Wacsi kundnöjdhetsundersökningens resultat 2026

HVA 13.10.2026 § 54
395/14.05.00/2026

Resultaten från kundnöjdhetsundersökningen WACSI 2026, som Taloustutkimus har gjort 1.6.-4.8.2026, visar att Hangö Vatten fortsätter att hålla en hög nivå inom sina kärnuppgifter. Det sammanlagda WACSI-indexet uppgick till 8,70 (2024:8,49), vilket innebär en förbättring jämfört med år 2024. Särskilt vattenkvaliteten fick mycket goda resultat med ett WACSI-index på 9,44 (2024:9,28), medan leveranssäkerheten servicevänligheten och sakkunskapen också bedömdes vara på en hög nivå. Även kundernas uppfattning om service och kommunikation har förbättrats tydligt sedan den föregående undersökningen.

WACSI- resultaten jämför med 2024:
vattenkvaliteten: 9,28 → 9,44 (+0,16)
distribution: 8,83 → 8,90 (+0,07)
service: 8,16 → 8,45 (+0,29)
kommunikation: 7,98 → 8,29 (+0,31)
Helhets WACSI: 8,49 → 8,70 (+0,21)

Undersökningen visar samtidigt att kunderna önskar ökad transparens kring vattenavgifter och fakturering samt mer information om ledningsnätets skick och planerade investeringar. Vid störningssituationer framhålls textmeddelanden som den klart viktigaste informationskanalen. Kunderna efterfrågar även snabbare och mer fortlöpande information om pågående störningar och deras beräknade varaktighet.

Sammantaget visar resultaten att kundernas förtroende för Hangö Vatten är starkt och att verksamheten utvecklats i positiv riktning. De viktigaste utvecklingsåtgärderna framöver är att förbättra kommunikationen kring prissättning och investeringar samt att vidareutveckla störningsinformationen. Genom dessa åtgärder finns goda förutsättningar att ytterligare stärka kundnöjdheten.

Kompletterande material
- WACSI rapport

Förslag (Gammals)

Direktionen beslutar att anteckna resultaten för kännedom.

Beslut

Antecknades för kännedom.

Tilläggsuppgifter Hangö Vatten affärsverkschef Jennifer Gammals, 040 135 9360