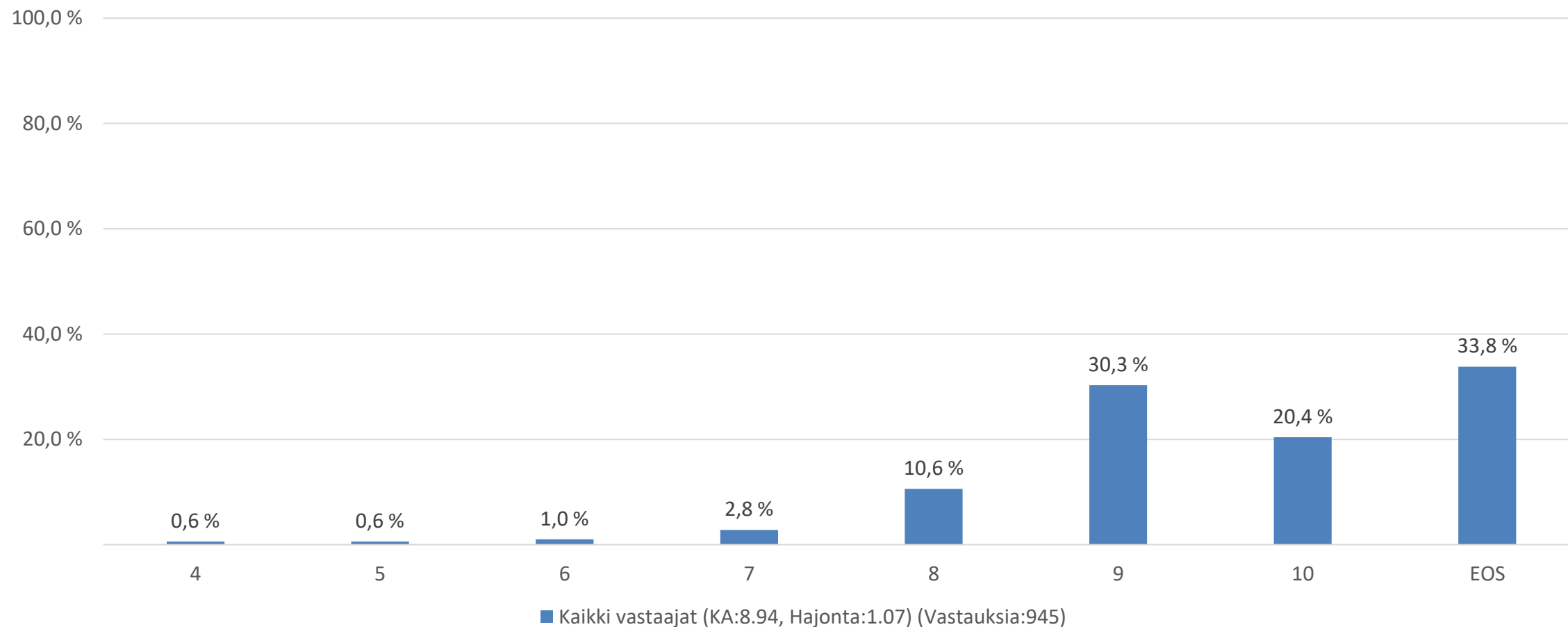
Arvioi palvelun laatuun liittyviä väittämiä viimeisen vuoden ajalta.

Asteikolla 4-10 (4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



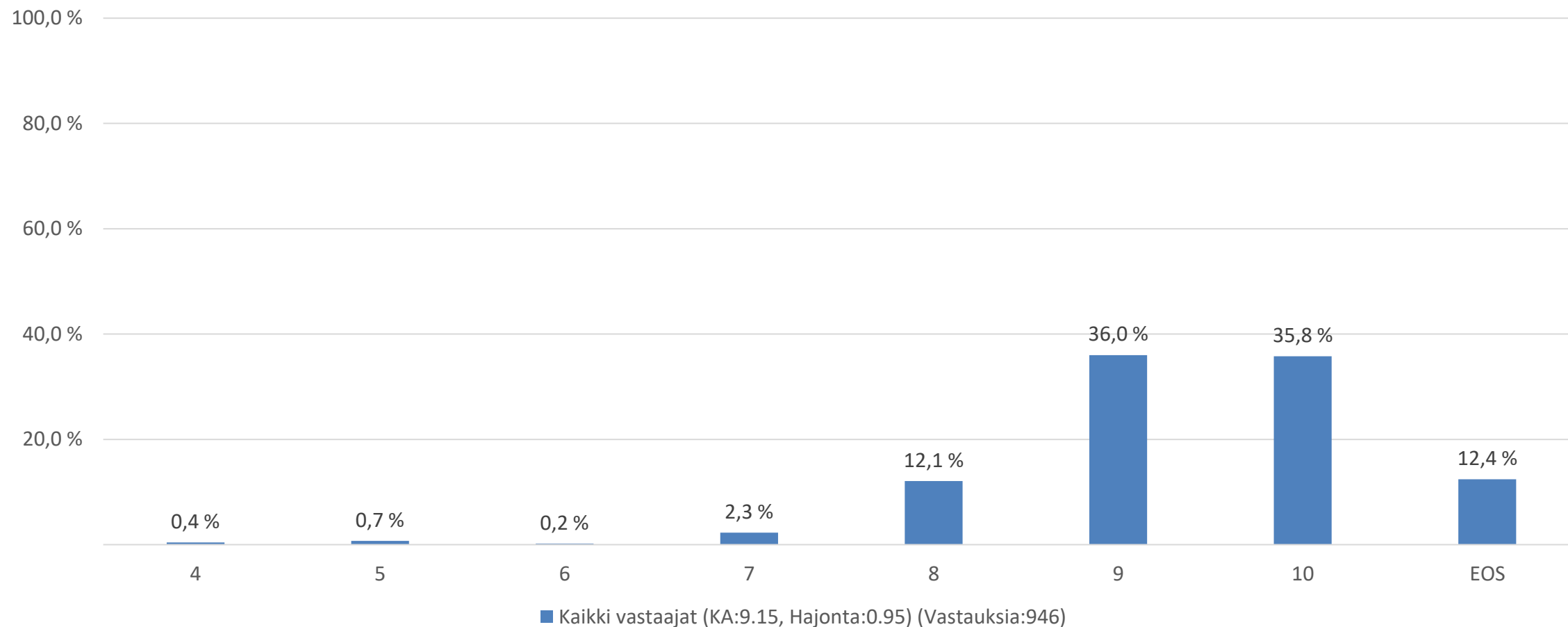
Arvioi palvelun laatuun liittyviä väittämiä viimeisen vuoden ajalta.

1. Hyvinkään Veden asiakaspalvelu on laadukasta, ystävällistä ja asiantuntevaa.



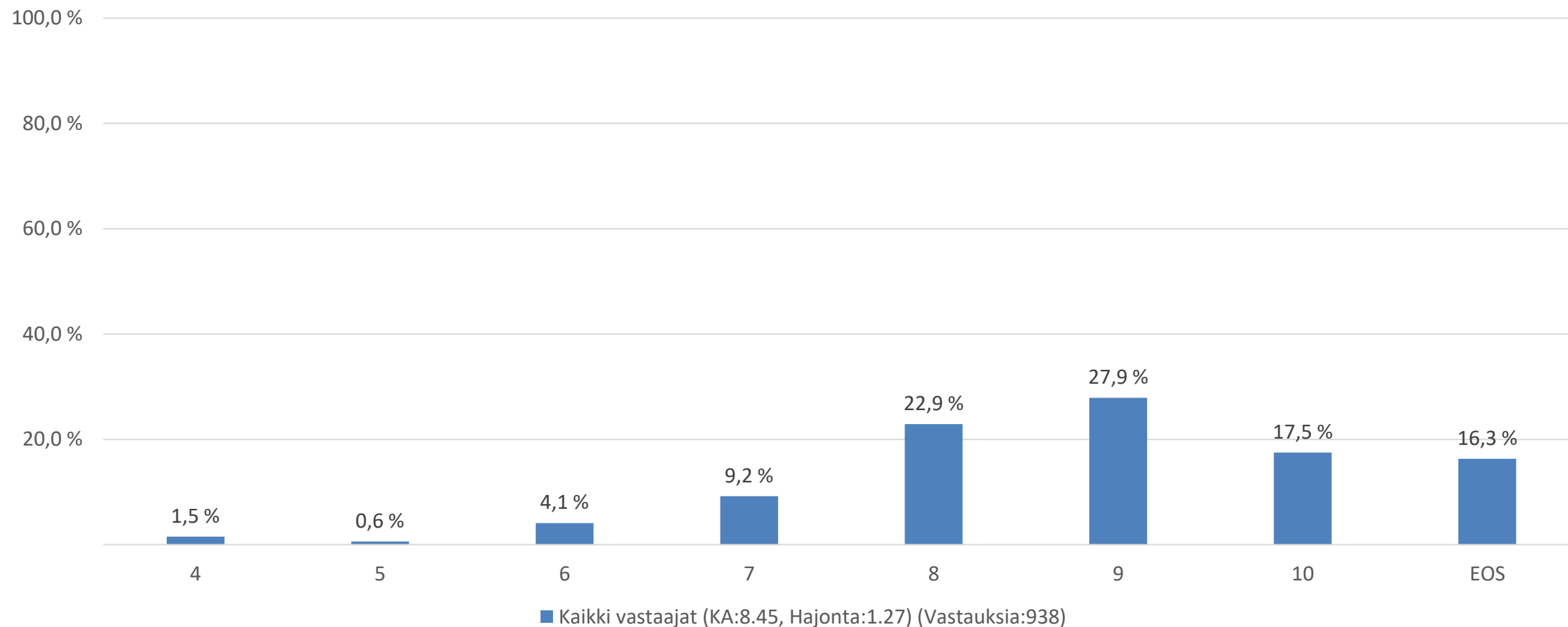
Arvioi palvelun laatuun liittyviä väittämiä viimeisen vuoden ajalta.

2. Vesihuollon toiminta on luotettavaa ja turvallista.



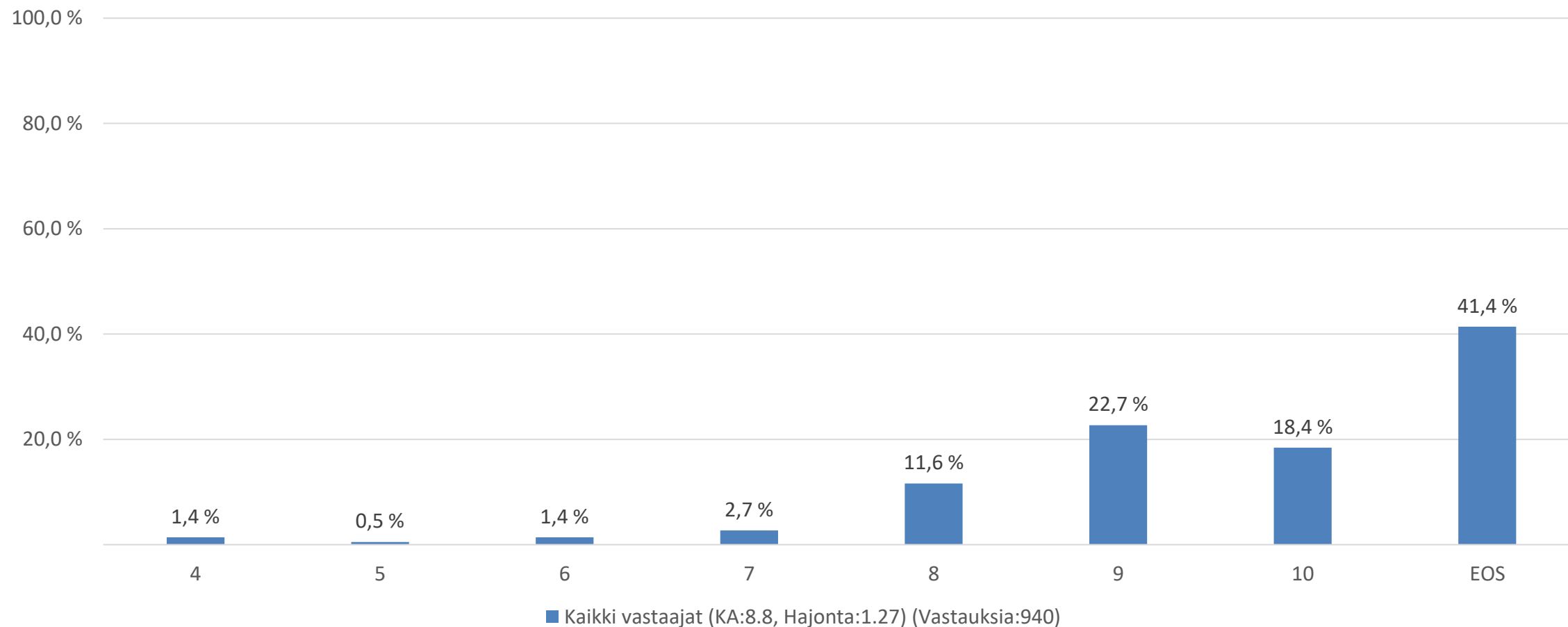
Arvioi palvelun laatuun liittyviä väittämiä viimeisen vuoden ajalta.

3. Hyvinkään Veden tiedottaminen on selkeää ja se tavoittaa asiakkaan.



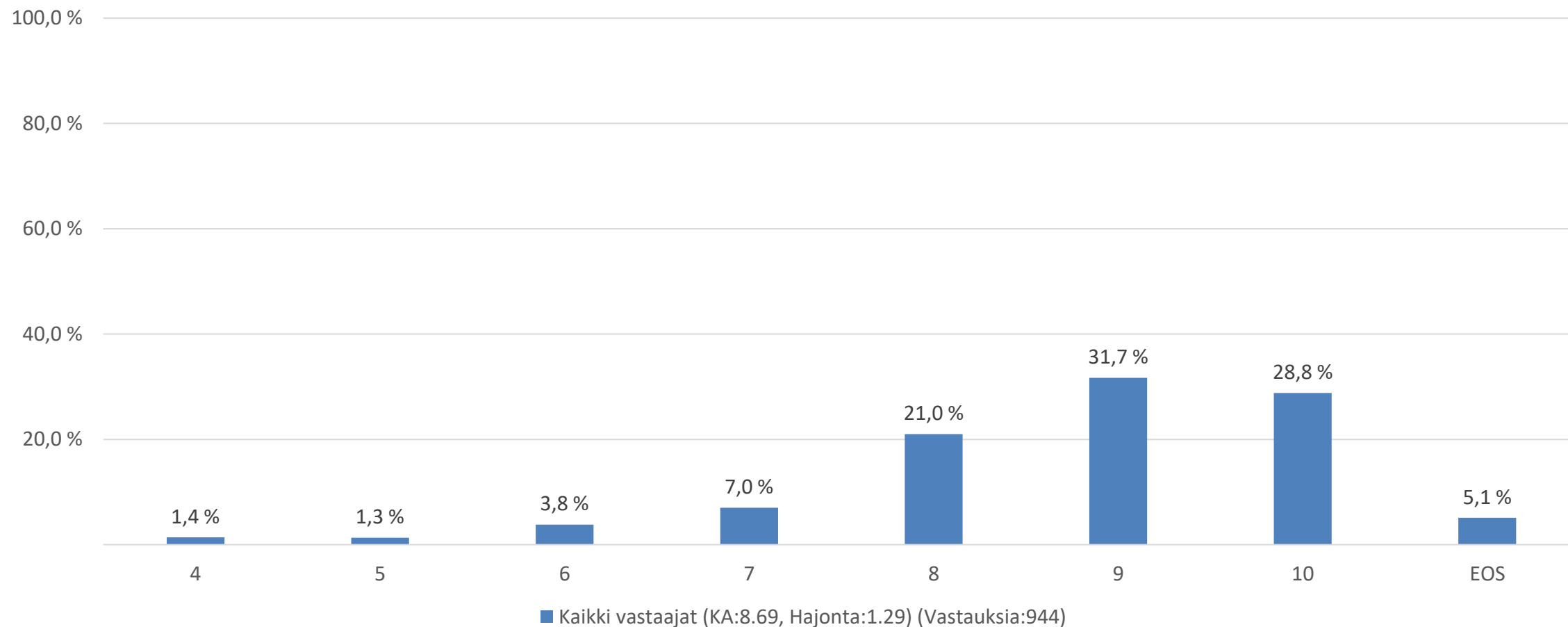
Arvioi palvelun laatuun liittyviä väittämiä viimeisen vuoden ajalta.

4. Vesihuolto vastaa asiakastiedusteluihin asiallisesti ja ripeästi.



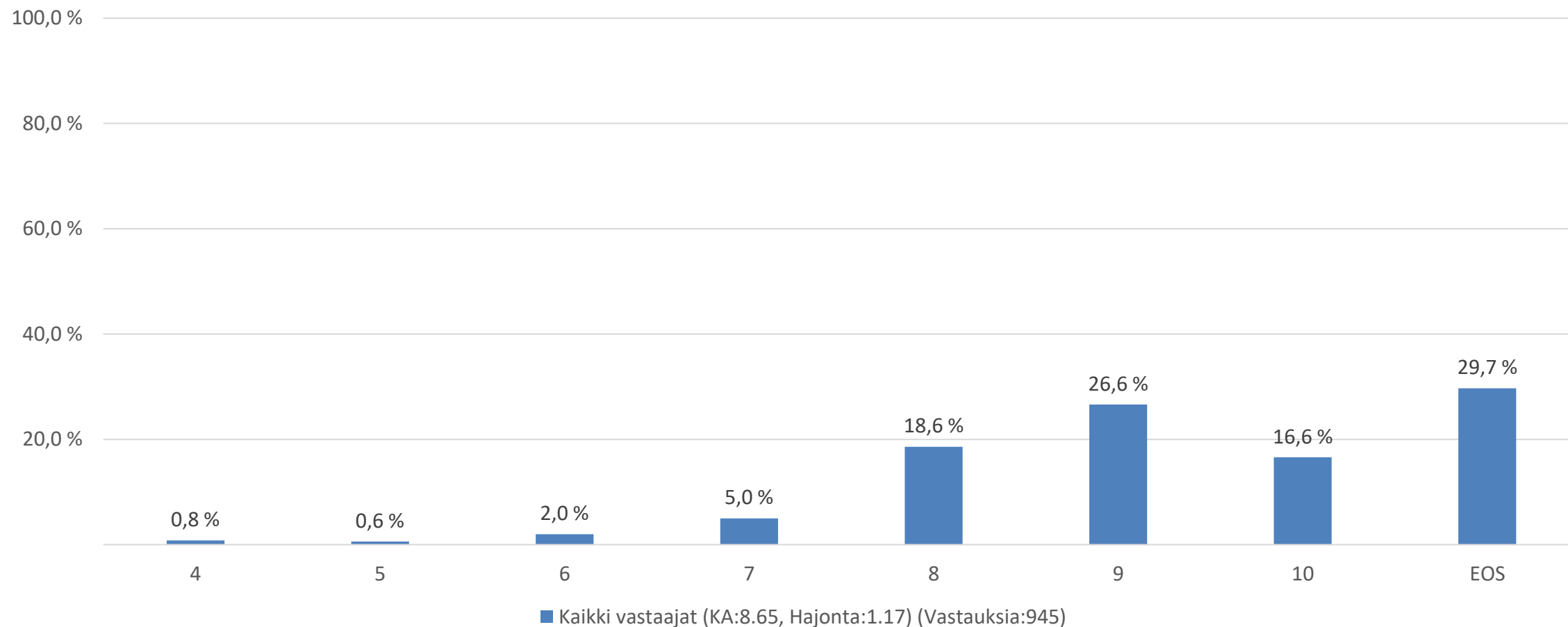
Arvioi palvelun laatuun liittyviä väittämiä viimeisen vuoden ajalta.

5. Vesihuoltopalveluiden laskutuskäytäntö on selkeä ja ymmärrettävä.



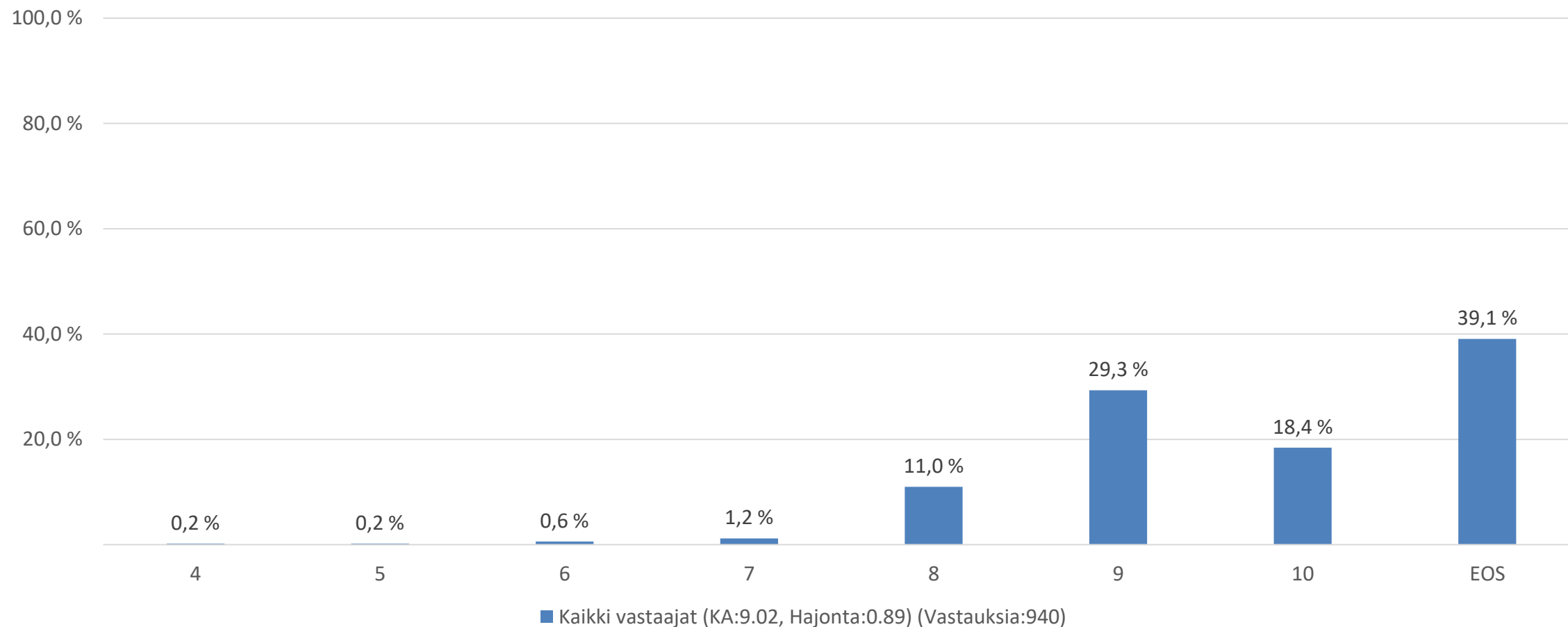
Arvioi palvelun laatuun liittyviä väittämiä viimeisen vuoden ajalta.

6. Hyvinkään Veden internetsivuilta löytää helposti tarvitsemansa tiedon.



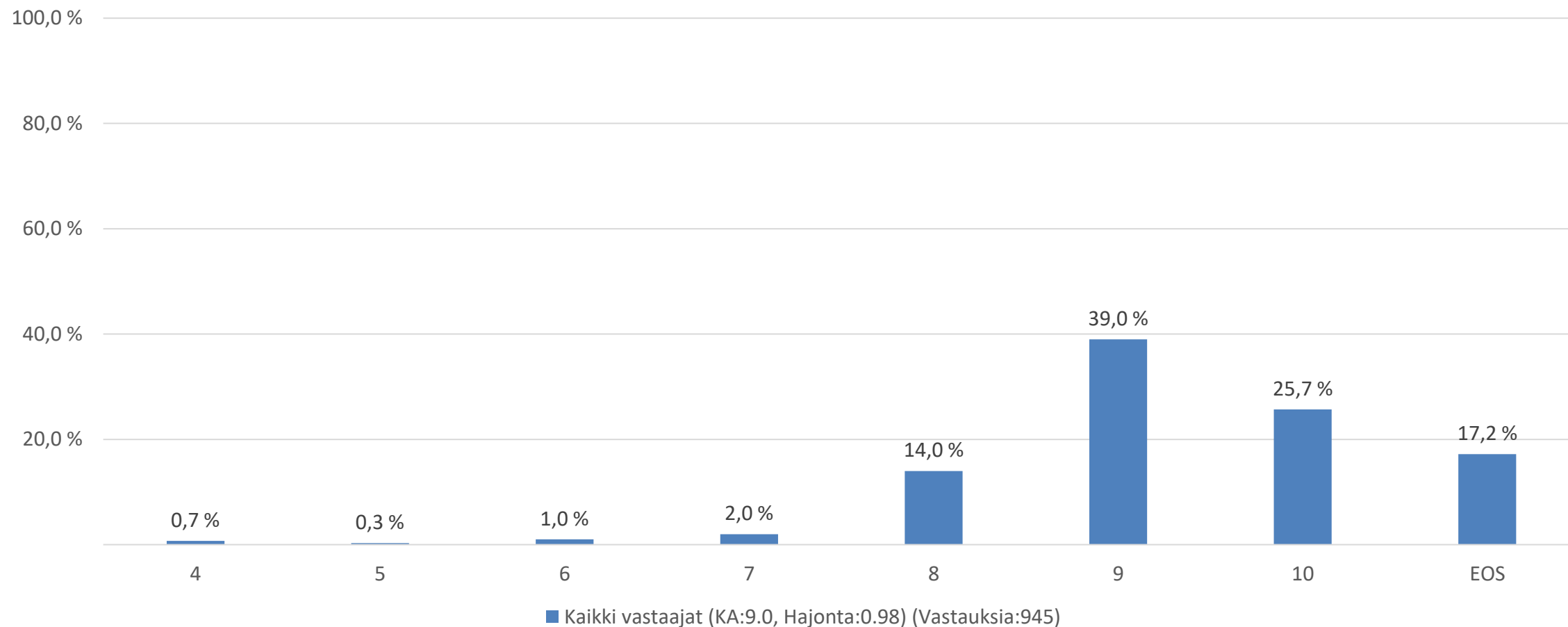
Arvioi palvelun laatuun liittyviä väittämiä viimeisen vuoden ajalta.

7. Vesihuolto toimii mielestäni ympäristövastuullisesti.



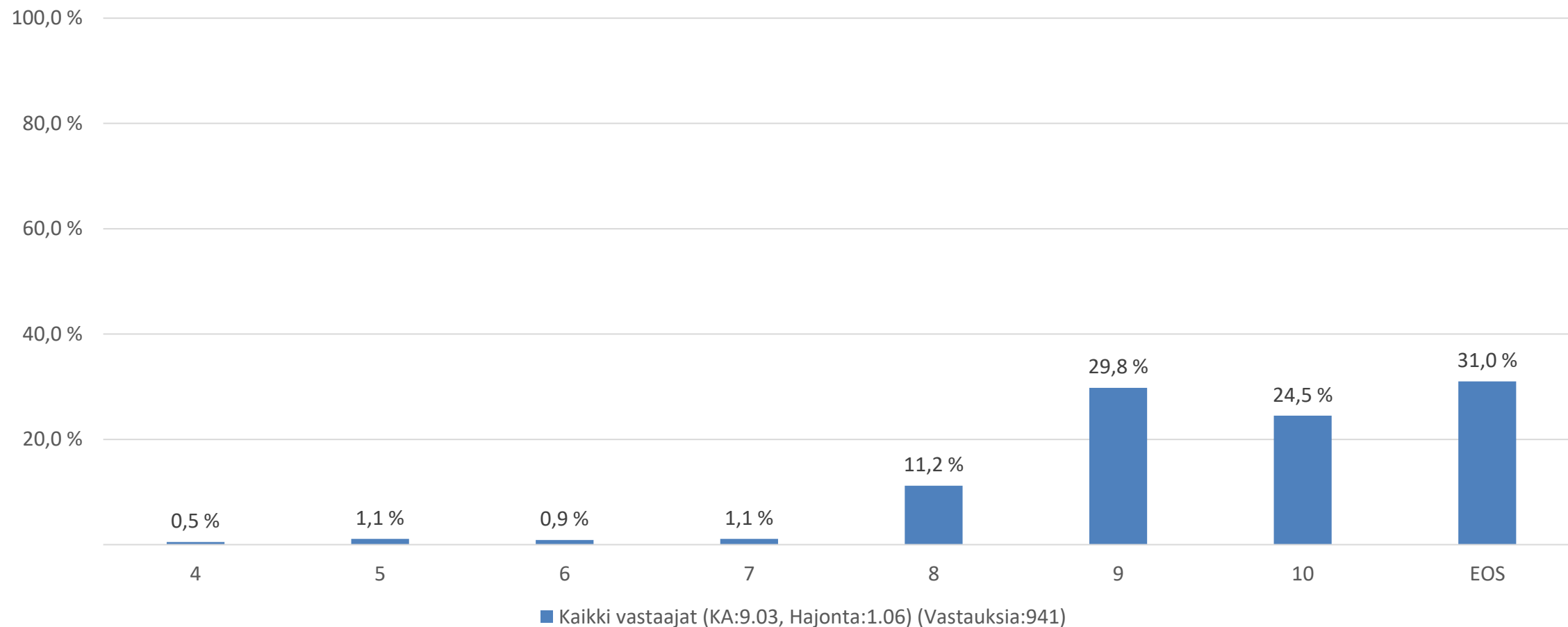
Arvioi palvelun laatuun liittyviä väittämiä viimeisen vuoden ajalta.

8. Hyvinkään Vedellä on mielestäni myönteinen imago.



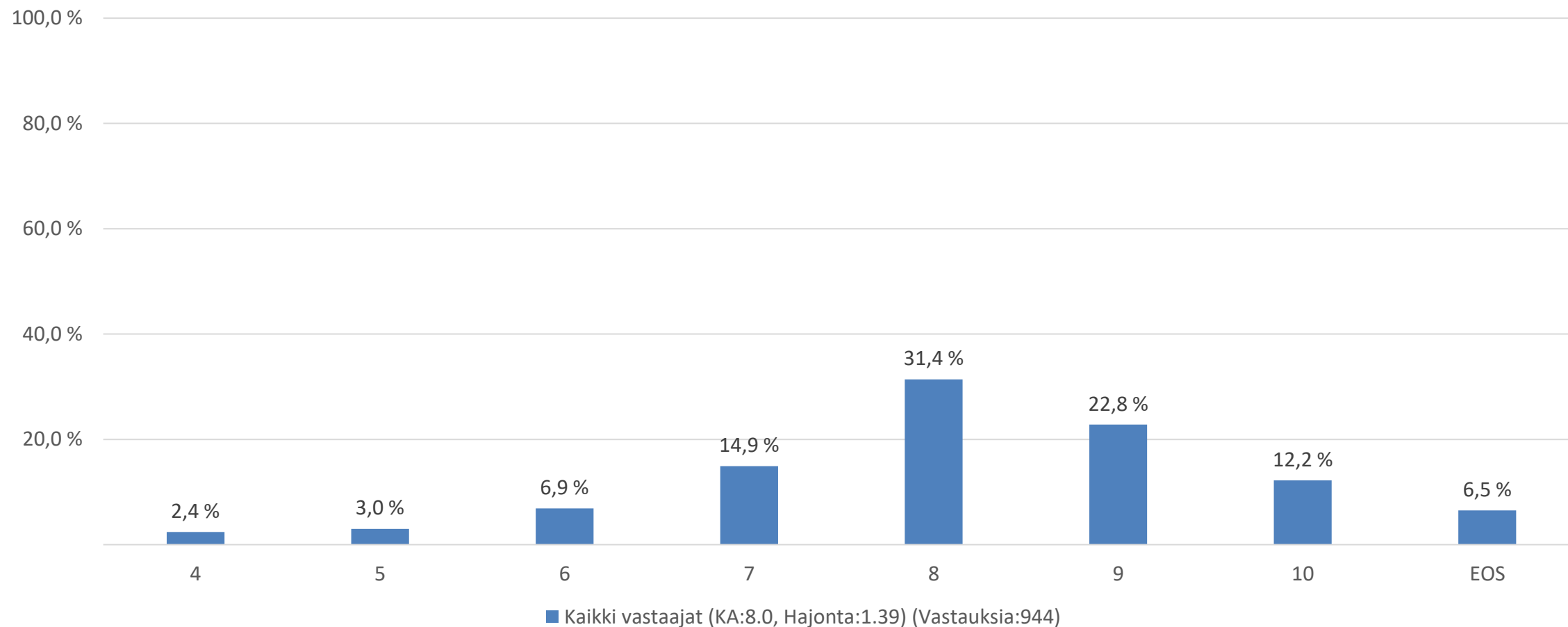
Arvioi palvelun laatuun liittyviä väittämiä viimeisen vuoden ajalta.

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



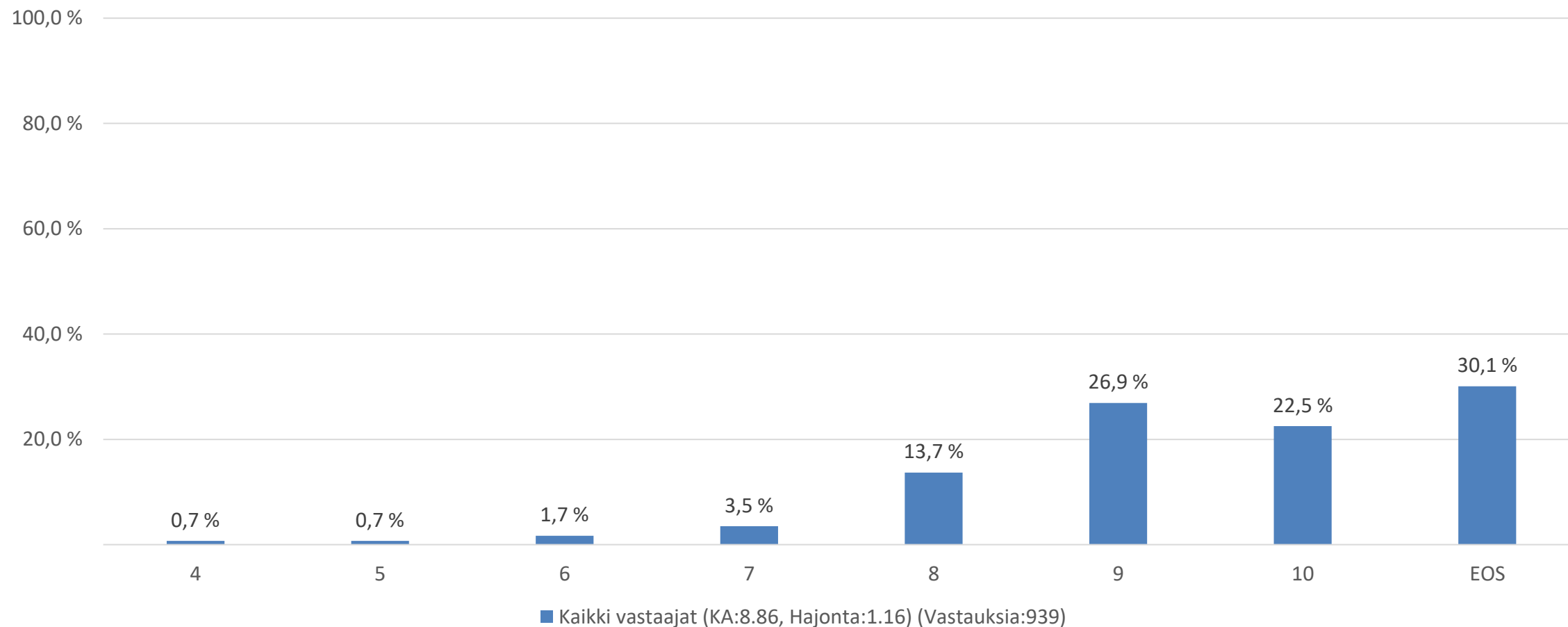
Arvioi palvelun laatuun liittyviä väittämiä viimeisen vuoden ajalta.

10. Veden hinnoittelu on kohtuullista ja ymmärrettävää.



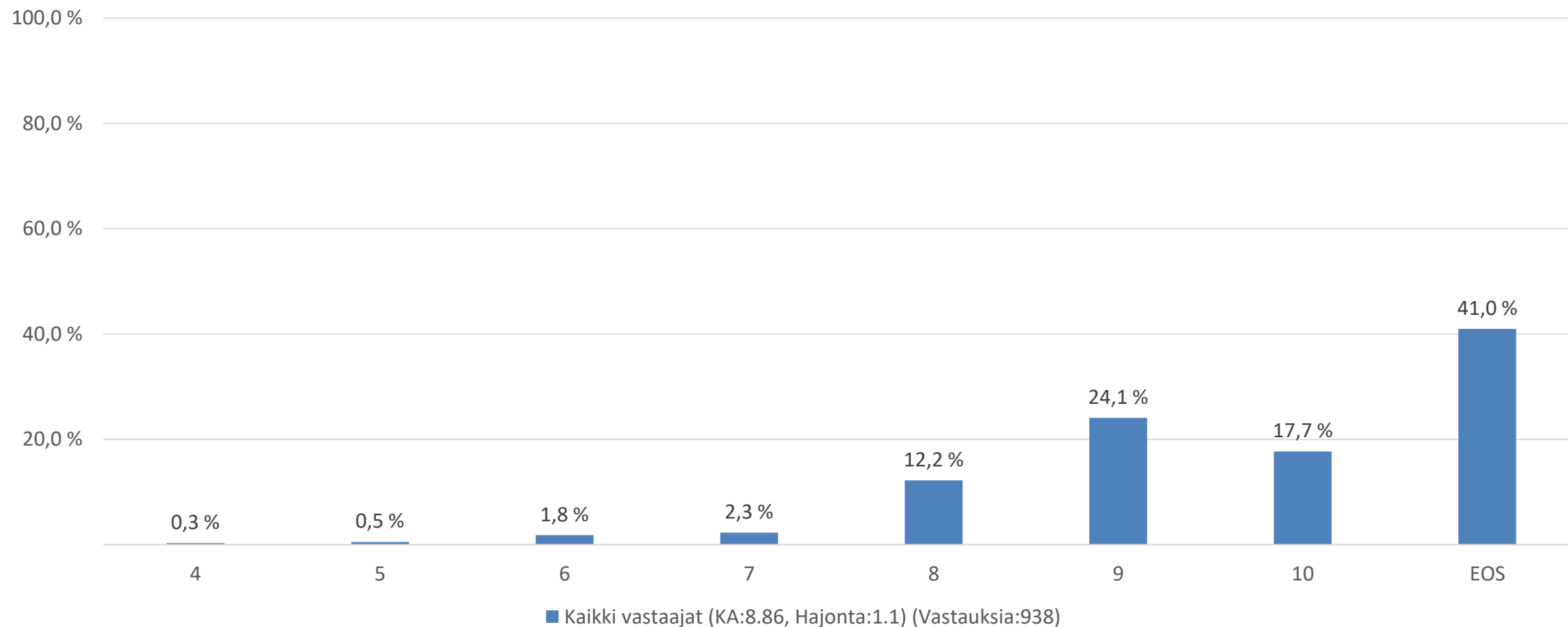
Arvioi palvelun laatuun liittyviä väittämiä viimeisen vuoden ajalta.

11. Vedenjakelukatkoksista tiedotetaan nopeasti.



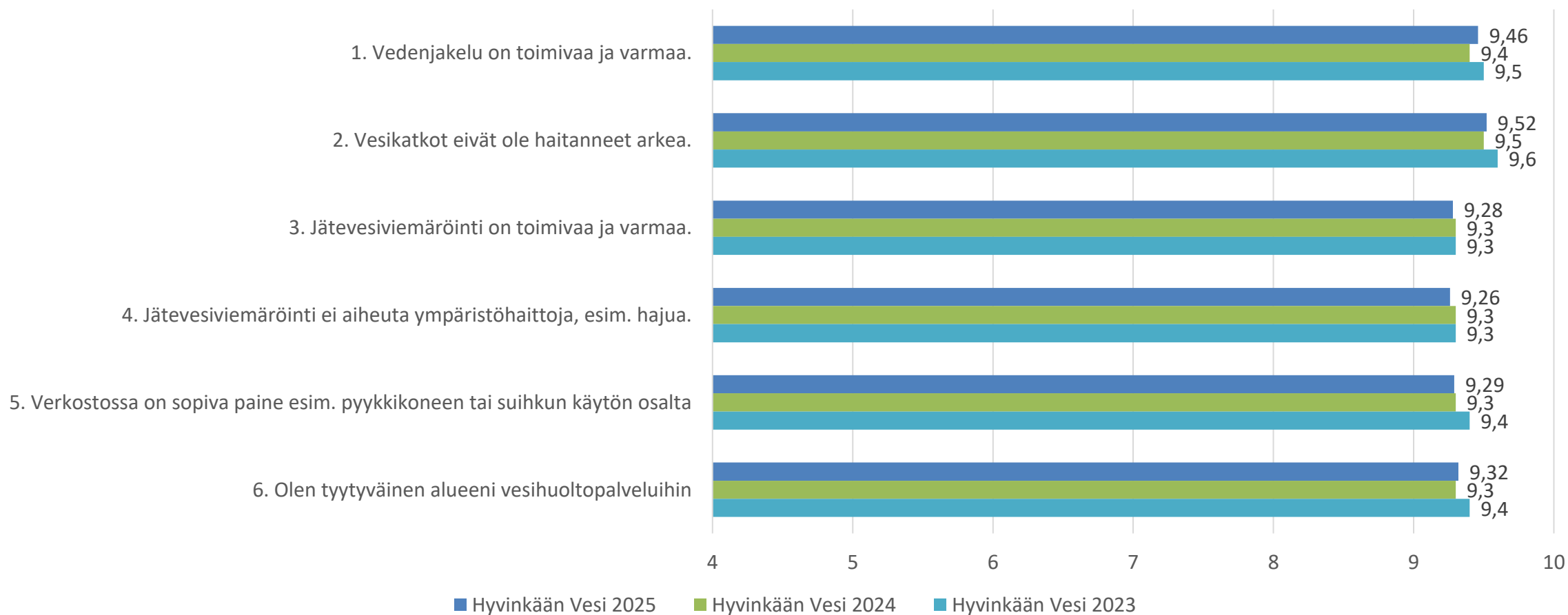
Arvioi palvelun laatuun liittyviä väittämiä viimeisen vuoden ajalta.

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



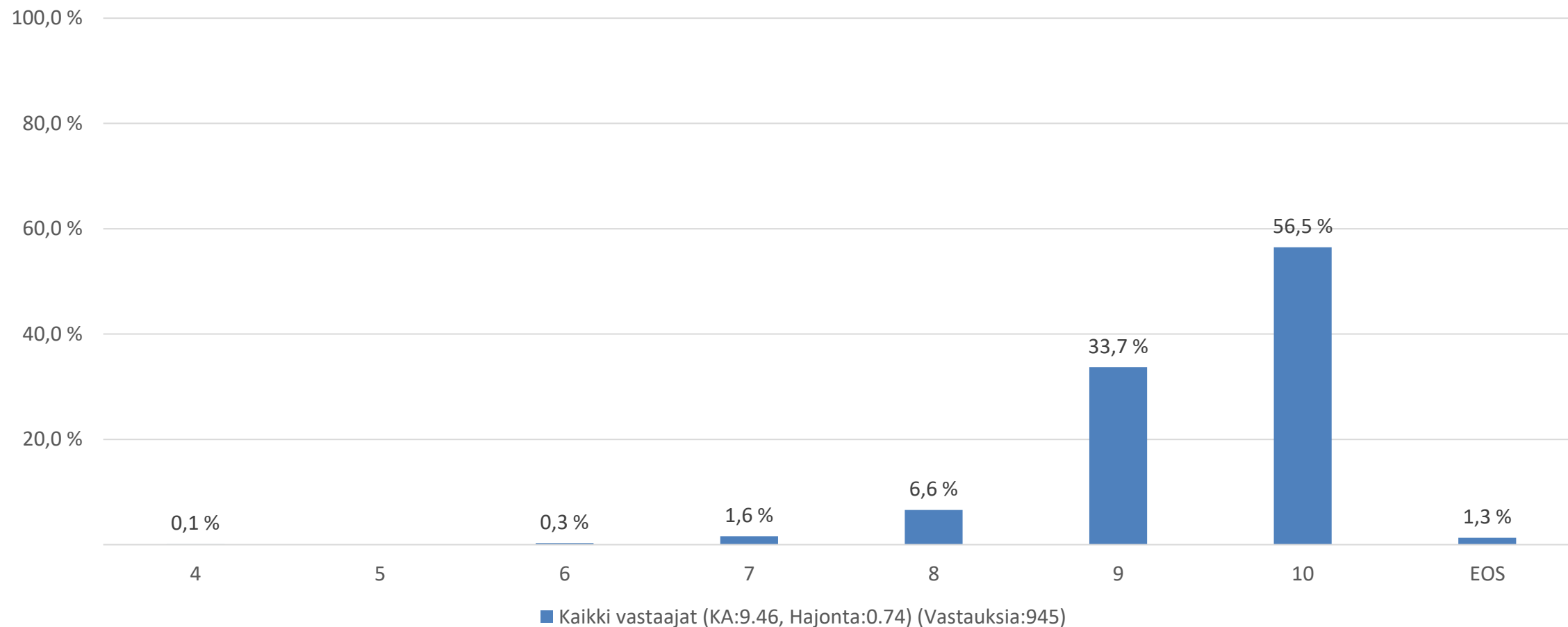
Arvioi vedenjakeluun ja jätevesiviemärointiin liittyviä väittämiä viimeisen vuoden ajalta.

Asteikolla 4-10 (4 = Eri mieltä, 10 = Samaa mieltä)



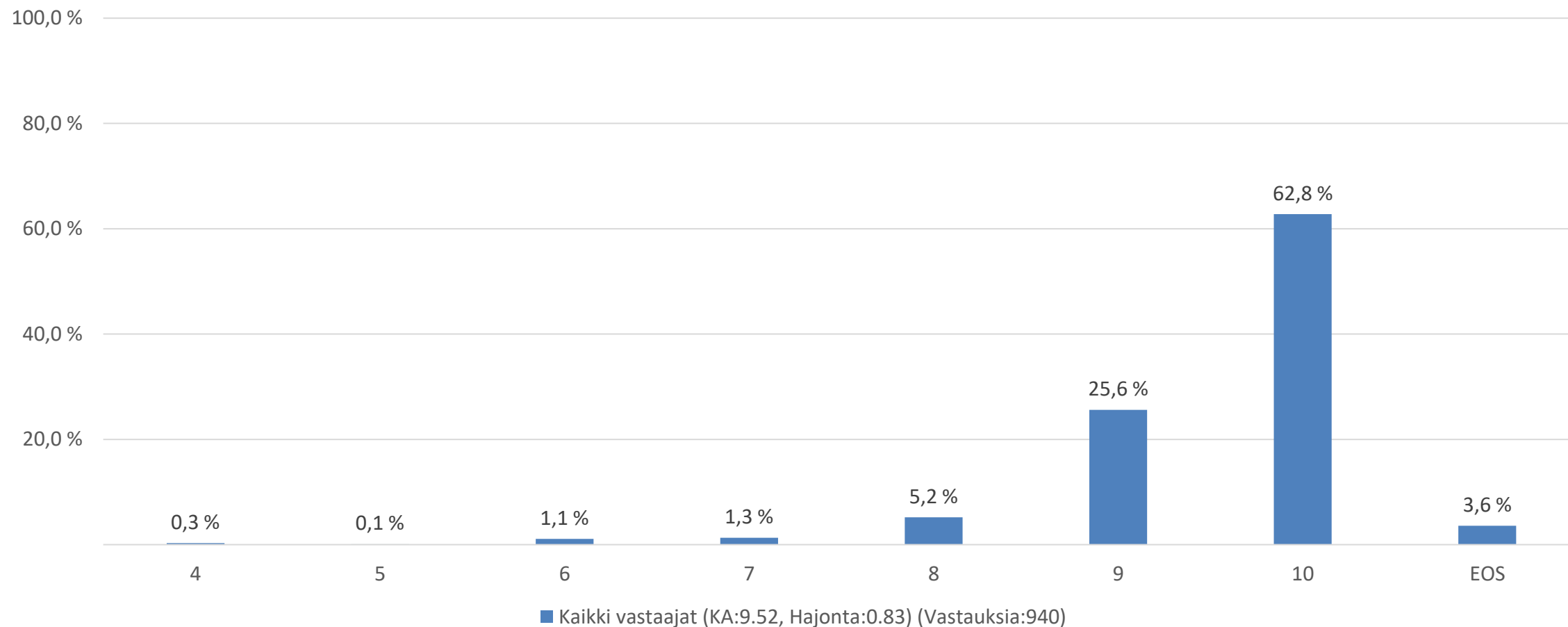
Arvioi vedenjakeluun ja jätevesiviemärointiin liittyviä väittämiä viimeisen vuoden ajalta.

1. Vedenjakelu on toimivaa ja varmaa.



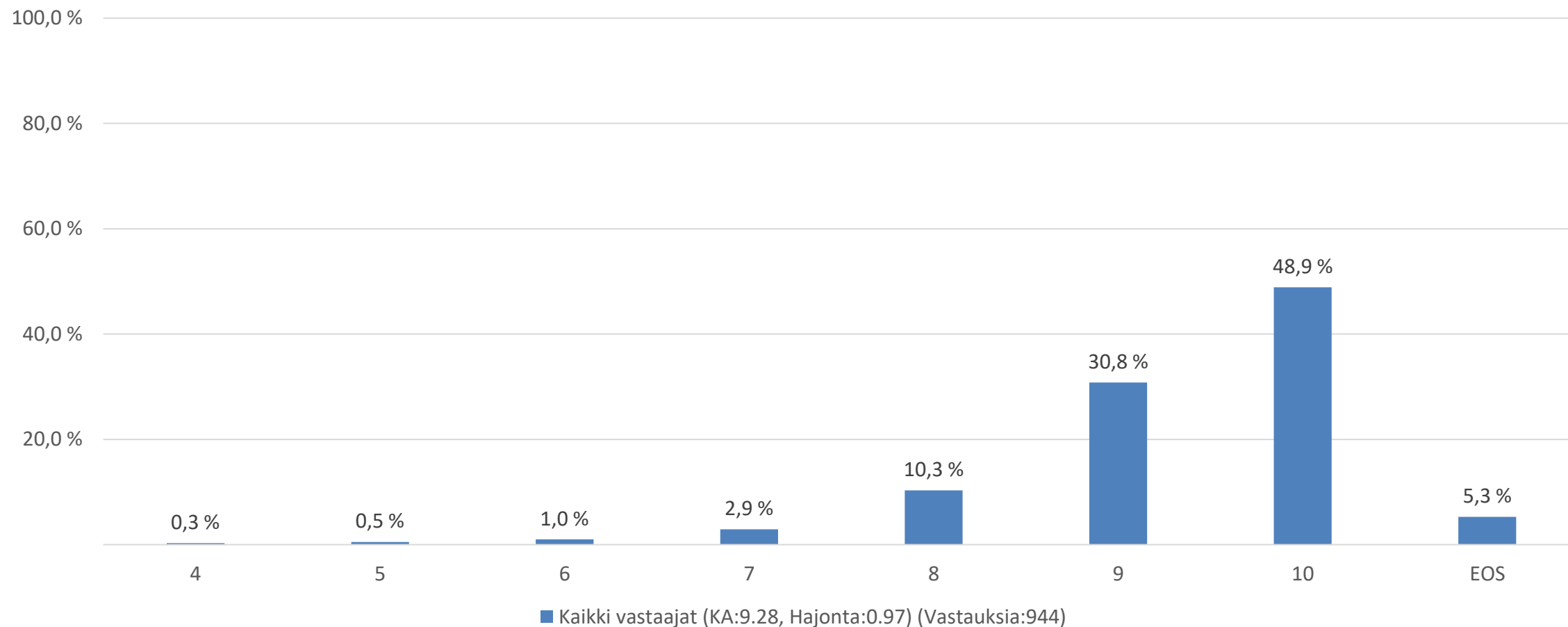
Arvioi vedenjakeluun ja jätevesiviemärointiin liittyviä väittämiä viimeisen vuoden ajalta.

2. Vesikatkot eivät ole haitanneet arkea.



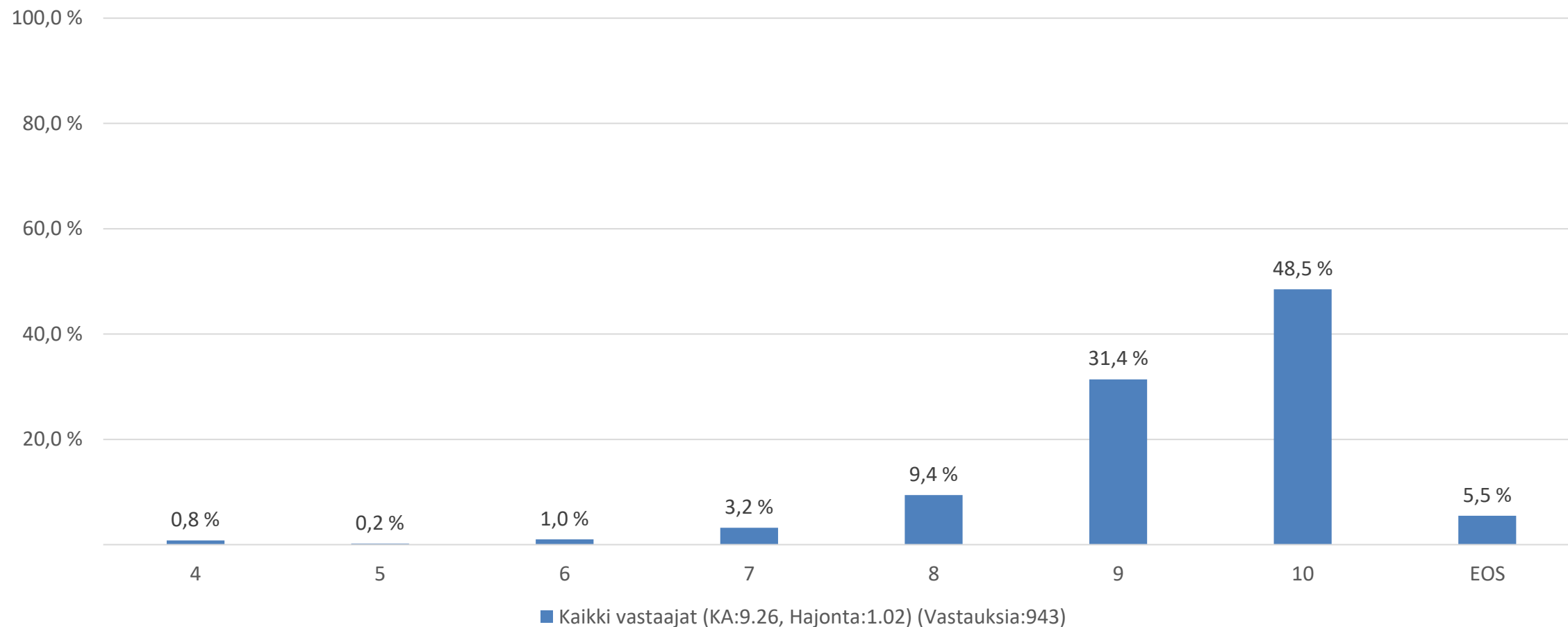
Arvioi vedenjakeluun ja jätevesiviemärointiin liittyviä väittämiä viimeisen vuoden ajalta.

3. Jätevesiviemärointi on toimivaa ja varmaa.



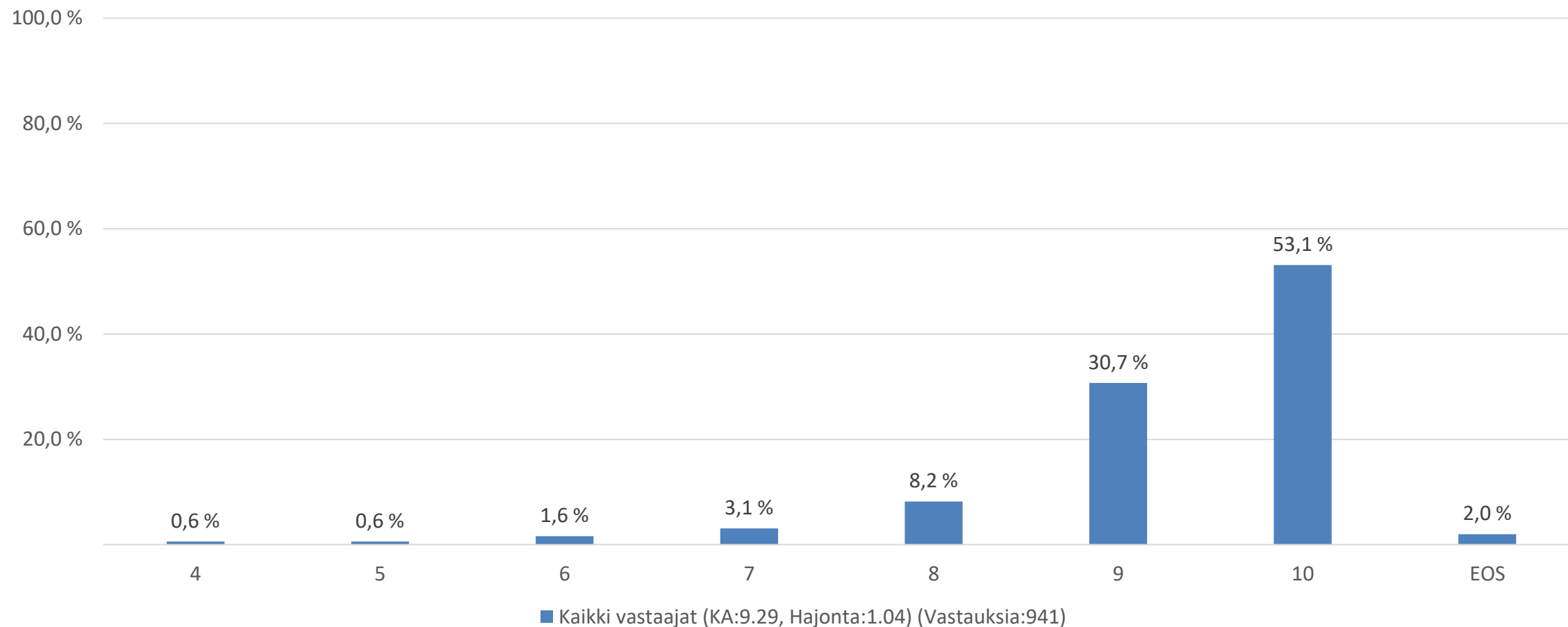
Arvioi vedenjakeluun ja jätevesiviemäröintiin liittyviä väittämiä viimeisen vuoden ajalta.

4. Jätevesiviemäröinti ei aiheuta ympäristöhaittoja, esim. hajua.



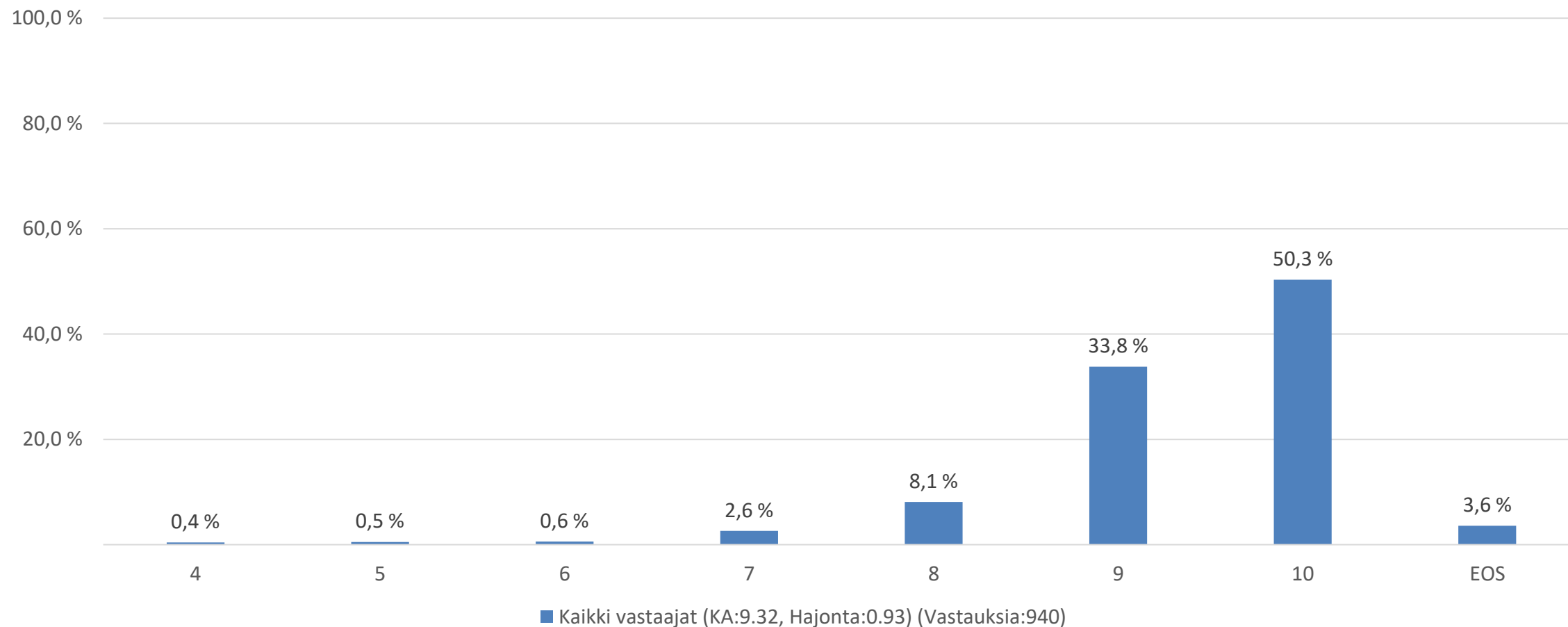
Arvioi vedenjakeluun ja jätevesiviemärointiin liittyviä väittämiä viimeisen vuoden ajalta.

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

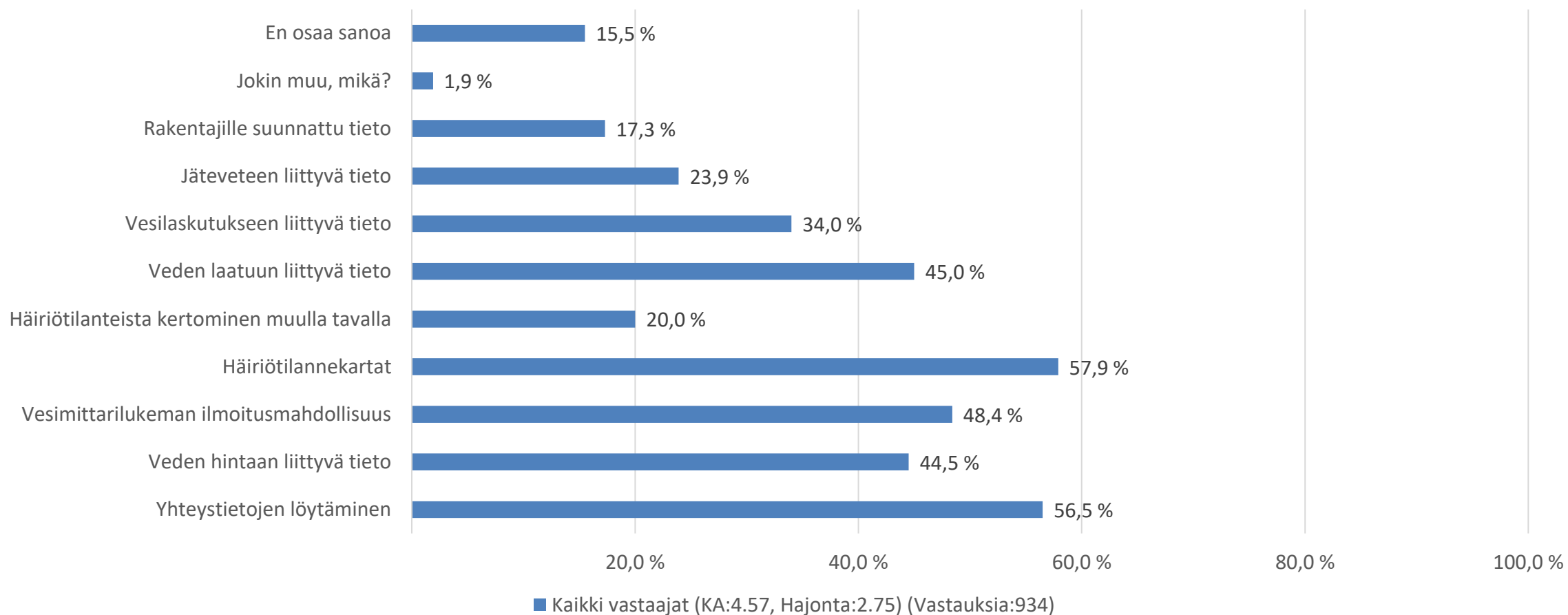


Arvioi vedenjakeluun ja jätevesiviemärointiin liittyviä väittämiä viimeisen vuoden ajalta.

6. Olen tyytyväinen alueeni vesihuoltopalveluihin.



Mitkä verkkopalvelut Hyvinkään Veden kotisivuilla ovat tai olisivat hyödyllisiä?

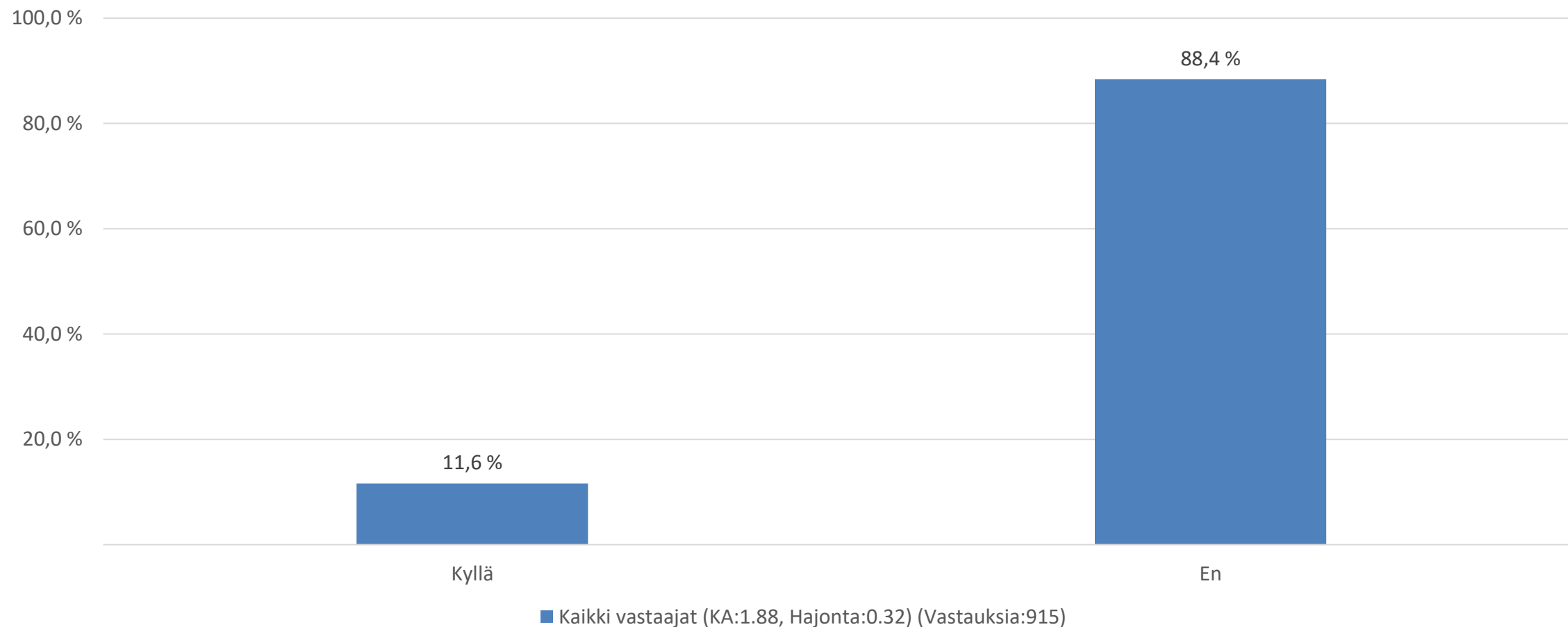


Mitkä verkkopalvelut Hyvinkään Veden kotisivuilla ovat tai olisivat hyödyllisiä? - **Jokin muu, mikä?**

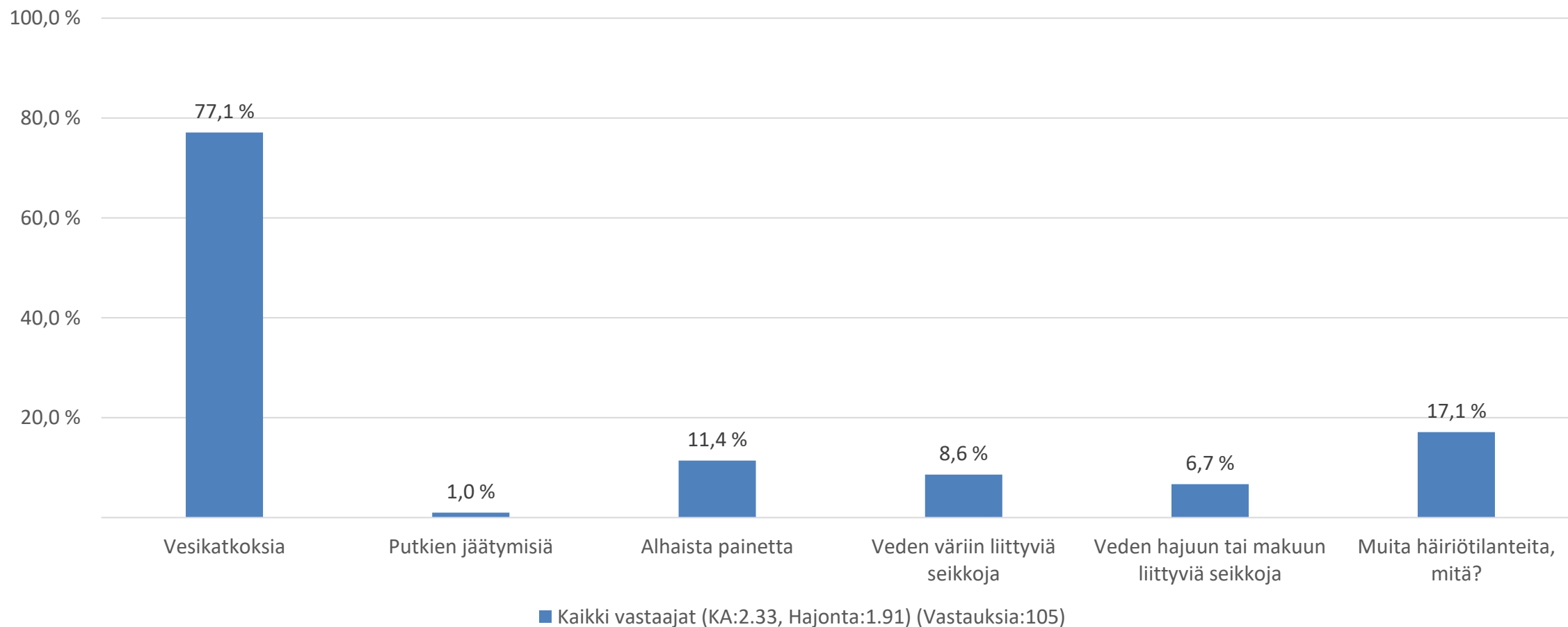
- Digi aikaan siirtyessä ongelmat osakkaan veden kulutuksessa
- Kaikki yllä olevat
- Tulevat korjaustyöt
- Ympäristövastuu
- Emme saaneet tekstiviestiä veden häiriötilanteesta
- Kaikki mahdollinen tieto yhteen ja samaan paikkaan, kiitos.
- Kesän kasteluveden irrottaminen jäteveden hinnasta
- Etäluettavan mittarin historiatiedot
- Tiedottaminen; Vesihuollon toimenpiteiden vaikutus liikkumiseen, Rottasota,
- muutokset alihankkijoista ja heidän laskutuksistaan ja sekoiluistaan
- Jakeluhäiriön ilmoituksen tilaus tekstiviestiin
- Säästövinkit
- Koska vedessä on kalkkia, niin paremmat ohjeet miten toimia
- kodinkoneiden kanssa sekä miten siivota kalkkisaostumia pois.
- Hienoa on historiatieto! Älkää poistako sitä.
- Digimittarin vuotoilmaisimen toiminnasta tiedottaminen
- Etäluettavan mittarin kulutuslukema
- Kalkin hoito pois vedestä, sitä riittää liaksi, voisiko saada pois

HÄIRIÖTILANTEET

Oletko havainnut vesihuoltoon liittyviä häiriötilanteita viimeisen vuoden aikana?



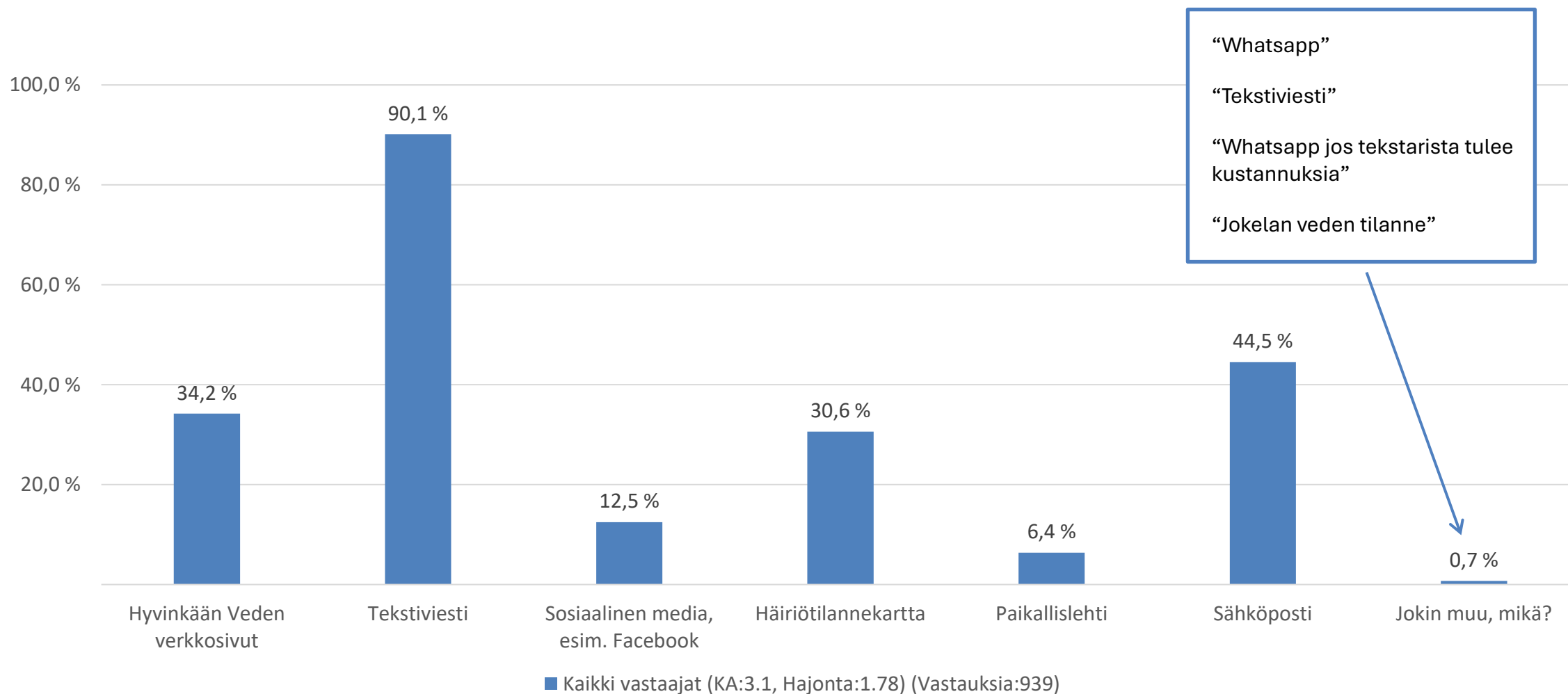
Mitä häiriötilanteita olet havainnut?



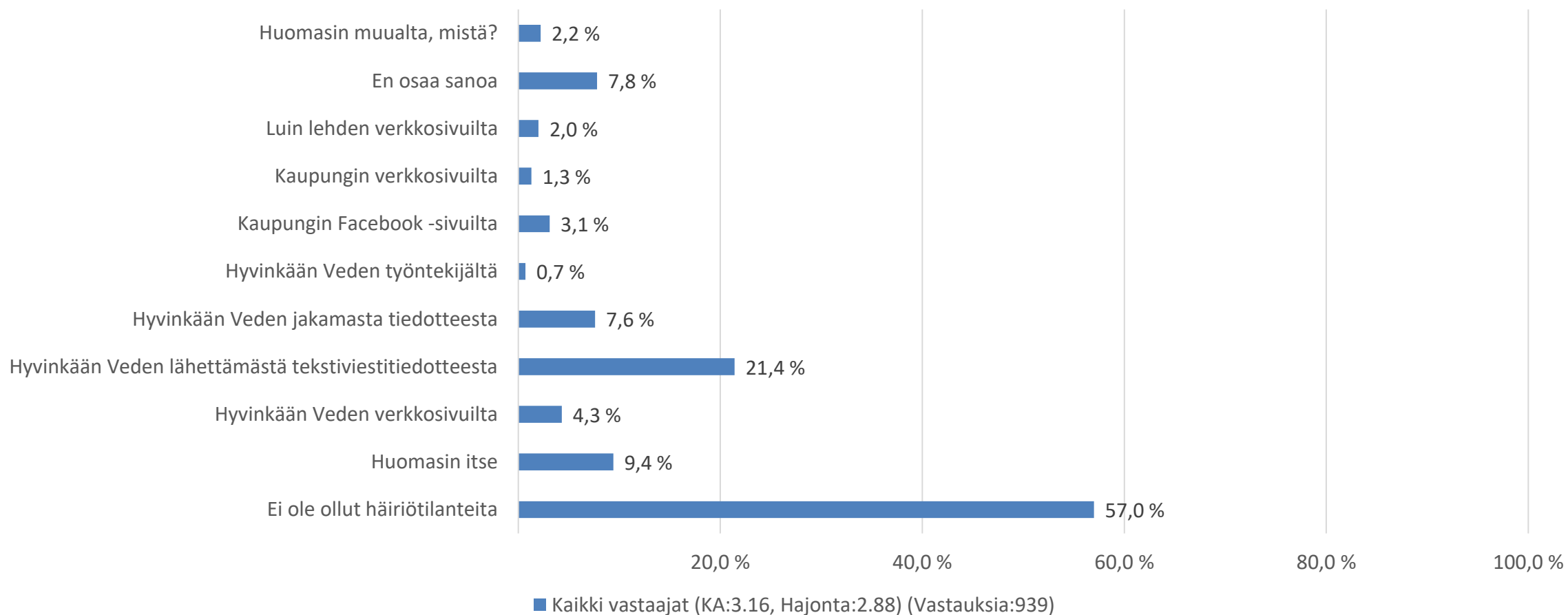
Mitä häiriötilanteita olet havainnut? - **Muita häiriötilanteita, mitä?**

- Käsi suihku on vaihdettu parikertaa, tukossa. Ruskeaa mönjää!!
- Putki vuotoja
- Saneeraus
- Jätevesipumppaamon häiriö
- Viemäriputki poikki
- Viemäristä kuuluu ajoittain kolahtava ääni.
- joku putki meni poikki ja paine oli siksi huono
- Liian kova paine.
- Venttilivuoto kadulla
- Viemärointi ongelmia
- Vedenjakelu katkaistiin tiistaina vaikka lasku oli maksettu edellisviikon torstaina.
- ilmaa veden seassa (sameus)
- Vesiputki rikki keskustassa ja paljon vettä kadulla
- Viemäritukos
- Vesimittarin vaihdon jälkeen putket pitävät ääntä
- Laaja putkirikko Seitsemänmiehenkadulla
- Varpukadulla on menossa vesi- ja viemäriremontti. Siihen liittyviä vesijuttuja on ollut.
- Viemärointi haitta/jätevesiviemäritukokset

Mitkä ovat tai olisivat parhaat kanavat häiriötiedottamiseen?



Mistä olet saanut tietoa häiriötilanteesta?



Mistä olet saanut tietoa häiriötilanteesta? - Huomasin muualta, mistä?

- Uusi hieno etäluettava mittari uhkasi jäätyä talvella huomaamattani. Teiltä päin soitettiin vaikka olisikin ollut omalla vastuulla. Estitte mittavan vesivahingon oma-aloitteisesti! Kiitos!
- vuosia sitten katkesi iso vesijohto Viertolassa, ensi kysyttiin naapureilta, mikä heidän tilanteensa on ja sitten katsottiin netistä. Syy löytyi helposti.
- Naapuri ilmoitti
- Kolmannen osapuolen toimesta
- Vettä ei tullut
- Kaveri soitti
- Alueen facebook sivulta
- Itseä koskeva tieto saattas tulla vastaan paikallisessa Facebook-ryhmässä.
- sain ilmoituksen kaupunginjohtajalta
- Ei tule vettä
- Ei tullut vettä. kysyin
- Hyvinkään Ilmoitustaulu
- joitakin vuosia sitten löytyi lappu häiriön jälkeen postilaatikosta
- Ystävät ilmoittivat minulle putkirikosta kaupungilla
- Naapuri soitti. Runkoputken vaurio. Tosin vika ei vaikeuttanut minua.
- Naapuri kyseli tuleeko meille vettä
- Toinen henkilö ilmoitti
- SMS

AVOIMET PALAUTTEET JA KEHITYSIDEAT

Kehitysideoita ja palautetta Hyvinkään Vedelle

- Etäluettavan mittarin lukemispäivän tieto että voi lukea samaan aikaan osakkeitten mittarit
- Vesimittarin vaihto on onnistunut aina huolimatta siitä, että se sijaitsee ahtaassa kellarin kylpyhuoneeseen tehdyssä kotelossa. Koteloa ei ole tarvinnut purkaa toimenpidettä varten, pelkkä kotelon kannen poisto on riittänyt.
- Kalkin määrä on aika iso, vesikalusteissa heti läikät ja suihkun suu tukkeutuu ajan kanssa. Liekö sen määrää mahdollisuus pienentää??
- Kalkkia voisi olla vähemmän
- Kiitoksia palvelusta, kun homma toimii, niin palvelu on "näkumätön". :)
- Hyvin toimii
- Kaikki toimi mukavasti.
- Älkää myykö vesihuoltoa yksityiselle. Silloin vesi-infrastruktuuri rapistuu ja hinnat hyppäävät pilviin.
- Kiitos hyvästä ja raikkaasta vedestä!
- Vesilaskun löytyminen nettisivuilta.
- Vähän yllätyin, että laskutus siirtyi suoraveloituksesta takaisin paperilaskuksi, syy tähän epäselvä. Tilinumeron vaihtuminen?
- Hyvin toimii, kiitos!
- Vesi ja sen käyttö on helppoa ja vaivatonta. Ainoa haaste veden kanssa alueellamme on sen kalkkisuus.

Kehitysideoita ja palautetta Hyvinkään Vedelle

- Liikaa kalkkia vedessä.
- Kohtaan 4, "Yleisvaikutelma veden laadusta", annoin arvioksi 7/10 siksi, että talven/kevään kuluessa olemme kiinnittäneet huomiota erityisesti teräksiseen vedenkeittimeen jäävästä "sakasta", jota leijailee jäännösvedessä sekä kyseisen keittimen totuttua nopeampaan kalkkikertymään. Tyhjennämme ja huuhtelemme keittimen jokaisen käyttökerran jälkeen. Lisäksi satunnaisesti (harvoin) varsinkin kuumen veden juoksutuksen yhteydessä on tuntunut häivähdyksenä humusmainen hajuhavainto. Onko veden puhdistusmenetelmissä tapahtunut muutoksia? Talomme liittymä otettiin käyttöön 2009 (mittarin numero XXXXXXXX). Olisi mielenkiintoista nähdä Hyvinkään veden kotisivuilla omavalvonnan tilastoja kumulatiivisina seurannassa olevien muuttujien osalta. Näitä ei ainakaan kovin helposti löydy sivuilta. Tilastoissa mahdollisesti näkyvien muutosten selitykset ja niiden pohjalta tehdyt toimenpiteet tilaston yhteydessä olisivat vähintäänkin mielenkiintoisia.
- Jos en ole täysin väärässä, niin aiemmin Hyvinkään veden verkkosivuilta näki edellisen vuoden kulutuksen versus tmeneillään olevan vuoden kulutuksen. Pidin tätä vertailua hyvänä koska silloin näki yhdellä silmäyksellä ollaanko kulutuksessa noin samalla tasolla. Olikohan, niin ettei asiakaspalveluun voinut lähettää sähköpostia, mutta jos asiakaspalvelu ei vastaa, niin pystyi näppäilemään numeron jolloin asiakaspalvelu soittaa takaisin. Tässä on se huono puoli, että jos menet palaveriin tai joudut lähtemään asioille lääkäri yms, niin siellä on ikävä ottaa puhelua vastaan jos ei voi jäädä pelkästään soittoa odottamaan.
- Pitäisi nopeammin uudistaa viemäri verkkoa. Hulevedet menevät sekaisin viemärin kanssa
- Perusmaksun suuruus on nykyään pöyristyttävä. Yhden hengen taloudessa yli 50% yhden kuukauden vesilaskusta. Ymmärrän et investointivelkaa on kertynyt huonon päätöksenteon myötä. Hinnottelun kuuluisi perusta kulutukseen ei perusmaksuihin.
- Hyvin menee. Kai tulva- ja hulevesien hallinta on kunnossa? Pitäkää verkon omistus ja operointi omissa käsissä.
- Kertokaa hieman tulevien vuosien (esim lähimmät 5 vuotta) saneerausalueista. Itseä kiinnostaisi tonttivesijohdon korvaaminen Hakalassa, mutta tekisin sen samalla, kun uusitte muutenkin vesiputkia kyseisellä alueella

Kehitysideoita ja palautetta Hyvinkään Vedelle

- Vikailmoitusten tekemisen selventäminen
- Minulla vain viemäri ja vesi tulee kaivosta. Siksi vastaukset
- Toiminta on hyvää. Mutta vanhimpien ja huonokuntoisimpien putkilinjojen korjaus saisi olla ripeämpää. Tuntuu, että uudempia ja parempikuntoisia linjoja korjataan muualla kaupungissa. Esim. Kruununkadulla on useita kertoja ollut asukkailla ongelmia alkuperäisten 1940-luvun vesi- ja viemäriinjojen kanssa. Uudistalossakin meni heti kaikki vesikalusteet ns. ruosteen peittoon, kun vettä alettiin käyttää.
- Byrokratia tuo jäykkyyttä, mutta muuten niin keskeinen ja tärkeä veden jakelu ja puhdistaminen sujuvat suunnitelmallisesti ja luotettavasti.
- NÄKYVÄMPÄÄ TIEDOTAMISTA ASIOISTA MITÄ TEDÄÄN JA MISSÄ TAPAHTUNUT JOTAIN ESIMERKIKSI ILMOITTA HUOLTOLIIKEILLE KOSKA SIELLÄ SE KYSELY TULVA ON
- Vesi on "kovaa", jättää saostumia hanojen sihteihin ja WC-pönttöön. Muuten vesi ensiluokkaisen hyvää.
- Asun vesiosuuskunnan alueella, mutta liikun paljon myös ympäri Hyvinkäätä. Ei valittamista kummassakaan
- Laskutusmuutos vuoden alussa hoidettiin todella kehnosti. Ensimmäistä laskua ei tullut lainkaa, mutta karhukirje löysi kyllä perille (peruttiin kyllä mutta olihan puhelinrumba). Varmaan uusi ostopalvelu on halpa kun toimivuus petti heti. Taisi asiakas unohtua kaikilla osapuolilla.
- Kaikki mennyt teidän kanssa hyvin.
- Arvio aikataulu (esim 1-5 vuoden tarkkuudella) oman alueen tulevista korjaus-/huoltotöistä.

Kehitysideoita ja palautetta Hyvinkään Vedelle

- Kiitos ystävällisestä ja asianmukaisesta palvelusta tiedustellessani taloyhtiömme vedenkulutusta ja sen kehitystä viime vuosina.
- Kanava minne voi ilmoittaa sadevesikaivojen tukkeutumisista, eli kaivo on täynnä hiekkaa ja vaatisi imuautoa. Eli kaivo ei vedä vaikka ritiläkansi olisi puhdas. Näitä kaivoja on paljon, varsinkin pienellä sateella huomaa ettei kaivot vedä.
- Ottakaa kuluttajat enemmän huomioon ,kun paikkaa vesivuotoja. Voisi putken uusia koko kadulle ,eikä jättää loppupäätä oman onnensa varaan.
- Minusta surullista että joudumme hulevedestäkin maksamaan, vaikka suurin osa ohjataan puutarhaamme kasveille.
- Hyvin toimii - häiriöitä ei ole ollut. Jatkakaa samaan malliin 😊
- Parantavaa veden maku
- Hyvää työtä Hyvinkään Vesi.
Pitäkää veden laatu hyvänä. Ja verkosto parhaassa kunnossa.
- uudella mittarinilmoitussivulla oikeiden kohdistustietojen löytyminen laskulta sekavaa
- Voisikohan Hyvinkään vesi toimittaa tankkiautolla suuria määriä vettä kerralla tontille?
- Tiedottaminen mahdollisista häiriötilanteista on tärkeää myös teksti- tai sähköpostiviestinä.
- Vesi on liian kalkkipitoista ainakin Kruununpuistossa. Kaikki vesikalusteet todella tiheää puhdistamista. Myös lattia- ja seinäpinnat. Onko asialle tehtävissä mitään???

Kehitysideoita ja palautetta Hyvinkään Vedelle

- Vedenpaine laskenut tämän vuoden aikana
- Projektien, vetäminen saneeraus töissä näkyy kuluttajalle kallistuneissa käyttömaksuissa. Tarjouskilpailusten yhteydessä havaittavissa ja laatu tekijät unohdettu. Heikkoa toimintaa ja näiden päätöksen tekijöiden toimintaa kuuluisi alkaa valvoa tarkemmin, jottei asiakas kärsi kohtuuttomasti kuten nyt tapahtuu ja on tapahtunut jo vuosia.
- Veden kalkkisuus tekee kylpyhuoneen puhtaanapidosta haastavaa / erittäin vaikeaa.
- Näin on ihan yes, kunhan ei hölmöillä ja myydä yksityiselle, kuten tele kaapeli ja muu verkosto ,sähköverkot jne.
- Kaikki sujuu kuin vettä vaan. Ei ongelmia
- En päässyt kirjautumaan kyselyn alussa mainittuun Vesitiliin alkutietojen takia. Mitäköhän tietoja siinä lopulta kysyttiin: esim käyttöpaikasta numeroa vai osoitetta vai vesimittarin numeroa?? Laskun yläosassa oleva Asiakas on eri numero kuin alempana oleva Asiakasnumero. Mitä nämä siis ovat? Lopulta järjestelmä heitti ulos useiden yritysten jälkeen.
- Liikaa kalkkia vedessä
- Perusmaksujen palauttaminen kohtuulliselle tasolle. Mittarin vaihdon jälkeen maksu nousi 10 kertaiseksi! Ihmisiä todella vaikea saada puhelimitse kiinni Hyvinkään vedeltä, jos tarvetta. Veden paine alueella jostain syystä on todella kova vaikka ei vesitornin läheisyydessä ja painetta joutuu rajoittamaan paljon.
- Toivoisin tiedotteen tekstiviestillä jos on tulossa häiriö vedenjakelussa

Kehitysideoita ja palautetta Hyvinkään Vedelle

- Ei ole valittamista
- Vastuuhenkilön löytäminen hankalaa, yhteydenotto takkuua.
- Hyvin toimii, kiitos.
- Asiakaspalvelu voisi olla tavoitettavissa ainakin yhden (1) arkipäivän aikana myöhempään.
- Olisin halunnut etäluettavan mittarin, mutta tyylysti vastattiin, että ehkä 10 vuoden päästä. Asiakkaat ovat eriarvoisessa asemassa.
- Kannattaa olla suoraan asiakkaaseen yhteydessä, esim. vesimittarin vaihtosta.
- Avoin tiedottaminen
- Kyselyä voisi lyhentää. On hieman pitkä ja se saattaa vähentää vastauksia
- Kalkin poistoa vedestä
- Henkilökunnan luotettavuus
- Miksi vesi on niin kalkkipitoista, että vesipisarastakin jää heti jälki ja kylpyhuone kalkkiutuu nopeasti. Eikö asialle pysty tekemään mitään?
- Häiriötiedottaminen tekstiviestillä
- Hyvää kesää. Vesitoimitus toimii. Kiitos

Kehitysideoita ja palautetta Hyvinkään Vedelle

- Hienoa toimintaa
- Opas pieniin taloyhtiöihin, kuinka laskutus saadaan tasattua osakkaiden kesken jos on etäluettava päämittari ja sen alla huoneistokohtaiset mittarit
- Hyvinkään vesilaitosten EI saa myydä sijoitusyhtiöille IKINÄ.
- Jätevesimaksu korkea, koska asumme vain viikonloput/talvikauden lomat ja kesäisin talossamme töittemme vuoksi. Perumaksuihin joustoa.
- Hyvä
- Asuinalueellamme kaikki on kunnossa. Kiitos siitä.
- Hintataso kaikille palveluille mielestäni kova. Vesimestarin voisi laittaa asiakaspalvelukoulutukseen. Asenne on sama kuin katsastusmiehillä 90-luvulla. Toimiston henkilöt palvelevat erinomaisesti.
- Olisi kiva seurata sovelluksen avulla vedenkulutusta ja hintaa, eli miltä seuraava lasku noin näyttää..
- Toivoisin, että omakotialueilla olisi eri vesimittari puutarhan kasteluvedelle, koska siitä ei muodostu jätevettä. Tällaista käytäntöä olen tavannut esi. Jyväskylän lähistöllä.
- Veden hinta voisi olla halvempi. Kulutuslukeman ilmoittaminen ei enää onnistu kulutuswebissä, MIKSI? mikä on iso MIINUS!!!!!!
- Veden paine on turhan kova.

Kehitysideoita ja palautetta Hyvinkään Vedelle

- Miksi veden hinta on älyttömän korkea ? Miten jätevesi maksaa yhtä paljon kuin puhdas vesi ? En ymmärrä hulevettä
- Hyökykulutuksen vs hukkakulutus (vuodot) seuranta ja julkaisu netissä?
- EN OLE HYVINKÄÄN VEDEN ASIAKAS ! 05510 toimii Ridasjärven vesiosuuskunta ! Että HooVee vaan tälle kyselyllenne siitä johtuen
- Paavolan alueella on vuosien saatossa ollut muutamia vesiverkon vuotoja, jotka korjattiin paikallisesti paikkaamalla. Kiinnostaisi tietää onko suunnitelmissa vanhojen vesilinjojen uusiminen ja milloin. Vuodon sattuessa ja sen korjauksen aikana lähialueen asukkaita varmasti kiinnostaa korjattava kohde sekä sen tulevaisuus ja onko odotettavissa, että se rivahtaa muutaman metrin päästä heti kohta. Olisi hienoa jos lähiasukkaille tulisi s-posti tai tekstiviesti "Asuinalueellanne osoitteessa Ohrakatu xx on käynnissä vuotavan vesiverkon korjaustyöt. Korjaukset kohdistuvat 1970 luvulla valmistuneeseen runkolinjaan, jonka uusiminen tapahtuu 2026 aikana. Lähialueilla saattaa korjauksen aikana esiintyä paineen laskua"
- 1. Olisi kiva, jos lasku tulee yksi kerta kuukaudessa. Helpompi maksaa pienempi summan, kun 200€ keralla.
 2. Lasku tarvitse tulla sähköpostiin. Esimerkiksi, meillä lasku tulle omistajalle, ei vuokralaisille. Omistaja on usein reisissä. Kun minä saan lasku, mulla ei ole paljon aikaa maksaa.
- Hei Hyvinkään Vesi kävi tekemässä hulevesiliitoksen porasivat 120 reijän ja 9 senttiä paksun Betoni putkeen valmiista kaivannosta. Lasku oli 1041 euroa, eli 115,6 euroa / 1 cm
Kaksi kaveria, joista toinen lähinnä seurasi poraamista. Työ lähti sujumaan siten, että vesiletukut rikki, tai liitin ja poraustyössä timantti kuppi terä todella huono, eli 115,6 euroa / 1 cm
Tämä ei todellakaan vastaa tehtyä työtä.
- Ei erityistä hyvä nykyisellään.
- Ikinä ei voi tiedottaa liikaa. Ihmiset erilaisia siksi hyvä olla erilaisia tiedotuskanavia :)

Kehitysideoita ja palautetta Hyvinkään Vedelle

- Helppo hymyillä, kun ei ole osunut ongelmia omalle kohdalle.
- hyvä näin
- vesi on liian kalkkista
- Olen ennenkin kysynyt (saamatta vastausta) johtuuko veden kalkkipitoisuus käyttämästänne prosessista veden pehmennykseen vai miksi kalkkipitoisuus on mielestäni suuri, suihkupään joutuu puhdistamaan kalkista n. 4 viikon välein tukkeutumisen johdosta.
- Meidän vesi on todella kalkkista, onkohan tänä normaalia
- eipä juuri ole- kun vettä tulee säännöllisesti laadukkaasti ja viemärointi toimii, ei ole tarvetta oikeastaan muulle, ainakaan omakotiasiakkaan näkökulmasta. Nyt myös vesimittarin lukeminen on automatisoitu (etäluku), niin sekin vaiva on poissa että pitäisi ilmoitella lippusilla tai lappusilla tai kirjailla lukemia weppisivulla :-).
- Kesän kasteluveden määrä näkyy kulutuksen noususta ja pitäisi irrottaa jäteveden laskutuksesta
- Kun tehdään remontteja ja esim suoritetaan silloin ammuntaa niin niistä tiedotetaan lähimmille asunnoille milloin ammunta tapahtuu.
- Hyvin toimii teillä palvelu.
- Perusmaksu pois ja koko kustannus käyttöön perustuen. Perusmaksu on epäoikeudenmukainen ja tasaa kukutuslaskuja tarpeettomasti pienten ja suurempien talouksien välillä.
Hyvinkään vedessä on huomattavasti enemmän kalkkia kuin mihin Hgissä totuin. Se tahraa ikävästi tummia pintoja. Pärjäisikö vähemmällä?

Kehitysideoita ja palautetta Hyvinkään Vedelle

- Hyvin toimii
- Uuteen kehityskelpoiseen vesimittariportaaliin kannattaa kysellä käytettävyympalautetta myös käyttäjiltä.
- Parempi yhteistyötiedonsiirto Jokelan pumppaamon kanssa
- Luonani kävi asentajat vaihtamassa vesimittarin etäluettavaan malliin. Malttoivat odottaa pari minuuttia, että poika sai huuhdeltua itsensä suihkussa loppuun. Olivat ammattitaitoisia ja asiakaspalveluorientoituneita. Pitäkää kiinni omista asentajista! Näin hyviä on vaikea löytää. Asiakas kiittää ja vika- / loma- / sairastapauksissa resursseja riittää. nm. Naapurikunnissa ei ole asiat yhtä hyvin.
- Kuinka varmistetaan se, että Hikiän vedensuodatus alue on valvottu mahdolliselta ilkeivallalta.
- Saneerausurakan aikaisen tiedottamisen kehittäminen, urakoitsijoiden liikennejärjestelyjen oikeellisuuden valvonta, työturvallisuuden kehittäminen (vuotokaivannot), uusien vesijohtojen hygienian (desinfiointi).
- Miten kalkkisaostumista esim. astioissa voi välttää?
- Yleisesti ottaen vedenjakelu toimii meillä oikein hyvin. Kytäjän isokylässä sijaitseva "jäteveden puhdistamo" tosin aina joskus haisee varsinkin lämpimillä ilmoilla. Jäteveden puhdistamon viereen asennettiin muutoma vuosi sitten "lähetin tolppa" ilmeisesti parantaamaan langatonta yhteyttä vedenpuhdistamoon. Tämän lähetin pylvään olisi saanut helposti asennettua maastoon paljon huomaamattomammin. Nyt se on keskellä avointa järvimaisemaa, (ruma ja vinossa) kuten perheen näisväki asian ytimekkäästi kiteyttää.
- Velkojan perukoilla Kittelässä on vanha käyttämätön ja ränsistynyt vedenpuhdistamo tai joku sellainen kiinteistö. Alue on aidattu, mutta aita on hajalla, peurat, kauriit ym. eläimet rikkovat jalkansa siellä. Alueella leikkiville lapsille tuo paikka on houkutteleva, mutta vaarallinen. Voisko sen kokonaan purkaa tai ainakin tehdä vaarattomaksi?

Kehitysideoita ja palautetta Hyvinkään Vedelle

- Kalkkikertymät kattiloiden sisäpinnoille on minusta liian suuret !
- Etäluettava vesimittari josta itsekin näkisin lukemat omaan seurantaan jota olen pitänyt noin 17 vuotta
- Kaikki ok!
- Hyvää toimintaa:)
- Voisiko kalkkisuutta vähentää.
Hyvinkään vesi on hyvin kalkkista, joka on siivouksen kannalta hankalaa.
- Kalkin määrä edelleen valtava.
- Toiveena alueella asuntokohtaiset mittarit ja laskutukset.
- Vesi- ja viemäriverkoston nykyaikaistaminen
- Pidetään vesihuollosta hyvää huolta sekä laajennetaan osaamista likaisen ja puhtaan veden puolella henkilöstölle.
- Laskutuskauden loppu voisi olla, joko kuun viimeinen päivä tai ensimmäinen päivä.
- Ryöstöhinnat alas!
- No se kalkki pois
- Etäluettavat vesi mittarit

Kehitysideoita ja palautetta Hyvinkään Vedelle

- Hyvinkään veden työntekijät, jotka asioivat tonttiliittymällä olivat erittäin ylimielisiä ja jopa vahingoniloisia.
Mies oli tullut koiran kanssa samaan aikaan pihaan ja tiedusteli mitä ovat tekemässä (oletusarvo oli, että kun lasku oli maksettu kolme pankkipäivää aiemmin - se myös näkyisi maksettuna), hänelle oli joku asentajistanne sanonut töykeästi, että ollaan katkaisemassa vesi ja syyn varmaan tiedät itsekin.
Vesi siis katkaistiin eikä sitä suostuttu kytkemään takaisin verkkoon vaikka jostain järjestelmistä näkyi, että lasku on maksettu (näkyi maksettuna, mutta odotti siirtymistä). Näin jopa sanottiin, että näemme kyllä, että lasku on maksettu, mutta se ei ole vielä siirtynyt meidän tilille. Odotamme, että raha näkyy tilillä. Omalta tililtä se toki lähti jo edellisviikolla.
Mielessä taas kävi, että jos omaa työtä tekisi samalla tavalla.....
- Hinta alemmas, muuten kaikki ok.
- vesimittarin vaihto ilmoituksissa (txt-viesti) voisi olla tieto mitä mittaria/kiinteistöä ilmoitus koskee
- Kuukausilaskutteinen malli olisi nykyaikaa ja tasauslaskusta eroon pääsy. Vesipalvelut on toiminut todella hyvin, siksi en osannut vastata kaikkiin kysymyksiin, koska tilanteita ei ole ollut.
- Kaukki toimii hyvin 👍
- On hienoa, että suoraan hanasta voi juoda näin laadukasta vettä.
- Jäteveden hinnan laskeminen olisi paikallaan
- Laskutus on mennyt selkeydessä parempaan suuntaan ARVIOLASKUTUSTEN suhteen mutta edelleen TASAUSLASKUTUS on epäselvä jakautuessaan paperin kahdelle eri puolelle. Toivon että laskutus muuttuu reaaliaikaiseksi etäluettavan vesimittarin myötä.

Kehitysideoita ja palautetta Hyvinkään Vedelle

- Kaikki aivan ok...jatkossa vaan samaan malliin, niin on hyvä...!
- Ainoa mieleen tuleva asia on kalkki, jota tuntuu Hyvinkään vedessä olevan. Suihkun suuttimet esim. tukkeutuvat ajoittain, mutta siihen on helppo konsti.
- Arvostan sitä, että veden ja jäteveden hinnoittelu on pidetty kohtuullisena ja toivon, että jatkossakin mahdolliset korotukset olisivat kaikin osin maltillisia.
- Kiitos!
- Varmistakaa, että perintälaskuja ei lähde turhaan.
- Hyvin menee, kiitos!
- Turha maksaa tällaisesta gallupista, kun kysymykset ovat lähinnä jo toteutetuista toimista.
- Tosi hyvä muuten, mutta kylpyhuoneessa kalkkipitoinen vesi näkyy saostumina laatoissa.
- Kiitos erittäin mukaville mittarin vaihtajille! Olitte ripeitä ja hyväntuulisia maanantaiaamuna klo 7.15 Pikosuonkadulla.
- Hintaa vois yrittää laskea tai ei ainakaan enää nostaa. Ei raski nurmikkoja kastella johtovedellä (ehkä se ei ole muutenkaan viisasta käyttää turhuuteen)
- Vesi on todella kalkkista, se on ainut haitta tai negatiivinen asia.
- No se kalkki pois

Kehitysideoita ja palautetta Hyvinkään Vedelle

- Paremmat ohjeet vedessä olevat kalkin aiheuttaman saostuman siivoukseen kotitalouksissa sekä miten vältää ongelmia kodinkoneissa kuten pyykinpesukone, astianpesukone, kahvinkeitin, jne.
- Mielestäni systeemi toimii hyvin
- Kaikki tuntuu toimivan ihan hyvin nykyiselläänkin, älkää ainakaan toimivaa hajottako! Hyvää kesää!
- Paperisen tiedotteen lisäksi näkisin mielelläni myös jonkin sähköisen tiedottamiskanavan veden jakeluun liittyvissä häiriöissä. Kun kaikki laskut ovat sähköisiä eikä tilattuja lehtiä tule, niin laatikkoon jaettava paperitiedote saattaa jäädä lukematta ajoissa.
- Hyvänmakuista vettä kiitollinen siitä
- Vedessä on välillä kloorin hajua. Tämä on satunnaista ja olen miettinyt, lisääntkö klooria tarkoituksellisesti joskus enemmän veteen puhdistustarkoituksessa vai mikä tämän satunnaisuuden aiheuttaa? Useimmiten vesi on kuitenkin hajutonta.
- Siirtyminen mahdollisimman nopeasti etäluentaan.
- Digimittarin vuotoilmaisimen käyttöönotto (näkyvyys asiakkaalle)
- Mittaritiedon lukemien välittäminen online asiakkaille
- Hulevesien ohjaus kaduilta toimii Kruununpuistossa huonosti. Kadut tulvivat ihmisten pihoihin, ei kaivoihin.
- Hyvää palvelua

Kehitysideoita ja palautetta Hyvinkään Vedelle

- Kuivina kesinä nurmikoiden kasteluveteen voisi antaa jätevesimaksu vapautuksen.
- Jätevettä kuluu omakotitaloudessa vähemmän kuin puhdasta vettä!
Jätevedelle oma mittari!
- Kesäkuukausilta jäteveden laskutukseen 5-10% alennus, koska vettä kuluu puutarhan ja kasvien kasteluun. Alennus pitäisi anoa ja myönnettäisiin harkinnan mukaan lähinnä omakotikiinteistöille.
- Saisi laskutuksen e laskutukseen
- Vesimittarin vaihto etäluettavaan tapahtui erittäin ripeästi.
- Kyselyyn oli hieman vaikea vastata. Tällä hetkellä kaikki on hyvin, mutta n vuosi sitten ilmoitin veden maun ja hajun muuttuneen, ja silloin sanottiin, että ei ole mitään kloorauksia tehty eikä vesi maistu tai haise kloorille. Kuitenkin, muutamia päiviä tämän keskustelun jälkeen veden maku palautui normaaliksi ja jollen väärin muista, niin verkkosivuillekin tuli lyhyt tiedote asiasta. Jäi vähän huijattu olo.
- Kiitos hyvästä vedestä !
- Jatkaa samaan malliin.
- Kevään kaksi laskua postin kautta eivät ole tulleet perille ollenkaan. Vuoden ensimmäisen laskun ensimmäinen perintälasku ei tullut perille. Vasta toinen perintäkirje löysi perille.
- Vesi on hyvää ja laadukasta. Kuluttajapalvelu voisi mielestäni siirtyä napsun nykyaikaan ja etäluettavilla vesimittareilla asiakas voisi seurata kännykkä applikaatiosta kulutustaan, maksaa haluamassaan tahdissa vesilaskun (kuitenkin vähintään kerran vuodessa). Tuo mittarilukeman ilmoittaminen tai sen muistaminen on ajalta ennen digiaikaa. Nyt eteenpäin! Voisin maksaa reaaliajassa vesilaskuni. Esim kerran kk. Ei jälkikäteen tai etukäteen. Tai vaikka etukäteenkin niin vesimaksua on sitten plussana. Applikaatiosta seuraisin myös häiriö ja kynnössapitoilmoituksia.

Kehitysideoita ja palautetta Hyvinkään Vedelle

- Hyvinkään Veden e-laskua ei saa avattua nettipankissa ja näin erittelyä veden kulutuksesta ei saa.
- Laskun epäselveys ja arviolaskun epäselvyys.
- Minä haluaisin maksa vesilasku joka kuu, mutta tällaista mahdollisuutta ei ole.
- hyvin toimii
- Laskutus muuttui vuoden vaihteessa ja se ei toiminut uudella toimittajalla kunnolla.
- Harmittaa laiska laskuttaja, jolta saa huonoa palvelua.
- Kaikki toimii hyvin
- Mielestäni kaikki toimii hyvin, mun mielestä vesihuollon ei niin hirveän näkyvä tarvi ollakkaan. Pää-asia että homma toimii.
- Oman pihan kastelu vesijohtovedellä ok kallista, kun siitä joutuu maksamaan jätevesimaksunkin. Tätä hinnoittelua tulisi kohtuullistaa että saamme jatkossakin nauttia vihreistä pihoista.
- E-lasku jostain syystä muuttui paperiseksi. Ensimmäinen paperilasku löysi perille, toinen ei. Aloin ihmettelemään kun laskua ei ole tullut ja vesitili-palvelusta se löytyi. Miksi tuonne kirjautuessa tarvitsee sekä pankkitunnukset että laskulta tietoja? Lisäksi hieman hämmennystä aiheutti kun laskulla olevien tietokenttien nimet olivat eri kuin vesitili-palvelussa. Yhtä kaikki, olisin maksanut vesitilin kautta laskun, mutta laskut-osiossa on vaan laskun numero ja summa, esim. viite puuttuu. Täytyypä siis soitella teille päin ennen kuin aiheeton muistutus löytää perille, mutta hieman olisi prosessissa hiomista.

Kehitysideoita ja palautetta Hyvinkään Vedelle

- Hinnoittelua voisi tarkastella alaspäin.
- Vesi limoittuu nopeasti! Huomaa sauna vadeissa, koiran ruokakupissa.
- Hintojen nousu riittää jo. Kokoajan keksitään uusia asiakkaan kuluja nostavia tekijöitä mm. hulevesi maksu ei tullut vielä mutta varmasti tulee ja tulee nostamaan kokonaiskuluja.
Etänä luettavat vesimittarit jonka kustannus on asiakkaalle kohtuuton hyötyyn nähden. Etäluettava mittari pitäisi olla asia minkä asiakas valitsee ja valinnan tekevät maksavat itse kulut, ei niin että kaikki joutuvat maksamaan.
- Kadullamme tehdyn vesihuoltoremontin tiedottaminen asukkaille oli huonoa ja epäselvää, parantamisen varaa olisi.
- Ennen sanottiin positiivisesti ... Hyvää vettä, ei maistu miltään !
- Jos vertauskohtana on muu maailma tai vaikka keski-Eurooppa, niin ei todellakaan ole valittamista. Sitä paitsi veden jakelu ei ole moneen vuoteen aiheuttanut ongelmia asuinalueellani, ellei oteta huomioon jäteveden hintaa.
- Laskutus on maallikolle hieman kryptistä luettavaa :)
- Toimii
- hyvää tätä kesää ehkä se sieltä vielä tulee

Kehitysideoita ja palautetta Hyvinkään Vedelle

- Laskut ovat epäselviä
- Kun yhteystiedot löytyy ja veden laatu säilyy, olen erittäin tyytyväinen.
- Vesi vaikuttaa melko kalkkipitoiselta Tasavallankatu xx osoitteessa
- Vesi on kovin kalkkipitoista. Voisiko asiaan vaikuttaa jollakin tavalla?
- Pitkä jänteistä kehittämistä ja saneerauksia etukäteen, ennenkuin on myöhäistä
- Etäluettavat mittarit ok taloihin
- Veden makuun on tullut paha maku, varsinkin kun vesi seisoo mukissa esim yön yli. Tätä ei ole ollut aiemmin
- Hyvin on toiminut ja palvelu on ollut ystävällistä
- Kaikki OK
- En ole veden käyttäjä. Omistan Hyvinkällä omakotitalon, jossa vuokralainen. Vesisopimus on minun. Olin erittäin tyytymätön laskutusjärjestelmänne muutoksen tiedottamiseen. Käytän e-laskua. Sain kyllä paperilaskun kotiin ja sen kääntöpuolella kerrottiin, että e-lasku pitää tehdä uudelleen. Kun en ymmärtänyt reagoida, niin sain perintäkirjeen maksamattomasta laskusta. Ei mennyt ihan putkeen tiedotus. Voisitte miettiä, miten hyvitätte perintämaksun ja mielipahan niille asiakkaille, jotka ovat maksaneet e-laskulla aina eräpäivänä. Ei tässä nyt muuta.

Kehitysideoita ja palautetta Hyvinkään Vedelle

- Veden laatu on ollut hyvä. Yleensä ottaen olen ollut tyytyväinen Hyvinkään Veden palveluun. Katu on edelleen auki (5.6.2025), joten tulkaa tekemään homma valmiiksi.
- Viemäröinnin uusiminen.
- Kiitos hyvästä ja maistuvasta vedestä
- Jatkaa edelleen vastuullisesti.
- Jatkaa samaan malliin.
- Olemme rakentaneet uuden talon Hyvinkäälle. Pyysimme asentamaan vesimittarin. Se oli asennettu väärin, ja pyysin heitä tulemaan uudelleen paikalle. Puhelimeen vastasi hyvin töykeä mies. Ulosanti on pahempaa murahtelua kuin 15v. pojallani. Väärinasennus oli ollut minun syytäni, koska en ollut paikalla. Missään vaiheessa tästä ei ollut puhetta, että raksalle täytyy joku tulla heitä opastamaan. Sanoi, että tulevat jos kerkeävät. Oli kuulemma kauheasti hommia. Ehkä lyhyt kurssi ihmisten kohtaamisesta olisi paikallaan.
- Tekstiviesti tai muu nopeampi ilmoitustapa jos vedenjakeluun tulee äkillinen häiriö
- Vesi on hyvin kalkkista. Veden maku voisi olla raikkaampi.
- Hyvää kesää.
- Vesi on liian kalkkista



Asiakastyytyväisyystutkimus 2025

Kiitos!

 **SERVITIUM**

Asiakkuuspäällikkö Samu Pellikka

puh. 045 128 7477

samu.pellikka@servitium.fi

Kehityspäällikkö Kari Junnola

kari.junnola@servitium.fi