

# VESIHUOLTOLAITOKSEN TILAN ITSEARVIOINTIMITTARISTO

**Paul Silfverberg**

**VESI- JA VIEMÄRILAITOSYHDISTYKSEN  
MONISTESARJA Nro 22**

**Helsinki 2008**

 **mmm.fi**  
MAA- JA METSÄTALOUSMINISTERIÖ

 **Kuntaliitto**  
Kommunförbundet

 **VESI- JA VIEMÄRILAITOSYHDISTYS**  
Vatten- och avloppsverksföreningen i Finland

Julkaisija:  
Vesi- ja viemärlaitosyhdistys  
Asemapäällikönkatu 7  
00520 Helsinki

Internet: <http://www.vvy.fi>  
sähköposti: [vvy@vvy.fi](mailto:vvy@vvy.fi)

Teksti:  
Paul Silfverberg  
Konsulttitoimisto Planpoint Oy

Taitto:  
Mikko Keinonen  
Clinus Design

ISBN 978-952-5000-64-1

Julkaisu on saatavana myös internetistä:  
[www.vvy.fi](http://www.vvy.fi), [www.mmm.fi](http://www.mmm.fi) ja [www.kuntaliitto.fi](http://www.kuntaliitto.fi)

Painopaikka:  
Copy-Set  
Helsinki 2008

# Sisällysluettelo

Esipuhe .....	5
Hyvän vesihuollon kriteerit .....	7
Vesihuollon ohjausmittariston rakenne .....	11
Mittariston käyttö .....	12
Liite A: Vesihuoltolaitoksen tilan arviointimittaristo .....	15



# 1 Esipuhe

Vesihuolto on tärkeimpiä asutuksen, palveluiden ja tuotannollisen toiminnan perusedellytyksiä. Vuodelta 2001 peräisin olevan vesihuoltolain mukaan päävastuu vesihuollon järjestämisestä on kunnalla; kunnan on huolehdittava, että ryhdytään toimenpiteisiin vesihuoltopalveluiden saatavuuden turvaamiseksi, jos suurehkon asukasjoukon tarve taikka terveydelliset tai ympäristönsuojelulliset syyt sitä vaativat. Lain mukaan vesihuollon maksujen tulee olla sellaiset, että pitkällä aikavälillä voidaan kattaa vesihuoltolaitoksen investoinnit ja kustannukset. Maksuihin saa sisältyä enintään kohtuullinen tuotto pääomalle.

Vaikka vesihuollon tila onkin maassamme tällä hetkellä pääosin hyvä, uhkaa palveluiden laatua ja luotettavuutta moni tekijä. Kunnossapidon ja erityisesti uusintainvestointien rahoitus on monilla vesihuoltolaitoksilla riittämätöntä, minkä lisäksi suuri osa alan henkilöstöstä on tulossa eläkeikään. Yhdyskuntarakenteen muutokset, ilmastonmuutos ja vesihuoltopalveluiden avautuminen kansainväliselle kilpailulle ovat myös tekijöitä jotka voivat uhatta palveluiden laatua, ellei niihin varauduta oikealla tavalla.

Asianmukainen varautuminen tulevaisuuden haasteisiin edellyttää vesihuollossa monien teknisten, taloudellisten ja palvelua koskevien kriteerien täyttämistä. Varautumisen riittävyyden varmistamiseksi maa- ja metsätalousministeriö päätti laatia yhteistyössä Vesi- ja viemärlaitosyhdistyksen ja Kuntaliiton kanssa arviointimittariston, jonka avulla vesihuoltolaitokset ja kunnat voivat itse arvioida vesihuoltopalveluidensa tasoa ja tunnistaa toiminnan kehittämistarpeita. Mittariston laadinnasta on vastannut DI Paul Silfverberg konsulttitoimisto Planpoint Oy:stä. Erityiskiitokset mittariston työstämisestä ja kommentoinnista kuuluvat lisäksi seuraaville henkilöille: Jaakko Sierla ja Minna Hanski maa- ja metsätalousministeriöstä, Rauno Piippo ja Mika Rontu VVY:stä, Jussi Kauppi ja Paavo Taipale Kuntaliitosta, Jouko Grön Loimaan vesihuoltolaitoksesta, Roger Hakalax Kemiön vesihuoltolaitokselta, Antti Laherto Elimäen vesi- ja viemärlaitoksesta, Raimo Leppänen Valkeakosken vesihuoltolaitokselta, Bengt Nyberg Porvoon saariston vesihuoltolaitososuuskunnasta, Ilkka Ojansivu Nurmijärven vesilaitokselta, Lauri Pesälä Kempeleen Vesihuolto Oy:stä, Jukka Vainio Vesiosuuskunta Suonesta ja

Esko Väänänen Porvoon saariston vesihuoltolaitososuuskunnasta.

Tämä mittaristo täydentää Suomen vesihuoltopalveluiden kehittämistarpeita tarkastellutta julkaisua ”*Vesihuollon kehittämisen suuntaviivoja*”, joka laadittiin VVY:n, MMM:n ja Kuntaliiton yhteisestä toimeksiannosta syksyllä 2007 (VVY:n monistesarja N:o 20, 2007 ja ao. organisaatioiden www-sivut). Suuntaviivat -raportissa on tarkasteltu laajemmin hyvän vesihuollon kriteerejä, vesihuoltokentän muutosvoimia sekä niistä nousevia kehittämistarpeita.

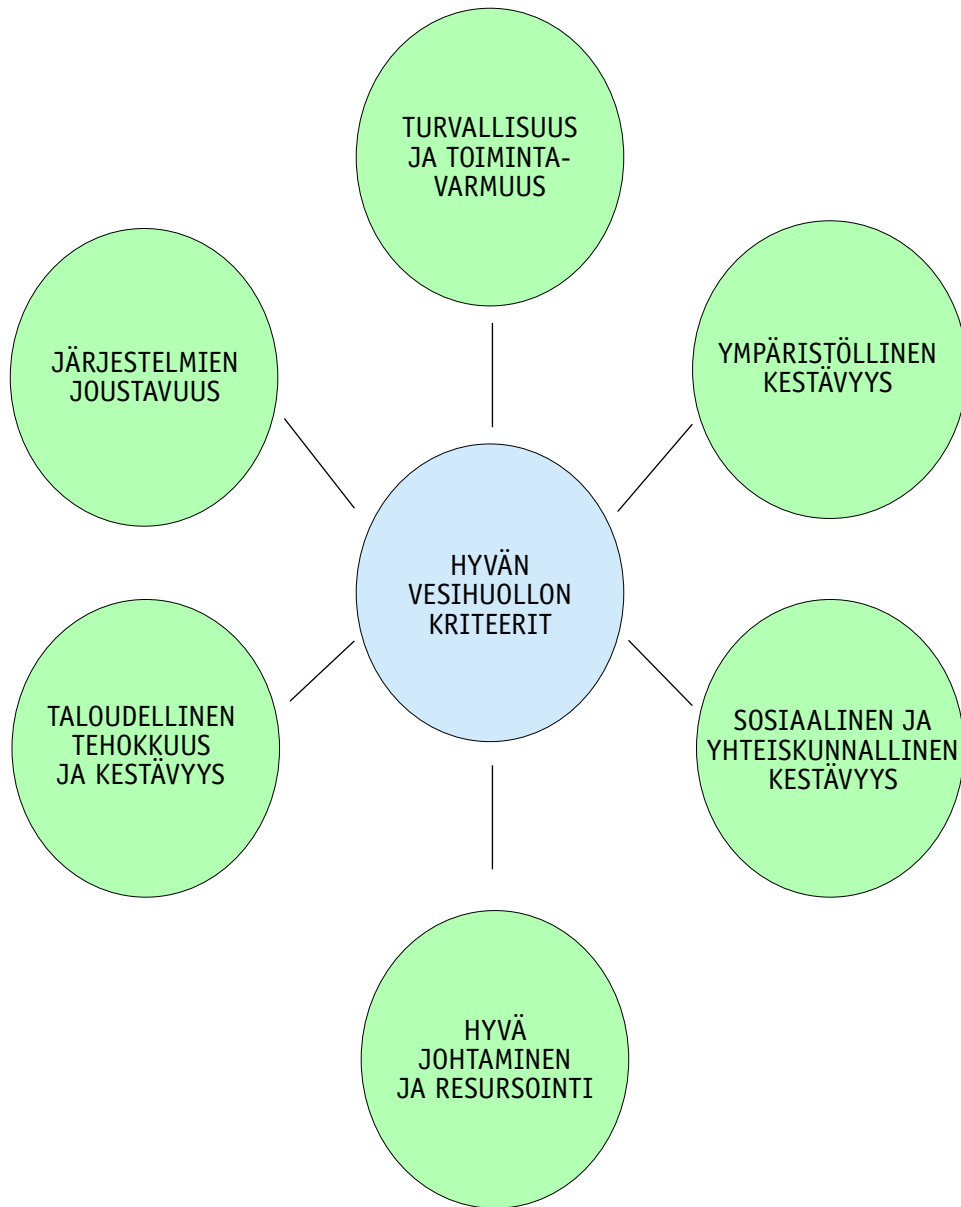
Helsingissä 21.1.2008

*Paul Silfverberg*  
paul.silfverberg@kolumbus.fi

## 2 Hyvän vesihuollon kriteerit

Jotta vesihuoltopalvelujen voidaan katsoa olevan toimivia ja kestäväällä pohjalla, niiden tulee olla:

- **Sosiaalisesti ja yhteiskunnallisesti kestäviä:** palvelut ovat tasapuolisia ja täyttävät asiakkaiden muuttuvat tarpeet sekä edistävät kestävä yhdyskuntarakennetta ja aluekehitystä samalla kun ne reagoivat muuttuviin tarpeisiin.
- **Turvallisia ja toimintavarmoja:** järjestelmien tekninen toimintavarmuus on hyvä ja täyttää tiukentuvat terveys-, ympäristö- ja turvallisuusvaatimukset. Erityistilanteisiin (onnettomuudet, häiriötilanteet, tulvat, kuivuuskaudet) on varauduttu hyvin ja veden jakelu ja viemärinti pystytään turvaamaan myös poikkeustilanteissa.
- **Ympäristöllisesti kestäviä:** sekä raakaveden oton ja vedenkäsittelyn että jätevesien käsittelyn ja purun ratkaisut ovat ympäristön kannalta kestäviä ja niitä kehitetään tiukentuvia ympäristövaatimuksia vastaavasti. Järjestelmien kehittämisessä varaudutaan myös ilmastonmuutoksen vaikutuksiin.
- **Taloudellisesti tehokkaita ja kestäviä:** vesihuoltolaitosten rahoitus on varmallalla pohjalla ja mahdollistaa laitosten pitkäjänteisen ylläpidon ja kehittämisen samalla kun palvelut ovat asiakkaille kohtuulliset ja tasapuoliset.
- **Joustavia ja tulevaisuutta ennakoivia:** hyvät vesihuoltopalvelut voidaan turvata ja järjestää tarkoituksenmukaisesti vesihuoltolaitoksen toiminta-alueella myös yhdyskuntarakenteen muutostilanteissa (väestön kasvu tai väheneminen, maaseudun tuotantoyksiköiden kasvu jne.).
- **Hyvin johdettuja ja resursoituja:** vesihuoltolaitosten asiakas- ja omistajaohjaus on avointa ja tehokasta, laitosten sisäinen johtaminen on ammattimaista ja laitosten henkilöstöresurssit ovat riittävät tehokkaan ja luotettavan palvelun turvaamiseksi kaikissa tilanteissa.



8

*Kuva 1: Hyvän vesihuollon kriteerit*

Jotta nämä kriteerit täyttyisivät, on vesihuoltolaitoksilla oltava ajanmukaiset ja toimintavarmat järjestelmät mm. seuraavilla osa-alueilla:

- Selkeä ja riittävän itsenäinen *organisatorinen asema*
- Riittävä sekä käyttö- että investointikustannukset kattava maksuihin perustuva *tulorahoitus* ja ammattimaisesti hoidettu taloushallinto
- Kattava asiakkaita koskeva *sopimusjärjestelmä* sekä aktiivinen *asiakaspalvelu* ja asiakastyytyväisyyden seuranta

- Ammattitaitoinen *johtaminen*
- Riittävä ja ammattitaitoinen *henkilöstö* varallaolojärjestelyineen
- Hyvä ja käytännössä harjoiteltu valmius *erityistilanteiden* hoitoon
- Kattava ja ajantasainen järjestelmä tekniseen ja hallinnolliseen *dokumentaatioon*
- Toimintavarmat *prosessinohjausjärjestelmät*

Osalla laitoksista nämä kriteerit pääosin täyttyvätkin, mutta monilla laitoksilla on myös puutteita joidenkin kriteerien täyttämiseksi. Tyypillisiä ongelmia ovat muun muassa seuraavat:

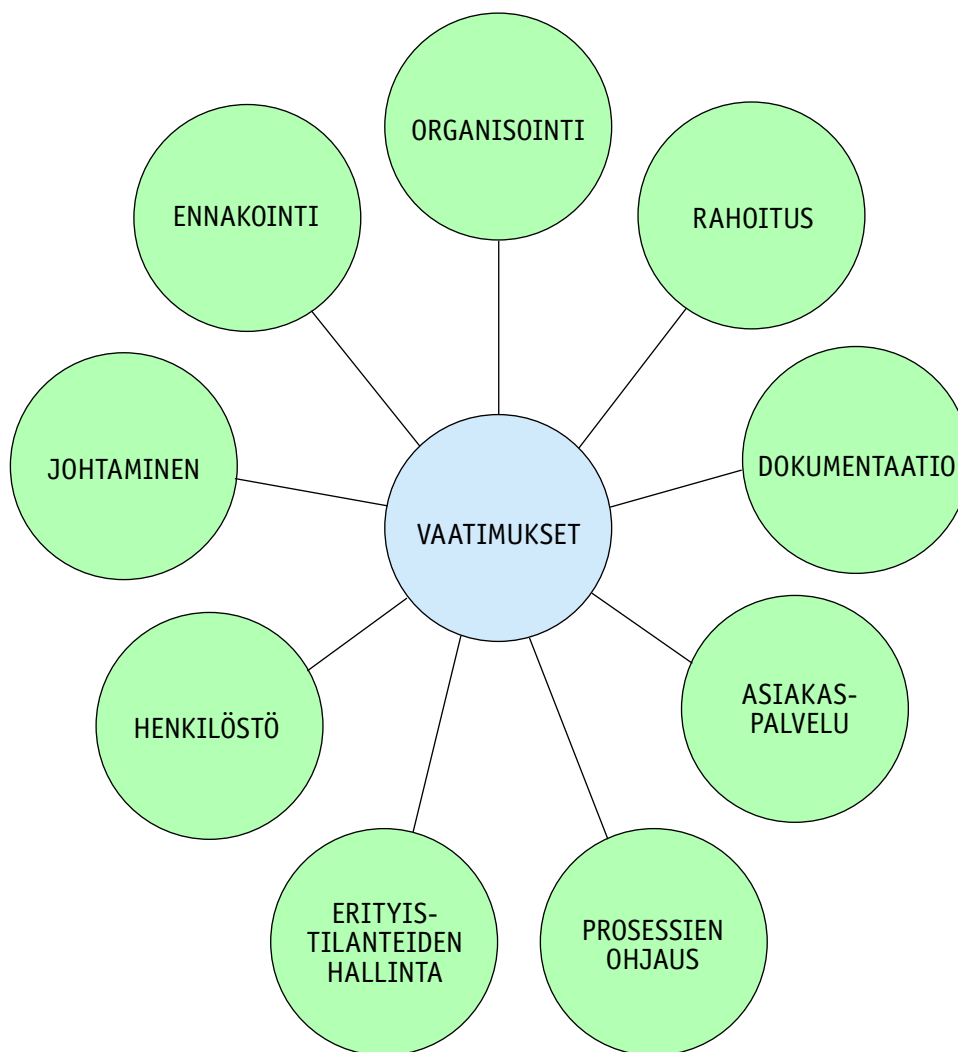
- Vesimaksut eivät kata aina edes laitoksen operoinnin kuluja, saati uusimis- ja uusinvestointien kustannuksia.
- Laitoksen operatiivinen henkilöstö voi koostua osa-aikaisesta laitoshoitajasta, jolla ei ole alan koulutusta. Monilla laitoksilla henkilöstö on lisäksi tulossa eläkeikään.
- Suuri osa pienistä laitoksista toimii ilman ammattimaista johtoa.
- Vaikka varavesilähteitä ja/tai siirtojohtoja onkin rakennettu monin paikoin mm. vesihuoltoavustusten avulla, on moni laitos riippuvainen vain yhdestä vesilähteestä.
- Monilta laitoksilta puuttuvat selkeät ja harjoitellut toimintamallit erityistilanteita varten.
- Dokumentaatio on usein heikkoa. Muun muassa verkostokartat ovat usein hyvin puutteellisia.
- Laitoksia kehitetään vain akuuttien tarpeiden mukaan sen sijaan, että kehittäminen perustuisi tulevaisuuden kehitystrendien analyttiseen selvittämiseen.

Puutteet eivät aina välittömästi heikennä vesihuoltopalveluiden tasoa. Pienen, hyvälaatuista pohjavettä käyttävän laitoksen hoito ei normaalitilanteessa vaadi suurta osaamista ja monimutkaista organisoitumista. Talkootyöläkin voidaan hoitaa monia pienen laitoksen tarpeita. Mutta toimiiko tällainen ratkaisu myös poikkeustilanteissa tai henkilöstön vaihtuessa? Vaikka

normaalikäytössä ei ongelmia ole ilmennytäkään, voivat erityistilanteet nostaa ongelmien toteutumisriskin merkittäväksi.

Vesihuollon riskien hallintaan on välttämätöntä kiinnittää erityistä huomiota, koska vesihuolto vaikuttaa suoraan ihmisten terveyteen, vedestä riippuvien järjestelmien toimintaan ja ympäristön tilaan. Vedenjakelun on oltava jatkuvasti turvallista ja jätevedenpuhdistuksen toimintavarmaa, koska mahdollisten ongelmien terveydelliset ja ympäristölliset vaikutukset voivat olla kohtalokkaita.

10



*Kuva 2: Vesihuoltolaitoksen toiminnalle ja johtamiselle asetettavat vaatimukset*

Seuraavassa esitetty vesihuoltolaitosten ohjausmittaristo pyrkii tukemaan laitosten johtoa ja omistajia tunnistamaan laitoksensa kehittämistarpeita ja ohjaamaan siten toimintavarmen ja turvallisen vesihuollon kehittämistä.

### 3 vesihuollon itsearviointimittariston rakenne

Vesihuollon itsearviointimittaristo perustuu matriisimaiseen arviointijärjestelmään, jossa käytetään kolmea peruskriteeriä:

Kriteeri	Tarve toimenpiteisiin
Tilanne hyvä	Toimintaa voidaan jatkaa ja kehittää nykyiseen hyvin suunniteltuun ja johdettuun tapaan
Tilanne tyydyttävä	Tilannetta on seurattava aktiivisesti ja kehittämistoimenpiteiden valmistelu on käynnistettävä suunnitelmallisesti
Tilanne heikko	Tilanteen korjaamiseksi tarvitaan nopeita toimenpiteitä ja/tai järjestelmiä on uusittava merkittävästi

Varsinaiset mittarit koostuvat kuudesta aihepiiristä:

- **Organisointi ja talous;** laitoksen asema ja rahoituspohja
- **Tekniset prosessit;** veden laatu ja jäteveden puhdistustulokset, prosessin ohjaus, vuodot ja verkoston huuhtelutarve
- **Henkilöstö ja johtaminen;** johtamisen taso, henkilöstön taso ja riittävyys, varallaolojärjestelyt, henkilöstön kehittäminen
- **Toimintavarmuus ja erityistilanteisiin varautuminen;** häiriöiden määrä ja laatu, valmius toimia erityistilanteissa, varaveden saataavuus
- **Asiakassuhteet;** sopimukset ja asiakastyytyväisyys
- **Dokumentaatio;** teknisen ja hallinnollisen dokumentaation taso

Mittaristo on esitetty liitteessä A.

## 4 Mittariston käyttö

Mittaristo on tarkoitettu ennen kaikkea vesihuoltolaitosten *itsearvioinnin* työkaluksi. Arviointi voidaan toteuttaa vuosittain, tai mikäli laitoksen tilanteessa ei ole ilmennyt merkittäviä muutoksia, 2–3 vuoden välein. Parhaiten itsearviointi onnistuu, kun sen tekemiseen osallistuvat kaikki laitoksen johtamisesta ja sen eri toiminnoista vastaavat henkilöt. Tällöin arvioinnista muodostuu yhteinen oppimisprosessi, minkä lisäksi eri toiminnoista vastaavat henkilöt saavat näkemyksensä ja kehittämisehdotuksensa johdon tietoon.

Laitoksen tilaa arvioidaan valitsemalla kustakin mittarista parhaiten laitoksen tilaa kuvaava taso. Näin saadaan yleiskuva laitoksen eri toimintojen laadusta hyvään vesihuoltopalvelun tilaan verrattuna. Mittarit pyrkivät kuvaamaan tyypillisen laitoksen tilannetta, minkä vuoksi jokin mittareista voi olla epätarkoituksenmukainen juuri tietyn laitoksen arvioinnissa. Koska kyse on itsearviointimittaristosta, voi mittaristoa kuitenkin soveltaa tilanteen mukaan. Mittarit eivät siten ole virallisia vaatimuksia, jotka on ehdottomasti täytettävä ja joita viranomaiset seuraavat, vaan työkaluja, joiden avulla vesihuoltolaitosten johto ja omistajat voivat tunnistaa laitoksensa kehittämistarpeita.

Vesihuoltolaitoksen yleistilaa voidaan arvioida seuraavasti:

Vesihuoltolaitoksen yleistila	Kriteerit
Yleistila on <b>erinomainen</b>	Yli 80 % ( $\geq 17$ kpl) mittareista on vihreällä alueella (tilanne hyvä) eikä yksikään ole punaisella alueella (tilanne heikko)
Yleistila on <b>hyvä</b>	Yli 70 % ( $\geq 15$ kpl) mittareista on vihreällä alueella eikä yksikään ole punaisella alueella
Yleistila on <b>tydyttävä</b>	Yli 50 % ( $\geq 11$ kpl) mittareista on vihreällä alueella ja enintään kaksi on punaisella alueella
Yleistila on <b>heikko</b>	Alle 40 % ( $\leq 9$ kpl) mittareista on vihreällä alueella ja enintään viisi mittaria on punaisella alueella
Tilanne on <b>hälyttävä</b>	Enemmän kuin viisi mittaria on punaisella alueella

Mittariston varsinainen tarkoitus ei kuitenkaan ole antaa arviota vesihuoltolaitoksen yleistilasta, vaan auttaa tunnistamaan sen konkreettisia kehittämistarpeita. Siten kaikissa niissä tekijöissä, joissa mittari on punaisella alueella (tilanne heikko), on syytä pohtia tilanteen vakavuutta ja käynnistää tarvit-

taessa kiireelliset toimenpiteet tilanteen parantamiseksi. Mikäli mittari on keltaisella alueella (tilanne tyydyttävä), on syytä kriittisesti pohtia, aiheuttaako ao. tekijä riskin vesihuoltopalveluiden pitkäjänteiselle turvaamiselle vai onko tilanne todellisuudessa kuitenkin hyvä ja riskitön. Mikäli riski on ilmeinen, on laitoksella syytä alkaa valmistella kehittämistoimenpiteitä, jotta tilanne saataisiin hyvän mittarin tasolle 3–5 vuoden kuluessa.



# **Liite A: Vesihuoltolaitoksen tilan arviointimittaristo**

Organisointi ja talous (mittarit 1–3)			
	Tilanne hyvä	Tilanne tyydyttävä	Tilanne heikko
1	Laitos on vastuultaan ja omistussuhteiltaan selkeästi organisoitu yksikkö, esim. kunnallinen liikelaitos, yhtiö, osuuskunta tai selkeästi eriytetty taseyksikkö	Laitos on selkeä erillinen taseyksikkönsä, mutta se toimii hallinnollisesti osana omistajan muuta organisaatiota (esim. tekninen toimi)	Laitoksen hallintoa ei ole eriytetty omistajan muusta toiminnasta
2	Laitoksella on selkeä pitkän ajan rahoitussuunnitelma, maksut ovat kustannusvastaavia ja niihin perustuva tulorahoitus riittää pitkällä aikavälillä sekä käyttökustannuksiin että kehittämissuunnitelman mukaisiin investointeihin	Laitoksella on rahoitussuunnitelma ja sen maksuihin perustuva tulorahoitus riittää toimintakuluihin ja kohtuullisella lainanotolla myös investointeihin, mutta kustannusvastaavuus ei toteudu toiminta-alueen eri osa-alueiden välillä	Laitoksen maksuihin perustuva oma tulorahoitus ei ota huomioon todellista kustannusvastaavuutta eikä riitä edes toimintakulujen kattamiseen, vaan laitosta on subventoitava omistajan toimesta eikä peruskorjauksiin ole varauduttu.
3	Laitoksella on selkeä kulut ja tuotot eritellevä taloushallintojärjestelmä	Budjetointi ja kuluseuranta ovat vain yleisellä tasolla	Vain taloushallintoa koskevat lainsäädännön minimivaatimukset täyttyvät

Tekniset prosessit (mittarit 4–6)			
	Tilanne hyvä	Tilanne tyydyttävä	Tilanne heikko
4a	Talousvesi täyttää jatkuvasti kaikki laatuvaatimukset ja laatusuosituksiset ja kaikki jätevedenpuhdistusta koskevat raja-arvot saavutetaan seurannoissa	Talousveden vaatimukset täyttyvät, mutta verkoston vedenlaadussa on ajoittain pieniä tekniisiä tai esteettisiä puutteita	Talousvedessä on satunnaisia laatuongelmia HUOM! Talousveden terveellisyysvaatimukset on saavutettava aina!
4b	Viemäriverkoston tukokset ja tulvimiset ovat harvinaisia	Viemäriverkostossa on satunnaisia toimintahäiriöitä ja/tai jätevedenpuhdistuksessa on satunnaisia ohjuoksutuksia, mutta vuosittaiset kokonaispuhdistusvaatimukset täyttyvät	Viemärissä on toistuvia toimintahäiriöitä ja hajuongelmia
5	Laitoksella on ohjattu reaaliaikainen prosessiseuranta, jonka ylläpito on varmistettu omilla resursseilla tai sopimuksella, prosessitiedot saadaan yhteen pisteeseen ja järjestelmää pystytään ohjaamaan kaukovalvonnalla	Valvontatieto on reaaliaikaista ja saadaan valvontapisteeseen, mutta järjestelmän ohjaus pitää tehdä paikan päällä	Prosessin seuranta on vain satunnaista eikä laitoksella ole kaukovalvontaa
6a	Laskuttamattoman veden määrä on alle 10 % eikä verkostoa tarvitse huuhdella veden laadun pitämiseksi hyvänä	Laskuttamattoman veden määrä on 10–20 %, huuhteluvien tarve on vähäinen	Laskuttamattoman veden määrä on yli 20 %, verkostoa on huuhdeltava säännöllisesti
6b	Viemärin vuotovesien määrä on alle 15 %	Viemärin vuotovesien määrä on 15–30 %	Viemärin vuotovesien määrä on yli 30 %

Henkilöstö ja johtaminen (mittarit 7–10)			
	Tilanne hyvä	Tilanne tyydyttävä	Tilanne heikko
7	Laitoksella on selkeä organisaatio, johtamismalli ja ammatillinen johto (pienellä laitoksella johtaja voi olla myös osa-aikainen), joka hallitsee johtamisessa tarvittavan osaamisen (talous, tekniikka, palveluorganisaation johtaminen)	Laitosta johtaa pätevä henkilö, mutta oman toimensa ohessa, tai johtamisessa käytetään ulkopuolista palvelua (isännöinti)	Johtamisvastuu on epäselvä ja laitokselta puuttuu johtamisessa tarvittava osaaminen, tai johtamisosaaminen on katoamassa lähitulevaisuudessa eikä ongelmaa ole kyetty ratkaisemaan
8	Palveluksessa on riittävästi pätevää henkilöstöä ja/ tai sitä hankitaan pitkäaikaiseen sopimukseen perustuvana ostopalveluna toiselta vesihuoltolaitokselta tai pätevältä palvelutuottajalta	Palveluksessa on ammattitaitoista henkilökuntaa päivitäisiin rutiineihin ja erityisosaaminen saadaan sopimukseen perustuvana ostopalveluna kohtuullisen nopeasti	Palveluksessa ei ole vakituisia työntekijöitä eikä laitoksella ole sopimusta palvelujen ostosta ja palveluita joudutaan tilaamaan sattumanvaraisesti sieltä, mistä niitä kulloinkin saa
9	Laitoksella on kattava henkilöstön kehittämissuunnitelma ja perehdyttämisjärjestelmä, vesihuoltoalan koulutuksen omaavaa henkilöstöä ja henkilöstöllä on osaamispassit	Henkilöstötilanteeseen kiinnitetään huomiota, mutta vain osalla henkilöstöä on osaamispassi ja henkilöstön koulutus ja perehdyttäminen on sattumanvaraisesta	Laitoksella ei ole henkilöstön kehittämissuunnitelmaa eikä henkilöstöasioita suunnitella
10	Työturvallisuuden ylläpito on suunnitelmallista ja sen noudattamista seurataan	Työturvallisuuden edellyttämät puitteet ovat kunnossa, mutta työturvallisuuden noudattamista ei seurata	Työturvallisuutta ei ole systemaattisesti huomioitu

Toimintavarmuus ja erityistilanteisiin varautuminen (mittarit 11–14)			
	Tilanne hyvä	Tilanne tyydyttävä	Tilanne heikko
11	Häiriöitä on harvoin ja laitoksella on omiin resursseihin tai palvelusopimukseen perustuva valmius tavanomaisten vikojen ja häiriöiden nopeaan korjaamiseen siten, että veden saanti ja viemärointi pystytään turvaamaan häiriötilanteissa nopeasti	Häiriöt saattavat häiritä kuluttajien vesihuoltoa ajoittain vaarantamatta kuitenkaan terveyttä tai ympäristön tilaa, erityistä teknologiaa edellyttävät korjaustoimenpiteet voivat kestää pitkään	Vedenjakelussa ja/tai jätevedenpuhdistuksessa ja viemäroinnissä on toistuvia häiriöitä, joista saattaa syntyä terveydellisiä tai ympäristöllisiä vaaratilanteita ja joiden korjaus kestää usein pitkään
12	Laitoksella on ajan tasainen erityistilanteita ja niihin liittyvää tiedottamista koskeva valmius- tai varautumissuunnitelma, jota harjoitellaan säännöllisesti henkilöstön kanssa	Valmius- tai varautumissuunnitelma on olemassa, mutta sitä ei päivitetä ja harjoitella säännöllisesti	Laitoksella ei ole valmius- tai varautumissuunnitelmaa eikä häiriötilanteiden hoitamista ole harjoiteltu
13	Laitoksella on oma tai sopimukseen perustuva ja harjoiteltu ympärivuorokautinen päivystys- ja varallaolojärjestelmä, jonka vastuut ovat selkeät	Päivystys tai ainakin varallaolo toimivat, mutta ne eivät perustu kattavaan järjestelmään	Laitoksella ei ole järjestettyä päivystystä tai varallaoloa ja vastuut erityistilanteiden hoitamisesta ovat epäselvät
14	Vesilaitoksen varmuusluokitus on tasolla 1 (paras taso / virallinen varmuusluokitus) ja laitoksen varavoiman saanti on turvattu sekä vedenjakelun että viemäroinnin kriittisiin kohteisiin	Varmuusluokitus on ainakin tasolla 2, mutta varaveden saanti ei kata koko kapasiteettitarvetta ja energian saanti voi väliaikaisesti vaarantua myös kriittisissä kohteissa	Vedenhankintaa ei ole varmistettu tai varmuusluokka on 0 eikä energian saantia ole varmistettu

Asiakassuhteet (mittarit 15–20)			
	Tilanne hyvä	Tilanne tyydyttävä	Tilanne heikko
15	Kaikilla asiakkailla on vesihuoltolain mukainen liittämisen- ja käyttö sopimus ja laitoksella on selkeä ja jatkuvasti ylläpidettävä asiakasrekisteri ja laskutusjärjestelmä	Asiakassuhteita koskeva dokumentaatio on kattavaa, mutta osin hajautettuna ja erilaisissa formaateissa	Sopimusjärjestelmissä on puutteita, tietoja ei löydy ja/tai niiden ylläpito on satunnaista
16	Laitoksella seurataan asiakastyytyväisyyttä 2–5 vuoden välein; tyytyväisyystaso on hyvä, tai valtakunnallisen selvityksen keskiarvoa parempi	Asiakastyytyväisyyttä seurataan ja se on pääosin hyvä, mutta seuranta on satunnaista ja epäsystemaattista	Asiakastyytyväisyyttä ei ole selvitetty tai tyytyväisyystaso on heikko
17	Kaikki vesimittarit tarkastetaan ja vaihdetaan korkeintaan 10 vuoden välein siten, että niiden toimintakunto säilyy sovitussa virherajoissa koko käyttöajan.	Vesimittarit tarkastetaan ja vaihdetaan säännöllisesti mutta yli 10 vuoden välein	Vesimittareilla ei ole säännöllistä tarkastus- tai vaihtorutiinia, vaan niitä vaihdetaan lähinnä asiakasvalitusten perusteella.
18	Valituksia on harvoin ja ne liittyvät erityistilanteisiin ja niihin reagoidaan välittömästi	Valituksia on satunnaisesti ja ne liittyvät vain erityistilanteisiin, reagointi voi kestää päiviä ellei ongelma aiheuta terveydellistä vaaraa	Valituksia on melko usein ja moni niistä liittyy laitoksen normaalitoimintaan
19	Toiminta-alueella rakennettaviin kiinteistöihin pystytään järjestämään vesihuolto tavoitteellisesti aikataulussa	Vesihuoltopalveluiden järjestämisessä toiminta-alueen reuna-alueilla voi olla pieniä viiveitä	Kaikille toiminta-alueen kiinteistöille ei pystytä järjestämään vesihuoltoa kohtuullisin maksuperustein ja/tai viiveet ovat pitkiä
20	Laitos huolehtii asiakassuhteista tiedotteilla ja ajantasaisilla kotisivuilla, joista löytyy myös selkeät ohjeet ongelmatilanteisiin	Laitoksella on viestintäjärjestelmä (esim. kotisivut), jonka ylläpito on kuitenkin satunnaista. Asiakkailla on tieto päivystyksestä	Laitoksella ei ole suunnitelmallista tiedotustoimintaa

Dokumentaatio (mittarit 21–22)			
	Tilanne hyvä	Tilanne tyydyttävä	Tilanne heikko
21	Laitoksella on kattava teknistä dokumentaatiota koskeva järjestelmä (verkostokartat, prosessikuvaukset, ohjauskaaviot, käyttöohjeet) ja muutoksia koskevat tiedot dokumentoidaan välittömästi. Maastomerkinnot tehdään välittömästi rakentamisen yhteydessä ja ne tarkistetaan ja tarvittaessa raivataan 2–3 vuoden välein	Tekninen dokumentaatio on osin hajallaan ja epäyhtenäistä ja sen sekä maastomerkinnot ylläpito on satunnaista	Tekninen dokumentaatio ja maastomerkinnot ovat puutteelliset eikä niitä ylläpidetä esimerkiksi korjaus- tai muutostilanteissa
22	Laitoksella on kattava ja ajantasainen hallinnollista dokumentaatiota koskeva järjestelmä (johdon asiakirjat, asiakasdokumentaatio, taloushallinto), josta voidaan helposti saada erilaiset johtamisessa tarvittavat tiedot ja yhteenvedot	Hallinnollinen dokumentaatio on kattavaa ja ajantasaista, mutta osin hajallaan ja hankalasti saatavissa / työstettävissä	Hallinnollinen dokumentaatio on puutteellista ja sen ylläpito on satunnaista