HaminanVesi

ASIAKASLEHTI 1/2021

Articles available now also in **ENGLISH**



12

Vesihuoltopavelut toimivat hyvin

VERKOSTON KUNTO HUOLESTUTTAA

6

PÖRINÄÄ
pienestä pitäen

10

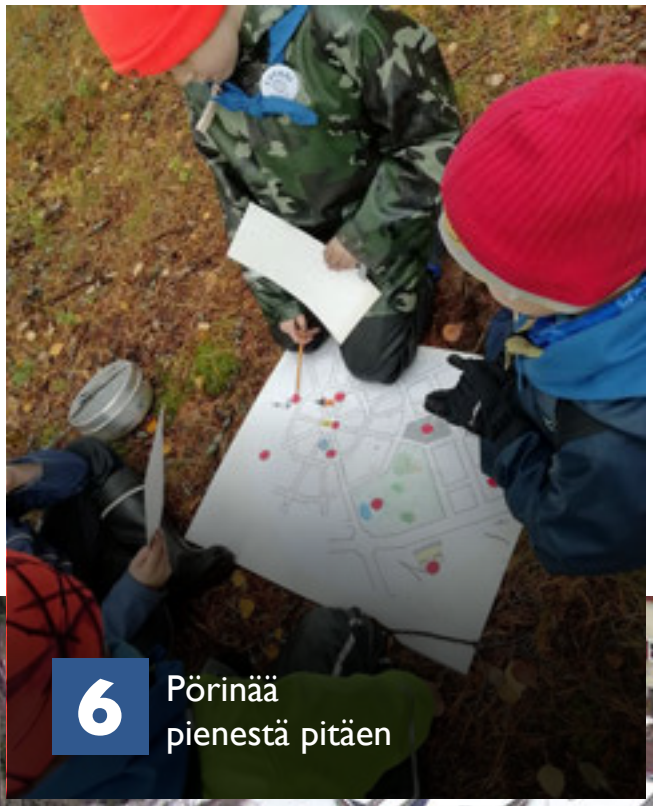
KESTÄVÄ TAPA
lisätä vedenottoa

Sisällysluettelo
ASIAKASLEHTI 1/2021

Vesiala kiinnostaa ympäristötietoista ohjelmisto-osaajaa **4**



8 Palvelua elävän maaseudun ja elinkeinon edistämiseksi



5 Verkoston saneeraus-kohteet 2021

10 Kestävä tapa lisätä vedenottoa

6 Pörinää pienestä pitäen



12 **Vesihuoltopalvelut toimivat hyvin – verkoston kunto huolestuttaa**

HaminanVesi

Julkaisija Haminan Vesi Oy, PL 70, 49401 HAMINA **Päätoimittaja** Simo Kaksonen **Toimitus ja kuvaus** Vesa Vainio, Sanakammari
Ulkoasu ja taitto Mainostoimisto Sepeteus Oy **Paino** Punamusta Oy **Painosmäärä** 9 550 kpl



Muutosten tuulet
PUHALTAVAT

PÄÄKIRJOITUS

Haminan veden osalta puhaltavat muutosten tuulet. Toimitusjohtaja **Petteri Kotonen** siirtyi toisiin tehtäviin ja uuden toimitusjohtajan haku on käynnissä. Lisäksi satamasidonnainen teollisuus vetää Haminassa varsin hyvin ja tämä asettaa myös veden toimitukselle uusia vaatimuksia ja haasteita.

Viime vuodet ovat osoittaneet, että veden toimitus on hyvin merkittävässä roolissa Haminan kaupungin elinvoimaisuuden vahvistamisessa. Tämä tarkoittaa tulevaisuuteen panostamista erityisesti investointien osalta. Tämä ei tarkoita sitä, että perinteinen vesiliikelaitoksen toiminta olisi muuttumassa. Tulevaisuudessakin merkittävässä roolissa tulee olemaan talousveden toimittaminen ja jätevesistä huolehtiminen. Verkostojen peruskorjaukseen tullaan jatkossakin kiinnittämään erityistä huomiota.

Investoinneissa tärkeä rooli on yhteistyössä Haminan kaupungin aluepalveluiden kanssa. Yhdessä mietityt investoinnit sekä niiden toteuttaminen ja osaamisen hyödyntäminen kokonaisvaltaisesti tuovat varmasti asiakkaille parhaimman ja kustannustehokkaimman lopputuloksen.

Tässä yhteydessä haluan kiittää edellistä toimitusjohtajaa Petteri Kotosta hyvästä työstä. Hänen aikanaan vesiliikelaitoksen toiminta kehittyi merkittävästi. Uusi toimitusjohtaja saa johdettavakseen vahvassa kunnossa olevan liikelaitoksen, jolla on merkittävä rooli Haminan kaupungin elinvoimaisuuden vahvistamisessa.

Lämmintä kesän odotusta kaikille.



Simo Kaksonen
Haminan Veden toimitusjohtajan sijainen





Vesiala kiinnostaa ympäristötietoista OHJELMISTO-OSAAJAA

Puolitoista vuotta vesihuollon parissa ovat tarjonneet Nina Korjukselle paljon vastuullisuutta yhteiskunnan tärkeällä toimialalla.

TEKSTI **VESA VAINIO**

Lapset ja sattumukset ovat olleet isossa roolissa Nina Korjuksen opinto- ja työuran taipaleella. Anjalankosken Ruotilassa varttunut nuori suuntasi lukion jälkeen pääkaupunkiseudulle biotekniikan opintojen pariin. Ennen valmistumista hän otti kuitenkin uuden suunnan.

— Aloitin ohjelmistotekniikan insinöörin opinnot 1999, jolloin ala oli kovassa nousussa Nokian imussa. Tein insinöörityön vauvan kanssa ja valmistuin 2005.

Valmistumisen jälkeen Korjuksella velloi kuitenkin sisällään tunne, ettei hän osaa vielä mitään. Tällä kertaa kompassi osoitti Lappeenrantaan ja yliopistoon.

— Opiskelin tietotekniikan diplomi-insinööriksi, ohjelmistotekniikka ja tietoliikennetekniikka olivat pääsuuntautumisalueeni. Diplomityötä tein toisen taaperoni kanssa ja valmistuin 2015.

Opintojen jälkeen Korjus toimi insinööritoimistossa ohjelmistosuunnittelijana. Digitalisaation myötä uusi teknologia sekä tuotteet ja palvelut valtasivat alaa teollisuudessa. Näiden soveltaminen ja hyödyntäminen teki työstä mielenkiintoista.

Toimiala laajasti tutuksi

Syksyllä 2019 Korjus teki seuraavan siirron, kun hän lähti toteuttamaan määräaikaista projektia Kymen Veteen. Hän on opiskellut myös kiertotaloutta ja tuntee suurta kiinnostusta ympäristöasioita kohtaan. Vesiala on ollut hänelle tässä suhteessa myönteinen yllätys.

— Olen saanut perehtyä kattavasti vesihuoltoon: tuotantoon, jäteveden käsittelyyn, jakeluun ja verkostoon. Kymen Veden vastuullisuusprojektissa tuli esiin, että kestävä kehitys on huomioitu laajasti toiminnassa ja muun muassa energiatehokkuus paranee jatkuvasti.

Kun lisäprojektikin oli päättymässä Kymen Vedellä, sattuma puuttui taas peliin. Haminan Vedellä oli tarve tekijälle ja Korjus sai Kymen Vedeltä suositukset tehtävään. Niinpä Korjus aloitti maaliskuussa työt Haminan Vedellä kehitysinsinöörinä Noora Kuossarin äitiysloman sijaisena.

— Kun toimitusjohtaja Petteri Kotonen vaihtoi samaan aikaan maisemia, työn aloitus osui melko erikoiseen saumaan. Iso kiitos uusille työkavereilleni, minut on otettu hyvin vastaan ja olen saanut heiltä hyvää tukea aina tarvittaessa.

Korjuksen alkumetrit ovat olleet työntäyteiset ja hyvin vaihtelevat sekä samalla todella kiinnostavat. Vesiala on tullut yhä laajemmin tutuksi asiakaspalvelua, etämittareita, hulevesiä ja montaa muuta käytännön asiaa myöten.

Korjuksen tytöt ovat nyt 18- ja 8-vuotiaat ja Hamina on ollut perheen kotipaikka jo 20 vuotta. Meri ja lähellä oleva maalaismaisema luovat sopivan kokoisesta pikkukaupungista hyvän paikan elää.

Verkoston saneerauskohteet **2021**

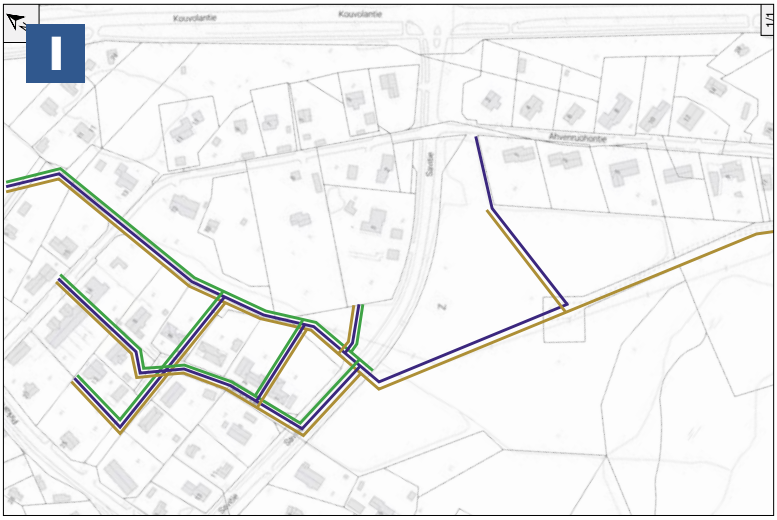
Toteutettavat kohteet ovat yhteishankkeita Haminan kaupungin kanssa. Vesihuollon saneerauksen yhteydessä kohteissa uusitaan katuja ja rakennetaan hulevesiviemäriä.

1. Salmenkylän aluesaneerauksessa rakennetaan ja uusitaan vesi-, viemäri- ja hulevesiverkostoa. Työt käynnistyneet huhtikuussa.

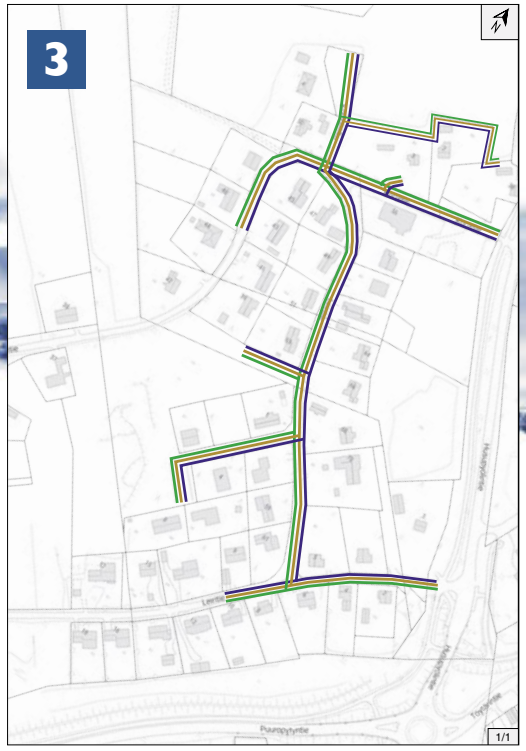
2. Mestarinpolku, Uusi-Summa, jossa saneerataan vesi- ja viemäriputkia ja rakennetaan hulevesiviemäröintiä (ei vielä aloitettu, alkaa kesällä 2021)

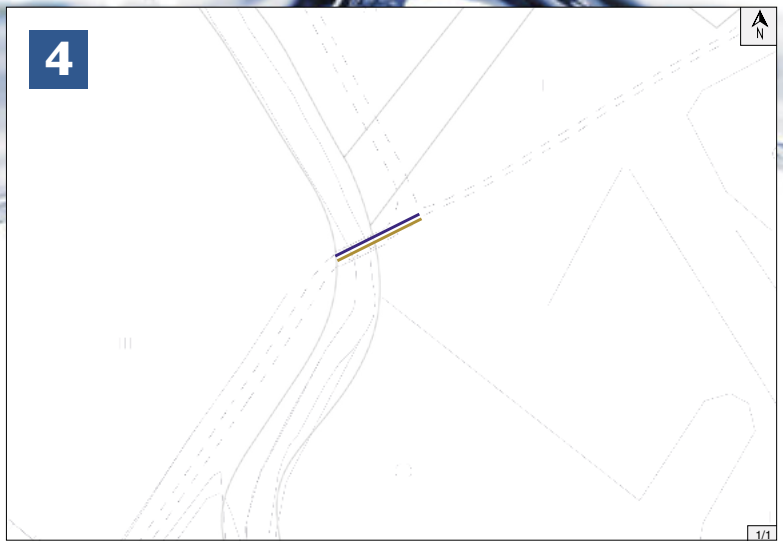
3. Leiritie, Husula. Saneerataan vesihuoltoverkostoa ja rakennetaan hulevesiviemäröintiä (ei vielä aloitettu, alkaa kesällä 2021)

4. Pyölinjoen silta, Husula. Sillan uusimisen yhteydessä uusitaan myös sillan kohdalla olevat vesi- ja jätevesiputket.











PÖRINÄÄ
pienestä pitäen

Monipuolisuus on lasten liikunnassa avainsana, miksei myös vähän varttuneimpienkin. Kilpailu lasten sieluista on kovaa, sillä tarjontaa riittää suosituista joukkuelajeista harvinaisiin yksilöharrastuksiin. Yksi lasten iso kiinnostuksen kohde muiden joukossa on moottoriurheilu.

TEKSTI **VESA VAINIO**

— Lapset haluavat kokeilla, miltä mopolla ajaminen maistuu. Jotta tämä onnistuu helposti mahdollisimman monelle innostuneelle, on olemassa Pörinäkerho ry. Järjestämämme toiminta on lapsille täysin ilmaista.

Näin avaa hienoa oivallusta Jari Lehtonen, joka sai idean kerhon perustamiseen mopokilpailuja ja vastaavia tapahtumia katsellessaan. Lapsille ei ollut niissä omia härveleitä tarjolla, joten jotakin piti tehdä. Lehtonen laittoi alkuun omaa rahaa likoon, jotta sai ensimmäisen laitteen hankituksi.

— Yksi minicross-pyörä maksaa 500–3 000 euroa. Yritysten avustukset ovat meille elintärkeitä, yritysten tuella saamme hankittua sopivaa kalustoa. Esimerkiksi pienimmässä pyörässä on apupyörät.

Kalustolle on todella tarvetta, sillä kysyntää riittää ja lapsia on tulossa ajamaan jonoksi asti. Talkootoiminnalla pyöriviä tapahtumia vetää 20 vapaaehtoista henkilöä. Ajoradat löytyvät Lelun motocrossradalta ja Neuvottomassa erään hallin läheisyydestä. Kesäaikaan ajotapahtumia on minimissään kerran kuukaudessa, talvisaikaankin jokunen.

— Kun seuraa meidän Facebook-ryhmää, löytää aina tulevat tapahtumat.



Partiossa oppii tärkeitä elämän taitoja

Partiolippukunta Haminan Rantarillit ry. on opettanut lapsille ja nuorille elämäntaitoja pian 100 vuotta. Vuonna 1928 perustettu yhdistys jatkaa perinteitä hyvällä energialla, sillä partioon on reilusti uusia tulijoita.

— Pyrimme ottamaan kaikki halukkaat mukaan. Vetäjiä ei meilläkään ole liikaa, mutta koulutamme omista nuoristamme koko ajan uusia vastuunkantajia, jotta jatkumo säilyy, lippukunnanjohtaja Johanna Seppä-Mason kertoo.

Rantarillit on sekalippukunta eli mukana on sekä tyttöjä että poikia. Nuorimmat ovat 4-vuotiaita ja vanhimmat lasten vanhempia, jotka ovat mukana toiminnassa suositun perhepartion myötä. Jäseniä on tällä hetkellä yhteensä 70.

Ryhmien viikkokokoontumiset ja partio-ohjelman mukainen toiminta kuuluu normaaliin partion rytmiin. Korona-aikana on toimittu pääosin kotoa käsin, sillä koronaohjeistukset ovat estäneet kokoontumiset.

Rantarilleillä on oma toimipiste Tarmolassa, sen lisäksi on oma partiokämppä Ihamaalla, missä on hyvä harjoittaa luontoon, metsään ja retkeilyyn liittyviä tärkeitä taitoja. Haminan Vedeltä saadun avustuksen turvin oli mahdollista uusia retkeilyvarustus.

— Haminan kaupunki on suurin tukijamme. Myyjäisillä sekä joulukalenterin ja eri tuotteiden myynnillä saamme kerättyä lisärahoitusta.

info

Myönnetyt avustukset

Haminan Vesi myönsi jälleen alkuvuodesta avustuksia nuorisotyöhön; lasten ja nuorten hyvinvointia edesauttavaan ja syrjäytymistä ehkäiseviin tapahtumiin sekä vähävaraisten perheiden lasten harrastamiseen seuraaville yhteisöille

Haminan Palloilijat ry • Haminan Sulkapalloilijat ry • Pörinäkerho ry • Neuvoton ry • Partiolippukunta Haminan Rantarillit ry • Haminan Pursiseura • Meripartiolippukunta Haminan Päivänpojat ry • Vehkalahden Veikot / suunnistusjaosto • Rodnik ry • Kymen Nyrkkeilijät ry • Vehkalahden Veikot / yleisurheilujaosto





Palvelua elävän maaseudun ja ELINKEINON EDISTÄMISEKSI

Haminan kaupungin maaseutupalvelut vastaa eteläisen Kymenlaakson yhteistoiminta-alueen viljelijätuista. Maaseudun yrittäjyyden ja markkinoinnin kehittämisessä piilee paljon mahdollisuuksia.

TEKSTI **VESA VAINIO**

Vaikka aktiivisten maatilojen määrä vähenee, viljelty peltoala pysyy ennallaan. Tämä luo pohjan viljelijätukien toimeenpanolle ja siihen tarvittavalle työpanokselle. Suomessa tuo tehtävä on annettu 60:lle vuonna 2013 aloittaneelle yhteistoiminta-alueelle.

Yksi alueista kattaa Haminan, Kotkan, Miehikkälän, Pyhtään ja Virolahden kunnat, joiden alueilla käytännön työn hoitaa tehdyn sopimuksen perusteella Haminan kaupungin maaseutupalvelut -yksikkö. Maaseutupäällikkö Tuula Ahosen mukaan käsissä on reilun kokoinen savotta.

— Tehtävämme on neuvoa ja kouluttaa sekä käsitellä kaikki tukihakemukset ja tehdä maksatukset päätöksineen. Kun tukia on useita ja ohjeet sekä ehdot muuttuvat alituiseen, on kärryillä pysymisessä oma haasteensa.

Ahonen viittaa ehdoilla Euroopan unionin (EU) lainsäädäntöön, joka ohjaa viljelijätukia Suomen kansallisen lainsäädännön täydentämänä. Rahoitus perustuu ohjelmakausiin, jotka ovat vaihtuneet jo useaan kertaan ja seuraava on tulossa vuonna 2023. Ahonen tiimeineen elääkin jatkuvassa muutoksessa.

Sähköisen käsittelyn edelläkävijä

Etelä-Kymenlaakson yhteistoiminta-alueella tukihakemuksia jätti 566 aktiivista tilaa vuonna 2020. Tukikelpoista viljeltyä peltopinta-alaa on reilut 25 000 hehtaaria. Vuosittain maksettavien tukien määrä on noin 14 miljoonaa euroa.

Viljelijätukien tarkoituksena on turvata tuotannon kannattavuus ja jatkuvuus. Viljelijätukia rahoitetaan EU:n maataloustukirahastosta, EU:n maaseuturahastosta ja kansallisista varoista. Haettavat tuet vaihtelevat tiloittain ja jokaisessa tuessa on omat tukiehtonsa, mikä aiheuttaa omat haasteensa sekä viljelijöille että viranomaisille.

— Onneksi lähes kaikki toimenpiteet hoituvat sähköisten järjestelmien avulla. Olemme näissä asioissa kehityksen kärjessä ja edelläkä-







vijöitä esimerkiksi sähköisessä arkistoinnissa. Ja pitää muistaa, että myös itse maatalous sähköistyy vauhdilla.

Ruokavirasto on Suomessa tukien maksajavirasto ja vastaa asioista EU:n suuntaan. Tukiin liittyvästä valvonnasta vastaa puolestaan ELY-keskus, joka tutkii riskiperusteisella satunnaisotannalla viisi prosenttia pelto- ja eläintilojen tukikelpoisuudesta.

Aidosti asiakkaita tapaamaan

Ahosen lisäksi maaseutupalveluissa työskentelee neljä maaseutusihteeriä, joiden aika menee 95 prosenttisesti viljelijätukien käsittelyssä. Itse tukien lisäksi on hoidettava vuokrapeltoihin liittyvät tukioikeuksien siirrot. Maaseutuviranomaiset hoitavat myös hukkakaura-, petoeläinvahinko- ja muut tarkastukset.

Maaseudun yritykset, kuten matkailu- ja ruokailupalvelut, ovat Ahosen kiinnostuksen kohde. Niihin hän haluaa suunnata enemmän resursseja ja on näyttänyt esimerkkiä ”Tuula-matkoillaan”.

— Haluan, että ihmiset lähtevät keskustoista maaseudulle katsomaan, miltä siellä näyttää. Vuonna 2019 toteutetut maaseutukierrokset olivat tällaisia täyden palvelun paketteja.

Ahonen näkee maaseudun kehittämisessä paljon mahdollisuuksia, mikä tarjoaa yrittäjille yhteistyön siementä. Rahoitusta yrittäjien, yhdistysten ja muiden yhteisöjen hankkeille on saatavissa esimerkiksi Leader -ryhmiltä.

Maaseutupalvelut on monialainen toimija maaseutuelinkeinoviranomaisena, joka käsittelee itse elinkeinojen lisäksi maankäyttö-, ympäristö- ja eläinten hyvinvointiasioita, mihin liittyy myös eläintenpitäjien rekisteröinti. Kaikki joilla on yksikin kotieläin (kesäpossuja, kanoja, lampaita, vuohia, hevosia) ovat rekisteröintivelvollisia. Tästä on hyötyä myös jäljitettävyydessä esimerkiksi pandemiatilanteissa.

Vaikka sähköiset työmenetelmät pitävät henkilöstön tiiviisti työkoneen ääressä, on heillä aitoa hinkua lähteä myös maalle.

— Me haluamme kohdata enemmän asiakkaitamme ja mennä heidän luo. Meillä on itse kullakin erilaisia taitoja ja innostuksen aiheita sekä motivaatiota tuottaa palvelullamme lisäarvoa asiakkaillemme.



KESTÄVÄ TAPA *lisätä vedenottoa*

Ruissalon alueella menossa olevien koepumppausten kautta löytyy tasapaino pohjavedenvedenottoon.

TEKSTI **VESA VAINIO**

Haminan Veden tavoitteena on olla mahdollisimman omavarainen talousveden hankinnan suhteen. Tämä tarkoittaa omien pohjavesivarantojen hyödyntämistä niin, että veden ottaminen tapahtuu kestävien periaatteiden mukaisesti.

Ruissalon alueella toimii kaksi vedenottamoa, jo vuodesta 1946 asti toiminut Ryljy ja 2011 rakennettu Uusi-Summan ottamo. Näiden lisäksi ovat käytössä Ruissalon vanhat kaivot. Alueelle ei ole tarkoitus rakentaa uusia vedenottamoja.

Alueelta on pumpattu normaalitilanteessa 600–700 kuutiometriä vettä päivässä. Vuoden 2020 lokakuusta lähtien on ollut käynnissä selvitystyö pumppausmäärän nostamisesta.

— Selvitämme koepumppausten avulla, kuinka paljon on mahdollista pumpata vettä ilman, että siitä syntyy haitallisia ympäristövaikutuksia.

Näin avaa Ruissalossa meneillään olevia tutkimuksia pohjavesiasioista vastaava osastopäällikkö Elina Anttonen AFRY Finland Oy:stä. Yritys tutkii Haminan Veden kumppanina kestävän vedenoton lisäämismahdollisuutta alueella.

— Haemme tasapainoa, missä pohjaveden pinta pysyy sellaisella tasolla, että vedenoton vaikutus alueen luontoarvoihin ja yksityisiin vedenottokaivoihin jää mahdollisimman vähäiseksi. Tarkkailua tehdään muun muassa useista pohjaveden havaintoputkista, joista mitataan sekä pohjaveden pinnan korkeutta että laatua.

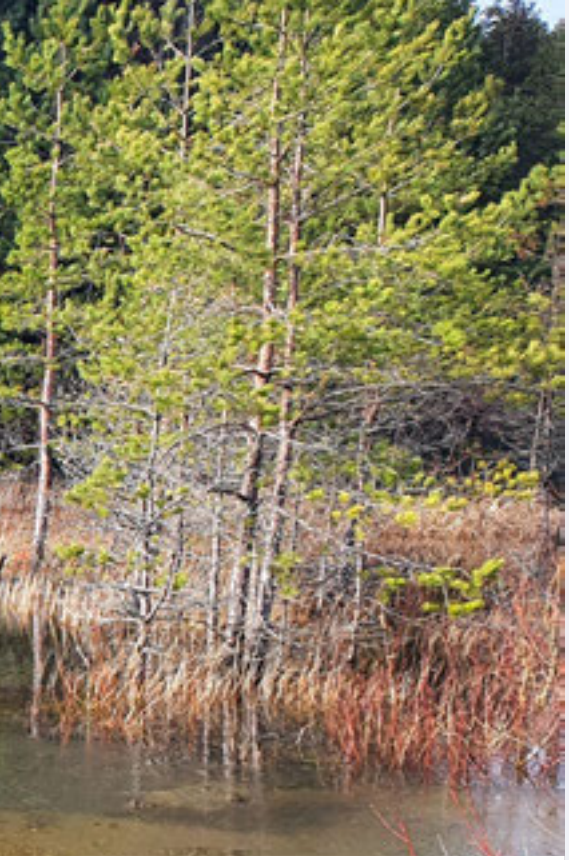
Loppuraportin aika kesällä

Koepumppaukset alkoivat syksyllä Ryljystä, missä tutkittiin kolmen eri pumppaustehon kautta pohjaveden reagointia. Muut pumppaamot olivat samaan aikaan pysähdyksissä. Työ on edennyt rauhalliseen tahtiin ja Uusi-Summan vastaavan tutkimuksen jälkeen on loppuhuipennuksen aika.

— Lopussa kaikki vedenottamot ovat yhtä aikaa käytössä. Huhtikuun alun tilanteen mukaan näyttää siltä, että Ruissalon pohjavesialueelta voi pumpata päivässä yli 1 000 kuutiometriä vettä.

Olemassa olevien tietojen perusteella pohjavettä muodostuu Ruissalon pohjavesialueella kokonaisuudessaan arviolta 1500 kuutiometriä päivässä (SYKE, Avoin data). Koepumppaukset jatkuvat vielä kevään ajan ja sitten on loppuraportin ja johtopäätösten aika.

Sen verran alueella on tehty myös uudistustyötä, että Ryljyn vanha kuilukaivo on korvattu kahdella uudella siiviläputkikaivolla.



Sustainable way to increase water intake

Trial pumping that is in progress in the Ruissalo area in Hamina will be used for finding a balance to groundwater intake.

Haminan Vesi aims to be as self-sufficient as possible in terms of the procurement of domestic water. This means exploiting our own groundwater reserves so that water is taken in accordance with sustainable principles.

There are two water intake sources in the Ruissalo area: Ryljy, which has been in operation since 1946, and the Uusi-Summa source built in 2011. In addition to these, old wells in Ruissalo are used. There are no plans to build new water supply sources in the area.

In normal circumstances, between 600 and 700 cubic metres of water per day have been pumped from the area. The possibility to increase the pumping volume has been examined since October 2020.

"We are using test pumping to determine how much water can be pumped without causing adverse environmental impacts."

This is said by Elina Anttonen, Head of Department at AFRY Finland Oy. She is responsible for the ongoing groundwater studies in Ruissalo. As a partner of Haminan Vesi, the company is exploring the possibility of increasing sustainable water intake in the area.

"We are seeking a balance where the groundwater surface remains at such a level that the impact of water intake on the nature values of the area and private water intake wells is minimised. Monitoring is carried out, for example, by means of several groundwater monitoring pipes, which measure both groundwater level and quality."

Final report in the summer

The trial pumping started in the autumn in Ryljy, where three different pumping powers were used to study groundwater response. The other pumping stations were at a standstill at that time. The work has progressed at a calm pace, and after a similar study in Uusi-Summa, it is time for the finale.

"When everything is ready, all water intake sources are in use at the same time. According to the situation at the beginning of April, it appears that more than 1,000 cubic metres of water per day can be pumped from the Ruissalo groundwater area."

Based on existing data, an estimated total of 1,500 cubic metres of groundwater per day is created in the Ruissalo groundwater area (Finnish Environment Institute, open data). The trial pumping will continue for the spring, and then it will be time for the final report and conclusions.

There has also been some renovation work in the area, with the old shaft well in Ryljy replaced by two new screen pipe wells.



Täplälampikorento

Rauhoitettujen korentojen suojelua

Hillonlahdesta on löytynyt kahta eri korentolajia. Korentoja tutkinut ja niistä väitellyt toiminnanjohtaja Esa Korkeamäki Kymijoen vesi ja ympäristö ry:stä kertoo korennoista näin:

— Kyseessä ovat täplälampikorento ja idänkirsikorento. Molemmat ovat rauhoitettuja ja suojeltavia korentolajeja. Täplälampikorento on erityisesti kaakossa paikoin melko yleinen korento.

Korennot viihtyvät kosteikoissa ja laajoilla matalilla rannoilla, missä on mosaiikkinen rakenne ja kasvillisuus. Jos niiden elinolosuhteita vaarantaa, ne saattavat pahimmillaan hävitä.

— On hienoa nähdä, että Haminan Vesi toimii vastuullisesti, kun yritys tiedostaa ja varautuu etukäteen korentojen elinolosuhteiden turvaamiseen alueella. Jälkikäteen se on paljon vaikeampaa.

Safeguarding protected dragonflies

Two different species of dragonflies have been found in the Hillonlahti area. Esa Korkeamäki, Executive Director of the Kymijoki Water and Environment Association, who has studied dragonflies and written a doctoral thesis on them, describes the species:

"The species are the large white-faced darter and the Siberian winter damsel. Both are protected and priority dragonfly species. The large white-faced darter is a fairly common dragonfly, especially in the southeast of Finland."

Dragonflies thrive in wetlands and on large shallow beaches with a mosaic structure and vegetation. If their habitats are endangered, they may disappear at worst.

"It is great to see that Haminan Vesi acts responsibly when the company is aware of and prepares in advance for securing the living conditions of dragonflies in the area. It is much more difficult to do this afterwards."

VESIHUOLTOPALVELUT TOIMIVAT HYVIN

– verkoston kunto huolestuttaa



Asiakkaat ovat pääosin hyvin tyytyväisiä Haminan Veden toimintaan. Avoin palaute sisälsi paljon parannus- ja kehitysehdotuksia.

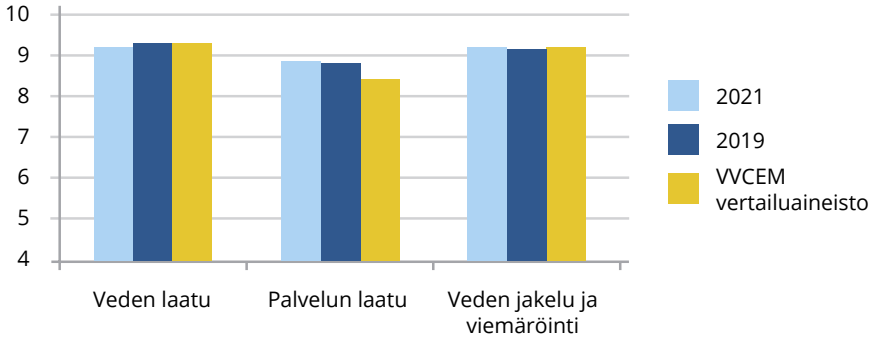
TEKSTI **VESA VAINIO**

Tutkimustalo Servitium Oy tutki helmi-maaliskuussa asiakkaiden tyytyväisyyttä Haminan Veden toimintaa kohtaan. Tutkimukseen vastasi 424 henkilöä, ja vastaajien aktiivisuus oli korkeaa luokkaa.

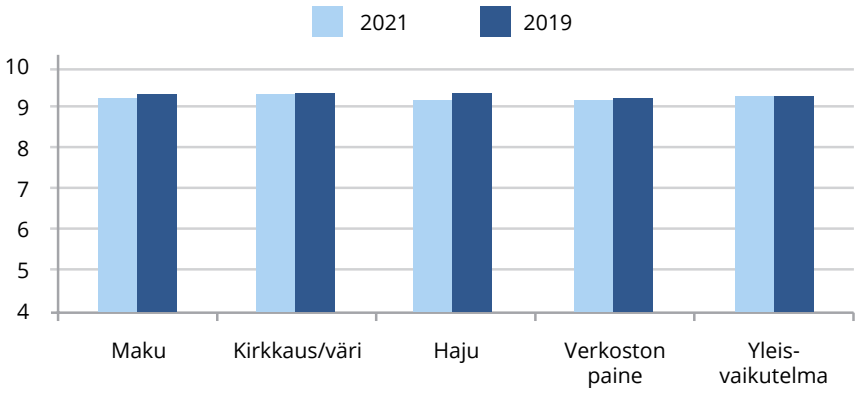
Vastaajat ottivat kantaa veden ja palvelun laatuun, asiointiin, mittaukseen, laskutukseen ja verkoston toimivuuteen. Sen lisäksi heillä oli mahdollisuus antaa avointa palautetta, mitä tulikin runsaasti.

Tutkimuksen mukaan Haminan Veden asiakkaat ovat monelta osin hyvin tyytyväisiä saamiinsa vesihuoltopalveluihin. Haminan Veden asiakastyytyväisyys on hieman keskimääräistä vertailuaineistoa paremmalla tasolla. Alla on tiivistetysti tutkimuksen tulokset, lisäksi on graafiset esitykset muutamista avaintuloksista.

VVCEM tutkimuksen yhteenveto



VVCEM Vesijohtoveden laatumittarit

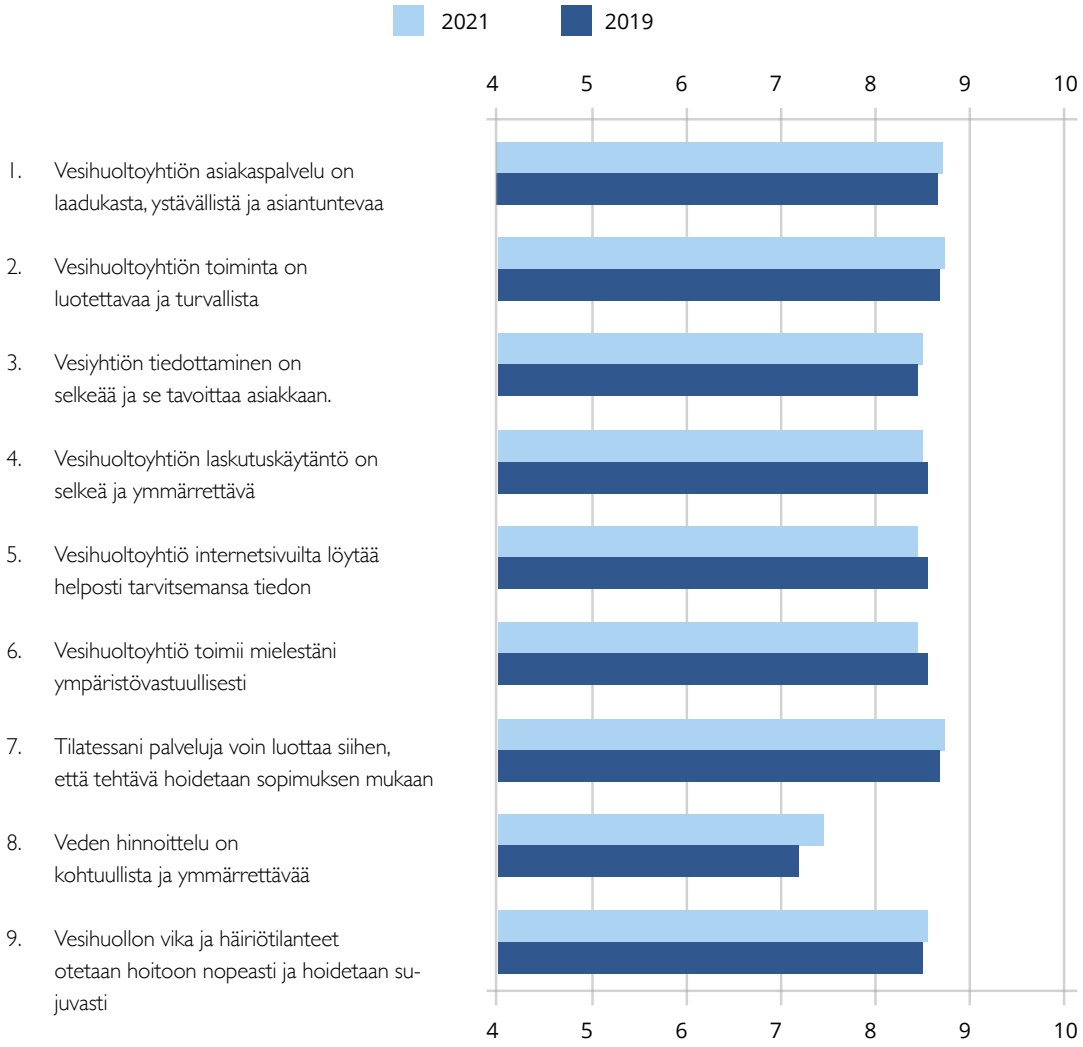


Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

- Veden **maku, väri, haju ja paine** ovat kiitettävää tasoa.
- Veden **jakelu ja jätevesiviemäröinti** toimivat varmasti. Vesikatkot eivät haittaa juurikaan arkea.
- **Asiakaspalvelu** on hyvin luotettavaa, asiantuntevaa ja ystävällistä. Tiedottaminen on selkeää, tavoittaa hyvin asiakkaan ja yhteydenpito on ripeää.
- Tyytyväisyys **etäluettavaan mittariin** on suurta, kun lukemia ei tarvitse enää ilmoittaa ja laskutus perustuu reaaliaikaiseen kulutukseen. Etäluettavien mittareiden toivotaan yleistyvän nopeasti.
- **Laskut** ovat pääosin selkeitä ja ymmärrettäviä. Meneillään oleva laskutusuudistus ja etämittauksen yleistyminen edesauttavat osaltaan laskun selkeyttä.
- **Häiriötilanteet hoituvat nopeasti** ja joustavasti. Vesikatkoista tiedottamiseen toivotaan lisää tehokkuutta.
- Haminan Veden **yrityskuva** koetaan erittäin myönteiseksi.
- **Veden hinnoittelu** jakaa mielipiteitä eniten. Hinnoittelurakennetta ja -perusteita tulee avata asiakkaille enemmän ymmärryksen lisäämiseksi.
- **Vesihuolto** ja siihen liittyvät palvelut kiinnostavat asukkaita.



VVCEM Palvelun laatu ja imagomittarit



Kehityshankkeet

Haminan Vedessä on käynnissä jo useita edellä olevien kommentteihin liittyviä kehityshankkeita

Saneerausvelka

» Käynnissä on 2-vuotinen hanke, jonka tavoitteena on luoda systemaattinen tapa verkoston kuntotietojen keräämiseksi. Kuvaustekniikoilla, mittauksilla ja tietoja analysoimalla voidaan priorisoida ja kohdentaa saneeraukset entistä paremmin. Tänä keväänä tehdään kohdennettuja aluemittauksia, joilla selvitetään mahdollisia vuotokohtia.

Verkkosivut, sähköiset palvelut ja tiedottaminen

» Verkkosivujen uusiminen on jo aloitettu. Sivut yhdenmukaistuvat ulkoasultaan kaupungin sivujen kanssa ja erityisesti kiinnitetään huomiota siihen, että saatavilla on aina ajantasaista tietoa. Häiriötiedottamisen tekstiviestipalvelu on jo käytössä.

Veden kulutusseuranta

» Etäluettavien mittareiden myötä veden kulutusseuranta tulee mahdolliseksi verkkopalveluna.

Hulevedet

» Hulevesilaskutuksen siirtäminen Haminan kaupungille on vielä kesken. Hulevesimaksun perusteista ja muutoksen yksityiskohdista tiedotetaan vielä lisää ennen kuin uusi laskutus otetaan käyttöön.

Avoimet palautteet

Avoimia palautteita tuli yli 160, ne sisälsivät ruusuja, risuja, rakentavaa kritiikkiä ja hyviä kehitysehdotuksia. Tässä muutamia useassa kommentissa esille nousseita asioita:

» Vesi- ja jätevesiputkien kunto huolestuttaa asiakkaita. Verkoston korjausvelka sekä saneeraustarve on tiedostettu ja toimenpiteitä kaivataan.

» Verkkosivut ja sähköiset toiminnallisuudet kaipaavat uudistamista ja nykyaikaistamista. Veden kulutusseuranta on ykköstoiveita, nopea tiedottaminen on plussaa. Tekstiviestipalvelu esimerkiksi häiriötilanteissa olisi toimiva lisä.

» Hulevesikäytännöt ja -laskutus herättävät voimakkaita tunteita. Murrosvaiheessa olevan tilanteen selkeyttäminen kaipaa lisää tiedottamista.

Arvonnan voittajat

Asiakastyytyväisyystutkimukseen vastanneiden kesken arvottiin **kolme S-ryhmän 50 euron lahjakorttia,**
onni suosi heitä:

Matti Karhu, Jani Saajola, Janna Yrjölä

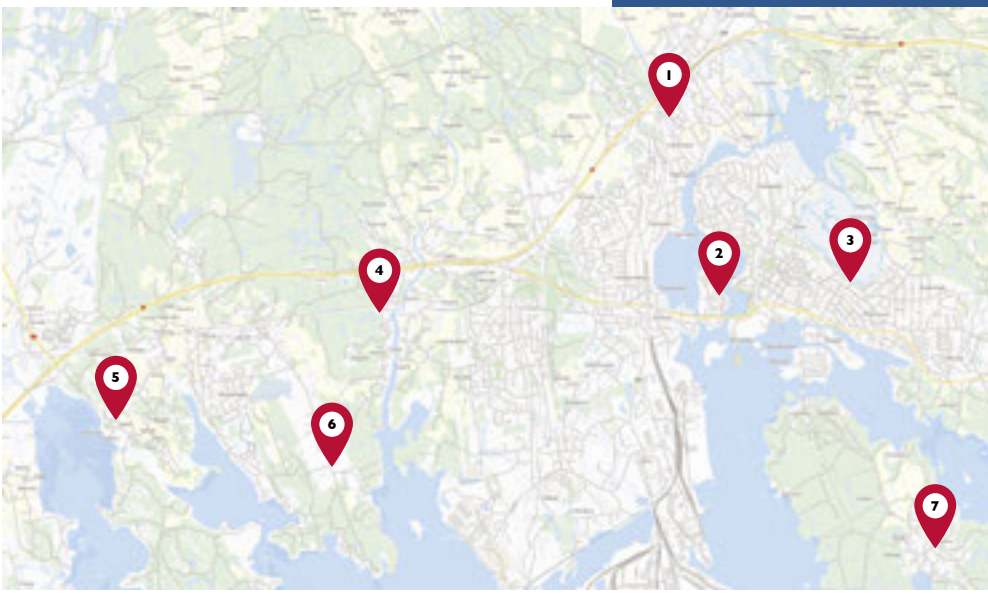
Lämpimät onnittelut!

VESIPOSTEJA UUSITAAN

Haminan kaupungin alueella olevat vesipostit on tarkoitettu kuntalaisten ja kesäasukkaiden käyttöön. Vesipostin käytöstä tehdään aina sopimus Haminan Veden kanssa.

Kevään aikana vesiposteja on uusittu ja osa huonokuntoisista on poistettu käytöstä kokonaan. Jäljelle jää 8 postia eri puolille kaupunkia. Uusinnan yhteydessä vesiposteihin vaihdetaan myös uudet lukot.

Vanhan avaimen palautus ja uuden avaimen nouto tehdään kuittausta vastaan Haminan Veden toimistolla os. Satamantie 4 B, 2. kerros. Uudet vesipostien käyttäjät saavat avaimen käyttöönsä, kun tulevat allekirjoittamaan vesipostin käyttösopimuksen. Laskun 62,00 € (sis. alv 24%)/v lähetämme asiakkaiden kotiosoitteeseen loppuvuodesta.



Käytössä olevat vesipostit (7). Lisäksi 1 kpl Kannusjärven koululla, joka ei näy kartalla.

1. Ruokotie, Salmenkylä
2. Varvinkatu, Pitäjänsaari
3. Vepanpolku, Alakaupunki
4. Seppäläntie, Summa
5. Hevossaarentie, Salmi
6. Mäkelänkankaantie, Neuvoton
7. Vilniemen seurantalo

LASKUTUSKÄYTÄNTÖIHIN MUUTOKSIA

Laskuja koskeva asiakaspalvelu siirtyy palvelun tuottajalle, palveluajat laajenevat ja laskujen sisältö selkeytyy.

Haminan Veden laskutus kokee muutoksia tämän vuoden aikana. Itse laskujen sisällön tuottaa edelleen oma henkilöstö, mutta laskujen maksamista koskevat yhteydenotot hoitaa jatkossa ulkoinen palvelun tuottaja Ropo Capital Oy.

— Muutos koskee nimenomaan laskujen maksamiseen liittyvää asiakaspalvelua. Muun palvelun hoidamme edelleen normaalisti itse, täsmentää asiakassihteeri **Susanna Korpela**.

Korpela lisää, että jos laskuun liittyvä perintä etenee veden katkaisemiseen asti, nämä tilanteet hoituvat tapauskohtaisesti Haminan Veden toimesta.

Muutos tapahtuu vaiheittain tämän vuoden aikana ja Haminan Vesi tiedottaa laskutuksen asiakaspalvelun siirtymisestä erikseen. Jo nyt keväällä tulevat laskut eroavat aiemmista, laskut ovat asiakkaille selkeämpiä ymmärtää. Myös laskujen ulkoasu kokee muutoksia.

Korpela kertoo, että nyt tapahtuva muutos seuraa yleistä kehitystä vesihuolto- ja energia-alalla. Laajempi palvelukanava- ja -aikatarjonta yhdistettynä sähköistyvään toimintaympäristöön edellyttävät palvelun tuottajalta isompia resursseja toiminnan laadun varmistamiseksi.

— Ropo Capital palvelee asiakkaita myös arki-iltaisin ja lauantaisin, mikä tuo asiakkaille lisää joustavuutta hoitaa laskuun liittyviä asioitaan.

Changes to invoicing practices

Customer service concerning invoices will be shifted to a service provider, there will be longer service hours, and the content of the invoices will become simplified.

Invoicing by Haminan Vesi will undergo some changes during this year. The contents of the invoices will still be produced by the personnel of Haminan Vesi, but contacts concerning the payment of invoices will be managed by the external service provider Ropo Capital Oy.

The change applies specifically to customer service related to the payment of invoices. We will continue to take care of the rest of the service ourselves," says Customer Secretary **Susanna Korpela**.

Susanna Korpela adds that if the debt collection related to an invoice goes up to a point where the supply of water is cut off, these situations will be handled on a case-by-case basis by Haminan Vesi.

The change will take place in phases during this year, and Haminan Vesi will inform the customers of the transfer of invoicing customer service separately. The invoices to be sent this spring will differ from the earlier ones, and the invoices will be more straightforward for the customers to understand. The appearance of the invoices will also change.

Susanna Korpela says that the change taking place now follows a general trend in the water supply and energy sectors. A more comprehensive range of service channels and service hours combined with an increasingly electronic operating environment require greater resources from the service provider to ensure the quality of operations.

"Ropo Capital also serves customers on weekday evenings and Saturdays, which will give the customers more flexibility to manage their matters related to invoices."

HAMINAN VEDEN
yhteystiedot

Yhteystiedot

Haminan Veden hallinto ja asiakaspalvelu sijaitsevat Haminan satamassa.

TOIMISTO AVOINNA
Maanantai - perjantai klo 9 - 15

Toimistotyöntekijät ovat edelleen etätöissä ja tapaamiset toimistolla erikseen sovittavissa.

KÄYNTIOSOITE:
Satamantie 4 *(2. kerros)*
49460 HAMINA

POSTIOSOITE:
PL 70, 49401 HAMINA

SÄHKÖPOSTI:
etunimi.sukunimi@hamina.fi

www.haminanvesi.fi

Hallinto ja asiakaspalvelu

TOIMITUSJOHTAJAN SIJAINEN
Simo Kaksonen

ASIAKASPALVELU
(laskutusasiat ja omistajanvaihdokset)
05 749 2510
Maanantai-perjantai klo 9 - 11 ja klo 13 - 15

Asiakassihteerit:
Kirsi Vakkuri
Susanna Korpela

TEKNINEN NEUVONTA
(liittyminen ja hulevesi- ja vesimittariasiat)
05 749 2712
Maanantai - perjantai klo 13 - 15

TYÖTILAUKSET JA VIKAILMOITUKSET PÄIVISIN
(liitostyöt, vesimittarin asennukset, häiriöt vedenjakelussa ja viemäröinnissä ja hajuhaitat)
05 749 2777
Maanantai-torstai klo 8-14 ja perjantai 8-12



Vikailmoitukset

0400 650 854

ANNA PALAUTETTA

Mistä aiheista haluaisit lukea seuraavissa numeroissa?

.....

.....

Mikä oli lehden mielenkiintoisin juttu?

.....

Nimi ja osoite: .....

.....

.....

Puhelinnumero: .....

Postimaksu maksettu

HAMINAN VESI - LIIKELAITOS
Haminan kaupunki
VESI
5005721
00003 VASTAUSLÄHETYS

Haminan Vesi
ASIAKASLEHTI 1/2021

