

## Tiedoksi merkittävät asiat

Hallitus 22.09.2023 § 98

Esittelijä  
Valmistelija

Toimitusjohtaja Tommi Fred  
Hallintosihteeri Anu Hämäläinen, puh. 050 330 5195

### Jätehuollon asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset

Lisätietoja: asiakaspalvelujohtaja Tuija Loppi-Hakamäki, puh. 040 560 0223

Tutkimuksen tavoitteena oli mitata HSY:n jätehuollon asiakkaiden tyytyväisyyttä sekä kuluttajien kokemuksia ja arvioita jätehuollosta sekä asioinnista. Tutkimus toteutettiin paneeli- ja postikorttikyselynä huhtitoukokuussa 2023. Tutkimuksen kohderyhmän muodostivat täysi-ikäiset asiakkaat HSY:n vesihuollon toimialueelta (Espoo, Helsinki, Kauniainen, Vantaa). Tutkimus perustuu 1059 vastaukseen.

Vastaajista 45 % kertoi asioineensa HSY:n kanssa viimeisen vuoden aikana.

Henkilökohtaiselle asiointikokemukselle annettiin kokonaisarvosana 3,9 (asteikko: 1 = odotuksia selkeästi heikompi ... 5 = ylittänyt odotukset selkeästi).

Suurista asiakkaista 8/10 pitää jätehuollon kustannuksia kohtuullisena. Kokonaisuinnistuminen jätehuollon toiminnalle oli 4,0. HSY:tä kuvaa erityisen hyvin toiminnan luotettavuus (4,2) ja ympäristövastuullisuus (4,2). Spontaanisti HSY:tä kuvataan lähinnä positiivisin sanoin. Erityisesti HSY nähdään toimivana, luotettavana ja tehokkaana. Lisäksi HSY:n toimintaan luotetaan häiriötilanteissa (4,0).

Päätösehdotus (TF)

Hallitus päättää merkitä asian tiedoksi.

Päätös

Hallitus päätti ehdotuksen mukaan.