

Kymen Vesi nähdään luotettavana kumppanina

Kymen Vesi kartoitti sidosryhmiensä odotuksia ja painopistetoiveita osana toiminnan jatkuvaa kehittämistä yhteistyössä tutkimusyritys Bondatan kanssa. Tulokset tarjoavat ajankohtaista tietoa siitä, miten yhteistyö toimii ja mihin tulevaisuudessa kannattaa kiinnittää huomiota.

Kokonaisuutena sidosryhmien palaute on positiivista: Kymen Vesi nähdään osaavana, luotettavana ja yhteistyökykyisenä toimijana.



Suositteluhalukkuus korkealla



88 % antoi arvosanaksi 9–10

Kymen Veden Net Promoter Score (NPS) on 88, mikä kertoo sidosryhmien vahvasta luottamuksesta yhtiöön kumppanina. Lähes yhdeksän kymmenestä vastaajista antoi suosittelevan arvosanaksi 9 tai 10 asteikolla 0–10.

Bondatan vertailutietokannassa B2B-yritysten keskimääräinen NPS on 39, joten Kymen Veden tulos on poikkeuksellisen erinomainen.

NPS kuvaa vastaajien halukkuutta suositella yritystä muille asteikolla -100-100. Luku lasketaan vähentämällä arvostelijoiden osuus suosittelevien osuudesta.

Yhteistyö ja asiantuntemus saavat vahvat arviot

Sidosryhmät arvioivat Kymen Veden toiminnan kokonaisuutena hyvälle tasolle. Vahvimpin osa-alueina korostuvat yhteistyö henkilöstön kanssa, vesihuollon vahva asiantuntemus sekä palveluiden laatu ja toiminnan luotettavuus. Toiminnan kokonaisarvosanaksi muodostui erinomainen **4,3** asteikolla 1–5.



Onnistuneimmat tekijät

Yhteistyö henkilöstön kanssa	4,7
Vesihuollon vahva asiantuntemus	4,6
Palveluiden laatu ja luotettava toiminta	4,5
Toimivuus myös poikkeustilanteissa	4,4



Mielikuvissa korostuvat luotettavuus ja yhteistyö

Avoimissa vastauksissa Kymen Veden vahvuuksina korostuvat erityisesti luotettavuus, asiantuntemus ja sujuva yhteistyö. Sidosryhmät kuvaavat Kymen Vettä osaavana ja yhteistyökykyisenä toimijana, joka hoitaa tehtävänsä hyvin ja toimii luotettavana kumppanina.

Palautteissa nousee esiin myös kehittämishalu: Kymen Veden nähdään olevan valmis kehittämään toimintaansa, käymään vuoropuhelua ja etsimään toimivia ratkaisuja yhdessä sidosryhmien kanssa.

Avoimissa palautteissa useimmin mainitut vahvuudet

1



Luotettavuus

2



Vahva asiantuntemus

3



Sujuva yhteistyö

Kiitos tutkimukseen osallistuneille!

Haluamme kiittää lämpimästi kaikkia tutkimukseen osallistuneita sidosryhmiä ajasta, näkemyksistä ja rakentavasta palautteesta. Sidosryhmien kokemukset ja odotukset ovat tärkeä osa toimintamme jatkuvaa kehittämistä.

Toivotamme kaikille kaunista kevättä!

