

Myynnin haasteita kunnallisessa jätehuollossa

Minna Hyypiä

OPINNÄYTETYÖ
Kesäkuu 2019

Liiketalouden koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

HYYPIÄ, MINNA:

Myynnin haasteita kunnallisessa jätehuollossa

Opinnäytetyö 59 sivua, joista liitteitä 10 sivua
Kesäkuu 2019

Jätehuoltoala on monivaiheinen ja jatkuvasti kehittyvä kokonaisuus, jota ohjaavat muun muassa EU:n jätesäädöspaketti, muuttuva jätelainsäädäntö, muut lait, erilaiset paikalliset ja valtakunnalliset määräykset, sopimukset sekä viranhaltijapäätökset.

Opinnäytetyön toimeksianto tuli Lounais-Suomen Jätehuolto Oy:ltä, joka toimii Varsinais-Suomen alueella. Kunnallisen jätehuoltoyhtiön pääasiallinen tehtävä on lakisäätteisten jätehuoltopalveluiden tuottaminen asukkaille sekä kunnan hallinto- ja palvelutoiminnoille. Lisäksi yhtiö tarjoaa lakisäätteiset kunnan toissijaisella vastuulla olevat jätehuoltopalvelut elinkeinoelämälle, mikäli yritys ei muutoin saa niitä kohtuullisin ehdoin vapailta markkinoilta. Tällöin kyseessä on kunnan toissijainen vastuu eli TSV.

Jätelaki muuttui 1.1.2019. Kaksivaiheinen lakimuutos on supistanut kuntavastuuta. Opinnäytetyön pääasiallisena tavoitteena oli kuvata yrityksiin (TSV) liittyvistä muutoksista aiheutuvia yhtiön arkeen vaikuttavia toimintoja, jotka astuvat lopullisesti voimaan vuonna 2020. Tästä alkaen Lounais-Suomen Jätehuolto on velvollinen käyttämään sähköistä tietoaalustaa, Materiaalitoria, TSV-asiakkaiden osalta. Tämän työn tarkoitus oli myös kuvata järjestelmän käyttöperiaatetta ja Materiaalitorin pilotointivaiheen kokemuksia yhtiön näkökulmasta.

Surveypalilla tehdyn kvantitatiivisen tutkimuskyselyn tarkoituksena oli kartoittaa TSV-yritysten määrää ja palveluntarpeita kunnallisessa jätehuollossa. Samalla nähtiin myös yritysten kiinnostus aihetta kohtaan ja heidän tietoisuutensa jätelain muutoksista siihen sisältyvine velvoitteineen. Tulosten ja johtopäätösten perusteella voidaan arvioida jatkoa varten yhtiön resurssitarpeita yritysasiakkaiden palveluiden tuottamiseen ja seurantaan sekä heidän tiedottamistansa varten. Sähköinen kyselylomake lähetettiin 250:lle alueen yritysasiakkaalle, joista 25 vastasi kyselyyn. Kokonaisvastausprosentiksi muodostui 10 %. Tuloksia on analysoitu 21 vastaajan mukaan, joten lopulliseksi vastausprosentiksi jäi 8,4 %, ja näin ollen tuloksia voidaan pitää vain suuntaa antavina. Kyselyn avulla ei päästy toivottuun tulokseen asiakasmäärien kartoittamisen suhteen, mutta saatiin vahvistusta ja tukea olemassa oleviin ennakkokäsityksiin yritysasiakkaiden jätehuoltopalveluntarpeista.

Asiasanat: kunnallinen jätehuolto, toissijaisen vastuun asiakas (TSV), jätelaki

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration

HYYPIÄ, MINNA:
Sales Challenges in Municipal Waste Management

Bachelor's thesis 59 pages, appendices 10 pages
June 2019

The field of waste management is in continuous develop. The waste management is a complex ensemble of different regulations that are governed by a European Union legislative waste package, fluid waste legislation, local and national regulations, contracts, the acts of incumbent, inter alia.

The thesis was carried out as an assignment to Lounais-Suomen Jätehuolto Ltd. in the South-West of Finland. The primary purpose of a municipal waste management company is to provide regulated waste management services to inhabitants and to the administrative actions and services of the municipal. In case business customers are not able to have waste management services on the open market with reasonable prices, Lounais-Suomen Jätehuolto Ltd. provides services for the companies. In such cases it is the municipality's supplementary obligation to organize waste management.

The new waste act became effective on the first of January, 2019. A two-phase amendment in the waste act diminished the responsibilities of the municipality. The aim of the thesis was to define the impacts of changes in the municipal waste management services with their business customers. The amendment in the waste act will come into effect in 2020. Since that, Lounais-Suomen Jätehuolto Ltd. is under an obligation to utilise an electronic platform, called Materiaalitori, with business customers that are taken care of by the supplementary obligation of a municipality to organize waste management. Additionally, this thesis focused on the system user policies and experiences of Materiaalitori platform pilot from the perspective of the municipal waste management company.

A quantitative research was conducted via SurveyPal. The aim of the survey was to define a quantity of business customers and their needs for services in the municipal waste management company. In addition, the interest and knowledge of business customers related to the supplementary obligation of a municipality to organise waste management was conducted. According to the results, the resources, follow-ups and informing the business customers about the waste management services could be enhanced in the future. An electronic survey was sent to 250 business customers in the South-West of Finland and 25 responses were received. The total response rate was 10 %. The analysis included 21 responses and the final response rate was 8,4%, and therefore findings could be treated as exploratory at the best. The survey was unsuccessful in quantifying the business customers. However, the preconceptions of the waste management services for the business customers were highly confirmed.

Keywords: municipal waste management,
supplementary obligation of a municipality, waste act

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	TOIMEKSIANTAJAN JA TOIMIALAN ESITTELY	10
	2.1 Lounais-Suomen Jätehuolto Oy	10
	2.2 Järjestämismääräykset kunnallisessa jätehuollossa	11
	2.3 Lounais-Suomen jätehuoltolautakunta	12
	2.4 Jätehuoltomaksut	12
3	JÄTELAIN MUUTOS 1.1.2019.....	14
	3.1 Jätelain muutoksen 1. vaihe.....	14
	3.2 Jätelain muutoksen 2. vaihe.....	15
	3.3 Muutos yksinkertaistettuna.....	15
	3.4 EU:n komission suosituksia Suomelle.....	16
4	ASIAKKUUKSIEN HALLINTA.....	18
	4.1 Perustoiminta	18
	4.2 Toissijainen vastuu.....	19
	4.3 Markkinaehtoisuus	19
	4.4 Asiakkuuksien erittely CRM-järjestelmässä	21
	4.5 Virhemahdollisuuksien muodostuminen eri järjestelmissä	22
5	JÄTTEIDEN JA SIVUVIRTOJEN TIETOALUSTA.....	25
	5.1 Materiaalitori ja asiointivelvollisuus	25
	5.2 Tietoalustan toimintaperiaate	26
	5.3 Lounais-Suomen Jätehuolto mukana pilotoinnissa	27
	5.4 Eriäviä mielipiteitä Materiaalitorista	28
6	TUTKIMUSKYSELY.....	30
	6.1 Suunnittelu ja toteutus.....	30
	6.1.1 Kohderyhmä ja otanta	31
	6.1.2 Tutkimusmenetelmä ja saatekirje	31
	6.2 Tulokset ja analysointi.....	32
7	YHTEENVETO	40
	7.1 Johtopäätökset.....	40
	7.1.1 Tutkimuskyselyn reliabiliteetti	41
	7.1.2 Tutkimuksen validiteetti	41
	7.2 Kehitysideoita.....	43
8	POHDINTA	45
	LÄHTEET.....	47
	LIITTEET	50

Liite 1. Laskutusprosessi.....	50
Liite 2. Kyselylomake	51
Liite 3. Saatekirje kyselyyn.....	57
Liite 4. Saatekirje lahjakortin voittajalle	59

LYHENTEET JA TERMIT

CRM	Customer Relationship Management eli asiakkuudenhallinta
JÄTEJAE	Jätelaji esim. polttokelpoinen jäte, biojäte, metalli, jne.
JÄTETAкса	Jätehuoltoviranomaisen laatima hinnasto kunnallisen jätehuoltovastuun piiriin kuuluville peruspalveluille
JÄTTEEN SIVUVIRTA KHJK	Teollinen symbioosi, toisen jäte on toisen raaka-aine Kiinteistön haltijan kilpailuttama jätteenkuljetus, jossa asukas itse kilpailuttaa ja valitsee kuljetusyrittäjän jäteastianyhjennyksiä varten
KJJK	Kunnan järjestämä jätteenkuljetus, jossa kunnallinen jäteyhtiö on kilpailuttanut kuljetukset asukkaiden puolesta
KTJ	Kiinteistötietojärjestelmä
LSJH	Lounais-Suomen Jätehuolto Oy
PROKURA	Nimenkirjoitusoikeus
SUBVENTOIDA	Voitollisen osa-alueen kertynyttä voittoa ei saa vyöryttää eikä sillä saa tukea tappiollista osa-aluetta
TSV	Toissijainen vastuu
TUOTTAJAVASTUU	Tuotteiden valmistajien ja maahantuojien velvollisuus järjestää tuotteiden jätehuolto kustannuksellaan, kun tuotteet poistetaan käytöstä. Tuottajavastuun hoitaminen on jätelain (131-133 §) mukainen velvollisuus
VRK	Väestörekisterikeskus
VTJ	Väestötietojärjestelmä
YHDYSKUNTA-JÄTEHUOLTO	Peruspalvelu, jolla turvataan terveellinen ja puhdas ympäristö

1 JOHDANTO

Euroopassa 1800-luvulla alkanut teollistuminen ja asutuksen siirtyminen kaupunkiin johti erilaisten jätemäärien kasvamiseen. Niiden käsittelemiseen ja kuljettamiseen alettiin kehitellä erilaisia ratkaisuja ympäristön ja ihmisten hyvinvoinnin varmistamiseksi. Kunnallinen jätehuoltojärjestelmä alkoi muodostua Suomessa vuonna 1927 uuden terveydenhuoltolain voimaan tullessa, joka siihen aikaan mahdollisti puhtaanapidon (jätehuollon) siirtämisen kuntien vastuulle. Kunnat saivat samalla myös oikeuden periä ulosottokelpoista maksua puhtaanapidosta kattaakseen siitä aiheutuvat kustannukset. (Nygård 2016, 48–56.)

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Lounais-Suomen Jätehuolto Oy (LSJH) ja aiheena on myynnin haasteita kunnallisessa jätehuollossa. Jätehuoltoala on jatkuvassa kehitys- ja muutosvaiheessa. Toimintaa ohjaavat muun muassa lainsäädäntö, viranomaismääräykset, ympäristöluvat, valtakunnalliset ja paikalliset jättesuunnitelmat. Kunnallisella yhtiöllä on lisäksi laadittuna oma strategia ja toimintapolitiikka toiminnan ohjaamiseksi ja tukemiseksi. (LSJH 2019.)

Jätelain (646/2011) 43 §:n mukaisesti kunta voi päätöksellään siirtää lain velvoitteet jätteen vastaanoton, kuljetuksen ja käsittelyn, laskutuksen, jäteneuvonnan sekä näihin liittyvät hallinnolliset tehtävät tätä varten perustetulle yhtiölle, jonka se omistaa yhdessä muiden kuntien kanssa.

Kunnallisen jätehuoltoyhtiön pääasiallinen tehtävä on lakisääteisten jätehuolto- palveluiden tuottaminen asukkaille sekä kunnan hallinto- ja palvelutoiminnoille. LSJH järjestää seudun asukkaille ja muille kunnan jätehuoltovastuulla oleville jätteiden keräys- ja vastaanottopalvelut sekä jätteiden hyötykäytön ja muun käsittelyn. Jäteneuvonta on keskeinen osa yhtiön toimintaa. Lisäksi yhtiö tarjoaa lakisääteiset kunnan toissijaisella vastuulla olevat jätehuoltopalvelut elinkeinoelämälle, mikäli yritys ei muutoin saa niitä kohtuullisin ehdoin vapailta markkinoilta. Tällöin kyseessä on kunnan toissijainen vastuu eli TSV. (LSJH 2019.)

Yritysten välinen yhteistyö ja siihen sisältyvä liiketoiminta poikkeaa täysin muista toimialoista kunnallisessa jätehuoltoyhtiössä. Perinteisessä B2B-myyynnissä yksinkertaistettuna pyritään tuottamaan arvoa sekä tavoitellaan menestystä ja keskitytään saavuttamaan voittoa menestyäkseen markkinoilla ja kilpailussa (Hänti, Kairisto-Mertanen & Kock 2016, 46–49). Myynnille asetetaan muun muassa erilaisia tavoitteita ja strategioita. Asiakkaita segmentoidaan ja kannattavuutta seurataan erilaisin mittarein, koska tavoitteena on tuottaa voittoa. (Hänti ym. 2016, 62–75.) Kunnallisessa jätehuoltoyhtiössä markkinaehtoisena, järjestämisvastuun ulkopuolisen liiketoiminnan suhteen taas luodaan strategioita ja toimintatapoja pääosin siinä mielessä, että jätelain määrittämät ulosmyyntirajat liikevaihdosta eivät ylitä B2B-myyynnissä, koska yhtiön pääasiallinen tehtävä ja tavoite ei ole tuottaa merkittävää voittoa yritysmyyntillä.

Jätelaki muuttui 1.1.2019. Kaksivaiheinen lakimuutos on supistanut kuntavastuuta. Opinnäytetyön pääasiallisena tavoitteena on kuvata yrityksiin (TSV) liittyvistä muutoksista aiheutuvia yhtiön arkeen vaikuttavia toimintoja, jotka astuvat lopullisesti voimaan vuonna 2020. Tässä työssä kuvataan myös arjen haasteita ja virhemahdollisuuksien muodostumista lakivelvoitteisten asiakkuuksien erotteliseksi oikein aina lopulliseen kirjanpitoon asti.

Suomen historiasta löytyy tietoa jo 1920-luvulta eduskunnan päätöksistä ja lakirajauksista kunnallista jätehuoltoa koskien (Nygård 2016, 56). Kunnallisten jätehuoltoyhtiöiden on sopeuduttava ja muokattava toimintaansa poliittisiin päätöksiin perustuen edelleen koko ajan tänäkin päivänä. Suomen jätehuoltoon ja sen kehittämiseen on tullut paljon myös muutoksia ja velvoitteita maamme liittyessä Euroopan unioniin. EU:n vaikutukset näkyvät erilaisin direktiivein kansallisessa lainsäädännössä, jolla nykyistä kiertotaloutta ohjataan. Samalla siitä aiheutuu maakohtaisia lakimuutostarpeita unionin jäsenmaille. (Nygård 2016, 168–169.)

Kvantitatiivisen tutkimuskyselyn tarkoituksena on kartoittaa TSV-yritysten määrää ja palveluntarpeita kunnallisessa jätehuollossa. Samalla nähdään myös yritysten kiinnostus aihetta kohtaan ja heidän tietoisuutensa jätelain muutoksista. Tulosten ja johtopäätösten perusteella voidaan arvioida yhtiön resurssitarpeita

yrittäjäasiakkaiden palveluiden tuottamiseen ja seurantaan sekä heidän tiedottamisensa varten.

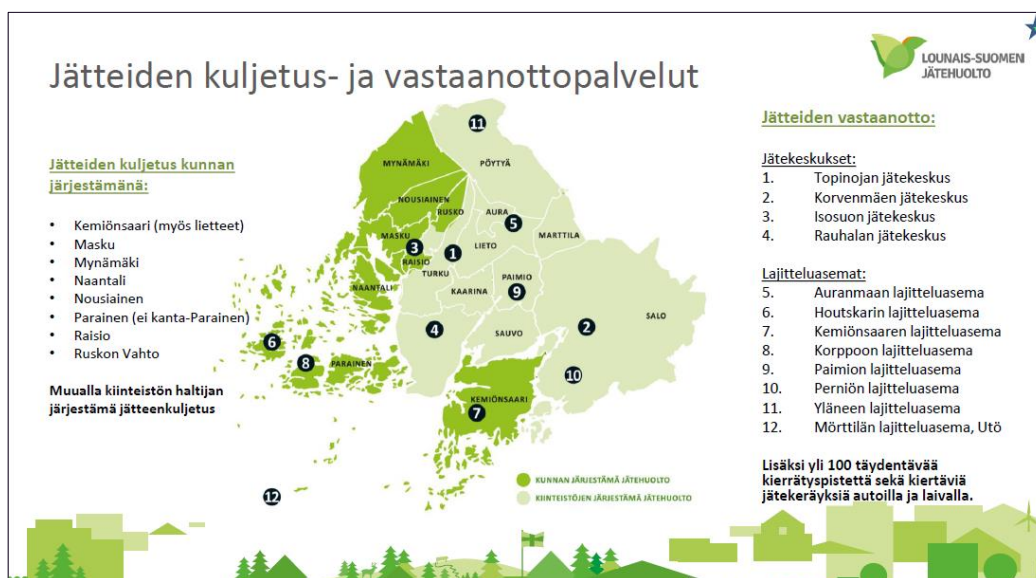
Opinnäytetyön alkuosassa esitellään toimialaa sekä avataan jätelakiin liittyviä tämän työn kannalta olennaisia muutoksia ja niistä aiheutuva asiakkuuksien lajittelua. Empiirinen osio ja analysointi toteutetaan työn loppuosassa. Teoria perustuu pitkälti jätelakiin, viranomaispäätöksiin, alan toimijoiden ja yhteisöjen artikkeleihin sekä niiden verkkojulkaisuihin. Aihe on niin ajankohtainen, että siitä ei ole vielä varsinaisia kirjallista teoksia. Ympäristöalaa koskevat painetut teokset vanhenevat yleisestikin varsin nopeasti jatkuvien alaan kohdistuvien muutosten takia.

2 TOIMEKSIANTAJAN JA TOIMIALAN ESITTELY

Jätelain (646/2011) 32 §:n mukaan kunnallisen jätehuoltoyhtiön pääasiallinen tehtävä on lakisäätteisten jätehuoltopalveluiden tuottaminen asukkaille ja kunnan hallinto- ja palvelutoiminnoille. Kunnan on myös järjestettävä asumisessa syntyvän vaarallisen jätteen vastaanotto ja käsittely. Jätelain (646/2011) 33 §:n mukaan kunnan velvollisuus on lisäksi järjestää elinkeinoelämälle jätehuoltopalvelu, jos jätteen haltija sitä pyytää muun palveluntarjonnan puutteen vuoksi. Jätteen tulee olla myös laadultaan sekä määrältään soveltuvaa kuljetettavaksi ja käsiteltäväksi kunnan jätehuoltojärjestelmässä.

2.1 Lounais-Suomen Jätehuolto Oy

Lounais-Suomen Jätehuolto Oy:n (LSJH) toiminta alkoi 1.9.2015, kun Rouskis Oy sulautui Turun Seudun Jätehuoltoon. LSJH on 17 kunnan omistama yhtiö, joka huolehtii kuntien puolesta asukkaiden jätehuollon järjestämisestä ja jäteneuvonnasta. Palveluita tarjotaan myös kuntien kiinteistöille. Yhtiön toimialueella asuu noin 419 000 asukasta (kuva 1). Vapaa-ajan asuntoja alueella on noin 36 000. (LSJH 2019.)

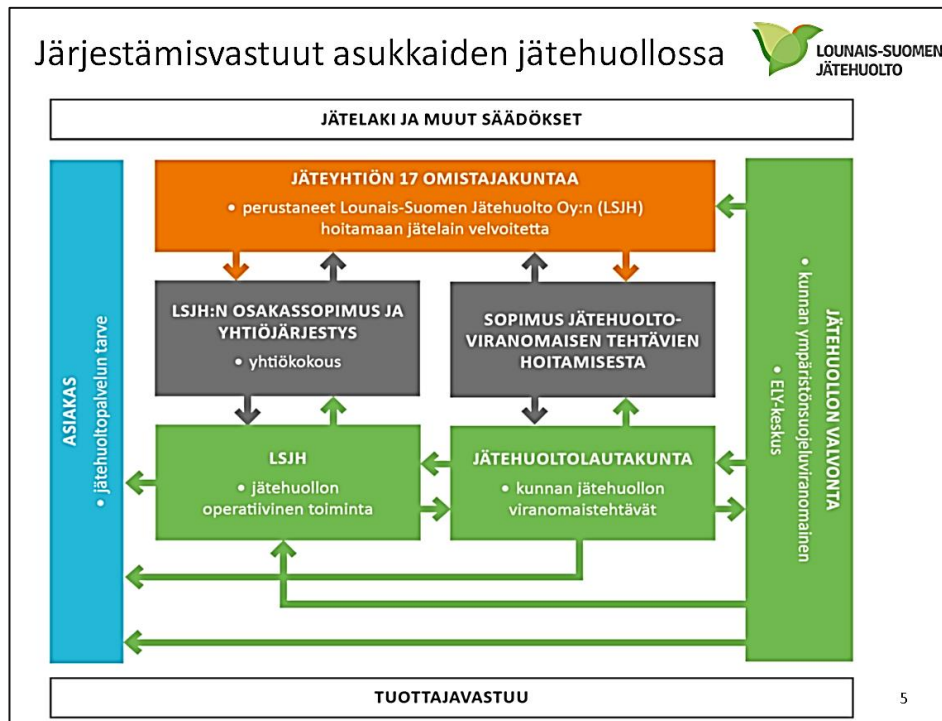


KUVA 1. LSJH:n toimialue ja vastaanottopisteet (LSJH 2018, Cati Huhta)

LSJH:n tavoitteena on jätehuoltopalveluiden tuottaminen asukkaille mahdollisimman ympäristöystävällisesti, taloudellisesti, tehokkaasti ja laadukkaasti. Kunnan vastuulla olevan jätehuollon kustannukset katetaan jätehuoltoviranomaisen määräämillä jätemaksuilla ja pieneltä osin muilla myyntituloilla. Yhtiön tehtävänä on tuottaa kuntalaisille julkista peruspalvelua, joten se ei myöskään tavoittele merkittävää voittoa. (LSJH, Vuosikatsaus 2017.)

2.2 Järjestämisvastuut kunnallisessa jätehuollossa

Lakisäätöiset jätehuollon palvelutehtävät osakaskunnille määräytyvät osakassopimuksen, jätelainsäädännön sekä muiden määräysten ja sopimusten mukaisesti (kuva 2). Toiminnan perustana on koko yhtiön toiminta-alueelle laadittu jätehuoltopoliittinen ohjelma. Kunnat eivät rahoita yhtiön toimintaa verovaroin. Jätehuoltopalvelut rahoitetaan pääasiassa jätehuoltolautakunnan päättämien taksojen mukaisilla maksuilla. (LSJH, Vuosikatsaus 2017.)



KUVA 2. Järjestämisvastuut asukkaiden jätehuollossa (LSJH:n kuva-arkisto)

2.3 Lounais-Suomen jätehuoltolautakunta

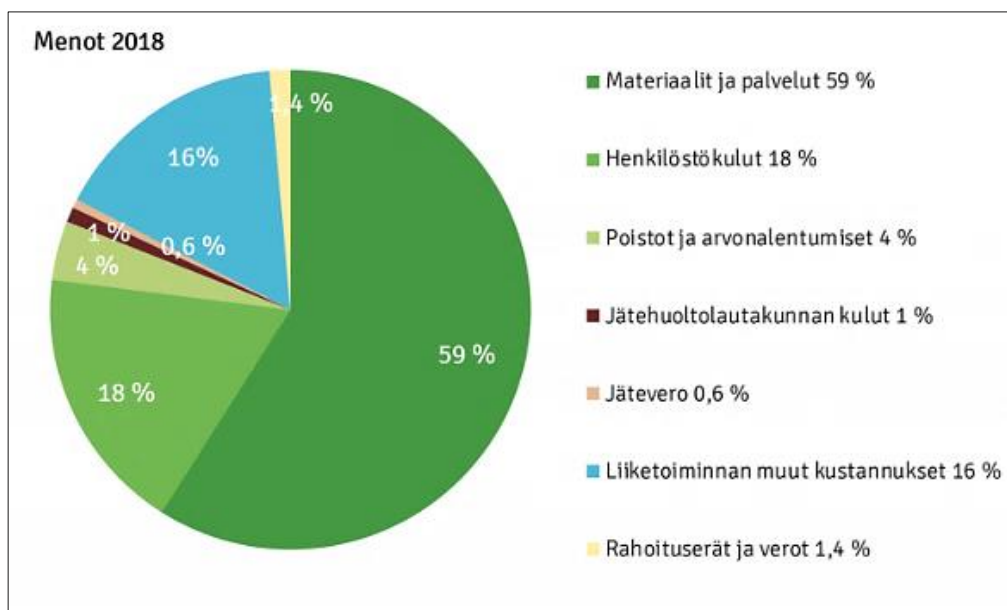
Lounais-Suomen jätehuoltolautakunta hoitaa 17 omistajakunnan jätehuoltoviranomaisen lakisääteiset tehtävät. Lautakunnan tehtäviin kuuluvat muuan muassa päättää jätteenkuljetusjärjestelmistä, toimia jätteenkuljetusrekisterin rekisterinpitäjänä, päättää jätehuoltomääräyksistä ja jätetaksasta sekä seurata jätehuollon järjestämistä alueellaan. Lautakunta hyväksyy ja allekirjoittaa maksuunpanoluettelot jätemaksuja varten ja käsittelee niihin liittyvät maksumuistutukset. Asiakkaita palvellaan toimialueella molemmilla kotimaisilla kielillä. (Turku, Jätehuoltolautakunta 2019.)

Kemiönsaarella, Maskussa, Mynämäellä, Naantalissa, Nousiaisissa, Paraisten saaristossa, Raisiossa ja Ruskon Vahdolla jätteenkuljetus on kunnan järjestämä. Kunnan järjestämä jätteenkuljetus (KJJK) toteutetaan joko kiinteistöittäisenä kuljetuksena tai aluekeräyksenä. Kemiönsaarella myös lietteet kuuluvat kunnallisen jätehuollon piiriin. Jätteenkuljetus on järjestetty kiinteistönhaltijan järjestämänä (KHJK) Aurassa, Kaarinassa, Liedossa, Marttilassa, Paimiossa, Pöytyällä, Kanta-Paraisilla, Ruskolla poissulkien Vahto, Salossa, Sauvossa ja Turussa. (Turku, Jätetaksa 2019.)

2.4 Jätehuoltomaksut

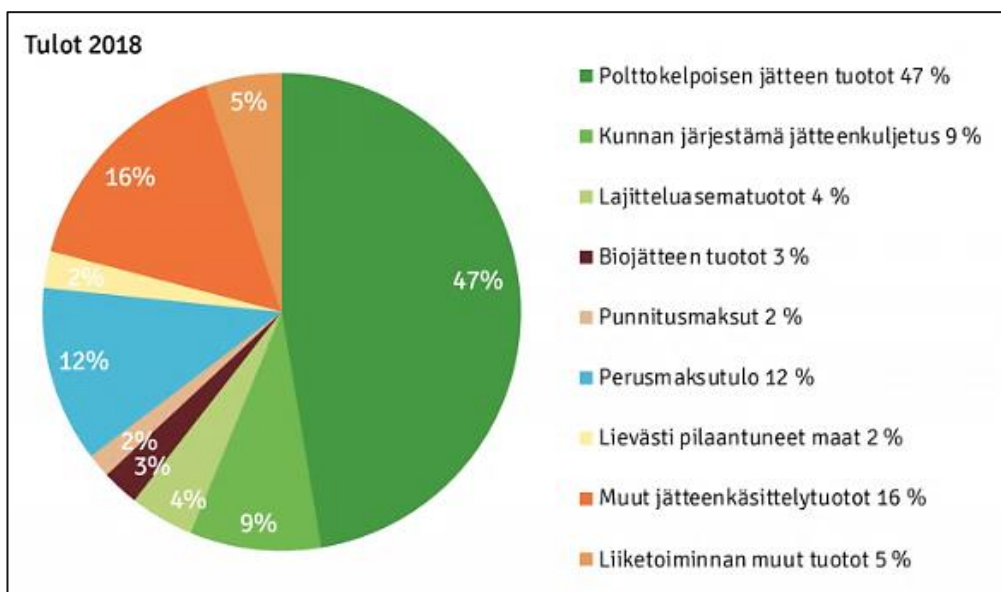
KHJK kuntien asiakkaat tilaavat jätekuljetukset yksityisiltä yrittäjiltä, jotka laskuttavat itse asiakkaitaan laatimiensa hinnastojen mukaisesti. KJJK kuntien jätemaksut suoritetaan LSJH:lle. Perusmaksu koskee koko toimialuetta ja on riippumaton jätteenkuljetusjärjestelmästä ja sen laskutus hoituu LSJH:n puolesta. Kahden erilaisen kuljetusjärjestelmän alueella syntyy välillä epäselvyyttä asiakkaille kuljetuksien, maksujen ja laskutusperusteiden suhteen. Kuntien rajanaapurit voivat kuulua eri järjestelmiin, jolloin toiselle asukkaalle tulee laskuja vain kunnalliselta jätehuoltoyhtiöltä. Toinen asukas taas vastaavasti saa jätelaskunsa kuljetusyritykseltä ja perusmaksun kuntayhtiöltä.

Kunnan on perittävä järjestämästään jätehuollosta jätemaksua, jolla katetaan sille tehtävän hoitamisesta aiheutuvat kustannukset (kuvio 1). Jätetuilla katetaan kaikki kustannukset, joita aiheutuu jätehuollon toteuttamisesta esimerkiksi jätteiden keräys ja kuljetus, hyödyntäminen ja muu käsittely, jäteneuvonta ja jätehuollon kehittäminen.



KUVIO 1. Menojen jakautuminen vuonna 2018 (LSJH, Vuosikatsaus 2018)

Jätetuilla katetaan myös jätehuoltoviranomaisen toiminta. Jätetuisten laskutuksen, maksukertymien (kuvio 2) ja seurannan hoitaa kuntien puolesta LSJH. (Turku, Jätehuoltolautakunta 2019.)



KUVIO 2. Tulojen jakautuminen vuonna 2018 (LSJH, Vuosikatsaus 2018)

3 JÄTELAIN MUUTOS 1.1.2019

Kaksivaiheisen jätelain muutoksen taustalla on EU:n jätesäädöspaketti, joka tuli voimaan heinäkuussa 2018. Pääministeri Sipilän hallitusohjelman mukaisesti jätelakia aloitettiin uudistamaan kahdessa osassa. Ensimmäisessä vaiheessa muutettiin yhdyskuntajätehuollon vastuunjakoja sekä täsmennettiin hankintalain säännöksiä. Samalla eduskunta hyväksyi uuden lain: laki jätelain muuttamisesta (445/2018). Toisessa vaiheessa tarkennetaan kunnan TSV-jätehuoltoon liittyviä säännöksiä ja säädetään jätteen ja sivuvirtojen seurantaan tietoaalusta. Lisäksi täsmennetään kirjanpidon velvoitteita. (Ympäristöministeriö 2019.)

3.1 Jätelain muutoksen 1. vaihe

Laki jätelain muuttamisesta (445/2018) astui voimaan 1.1.2019. Muutoksia tehtiin jätelain (646/2011) kahteen pykälään, 32 §:n 1. momenttiin ja 42 §:n 1. momenttiin sekä lisättiin lakiin uusi 145 a §. Kunnan vastuu yhdyskuntajätehuollossa rajattiin asumisessa sekä kunnan hallinto- ja palvelutoiminnoissa syntyvään jätteenseen. Kunnan jätelaitos ei voi enää vastaanottaa kunnan perusvastuulle kuuluvana jätteenä yksityisten sosiaali-, terveys- ja koulutuspalveluiden järjestäjien tai valtion, seurakuntien ja muiden julkisten toimijoiden kuin kuntien jätteitä, jotka eivät synny asumisessa. KHJK-alueilla muutokset astuivat voimaan heti vuoden alusta ja olemassa oleviin sopimuksiin KJK-alueilla noudatetaan kolmen vuoden siirtymäaika. (Kuntaliitto 2019.)

Poikkeamana lakiin julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016) jätelaissa (145 a §) säädetään vuodesta 2019 lukien myös kunnan jätehuollon toimialalla toimiviin sidosyksiköihin ja hankintayksiköihin sovellettavasta markkinaehtoisesta toiminnan ulosmyyntirajasta. Kuntaomisteisiin jätehuolto-yhtiöihin ei sovelleta markkinaehtoista toimintaa rajoittavaa 500 000 euron euron määräästä rajaa. Jäteyhtiön ulosmyyntiraja liikevaihdosta on 10 % vuoden 2029

loppuun saakka, ja sen jälkeen se on 5 %. Näitä rajoja sovelletaan kunnan järjestämiin jätteen keräys-, kuljetus-, hyödyntämis- ja loppukäsittelypalveluihin. (Kuntaliitto 2019.)

3.2 Jätelain muutoksen 2. vaihe

Jätelain uudistuksen toisessa vaiheessa täsmennetään TSV-jätehuoltopalvelua koskevaa sääntelyä. Jätelain muuttamisesta annetulla lailla (438/2019) jätelakiin lisättiin säännökset (143 a §) muun palvelutarjonnan puutteen todentamiseen käytettävästä jätteiden ja sivuvirtojen tietopalustasta. Lailla säädetään myös Motiva Oy:n velvollisuudesta ylläpitää ja kehittää tietopalustaa. Kunnan jätehuoltoviranomaisilla ja muilla viranomaisilla sekä Kilpailu- ja kuluttajavirastolla on tiedonsaantioikeus TSV:n seurantaan (143 b §). Lisäksi täsmennetään TSV:ltä perittävän jätemaksun periaatteita, jotka eivät saa olla pienemmät kuin asumisesta syntyvät jätehuoltokustannukset. (Ympäristöministeriö 2018.)

Lakimuutoksen tavoitteena on lisätä kunnan TSV-jätehuoltopalvelun läpinäkyvyyttä sekä edistää jäte- ja kierrätysmarkkinoiden toimintaa. Jätehuoltopalveluihin liittyvää kirjanpidon erittelyä ja jätteen kuljettajien tiedonantovelvollisuutta jätteen alkuperästä tarkennetaan jätelain §:ssä 44. Jätelain muutos tulee voimaan 1.1.2020. (Ympäristöministeriö 2018.)

3.3 Muutos yksinkertaistettuna

Muutosten myötä LSJH:n on ensi vuodesta lähtien seurattava ja käytettävä Materiaalitoria TSV-asiakkaiden todentamiseen. Lisäksi 1.1.2020 alkaen on kirjanpidossa eriteltävä tiedot järjestämisvastuun ulkopuolisten palvelujen liikevaihdosta ja taloudellisesta tuloksesta sekä niistä on laadittava tilikausittain erilliset laskelmat (Jätelaki 44 §). Tällä hetkellä olemassa olevia elinkeinoelämän harjoittajia ohjataan yksityisten jätehuoltopalveluiden tarjoamien yritysten asiakkaiksi sopimusten ja siirtymäaikojen puitteissa.

EU:n jätedirektiivien päivitys tarkoittaa myös erilliskeräysvelvollisuuksien täsmen-
tämistä yhdyskuntajätteen jakeille. Tämä vaikuttaa koko yhtiön toimintaan jät-
teenkeräyksestä sen käsittelyyn, asiakasneuvontaan, laskutukseen ja lopulliseen
kirjanpitoon asti. EU:n jätesäädöspaketti jättää jäsenvaltioille avoimeksi toimin-
nan ja täsmenämisen TSV-asiakkaiden suhteen. Tähän kohdistuva jätelain muu-
tos on Suomen hallituksen itse laatima ja päättämä kokonaisuus, jonka se alun-
perin esitti eduskunnalle uuden lain hyväksymiseksi. (HE 195/2017.)

3.4 EU:n komission suosituksia Suomelle

Euroopan unionin jäsenmaissa on yleisesti käytössä 20 % ulosmyyntiraja liike-
vaihdosta markkinaehtoisen myynnin suhteen EU:n hankintadirektiivin
(2014/24/EU) mukaisesti (Nygård 2016, 164). Suomi poikkeaa hallituksen esityk-
sen mukaisesti täysin muista jäsenmaista määrittelemällä jätelaissa omat pie-
nemmat rajoitukset markkinaehtoiseen myyntiin rajoittamalla täten kunnallisten
jätehuoltoyhtiöiden palveluntarjontaa. Hankintalaissa ulosmyyntirajan määri-
telmä on tällä hetkellä 15 %.

Suomessa vastuu yhdyskuntajätehuollon järjestämisestä jakaantuu tällä hetkellä
jätelajista ja syntypaikasta riippuen kunnille sekä jätteen haltijoille ja tuottajille.
Suomen lähtökohtana on se, että kierrätystavoitteet voidaan saavuttaa erilaisilla
vastuujakomalleilla. Komissio ehdottaa Suomelle kierrätystä edistäviä taloudelli-
sia ohjauskeinoja, kuten jätteenpolttoveroa ja painoon perustuvia jätemaksuja.
Lisäksi komissio suosittelee erilliskeräyksen merkittävää tehostamista kotitalouk-
sissa ja muualla. (Ympäristö.fi 2018.)

Komissio ehdottaa myös, että Suomi asettaisi yhdyskuntajätteelle alueelliset tai
kunnalliset kierrätysvelvoitteet ja siirtäisi vastuun jätehuollosta nykyistä laajem-
min kunnille. Ehdotuksena on lisäksi etsiä vaihtoehtoisia tapoja eri toimijoiden
välisen yhteistyön parantamiseksi. (Ympäristö.fi 2018.) Komission julkaisemat
suositukset ovat osa Euroopan unionin uuden jätesäädöspaketin varhaisvaroi-
tusmenettelyä (early warning). Menettelyn tarkoituksena on tarjota tukea EU:n

jäsenvaltioille yhdyskuntajätteiden jatkuvasti kiristyvien kierrätystavoitteiden saavuttamiseksi. (EC 2018.)

Suomessa vieraili vuonna 2017 EU:n konsultti Joe Papineschi, joka kuvaili maamme kierrätyksen vastuunjakoa hyvin monimutkaiseksi ja sirpaleiseksi epäselvine sääntelyineen, mikä vaikuttaa erilaisten asetettujen tavoitteiden saavuttamisen onnistumiseen. EU:ssa ollaan hänen mukaansa tietoisia Suomen jätealaan liittyvistä poliittisista vaikeuksista ja vastuunjaon hajauttamiseen liittyvistä ongelmista. (Uusiuutiset 2018.)

Tällä hetkellä Rinteen hallituksen tavoitteena on tehdä Suomesta maailman ensimmäinen fossiilivapaa hyvinvointiyhteiskunta. Hallitusohjelmaa on kuvattu yhdeksi maailman kunnianhimoisimmista tavoitteista. Ohjelma sisältää moninaisia tavoitteita ilmastokriisin ehkäisemiseksi, haitallisten päästöverojen tiukentamisen, hankintalain täsmentämisen, ja samalla myös kiertotalouteen on tulossa uudistuksia globaalilla tasolla. (Sitra 2019.)

4 ASIAKKUUKSIEN HALLINTA

LSJH:n asiakas- ja rakennusrekisteri perustuu Väestörekisterikeskuksen (VRK) kiinteistötietoihin ja Maanmittauslaitoksen ylläpitämään kiinteistötietojärjestelmään (KTJ). Jätehuoltolautakunnan viranomaiset omistavat rekisterin, jota yhtiö ylläpitää omistajakuntien toimesta. Lautakunnalla on lisäksi käytössään väestötietojärjestelmä (VTJ), joka on kehitetty julkishallinnon tietotarpeita varten. (VRK 2019). Lisäksi asiakkuuksia tuodaan toiminnanohjausjärjestelmään ja talouden ohjelmistoihin jätteen vastaanoton kassa- ja vaakaohjelmistoista.

4.1 Perustoiminta

Perustoiminnalla tarkoitetaan lakisääteisten ja jätetaksaan sisältyvien palveluiden ja tuotteiden tarjoamista asukkaille. Tyypillisin asiakas on yksityinen kuluttaja ja kunnallinen palvelu- ja hallintotoiminta, joka tarvitsee jätehuoltopalvelua oman jäteastian tyhjentämiseen tai aluekeräyspisteen käyttämiseen toimittaessaan jätteensä alueen yhteiseen keräysastiaan kunnan järjestämän jätteenkuljetuksen (KJJK) alueella. Toinen perusmalli asiakkuuteen ovat kuljetusyrittäjät, jotka toimittavat asumisesta ja TSV:stä syntyvät jätteet LSJH:lle jatkokäsittelyyn. Lisäksi kaikki kiinteistöjen omistajat tai niiden tiedossa olevat haltijat LSJH:n toimialueella ovat velvollisia maksamaan jätehuollon perusmaksua kiinteistötietoihin perustuen.

Jätehuollon perusmaksu on asuntokohtainen vuosimaksu, joka otettiin käyttöön koko LSJH:n toimialueella vuonna 2017. Maksulla katetaan kotitalouksille asiointihetkellä maksuttomia jätehuoltopalveluita esimerkiksi vaarallisten jätteiden kerääminen ja käsittely, jäteneuvonta, jätehuoltorekisterin ylläpitäminen ja LSJH:n kierrätyspisteiden ylläpitäminen. (LSJH, perusmaksu 2019.)

Jätehuoltoviranomainen laatii taksan jätemaksuille jätelain mukaisesti. Taksan alaisista, julkisoikeudellista ja ulosottokelpoisista maksuista laaditaan aina maksuunpanoluettelo, jonka jätehuoltoviranomainen hyväksyy allekirjoittamalla sen

ennen yhtiölle velvoittamaa asiakkaiden laskutusta. Maksuunpanoluettelo on julkinen asiakirja, josta löytyy asiakaskohtaiset laskutusperusteet.

4.2 Toissijainen vastuu

Kunnan toissijaisen vastuun asiakas on yritystoiminnan harjoittaja, joka ei saa jätehuoltopalvelua vapailta markkinoilta. TSV-asiakkaan pitää tehdä aina sopimus jätehuoltoyhtiön kanssa. TSV-asiakkuus LSJH:n alueella on yleisimmin pk-yrittäjä, joka tarvitsee jätehuoltopalvelua toimitiloilleen tai kuljettaa itse yritystoiminnasta syntyvät jätteensä jäteasemille tai -keskuksiin. Laskutus perustuu taksaan kulujen mukaan kuten perustoiminnassakin sopimuksen ollessa voimassa, ja tapahtumat sisällytetään maksuunpanoluetteloon.

LSJH on eritellyt toiminnassaan ja järjestelmissään TSV:tä omatoimisesti jo vuodesta 2014 kun markkinaehtoisuuden erittelystä tuli lakisääteistä. Yhtiön toimialueella TSV-asiakkuus muodostuu yleisimmin siitä syystä, että yrityksen toimitilojen jäteastioiden tyhjennystarpeille ei löydy toimijaa maantieteellisten välimatkojen takia tai matkasta tulisi kohtuuttoman pitkä yrityksen toimittaessa jätekuormia jätekeskuksiin ja -asemille.

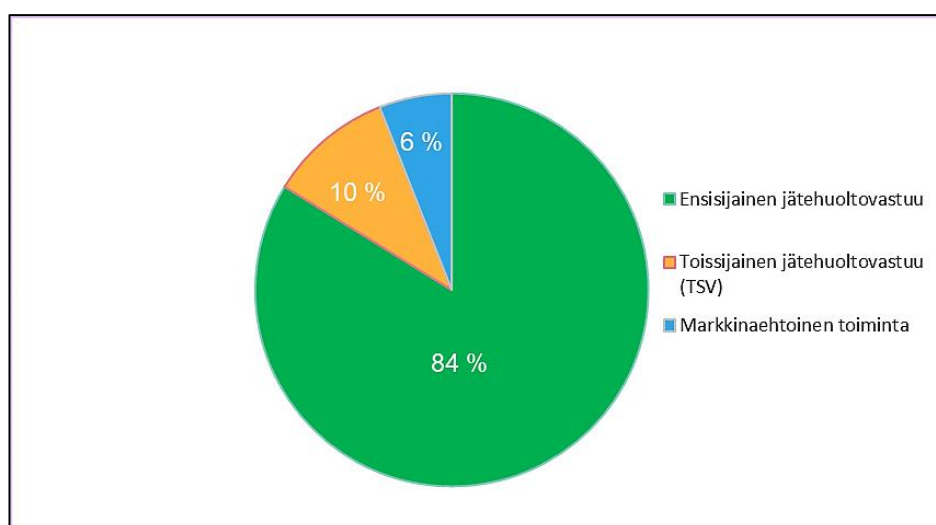
4.3 Markkinaehtoisuus

Markkinaehtoisuus perustuu siihen, että jätehuoltopalvelu tai siihen liittyvä tuotemyynti ei kuulu kunnallisen yhtiön järjestämisvastuulle ja sitä on saatavilla myös vapailta markkinoilta. Yritysten välisessä yhteistyössä ja jätteen vastaanotossa tämä tarkoittaa lähinnä loppusijoituspalvelua pilaantuneille maille, tietyille teollisuusjätteille ja rakennusjätteille. (Nygård 2016, 143.) Markkinaehtoisuus näkyy enimmäkseen erillisinä laskuina asiakkaille järjestämisvastuun ulkopuolisista palveluista. Kuluttajamyyntiin sisältyvä markkinaehtoisuus tarkoittaa lähinnä jäteastioiden ja muiden jätehuoltoon liittyvien pientarvikkeiden myyntiä. Ne eivät ole taksassa, koska niitä voi ostaa vapaasti myös muualta. Tyypillisin esimerkki tästä on tapaus, jossa asiakas tilaa jäteastian tyhjennyspalvelut kiinteistölleen ja ostaa

myös jäteastian LSJH:lta. Tällöin tyhjennyspalvelujen laskuun ei voi sisällyttää heidän ostamaansa jäteastiaa. Vastaavasti TSV-asiakkaan tuodessa jätettä laskutus sopimuksella saattaa hän saada kaksi erillistä laskua käynnistään, mikäli hän tuo kuormassaan myös markkinaehtoiseksi luokiteltavaa jätettä. Markkinaehtoisuuden alle kuuluvat laskutukset tehdään aina erillisinä laskuina perustoiminnasta, koska niissä on yksityisoikeudellinen perintätapa.

Markkinaehtoisuus eritellään lain mukaan kirjanpidossa alkaen vuodesta 2014, eikä sitä saa suoraan subventoida perustoimintaan perustuen valtion maksu- perustelakiin julkisoikeudellisten maksujen osalta. Ulosmyyntirajojen vuoksi kysynnän ja tarjonnan lait eivät kohtaa tällä hetkellä yritysyhteistyössä. Mikäli jäteyhtiö ylittää sallitun ulosmyyntirajan ja menettää sidosyksikköasemansa, jätelain mukaiset jätehuoltotehtävät palautuvat omistajakunnan itsensä tehtäväksi tai kilpailutettavaksi hankintalain mukaisesti. Palvelutehtäviin kuuluvat jätteen keräyksen, kuljetuksen ja käsittelyn järjestämisen lisäksi jäteneuvonta, jätemaksujen laskutus sekä näihin liittyvät muut hallinnolliset tehtävät. (Kuntaliitto 2019.)

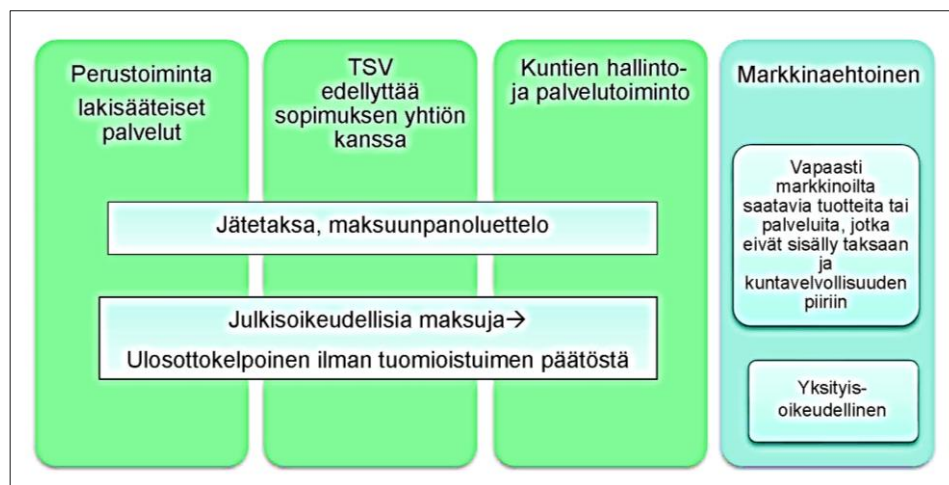
Taloudellisen tuloksen kolmijako (kuvio 3) eritellään 1.1.2020 alkaen tilinpäätöksessä kirjanpitolain (1336/1997) säädösten mukaisesti, ja siihen on liitettävä erilliset laskelmat myös muista kuin kunnan järjestämisvastuun alla olevista palveluista. (Jätelaki 44 §.) Käytännössä tämä uudistus tarkoittaa sitä, että myös TSV:n osuus on eriteltävä perustoiminnan ja markkinaehtoisesta lisäksi, kun aikaisemmin se sisällytettiin perustoimintaan lakisääteisten toimintojen yhteyteen.



KUVIO 3. LSJH:n talouden kolmijako vuonna 2018 (LSJH:n kuva-arkisto, Elina Syväjärvi)

4.4 Asiakkuuksien erittely CRM-järjestelmässä

LSJH:n toiminnanohjausjärjestelmän asiakkuudenhallinnassa (Customer Relationship Management, CRM) on tällä hetkellä varaus talouden nelijakoon (kuva 3). Asiakasjaottelun avulla pystytään raportoimaan, tilastoimaan ja hoitamaan yhtiön laskutus myyntireskontran siirtoineen kirjanpitoon, joka on erillinen ohjelmisto. Ajonohjaus on integroitu järjestelmään, josta tapahtumat muodostuvat astiatyhjennyksien yhteydessä.



KUVA 3. Asiakkuuksien pääjaottelu CRM-järjestelmässä

CRM-järjestelmään määritellään hinnaston taakse tuotteille erilliset alkuperät ja laskentakohteen viimeinen numero, jotta myyntireskontran myynti jaottuu oikein kirjanpitoon asti. Asiakashallinnan puolella jaottelua tehdään määrittelemällä asiakkaille lisäksi asiakasryhmä. Tämän avulla eritellään paljon muitakin asiakkuuksia esimerkiksi kunnan vastuulta poistuvat asiakkaat. Ennen laskutusta alkupe-
rän, asiakasryhmän ja laskentakohteen tulee täsmätä. Tapahtumien taakse muodostuu aina tili ja laskentakohde. Esimerkiksi näin: Jätehuollon perusmaksu, tili 3040, laskentakohde 20/000/3.

Kirjanpidon ja tilinpäätöksen tekemisen tueksi käytetään myös eritasoisia asiakasnumerosarjoja, laskunumerosarjoja ja laskutusryhmiä, joiden avulla selkeytetään ja helpotetaan myynnin seuranta. Ohjelmiston muissakin toiminnon osa-

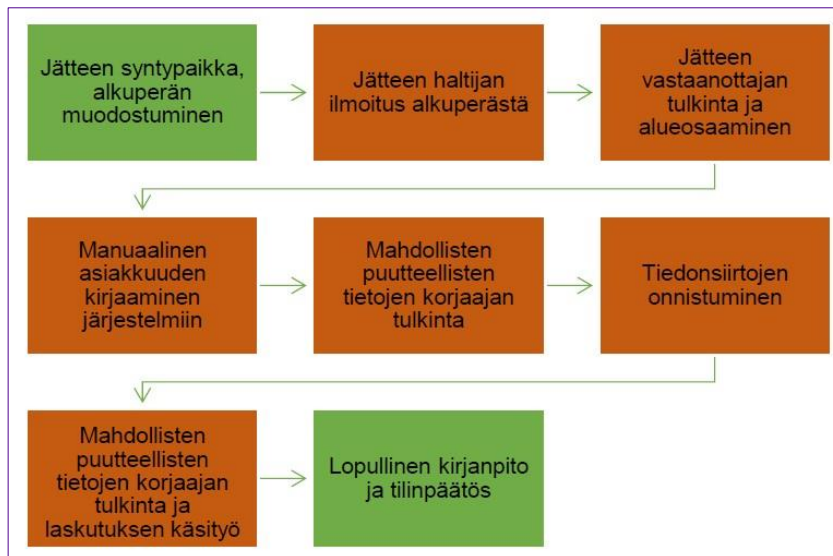
alueissa käytetään samaa peruseriaa asiakastietojen oikeellisuuden hallitsemiseen, joka tarkoittaa jatkuvaa ohjelmiston räätälöimistä lain ja säädösten tuomien muutosten mukana. Tästä aiheutuu yhtiölle lisäkustannuksia ja ohjelmistoista tulee myös samalla haavoittuvaisempia päivitysten takia. Talouden kolmi- jaon vuoksi hinnaston ja asiakashallinnan tietueiden määrä kasvaa, jolloin ohjelmiston nopeus ja sen käyttömukavuus heikkenevät. Jokaista asiaa ei ole tämän vuoksi järkevää määrittää ohjelmistoon, joten siitä seuraa edelleen myös käsi-työtä myyntilaskutuksessa. Tällä hetkellä Suomessa ei ole tarjolla valmista CRM-ohjelmistoa kunnallisten jätehuolto-yhtiöiden tarpeisiin, joka taipuisi suoraan laki-velvoitteisiin erittelyihin.

Verkkokauppa pientarvikkeiden myyntiin on jouduttu korvaamaan Tilaamalla, mikä tarkoittaa käytännössä samaa asiaa, mutta asiakas ei voi maksaa ostoksia suoraan sen kautta. Tuotteiden tilaamisen jälkeen asiakkaat laskutetaan jälkikäteen, kun heidän tietonsa on tarkistettu, koska verkkokauppa-alusta ei myöskään tällä hetkellä taivu asiakkuuksien erottelukseen.

4.5 Virhemahdollisuuksien muodostuminen eri järjestelmissä

Asiakkuuksienhallinta on yhtiön jokapäiväisessä toiminnassa monimuotoinen ja haastava kokonaisuus. Operatiiviseen toimintaan ja sen ohjeistamiseen vaaditaan erityistä valppautta. LSJH:n 17 osakaskunnan alueella myös markkinaehtoisuus ja TSV:n jaottelu vaihtelee, koska yksityisten jätehuoltopalveluntarjoajien tilanne on jokaisessa kunnassa erilainen.

Prosessi jätteen syntymisestä sen oikeinkirjaamiseksi asti on täynnä inhimillisiä ja teknisiä virhemahdollisuuksia (kuvio 4). Jätteen alkuperästä olisi saatava aina tieto jätteen haltijalta. Henkilöstön on muistettava alueelliset poikkeukset tarjonnan suhteen eri jätejakeiden osalta. Lisäksi kaikkien organisaatioissa työskentelevien on omaksuttava yhtenäiset tulkinta- ja toimintatavat. Järjestelmien väliset mahdolliset epäonnistuneet tiedonsiirrot ja manuaalinen kirjaaminen lisäävät virhemahdollisuuksia.



KUVIO 4. Virhemahdollisuuksien muodostuminen eri järjestelmissä

Suomen kuntaliiton erityisasiantuntija Tuuli Innala on laatinut lausunnon, eriävän mielipiteen, valtiovarainministeriölle 8.3.2017 lakiuudistusten suunnitteluvaiheessa, jossa hän peräänkuuluttaa asiallista tiedonsaantia jätteen alkuperän seuraamiseksi ja työkaluja kirjanpidollisiin vaatimuksiin ja seurantaan (Kuntaliitto 2017). Kuljetusyrittäjät, jotka tyhjentävät jäteastioita jätteen kuljetusjärjestelmästä riippumatta ovat velvollisia ilmoittamaan ja erittelemään jätteen vastaanotossa kuormien syntypaikan.

Myyntilaskutus on monivaiheinen prosessi (liite 1), johon osallistuu useita tekijöitä yhtiön eri päätoiminnoista. Lisäksi jätehuoltoviranomaisilla on merkittävä osuus maksuperusteiden hyväksymisessä ja maksumuistutusten käsittelemisessä. Asiakas- ja rakennusrekisteriin liittyviä kiinteistötietoja ei ole saatavissa reaaliajassa, vaan ne perustuvat vuosittain ajettaviin massa-aineistoihin VRK:sta sekä asiakkaiden omiin ilmoituksiin. Tietojen kirjaaminen ja tarkistaminen vaativat käsityötä ja monien eri ohjelmien käyttöä tietojen oikeellisuuden varmistamiseksi.

Pääasiallisesti ohjelmistot ja kirjaamiset saadaan sujumaan hyvin ja lain velvoittamalla tavalla. Sopimuksien ja kiinteistötietojen mukaisesti asiakkuudet voidaan jaotella helpommin järjestelmiin heti asiakkuuden syntymisen alkuvaiheessa. Jätteen vastaanotossa on haasteellisinta arvioida ja kirjata satunnaisten erien

saapuminen ennalta arvaamatta. Haasteita, siihen kuluvaan työpanostusta ja ihmillisiä tekijöitä on siis useita ennen lopullista taloudellista raportointia. Jatkuvaan laitteiston uusimista tarvitaan ja selvitystyötä tehdään, koska nykyiset käytössä olevat CRM-järjestelmä, jätteen vastaanoton kassa- ja vaakaohjelmistot eivät palvele täysin tämän hetkisiä tarpeita.

CRM-järjestelmät mielletään yleisesti B2B-myyntin työkaluiksi, joissa asiakkuuksia ja asiakassuhteita johdetaan. Järjestelmään kerättyjen tietojen avulla ohjataan myyntiä ja markkinointia. (Logistiikan Maailma 2019.) Toimiva CRM-järjestelmä mahdollistaa kokonaisvaltaisen ja toimivan myyntiprosessin. Automaation avulla pystytään analysoimaan, seuraamaan, tarkentamaan ja kohdistamaan myynnin eri vaiheita läpi koko organisaation. Kerätyn tiedon ja asiakshistorian avulla voidaan kehittää muun muassa lisämyyntiä, asiakaspalvelun toimintaa ja asiakastytyvyyttä. (Hänti ym. 2016, 79–80.)

Kunnallisessa jätehuoltoyhtiössä CRM-järjestelmän toimintaperiaate on sama kuin muillakin toimialoilla, mutta sen pääasiallinen tehtävä on saada tuotettua laakisäätteiset peruspalvelut kunnan asukkaille ajonohjauksen ja kiinteistötietojen perusteella. Jätehuoltoviranomaisen omistaman ja LSJH:n ylläpitämän asiakasrekisterin tietoturvaan kiinnitetään erityistä huomiota. Järjestelmän käyttäjillä on tarkoin määritetyt käyttöoikeudet työtehtävien mukaan. Yhtiössä yleisesti ottaen tehdään myyntitavoitteiden luomisen sijasta talouden seurantaa, jotta tulot kattavat menot, ja järjestämismvastuun ulkopuoliset myyntitulot pysyvät jätelain sallimissa ulosmyyntirajoissa. Alalla ei mielellään käytetä edes termiä myynti, vaan puhutaan mieluummin peruspalvelun tuottamisesta.

5 JÄTTEIDEN JA SIVUVIRTOJEN TIETOALUSTA

Tietoalustan keskeinen tavoite on kerätä materiaalivirrat yhteen paikkaan edistämällä jätteiden sivuvirtojen hyötykäyttöä ja kiertotaloutta. Tämän avulla jätteen haltijat ja palveluntarjoajat voivat löytää toisensa. Kierrätysmateriaalien käytöllä voidaan vähentää luonnonvarojen kulutusta. Kierrätysmarkkinoiden kehittymistä pidetään avaimena sille, että kierrätysmateriaalien arvo myös kasvaa. Materiaalitorin avulla pyritään luomaan läpinäkyvyyttä jätelaissa säädetyn kunnan toissijaisen jätehuoltopalvelun käyttöön ja edellytyksenä olevan muun palvelutarjonnan puutteen osoittamiseen. Materiaalitorin palvelun tuottaa ympäristöministeriö ja sitä ylläpitää valtion omistama Motiva Oy. (Motiva 2019.)

5.1 Materiaalitori ja asiointivelvollisuus

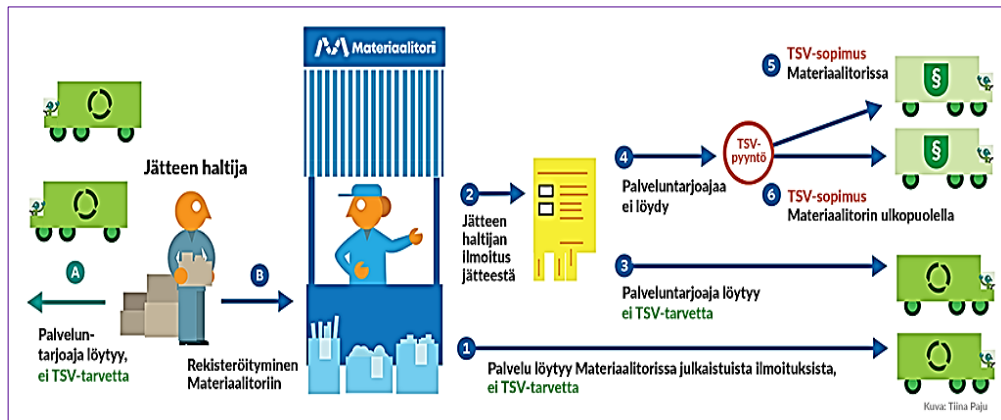
Sähköinen tietoalusta jätteiden ja sivuvirtojen seurantaan, eli Materiaalitori, aukesi 8.4.2019. Se on tarkoitettu kaikille yrityksille ja julkisille organisaatioille. Materiaalitorin käyttö on pilotointivaiheessa ja osittain vielä kesken. Muutoksia on tulossa vielä esimerkiksi lisäpalveluiden, TSV-sopimusten osalta, ja lisäksi sitä pyritään kehittämään kokeilusta tulevien palautteiden avulla. (Materiaalitori 2019.)

Jätelain uudistus (143 a §) velvoittaa Materiaalitorin käyttöön jätteen haltijat, jotka tarvitsevat TSV-jätehuoltopalvelua vuodessa yli 2 000 euron arvosta 1.1.2020 alkaen ja vuodesta 2023 mikäli arvo ylittää 1 000 euroa. Julkisilla jätteen haltijoilla eli hankintayksiköillä, velvollisuus astuu voimaan 1.1.2021. Materiaalitorilla voivat asioida y-tunnuksen omaavat yritykset, jotka tuottavat tai hyödyntävät jätteitä ja sivuvirtoja sekä tarjoavat näihin liittyviä palveluja. Rekisteröityvällä henkilöllä on oltava yrityksen prokuran omaavan henkilön lupa asioida palvelussa organisaation nimiin, ja tästä on annettava vakuutus. Lisäksi palvelua käytetään viranomaisten lainmukaisten tehtävien hoitamiseen (143 b §). Tiedonsaantioikeus koskee palveluun liittyviä olennaisia tietoja, kuten sopimukseen, vastaanotettuihin

tarjouksiin ja niiden hylkäämisperusteisiin sekä palvelupyyntöihin liittyviä tietoja. (Motiva 2019.)

5.2 Tietoalustan toimintaperiaate

Jätteen haltija voi etsiä palvelua Materiaalitorista sieltä löytyvien ilmoitusten perusteella. Mikäli tiedossa on vapailta markkinoilta saatavia palveluja, niin silloin ei tarvitse rekisteröityä palveluun, vaan se on vapaaehtoista. Jätteen haltijan pitää ilmoittaa jätteensä ja palvelutarpeensa tietoalustassa, kun syntyy tarpeita TSV-palveluun ja sen arvo on vähintään 2 000 euroa vuodessa. Ilmoituksen on oltava julkaistuna vähintään 14 vuorokautta. Ilmoituksen voi tehdä myös palvelua tarjoava jätehuoltoyritys. Materiaalitorissa on mahdollisuus saada tarjouksia, ja mikäli sopivaa palvelua ei ole saatavilla tai ne hylätään, syntyy silloin todettu tarve TSV-palvelulle, josta asiakas saa ilmoituksen Materiaalitorista. Tämän jälkeen pyynnön voi tehdä kunnalliselle jätelaitokselle, joka näkee ilmoituksen Materiaalitorista ja arvioi jätteen soveltuvuuden kunnan jätehuoltojärjestelmään (kuva 4). (Materiaalitori 2019.)



KUVA 4. Materiaalitorin käyttö (Materiaalitori 2019, Tiina Paju)

Kunnallisen jätelaitoksen tulee aina tehdä enintään kolmeksi vuodeksi sopimus yrityksen kanssa, jolle se tarjoaa palvelua. Sopimukset on toimitettava Materiaalitoriin. Lisäksi alle 2 000 euron palvelua tarvitsevat TSV-asiakkaat tulee toimittaa tiedoksi tietoalustaan jätehuoltoyritysten toimesta, vaikka tällöin ei tarvitse laatia

erillistä sopimusta eikä yritysten tarvitse myöskään rekisteröityä Materiaalitoriin. Materiaalitorin käyttöä ei edellytetä myöskään ennakoimattomissa kiiretilanteissa, vaikka tarvittavan TSV-palvelun arvo olisi vähintään 2 000 euroa. Näitä ovat esimerkiksi erilaiset onnettomuustilanteet, jätehuoltopalveluiden saatavuudessa ilmenevät ennalta arvaamattomat viiveet tai muut tilanteet, joissa jäte on saatava välittömästi asianmukaiseen käsittelyyn. (Motiva 2019.)

5.3 Lounais-Suomen Jätehuolto mukana pilotoinnissa

LSJH sai helmikuussa 2019 tiedon ympäristöministeriöstä valikoituneensa Materiaalitorin pilotointivaiheen toimialueeksi ja palvelun käyttäjäksi. Yhtiön sisällä on tämän takia perustettu työryhmä, jonka tarkoituksena on ollut tutkia ja testata tietoa huhtikuusta 2019 alkaen. Työryhmä koostuu lähinnä johtoryhmän jäsenistä ja lähiesimiehistä, jotta jatkossa tiedot ja ohjeet palvelusta voidaan jalkauttaa onnistuneesti läpi koko organisaation. Samalla työryhmä arvioi Materiaalitorin käytöstä aiheutuvaa resurssien tarvetta.

Työryhmältä saatujen tietojen mukaan kesäkuussa 2019 Materiaalitorista puuttuu edelleen kunnallisten jätehuoltoyhtiöiden osakokonaisuus ja valvovan viranomaisen seurantakokonaisuus, joiden arvioitu valmistuminen ajoittuu elokuun 2019 alkuun. Tähän mennessä saadut tiedotukset ja ohjeistukset koetaan puutteelliseksi, koska esimerkiksi Motiva Oy:n pitämiin pilotointivaiheen tiedotus- ja haastattelutilaisuuksiin ei ole päässyt osallistumaan, koska sinne ei ole mahtunut mukaan. Yleisestikin alan järjestöjen ja yhteistyökumppanien keskuudessa on herännyt paljon kysymyksiä muun muassa, että kuka tekee arvioinnin ja miten arvioidaan ennalta arvaamaton kiire, mitä jos jätteen haltija ei pysty odottamaan asetettua 14 vuorokauden määräaikaa ja kuka valvoo jätteen kuljettajien tiedonantovelvollisuutta jätteen alkuperästä?

5.4 Eriäviä mielipiteitä Materiaalitorista

Sähköinen tietöalusta ja sen käyttö on alusta asti herättänyt erilaisia mielipiteitä jätehuoltoalan eri toimijoiden keskuudessa tultuaan tiedoksi yleisölle. Materiaalitorin käytön ja TSV-palveluiden arvioinnin koetaan aiheuttavan turhaa byrokraatiaa, josta katsotaan olevan haittaa erityisesti pk-yrityksille, joiden toimialana on rakentaminen. Suurin osa tämän kaltaisista yrityksistä tarvitsee palvelua vain pienille sekajäte-erille ja rakennustyömaalla syntyville jätejakeille kohteidensa lähietäisyydellä, jotta saavat pakettiautonsa ja peräkärrensä tyhjennettyä saadaksesen keskittyä ydintoimintaansa. Varsinkin haja-asutusalueella toimivien pienyritysten asema koetaan eriarvoiseksi, koska niillä ei välttämättä edes ole taloudellisia edellytyksiä markkinaehtoisille jätehuoltopalveluille. (KIVO n.d.; Maaseudun tulevaisuus 2018.)

Jätehuoltoalan yksityiset yrittäjät suhtautuvat myönteisesti tietöalustan käyttöön ja puoltavat vapaata kilpailua markkinoilla sekä avointa digitaalisen välineistön käyttöä TSV-palveluiden todentamiseen ja jätehuoltopalveluiden läpinäkyvyyteen. Sivuvirtojen hyödyntäminen ja niiden tuomat mahdollisuudet markkinapainkan kautta nähdään kuitenkin toimivan vasta tulevaisuudessa. (Yrittäjät 2018.)

Suomen jätelainsäädännössä on määritelty jätteenhuollon etusijajärjestys, joka perustuu Euroopan unionin säätämään viisiportaiseen jätehierarkiaan (kuva 5). Ensisijaisesti on vähennettävä syntyvän jätteen määrää ja haitallisuutta. Jätteen syntyessä sen haltijan on ensisijaisesti valmistettava jäte uudelleenkäyttöä varten tai kierrätettävä se. Mikäli kierrätys ei ole mahdollista, jäte on hyödynnettävä muulla tavoin, mukaan lukien hyödyntäminen energiana. Jos hyödyntäminen ei ole mahdollista, jäte on loppukäsiteltävä. (ELY-keskus 2016.)



KUVA 5. Jätteiden käsittelyn etusijajärjestys (ELY-keskus 2016)

Lounais-Suomessa on 2000-luvulla tuotettu vuosittain keskimäärin 4 miljoonaa tonnia jätettä. Tästä yhdyskuntajätettä on noin 300 000–350 000 tonnia. Kotitalousjätteen osuus siitä on noin 250 000 tonnia. (ELY-keskus 2016.) Tuottajavastuu koskee merkittävää osaa tuotteiden valmistajista ja maahantuojista sekä myös osaa tuotteiden jakelijoista. Tuottajavastuun keräysjärjestelmät näkyvät kaikkien arjessa Rinki-ekopisteiden, paperinkeräyksen, akkujen, sähkölaitteiden, romuautojen ja renkaiden keräyksen muodossa. (ELY-keskus 2019.)

Hajautettujen vastuiden alla monenlaisten alan toimijoiden ja yrittäjien yhteistyötä tarvitaan, mutta tällä hetkellä on vielä suurena kysymysmerkkinä se, onko Materiaalitori oikea väline läpinäkyvään yhteistyöhön, koska sen käytön myötä kunnallisten toimijoiden työmäärä lisääntyy. LSJH:n asiakasrekisterissä on tällä hetkellä noin 1 000 yritysasiakkuutta. Mikäli kaikkien asiakkaiden tiedot ja sopimukset kirjataan tietoaalustaan yhtiön toimesta, niin se tarkoittaa merkittävää työmäärää ja lisäksi sopimusseurannan ollessa Materiaalitorissa edellyttää se myös jatkuvaa resurssitarvetta asioiden hoitamiseen.

6 TUTKIMUSKYSELY

Jätelain tuomien muutosten ja Materiaalitorin pilotoinnin takia TSV-palveluiden osalta LSJH halusi aloittaa asiakkaiden palveluntarpeiden kartoitukset, selvittää tämän hetkiset suuntaa antavat asiakasmäärät ja yritysten tietoisuuden alan ajankohtaisiin asioihin liittyen, johon tämä opinnäytetyö perustuu LSJH:n toimeksiantona. Tavoitteena oli saada nopeasti tietoa yritysten nykytilanteesta Varsinais-Suomessa, LSJH:n toimialueella.

6.1 Suunnittelu ja toteutus

Opinnäytetyötä ja sen tavoitteita käytiin läpi yhdessä kahden yhtiön päätoiminnon kanssa, jossa TSV-asiakkuuksia pääasiallisesti käsitellään. Jätteen vastaanoton ja kiinteistön jätepalvelut sektoreiden asiantuntijoiden kanssa katsottiin yhdessä läpi opiskelijan luoma kysymyspatteristo, jotta se palvelee koko organisaatiota tasapuolisesti ja molempien päätoimintojen näkökulmat huomioiden. Jätteen vastaanotto keskittyy saapuviin jätekuormiin asemilla ja lajittelukeskuksissa kun taas kiinteistön jätepalveluiden puolella asiakkuus perustuu pääsääntöisesti kiinteistöllä tapahtuvaan jäteastiatyhjennykseen yritysasiakkaan toimitiloista.

Materiaalitorin pilotointiin valikoituminen helmikuussa 2019 vaikutti siihen, että vastauksia haluttiin mahdollisimman pian tietoaalustan aukeamisajankohtaan huhtikuussa 2019. Tämän takia tutkimuskysely toteutettiin Surveypal-ohjelmistolla, joka mahdollistaa nopean sähköisen tiedonsiirron valmistaen samalla monimuotoista dataa vastauksien perusteella. Näiden avulla aineiston analysointi on nopeampaa. (Surveypal 2019.) Sähköinen kysely on ympäristöystävällinen ja tukee yhtiön arvoja. Tutkimuskyselyn sähköisen lomakkeen toimivuutta testattiin ennen sen varsinaista massalähetystä asiakkaille.

6.1.1 Kohderyhmä ja otanta

LSJH:n asiakasrekisteristä löytyy noin 1 000 yritysasiakasta. Kysely kohdistettiin pk-yrityksiin rajaamalla tietokantakyselyllä toiminnanohjausjärjestelmästä pois isot jätteen kuljetusurakoitsijat, jotka toimittavat yhdyskuntajätettä yhtiön vastaanotto paikkoihin. Lisäksi rajattiin samalla TSV-asiakkaat, joilla on ollut aktiivista toimintaa myyntihistorian perusteella viimeisen kahden vuoden aikana, lopputulokseen jäi reilu 600 yritystä. Tämän jälkeen rajattiin vielä asiakkuuksia sen perusteella, että keneltä löytyy sähköpostiosoite kyselyn lähettämistä varten. Lopulliseksi otantamääräksi muodostui 250 pk-yritystä kun osalle yrityksistä oli lisätty sähköpostitietoja heidän kotisivujensa kautta. Lopullinen otanta tarkastettiin vielä siinä mielessä, että kysely kohdistuu sekä jakaantuu varmasti koko toimialueelle ja kaikenlaisille palveluille.

Otoskoko tulee määritellä aina tapauskohtaisesti ja sopiva otoskoko riippuu useammasta tekijästä, joihin vaikuttaa myös merkittävästi tutkimukseen käytettävissä olevat resurssit (Vilkkä 2007, 57–58). Tämän työn osalta otos on harkinanvarainen otanta LSJH:n toimialueelta Varsinais-Suomessa, eikä sen tuloksia pyritä yleistämään kaikkiin pk-yrityksiin Suomessa.

6.1.2 Tutkimusmenetelmä ja saatekirje

Tutkimus toteutettiin määrällisenä tutkimuksena käyttäen Surveypalia. Lomakkeesta pyrittiin tekemään vastaajille mahdollisimman selkeä ja nopeatäyttöinen käyttämällä pääosin monivalintakysymyksiä (liite 2). Kysymyspatteristo sisältää yhteensä kymmenen kohtaa. Kysymykset ja saatekirje on laadittu molemmilla kotimaisilla kielillä. Saatekirjeen kyselylinkeistä vastaaja pystyi itse valitsemaan haluamansa kielivaihtoehdon (liite 3). Saatekirje ja kyselylomake toimivat samalla myös asiakastiedotteena ajankohtaisista asioista. Kyselylomakkeen ensimmäiselle sivulle lisättiin pieni tiedote ja hyperlinkkejä, joista vastaaja pääsi halutesaan tutustumaan ajankohtaisiin alan julkaisuihin.

Tutkimuksen osallistumiseen sisältyi arvonta, jossa oli palkintona vuoden voimassa oleva 30 euron arvoinen lahjakortti LSJH:n jätekeskuksiin ja lajitteluasemille. Vastaajien mahdollisia kysymyksiä ja yhteydenottoja varten saatekirjeessä oli lähettäjän sähköpostiosoite. Linkki sähköiseen kyselylomakkeeseen lähetettiin 28.3.2019 ja vastausaikaa annettiin kaksi viikkoa 11.4.2019 asti. Kyselystä muistutettiin 4.4.2019 niitä vastaajia, jotka eivät olleet avanneet vielä kyselyä. Kyselyn lähettämisessä ja toimituksessa ei esiintynyt teknisiä ongelmia. Lisätietoja kyselyn täyttämiseen ei kaivattu kertaakaan, vain yksi vastaanottaja ilmoitti välittäneensä kyselylinkin eteenpäin. Lahjakortti arvottiin 17.4.2019 ja se lähetettiin voittajalle kiitoskirjeen kera (liite 4).

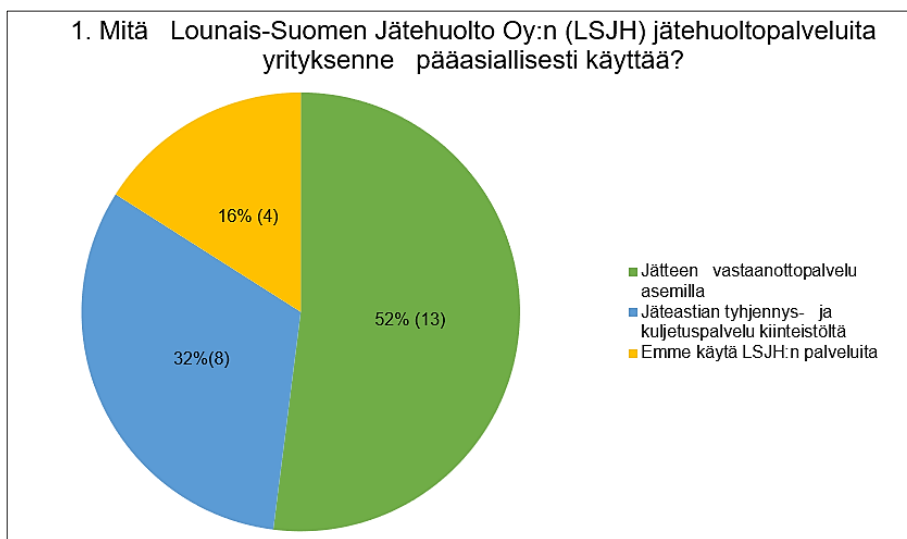
6.2 Tulokset ja analysointi

Kyselyn vastaukset otettiin vastaan anonymisti vastaajien ja yritysten yksityisyyden turvaamiseksi. Tutkimusaineisto on analysoitu Surveypal- ja Excel-taulukkolaskentaohjelmien avulla. Aineiston analysoinnissa käytettiin vastaajista määrälukuja, kappalemäärinä ja prosenttilukuina kaikkien vastaajien kesken. Asiakastytyvääisyyttä nykyisiin palveluihin on tarkasteltu keskiarvona Osgoodin asteikolla. Tulokset on tuotu Surveypal-ohjelmasta raporttina ja esitelty diagrammein.

Sähköisen kyselylomakkeen oli avannut 32 vastaajaa (12,8 %) ja heistä 25 oli täyttänyt lomakkeen. Vastaajamäärän ollessa 25/250 vastaajaa, kokonaisvastausprosentiksi muodostuu 10 %. Ensimmäisen kysymyksen kielteinen vastaus pudotti vielä neljä vastaajaa pois jatkokysymyksiin nähden. Lopullinen vastaajamäärä oli 21 ja vastausprosentiksi muodostui 8,4 %. Vastaajista neljä oli täyttänyt ruotsinkielisen kyselylomakkeen. Tulosten kuvioissa on vastaajamääränä n=21, ellei sitä ole erikseen mainittu. Tuloksissa ilmoitetaan luvut prosentteina suhteessa kaikkiin vastaajiin, ja suluissa oleva luku tarkoittaa vastaajien lukumäärän.

Vastaajien palveluntarve

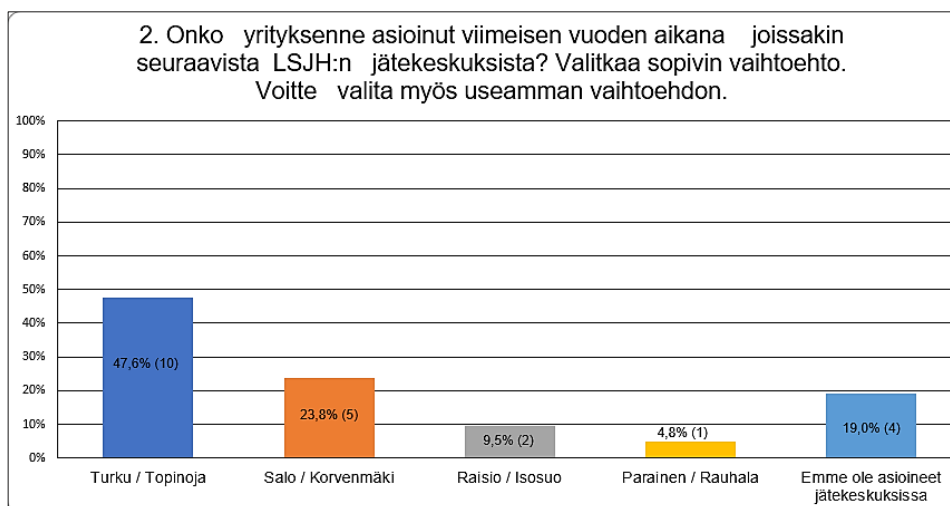
Yritykset käyttävät eniten jätteen vastaanottopalvelua (kuvio 5). Jäteastian tyhjennys- ja kuljetuspalveluille löytyi myös tarvetta näiden vastausten perusteella. Kyselylomakkeen ensimmäisen valintakysymyksen kohdalla oli mahdollista vastata, ettei yritys käytä LSJH:n palveluita ja tällöin vastaaja ohjautui suoraan kyselyn päätökseen. Näitä vastaajia oli yhteensä neljä.



KUVIO 5. Yritysten pääasiallinen palveluntarve LSJH:lla (n=25)

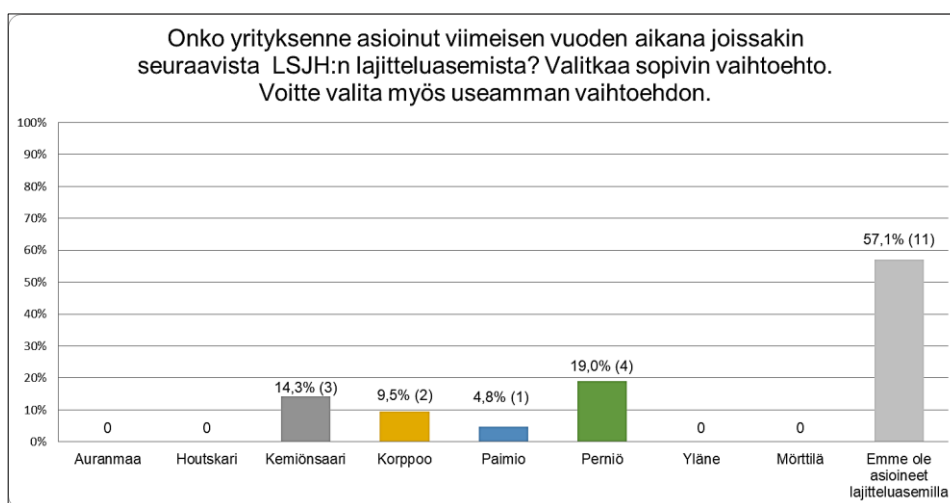
Yritysten käyttämät LSJH:n palvelupisteet

Toisen monivalintakysymyksen kohdalla kartoitettiin asiakkaiden käyttämiä LSJH:n palvelupisteitä. Suosituin oli Topinojan jätekeskus Turussa ja toiseksi eniten asiakkaat asioivat Korvenmäen jätekeskuksessa Salossa (kuvio 6).



KUVIO 6. Yritysten asiointi jätekeskuksissa (n=22)

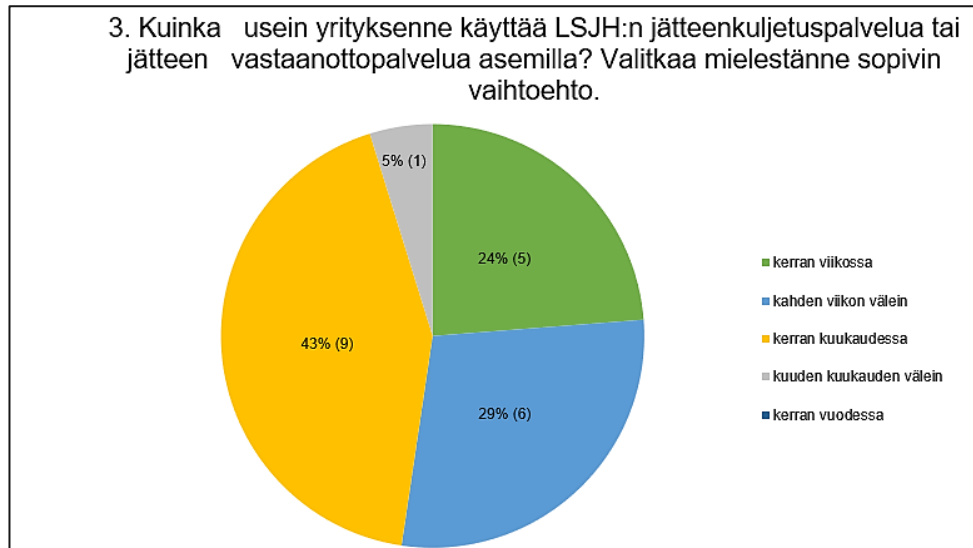
Lajitteluasemista eniten käydään Perniössä (kuvio 7). Tulosten perusteella voidaan todeta, että isommat taajamien lähellä olevat yritykset asioivat jätekeskuksissa ja taajamien ulkopuoliset yrittäjät asioivat taas enemmän lajitteluasemilla.



KUVIO 7. Yritysten asiointi lajitteluasemilla

Yritysten palveluntarve ja asiointitiheys

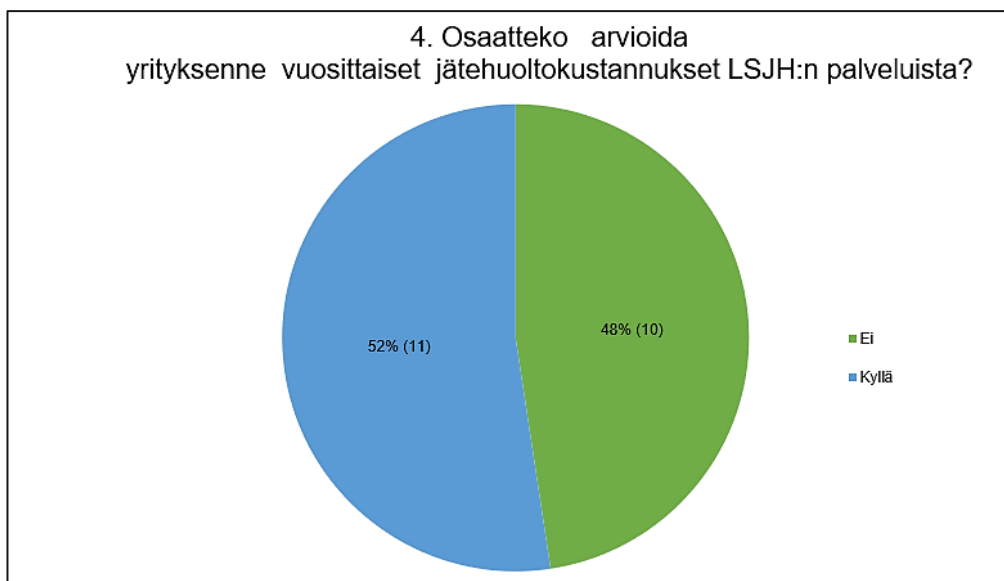
Asiakkaiden palveluntarve vaihtelee pääasiallisesti yhdestä neljään viikkoon. Yksikään vastaajista ei ilmoittanut käyttävänsä palveluita vain kerran vuodessa (kuvio 8). Tulos kertoo selkeästi, että yrityksillä on jatkuvaa palveluntarvetta, eikä yritysten asiointi ole vain satunnaista LSJH:lla.



KUVIO 8. Palveluntarve ja asiointitiheys

Arviot vuosittaisista jätehuoltokustannuksista

Asiakkaiden jätehuoltokustannusten arviointi jakaantuu kahtia. Puolet vastaajista osasi arvioida vuotuiset jätehuoltokustannukset ja puolet taas ei (kuvio 9). Vapaaehtoiseen kustannusarvioon kuluista saatiin vastaus kymmeneltä asiakkaalta ja arviot vaihtelivat 150–100 000 euron välillä.



KUVIO 9. Yritysten osaaminen vuosikustannusten arviointiin

Asiakkaiden tietoisuus jätelain velvoitteista

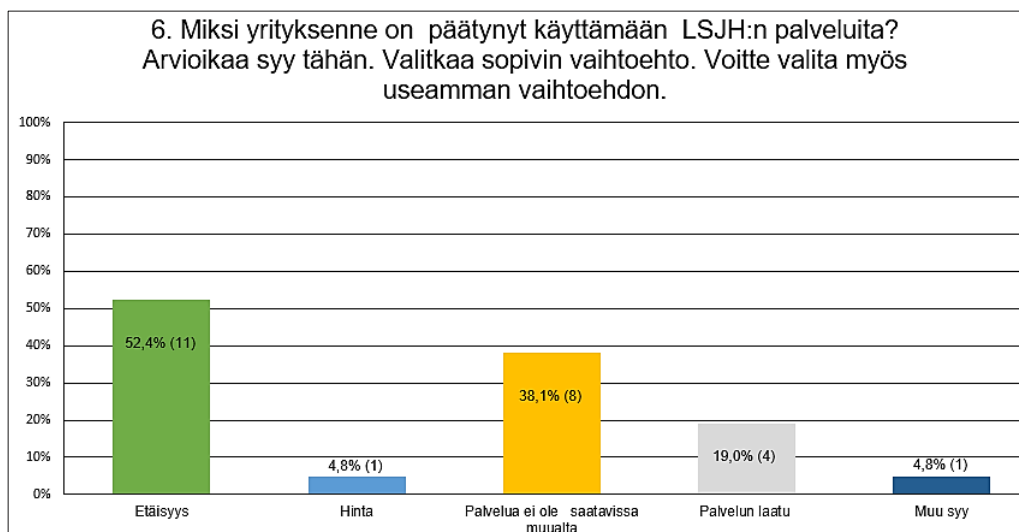
Tämän kysymyksen avulla kartoitettiin vastaajien tietoisuutta TSV:tä koskeviin tuleviin jätelain muutoksiin ja heidän aktiivisuuttaan selvittää palveluntarjontaa vapailta markkinoilta (kuvio 10). Tulosten mukaan, enemmistöstä yrityksistä selvitystyötä ei ole tehty.



KUVIO 10. Yritysten selvityshalukkuus jätehuollon palveluntarjonnasta

Perusteet kunnallisen jätehuollon tarpeille

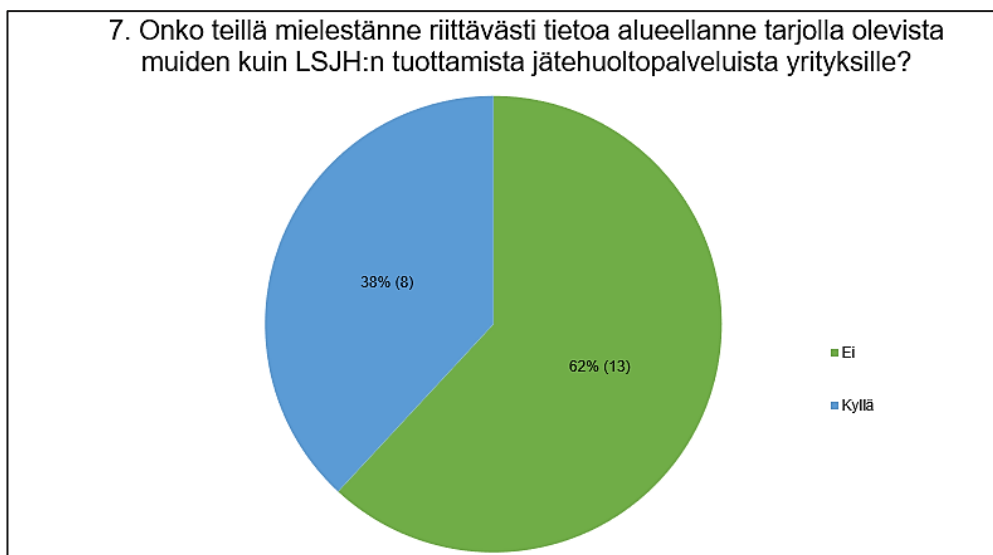
Tässä kohtaa kyselyssä vastaajia pyydettiin arvioimaan syitä LSJH:n palveluiden käyttämiseen (kuvio 11). Vastauksista nousee selkeästi syyksi etäisyys tai se, että palvelua ei ole saatavissa muualta. Yksi vastaajista oli tarkentanut muuksi syyksi sijaintinsa saaristossa, jossa ei ole tarjolla muita vaihtoehtoja.



KUVIO 11. Syyt LSJH:n palveluiden käyttämiseen

Asiakkaiden tietoisuus alueen jätehuoltopalveluista

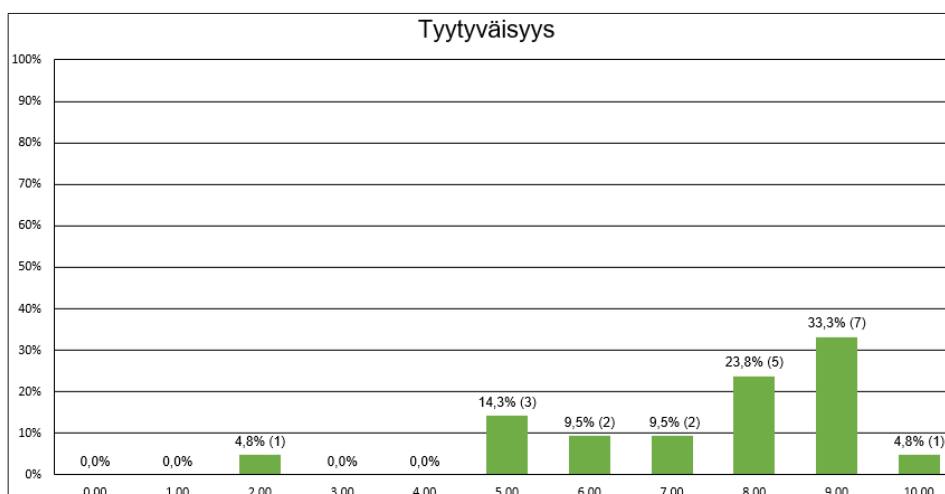
Yritysten tietoisuutta muihin alueen jätehuoltopalveluihin selvitettiin tässä kohdassa (kuvio 12). Tulos vastaa täysin kysymyksen nro. 5 vastausta eli se enemmistö, jotka eivät ole selvittäneet muuta palveluntarjontaa lain velvoittamalla tavalla, eivät myöskään vastaavasti ole tietoisia muusta palveluntarjonnasta alueellaan.



KUVIO 12. Asiakkaiden tietoisuus alueen jätehuollon palveluntarjonnasta

Asiakastyytyväisyys nykyisiin jätehuoltopalveluihin

Osgoodin asteikolla mitattuna yritysten tyytyväisyys keskiarvona nykyisiin palveluihin LSJH:lla on kohtuullinen. Asteikon 0–6 arvot luokitellaan negatiivisiksi, 7–8 ovat neutraaleja ja 9–10 ovat suosittelijoita. Huolimatta kohtuullisesta keskiarvosta, enemmistö vastaajista suosittelisi LSJH:n palveluita.



KUVIO 13. Yritysten asiakastyytyväisyys nykyisiin palveluihin (keskiarvo 7,43)

Palaute ja arvontaan osallistuminen

Kyselyn lopuksi vastaajilla oli mahdollisuus antaa palautetta LSJH:lle. Lisäksi vastaajat saivat valita, halusivatko he osallistua lahjakortin arvontaan jättämällä yhteystietonsa. Kaksi vastaajaa antoi vapaamuotoista palautetta LSJH:lle: ei palveluallis (FIN) ja LSJH:n pitäisi pystyä tarjoamaan tiheämpiä tyhjennysvälejä kesäkaudella (SWE). Arvontaa varten yhteystietonsa jätti yhteensä viisi vastaajaa.

7 YHTEENVETO

Tutkimuskyselyn vastaajamäärä jäi varsin pieneksi, joten tämän työn avulla ei voitu kartoittaa kaikkien potentiaalisten TSV-asiakkaiden määrää LSJH:lle. Tulosten perusteella voidaan kuitenkin muuten tehdä selkeitä johtopäätöksiä myynnin haasteista kunnallisessa jätehuollossa. Samalla saatiin vahvistuksia koko alalla velloviin ennakkokäsityksiin ja odotuksiin yritysten palveluntarpeista sekä heidän aktiivisuudestaan lain velvoittamiin toimintoihin jätehuollossa.

7.1 Johtopäätökset

Tutkimuksen lopputulos kuvaa, että säännöllistä ja jatkuvaa palvelua LSJH:n vastaanottopisteissä tai tyhjennyspalvelua tarvitaan ympäri vuoden eri kokoisille yrityksille. Yritykset hakeutuvat pääosin LSJH:n asiakkaiksi muun palveluntarjonnan puutteen ja etäisyyksien takia, tai eivät ole tietoisia muista vaihtoehdoista jätehuoltopalveluissa. Nykyisiin palveluihin LSJH:lla ollaan varsin tyytyväisiä, mikä ei edes välttämättä motivoi yritysasiakkaita tutkimaan muita palveluvaihtoehtoja.

Vertailemalla kysymyksiä 1–4 tuloksista selviää se, että merkittävin tarve kohdistuu jätteen vastaanoton palveluihin, isompiin jätekeskuksiin taajamien läheisyydessä. Niihin myös kohdistuvat suurimmat vuotuiset euromäärät asiakkaiden arvioiden mukaan. Tämä tukee LSJH:n ennakkokäsitystä, ja on selkeä viittaus pk-yritysten tarpeeseen rakennusalan toiminnasta syntyvien jätejakeiden mahdollisimman nopeaan hävittämiseen, jotta yritystoimintaa voidaan harjoittaa.

Tulosten perusteella voidaan selkeästi todeta, että LSJH:n toimialueella olevat yritykset eivät ole ainakaan tällä hetkellä aktivoituneet tulevien lakimuutosten ja niihin liittyvien toimintojen suhteen. Kyselyn lopputulosta tukee myös asiakaspautejärjestelmien tarkastelu, joista ei löydy merkintöjä yritysten oma-aloitteisista yhteydenotoista asian tiimoilta.

7.1.1 Tutkimuskyselyn reliabiliteetti

Reliabiliteetti arvioi tulosten pysyvyyttä mittauksesta toiseen, jolloin kyseessä on tutkimuksen toistettavuus ja kyky antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Mittaustuloksia ei tule yleistää tehdyn kyselyn ulkopuolelle. Määrällisessä tutkimuksessa reliabiliteetti tulee tarkastella muun muassa otoskoon ja laadun välillä. Miten onnistuneesti otanta edustaa perusjoukkoa, mikä on vastausprosentti, miten tiedot on syötetty ja millaisia mittausvirheitä tutkimukseen sisältyy. (Vilkka 2007, 149–150.)

Opinnäytetyöhön sisältyvässä kyselyssä ei käytetty lainkaan tulkinnanvaraisia vastausvaihtoehtoja, esimerkiksi en osaa sanoa, joten vastaukset ovat tutkijasta riippumatta luotettavia, eikä puuttuville havainnoille annettu täten edes mahdollisuutta muodostua. Kysymykset olivat pakotettuja lisätietokohtia lukuun ottamatta, eli lähtökohtainen vastausasetelma kyselyyn oli samanlainen koko ajan kyselyssä kaikkien vastaajien kesken.

Vilkan (2007), mukaan sopiva otosmäärä kohdistetulle tarkoituksenmukaiselle otannalle on vähintään 100. Tämä kysely lähetettiin 250 yritykselle, mikä on noin 40 % yhtiön tiedossa olevasta TSV-kannasta. Kyselylomakkeen oli avannut 32 vastaajaa eli 12,8 %. 218 yritystä ei ollut avannut kyselyä lainkaan eli kyselylomakkeen toimimattomuus ei voi olla syynä vähäiseen vastaajamäärään.

7.1.2 Tutkimuksen validiteetti

Tutkimuksen validiteetti on hyvä, mikäli tutkija ei ole joutunut käsitteiden tasolla harhaan ja systemaattiset virheet puuttuvat. Tämä tarkoittaa kykyä mitata juurikin sitä, mitä oli tarkoituskin mitata. Teorian käsitteet ja ajatuskokonaisuus on kyettävä siirtämään kyselyyn eli sen mittariin. Validiteetissa arvioidaan muun muassa miten tutkija on onnistunut käsittelemään asioita arkikielellä, miten mittarin kysymykset ja vastausvaihtoehdot on muotoiltu ymmärrettäväksi ja millaisia epätarkkuuksia mittariin mahdollisesti sisältyy. (Vilkka 2007, 150.)

LSJH on eritellyt vapaaehtoisesti toiminnassaan TSV:tä vuodesta 2014 alkaen, mutta yritysten myyntihistoriaa tutkimalla palveluntarve harvemmin kohdistuu pelkästään vain toissijaiseen tarpeeseen varsinkin jätteen vastaanoton puolella. Alueelliset erot muun palveluntarjonnan suhteen vaikuttavat siihen onko kyseessä markkinaehtoisuus vai TSV. Tämä saattaa hieman vääristää ja sekoittaa myös kyselyyn vastanneita, koska he eivät välttämättä ole tietoisia yritystoimintaansa liittyvästä erittelytarpeesta asioidessaan useammassa eri vastaanottopaikoissa.

LSJH:lla ei ole täysin ajantasaista sähköpostiosoitteistoa CRM-järjestelmässään eli tästä muodostuu pieni virhemarginaali siihen, että onko kyselylomake päätenyt oikealle vastaanottajalle. Yritykset eivät olleet aktiivisia välittämään kyselyä eteenpäin omissa organisaatioissaan oikealle vastaanottajalle, koska vain yksi vastaanottaja ilmoitti välittäneensä kyselyn eteenpäin. Vastaajista neljä ei tunnistanut olevansa LSJH:n asiakkaita.

Koivisto (2011) on koonnut pk-yrityksille tietoa ympäristölainsäädännöstä velvoitteineen, jotka tulisi huomioida jo liiketoiminnan suunnitteluvaiheessa. Yritysten edellytetään aina olevan selvillä ympäristölainsäädännön vaatimuksista ja oman toimintansa ympäristövaikutuksista. Ympäristölainsäädäntö ja ympäristövastuu koskettaa lähtökohtaisesti kaikkia yrityksiä koosta riippumatta.

Kokonaisuudessaan tätä opinnäytetyön tutkimusta voidaan pitää onnistuneena toimeksiantajankin näkökulmasta. Työn avulla saatiin vahvistuksia ennakkokäsityksiin ja haasteisiin kunnallisessa jätehuollossa. Tulevan kesälomakauden jälkeen yhtiön on panostettava ja mitoitettava resurssit ensi vuotta varten tarkemmin TSV-asiakkaiden tarpeet huomioiden. Yritysassiakkaat olisi saatava aktivoitumaan ja toimimaan lain edellyttämällä tavalla jätehuoltopalveluidensa suhteen. Lisäksi yhtiössä tarvitaan toimenpiteitä läpi koko organisaation, jotta asiakkaiden tiedottaminen ja ohjeistus saadaan sujuvaksi molemmilla kotimaisilla kielillä.

7.2 Kehitysideoita

LSJH:lla on aloitettu TSV-tarpeiden kartoitus ja siihen sisältyvät toimenpiteet lain velvoittamiin tarpeisiin lähinnä esimiestasolla. Eri päätoimintojen tulisi tehdä ennistä enemmän yhteistyötä asian tiimoilta ja ottaa käyttöön yhtenevät kirjaustavat kaikissa järjestelmissä. Opinnäytetyötä tehdessä tuli ilmi, että tällä hetkellä jätteen vastaanoton ja kiinteistön jätetalveluiden sektoreiden kirjaamistavat poikkeavat toisistaan toiminnanohjausjärjestelmässä asiakkuuksien erottelamisen suhteen. Varhainen tiedottaminen sekä kertaaminen markkinaehtoisuuden ja TSV:n eroista tasaisin väliajoin tulisi tehdä koko henkilökunnalle ennen jätelain muutoksen toisen vaiheen voimaan astumista 1.1.2020. Ennakoimalla pystytään rajoittamaan tulkinnanvaraisuuksia ja vähentämään mahdollisia kirjausvirheitä eri asiakkuuksien suhteen kaikissa käytössä olevissa järjestelmissä.

Asiakaspalveluun on hankittu ja otettu käyttöön vuoden 2019 alusta uusi erillinen asiakaspalvelujärjestelmä, jolla hallitaan asiakkaiden sähköisiä yhteydenottoja ja puheluita. Uusi järjestelmä ei toimi täysin yhteen nykyisen CRM-järjestelmän kanssa. Digimurroksen aikana olisi erittäin tärkeää saada asiakkaiden sähköiset yhteystiedot kirjatuksi kaikkiin käytössä oleviin järjestelmiin. Tämä olisi varmistettava ja todennettava, että kaikkien eri ohjelmien kautta käytettävissä on samantyyppiset, yhtenevät ja ajantasaiset tiedot.

Sähköinen asiointi lisääntyy koko ajan LSJH:n asiakkaiden toimesta, mutta tällä hetkellä yhtiö ei itse pysty nopeaan ja sähköiseen tiedottamiseen kohdistettuina suoraan tietyille kohderyhmille ja asiakkaille vähäisten yhteystietojen takia. Täähän tulisi ehdottomasti varata lisää resursseja ympäristöystävällistä yhteydenpitoa varten molempiin suuntiin.

Yritysten kanssa tehtäviin sopimuksiin olisi hyvä sisällyttää jatkossa infoa yritysten vastuista ympäristöasioihin liittyen. Heidän tulisi ilmoittaa LSJH:lle jätetalveluista vastaavan yhteyshenkilön tiedot organisaatiostaan ja ennen kaikkea velvoittaa pitämään yhteystietonsa ajantasaisena koko asiakkuutensa sekä sopimuskautensa ajan sujuvan asiakkuuden hoitamiseksi.

Yritykset ja työyhteisöt kansainvälistyvät kiihtyvällä tahdilla ja sama tapahtuu myös asiakkuuksien suhteen. LSJH palvelee asiakkaita suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Heitä varten painettuja esitteitä tehdään myös arabiaksi ja venäjäksi. Tulevaisuutta varten olisi hyvä huomioida, että ohjelmistot ja niiden käännökset taipuisivat myös englannin kieleen suomen ja ruotsin kielen lisäksi, jotta kaikkia asiakkaita voitaisiin palvella yksilöllisemmin ja ymmärrettävämmin. Yhtiö on jo aikaisemmin saanut muutamia toiveita asiakkailta esimerkiksi englanninkielisiin laskuihin.

8 POHDINTA

Jätehuoltoala on monivaiheinen ja vaikeasti ymmärrettävä kokonaisuus, kun siihen syvennyttyä perusteellisesti. Henry Nygårdkin (2016) toteaa teoksessaan Kuopasta kiertotalouteen, että jätehuollon tärkeys huomataan yleensä vasta silloin, kun jokin asia ei toimi. Suomessa on totuttu ja pidetään itsestäänselvyytenä puhdasta luontoa ja ympäristöä sekä järjestelmä toimii, eikä jätehuoltoa tarvitse sen enempää miettiä.

Kiertotalouden aikana ja kaatopaikkakiellon myötä jätealasta on muodostunut entistä enemmän bisnestä, eikä erimielisyyksiltä ole voinut välttyä yksityisten ja kunnallisten toimijoiden välillä. Kunnallisten jätehuoltoyhtiöiden pääasiallisena tavoitteena on saada katettua kulut peruspalveluiden tuottamisesta. Julkisia taloustietoja tutkimalla kunnallisten yhtiöiden osalta voi todeta, että vain järjestämisvastuunalaisilla toimilla ei päästä positiiviseen lopputulokseen tilinpäätöksessä.

Alan artikkeleita lukemalla kunnallisia jätehuoltoyhtiöitä pidetään edelläkävijöinä IOT:n ja robotiikan käytössä. Uutta teknologiaa hyödynnetäänkin jo erityisesti jätteen keräyksen ja kuljetuksen yhteydessä, mutta asiakkuuksien hallinnan ja muiden hallinnollisten tehtävien sujuvaan hoitamiseen odotetaan edelleen uusia innovaatioita.

Kunnallisten jätehuoltoyhtiöiden pääasiallisiin tehtäviin ei kuulu suoramyynä vaan peruspalveluiden tuottaminen asukkaille yhdyskuntajätteen osalta. Asiakkaiden tämän hetkiset ostotottumukset ja digitaalisuuden hyödyntäminen koskevat kuitenkin kaikkia toimialoja. Kunnallisilla toimijoilla on monenlaisia haasteita arjessa myynnin suhteen, jotka perustuvat lainsäädäntöön. Asiakkaat eivät välttämättä ole tietoisia tästä, ja sen takia kunnallisten yhtiöiden palvelualttiutta saatetaan kritisoida.

Pidän opinnäytetyötä onnistuneena ja erittäin merkityksellisenä varsinkin oman ammatillisen kehittymisen näkökulmasta. Syventymällä jätelakiin ja EU-direktiiveihin perusteellisesti, on se edesauttanut ymmärtämään paremmin eri osa-alueita ja haasteita kunnallisessa jätehuollossa. Poliittisten päätösten vaikutus on ollut tiedossa ympäristöalaan liittyen, mutta tämän työn kautta ne ovat konkretisoituneet itselleni selkeämmiksi. Jatkossa eri viranomaispäätöksien tulkitseminen on helpompaa, kun tietää mistä kaikista eri kokonaisuuksista asiat muodostuvat.

Opinnäytetyön aihe on niin ajankohtainen, että osaan asioista ja päätöksistä saadaan lopullista tietoa ja kokemukseen liittyvää varmistusta vasta noin vuoden kuluessa, kesällä 2020. Tästä muodostuu jatkossa vielä monia uusia aiheita ja jatkotutkimuskohteita tämän työn lisäksi.

LÄHTEET

EC. 2018. European Commission. Early warning report 24.9.2018. Luettu 13.2.2019.

http://ec.europa.eu/environment/waste/pdf/early_warning_report_FI.pdf

ELY-keskus. 2016. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. Luettu 11.1.2019.

https://www.ely-keskus.fi/web/ely/varsinais-suomi-jatekuljetusten-valvonnan-kehittamishanke;jsessionid=2929B72630A52B285206255BEBD06213?p_p_id=122_INSTANCE_aluevalinta&p_p_lifecycle=0&p_p_state=nor-mal&p_p_mode=view&p_r_p_564233524_reset_Cur=true&p_r_p_564233524_categoryId=14406

ELY-keskus. 2019. Jätehuollon uutiskirje 1/2019. Luettu 2.5.2019.

<https://kehaemail.sst.fi/messages/view/3962/13129/ea1e97250b793af802e5b9b1f7937bde>

Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi jätelain muuttamisesta (HE 195/2017). Valtioneuvosto. 2017. Luettu 22.2.2019.

<https://valtioneuvosto.fi/paatokset/paatos?decisionId=0900908f805789cf>

Hänti, S., Kairisto-Mertanen, L. & Kock, H. 2016. Oivaltava myyntityö. Asiakkaana organisaatio. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Jätelaki (646/2011)

KIVO. Suomen Kiertovoima Ry. N.d. Luettu 30.4.2019.

<https://kivo.fi/jatehuoltojalvelujen-saatavuutta-ei-saa-vaikeuttaa-sahkoisella-markkinapaikalla/>

Koivisto, J. 2011. Pk-yrityksen ympäristövastuut käytännönläheisesti. Helsingin seudun kauppakamari. Helsinki: Helsingin Kamari Oy.

Kuntaliitto. 2017. Innala, T. Lausunto, eriävä mielipide 8.3.2017. Valtioneuvoston hankeikkuna. Tulostettu 18.4.2019.

https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/d89c27cb-d540-4283-a5dc-32aa7588cb18/96848cd4-5442-4d38-801c-3d7870874b67/KANNAN-OTTO_20170309081838.pdf

Kuntaliitto. 2019. Yleiskirje 3/2019. Luettu 2.4.2019.

<https://www.kuntaliitto.fi/yleiskirjeet/2019/kunnan-jatehuollon-jarjestamisvastuu-muuttui-vuoden-2019-alussa>

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016)

Laki jätelain muuttamisesta (445/2018)

- Logistiikan Maailma. 2019. Asiakkuudenhallinta. Luettu 18.6.2019.
<http://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikka/ohjausjarjestelmat/asiakkuudenhallinta/>
- LSJH. 2017. E-julkaisu. Vuosikatsaus. Taloudellinen vastuu. Luettu 30.4.2019.
<https://lsjh.e-julkaisu.fi/vuosikatsaus2017/fi/taloudellinen-vastuu>
- LSJH. 2018. E-julkaisu. Vuosikatsaus. Talous. Luettu 20.6.2019.
<https://vuosikatsaus.lsjh.fi/2018/talous-2018/>
- LSJH. 2018. E-julkaisu. Vuosikatsaus. Toimialue. Luettu 20.6.2019.
<https://vuosikatsaus.lsjh.fi/2018/tama-on-lsjh/>
- LSJH. 2019. Lounais-Suomen jätehuolto Oy:n kotisivut. Luettu 8.4.2019.
<https://www.lsjh.fi/fi/>
- LSJH. 2019. Lounais-Suomen jätehuolto Oy:n kotisivut. Perusmaksu. Luettu 16.3.2019. <https://www.lsjh.fi/fi/hinnat/perusmaksu/>
- LSJH:n kuva-arkisto. Lounais-Suomen Jätehuolto Oy:n sähköinen kuvakirjasto. Ei julkaistu.
- Maaseudun tulevaisuus. Artikkel. Lamminen, K. 23.11.2018. Poliitikka. Luettu 15.1.2019.
<https://www.maaseuduntulevaisuus.fi/politiikka/artikkeli-1.336438>
- Materiaalitori. 2019. Tietoa palvelusta. Luettu 15.6.2019.
<https://www.materiaalitori.fi/tietoa-palvelusta>
- Motiva. 2019. Materiaalitori. Luettu 15.6.2019.
<https://www.motiva.fi/ratkaisut/materiaalitehokkuus/materiaalitori>
- Nygård, H. 2016. Jätelaitosyhdistys ry. Kuopasta kiertotalouteen. Suomen yhdyskuntajätehuollon historia. Helsinki: Libris Oy.
- Sitra. 2019. Uutiset 3.6.2019. Luettu 12.6.2019.
<https://www.sitra.fi/uutiset/hallituksen-ohjelma-kay-rohkeasti-ilmastokriisin-kimppuun/>
- Surveypal. 2019. Ohjelmiston esittelysivut. Luettu 27.2.2019.
<https://www.surveypal.com/fi/>
- Turku. 2019. Turun kaupungin kotisivut. Jätehuoltolautakunta. Luettu 17.5.2019.
<http://www.turku.fi/jatehuoltolautakunta>
- Turku. 2019. Turun kaupungin kotisivut. Jätetaksa 2019. Luettu 29.5.2019.
https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files//jätetaksa_1.1.2019_fin.pdf
- Uusiouutiset. 1/2018. Kiertotalouden erikoislehti 19.1.2018. Luettu 15.1.2019.
<https://www.uusiouutiset.fi/miksi-suomi-jaa-jalkeen-kierratyksessa/>

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

VRK. 2019. Väestörekisterikeskus. Tietopalvelut julkishallinnolle. Luettu 1.6.2019.

<https://vrk.fi/tietopalvelut-julkishallinnolle>

Ympäristö.fi. 2018. Ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu. Tiedote 26.9.2018. Luettu 23.5.2019.

[https://www.ymparisto.fi/fi-FI/Kulutus_ja_tuotanto/Komissio_antoi_Suomelle_suosituksia_jatt\(48035\)](https://www.ymparisto.fi/fi-FI/Kulutus_ja_tuotanto/Komissio_antoi_Suomelle_suosituksia_jatt(48035))

Ympäristöministeriö. 2018-2019. Lainsäädäntö ja ohjeet. Luettu 15.4.2019.

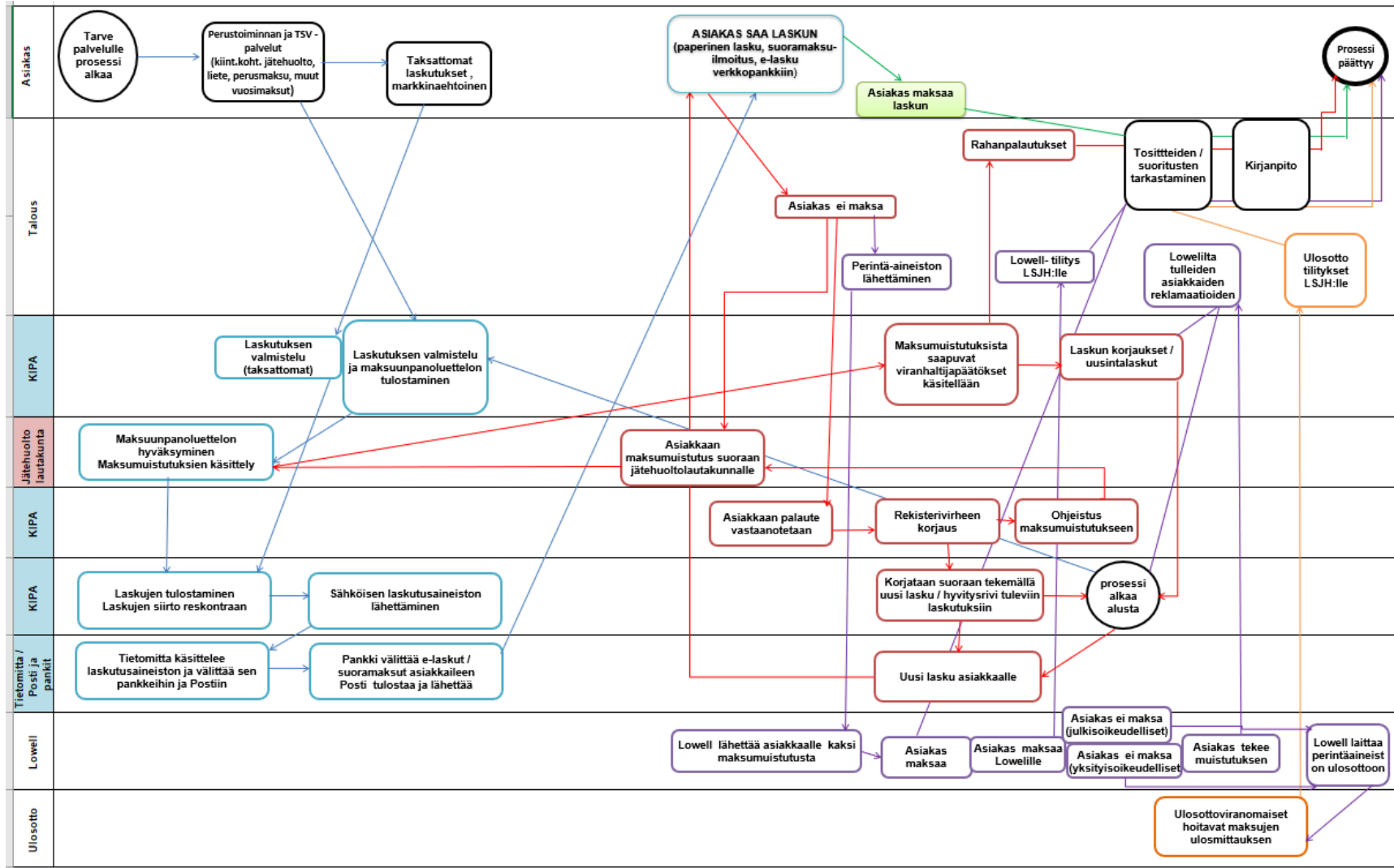
https://www.ymparisto.fi/fi-FI/Ymparisto/Lainsaadanto_ja_ohjeet/Ymparistonsuojelun_valmisteilla_oleva_lainsaadanto/Jatelain_muutos

Yrittäjät. 23.5.2018. Uutiset. Luettu 18.2.2019.

<https://www.yrittajat.fi/uutiset/575706-jatealan-yrittaja-peukuttaa-tulevaa-jatteiden-markkinapaikkaa-helpottaa-kunnan>

LIITTEET

Liite 1. Laskutusprosessi



Liite 2. Kyselylomake

(1/6)

KYSELY YRITYSTEN JÄTEHUOLLON PALVELUNTARPEISTA LOUNAISSUOMEN JÄTEHUOLTO OY:n TOIMIALUEELLA

Jätelakiin tulossa muutoksia

TSV-asiakkaiden tulee jatkossa osoittaa markkinapuute jätteiden ja sivuvirtojen tietoalustassa saadakseen palvelua kunnalliselta jätehuoltoyhtiöltä. Eduskunnan käsitellyssä olevan jätelakiuudoksen mukaan TSV-asiakkaiden tulee etsiä markkinaehtoista palvelua vuodesta 2020 alkaen, kun vuosittain tarvittavan TSV-palvelun arvo ylittää 2000 euroa tai vuodesta 2023 alkaen 1000 euroa.

Lisätietoja suomeksi ja ruotsiksi:
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180445>
http://www.ym.fi/fi-FI/Ymparisto/Lainsaadanto_ ja_ohjeet/Ymparistonsuojelun_valmisteilla_oleva_lainsaadanto/Jatelain_muutos
[http://www.ym.fi/fi-FI/Ymparisto/Jatteiden_ ja_sivuvirtojen_tietoalustaa_a\(48637\)](http://www.ym.fi/fi-FI/Ymparisto/Jatteiden_ ja_sivuvirtojen_tietoalustaa_a(48637))

1. Mitä Lounais-Suomen Jätehuolto Oy:n (LSJH) jätehuoltopalveluita yrityksenne pääasiallisesti käyttää?*

Kysymys on pakollinen

Jätteen vastaanottopalvelu asemilla

Jäteastian tyhjennys- ja kuljetuspalvelu kiinteistöitä

Emme käytä LSJH:n palveluita

Seuraava

FÖRFRÅGAN OM FÖRETAGENS BEHOV AV AVFALLSSERVICETJÄNSTER PÅ SYDVÄSTRA FINLANDS AVFALLSSERVICE AB:s VERKSAMHETSOMRÅDE

Ändringar i avfallslagen

De kunder som faller under kommunens andrahandsansvar bör i fortsättningen påvisa marknadsbrist i dataplattformen för avfall och biflöden, för att kunna få tjänster från ett kommunalt avfallshanteringsbolag. Enligt lagändringen som behandlas av riksdagen bör kunder som berörs av kommunens andrahandsansvar söka efter marknadsbaserade tjänster från och med år 2020 när det årliga behovet av tjänster som kommunen ordnar i andra hand överstiger 2000 euro eller från och med år 2023, 1000 euro.

Tilläggsinformation på finska och delvis på svenska:
<https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2018/20180445>
https://www.ym.fi/fi-FI/Ymparisto/Lainsaadanto_ ja_ohjeet/Ymparistonsuojelun_valmisteilla_oleva_lainsaadanto/Jatelain_muutos (på finska)
[https://www.ym.fi/fi-FI/Ymparisto/Jatteiden_ ja_sivuvirtojen_tietoalustaa_a\(48637\)](https://www.ym.fi/fi-FI/Ymparisto/Jatteiden_ ja_sivuvirtojen_tietoalustaa_a(48637)) (på finska)

1. Vilka av Sydvästra Finlands Avfallsservice Ab:s (LSJH) avfallsservicetjänster använder ert företag huvudsakligen?*

Den här frågan är obligatorisk

Mottagning av avfall vid stationerna

Tömning och transport av avfallskärl vid fastigheten

Vi använder inte LSJH:s tjänster

Nästa

2. Onko yrityksenne asioinut viimeisen vuoden aikana joissakin seuraavista LSJH:n jätekeskuksista? Valitkaa sopivin vaihtoehto. Voitte valita myös useamman vaihtoehdon.*

Jätekeskukset

Kysymys on pakollinen

- Turku / Topinoja
- Salo / Korvenmäki
- Raisio / Isosuo
- Parainen / Rauhala
- Emme ole asioineet jätekeskuksissa

Onko yrityksenne asioinut viimeisen vuoden aikana joissakin seuraavista LSJH:n lajitteluasemista? Valitkaa sopivin vaihtoehto. Voitte valita myös useamman vaihtoehdon.*

Lajitteluasemat

Kysymys on pakollinen

- Auranmaa
- Houtskari
- Kemiönsaari
- Korppoo
- Paimio
- Perniö
- Yläne
- Mörtilä
- Emme ole asioineet lajitteluasemilla

Edellinen

Seuraava

2. Har ert företag under det senaste året utträttat ärenden vid någon av de följande avfallscentralerna, som tillhör LSJH? Välj det alternativ som passar bäst. Ni kan även välja flera alternativ.*

Avfallscentraler

Den här frågan är obligatorisk

- Åbo / Toppå
- Salo / Korvenmäki
- Reso / Isosuo
- Pargas/Rauhala
- Vi har inte använt oss av någon avfallscentraler

Har ert företag under det senaste året utträttat ärenden vid någon av de följande sorteringsstationerna, som tillhör LSJH? Välj det alternativ som passar bäst. Ni kan även välja flera alternativ.*

Sorteringsstationer

Den här frågan är obligatorisk

- Auranmaa
- Houtskär
- Kimitoön
- Korpo
- Pemar
- Bjärnä
- Yläne
- Mörtilä
- Vi har inte använt oss av någon sorteringsstationer

Föregående

Nästa

3. Kuinka usein yrityksenne käyttää LSJH:n jätteenkuljetuspalvelua tai jätteen vastaanottopalvelua asemilla? Valitkaa mielestänne sopivin vaihtoehto.*

Kysymys on pakollinen

- kerran viikossa
- kahden viikon välein
- kerran kuukaudessa
- kuuden kuukauden välein
- kerran vuodessa

4. Osaatteko arvioida yrityksenne vuosittaiset jätehuoltokustannukset LSJH:n palveluista?*

Kysymys on pakollinen

- Ei
- Kyllä

Arvionne euroa / vuosi

5. Oletteko selvittäneet jätelain veloitteen mukaisesti jätehuollon palveluntarjontaa yrityksellenne muilta toimijoilta kuin LSJH:ita?*

Kysymys on pakollinen

- Ei
- Kyllä

Edellinen

Seuraava

3. Hur ofta använder ert företag LSJH:s avfallstransportstjänster eller mottagningstjänster av avfall vid stationerna? Välj det alternativ som passar er bäst.*

Den här frågan är obligatorisk

- en gång i veckan
- en gång på två veckor
- en gång i månaden
- med sex månaders intervall
- en gång i året

4. Kan ni uppskatta ert företags årliga avfallsservicekostnader beträffande LSJH:s tjänster?*

Den här frågan är obligatorisk

- Nej
- Ja

Er uppskattning i euro / år

5. Har ni i enlighet med avfallslagens åläggande tagit reda på vilka andra aktörer än LSJH som kan erbjuda avfallsservicetjänster för ert företag?*

Den här frågan är obligatorisk

- Nej
- Ja

Föregående

Nästa

(4/6)

6. Miksi yrityksenne on päätnyt käyttämään LSJH:n palveluita? Arvioikaa syy tähän. Valitkaa sopivin vaihtoehto. Voitte valita myös useamman vaihtoehdon.*

Kysymys on pakollinen

Etäisyys
 Hinta
 Palvelua ei ole saatavissa muualta
 Palvelun laatu
 Muu syy

Voitte halutessanne tarkentaa muita syitä alla olevaan tekstikenttään

7. Onko teillä mielestänne riittävästi tietoa alueellanne tarjolla olevista muiden kuin LSJH:n tuottamista jätehuoltopalveluista yrityksille?*

Kysymys on pakollinen

Ei
 Kyllä

Edellinen **Seuraava**

6. Varför har ert företag valt att använda LSJH:s tjänster? Uppskatta orsaken till detta. Välj det alternativ som passar bäst. Ni kan även välja flera alternativ.*

Den här frågan är obligatorisk

Avstånd
 Pris
 Tjänsten finns inte tillgänglig annanstans
 Tjänstens kvalitet
 Annan orsak

Ni kan om ni så önskar förtydliga andra orsaker i textrutan nedan.

7. Har ni tillräckligt med information om de avfallsservicetjänster som erbjuds till företag av andra aktörer än LSJH på ert område?*

Den här frågan är obligatorisk

Nej
 Ja

Föregående **Nästa**

8. Arvioi asteikolla 1-10, kuinka tyytyväisiä olette yrityksenne nykyiseen jätehuoltopalveluun LSJH:n asiakkaana.

Kysymys on pakollinen

min 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 max

Tyytyväisyys *

9. Halutessanne voitte kirjoittaa alla olevaan kenttään terveisiä LSJH:lle.

Edellinen

Seuraava

8. På en skala från 1–10, hur nöjda är ni som LSJH:s kunder med ert företags nuvarande avfallsservicetjänster?

Den här frågan är obligatorisk

min 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 max

Nöjd *

9. Ni kan om ni vill skriva hälsningar till LSJH i fältet nedan.

Föregående

Nästa

10. Kiitos osallistumisestanne kyselyyn! Mikäli haluatte osallistua arvontaan, täyttäkää yhteystietonne ja postiosoitteenne alla olevaan kenttään.

Edellinen

Lähetä vastaukset

10. Tack för att ni deltog i förfrågan! Fyll i era kontaktuppgifter och postadress i fältet nedan, om ni vill delta i utlottningen.

Föregående

Skicka svar

Liite 3. Saatekirje kyselyyn

(1/2)

KYSELY YRITYSTEN JÄTEHUOLLON PALVELUNTARPEISTA

Hyvä Yrittäjä!

Olen Tampereen ammattikorkeakoulun liiketalouden opiskelija. Osana opinnäytetyötäni teen tutkimusta kunnan toissijaiselle vastuulle (TSV) kuuluvien asiakkaiden palvelun tarpeesta Lounais-Suomen Jätehuolto Oy:n toimialueella. Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa yritysten määrää ja jätehuollon tarpeita kunnalliselta jätehuoltoyhtiöltä.

Tämä kysely ei vaikuta nykyisiin palveluihinne tai sopimuksiinne!

Kunnan toissijaisella vastuulla tarkoitetaan kunnan (LSJH:n) vastuuta hoitaa yritysten jätehuolto niissä tapauksissa, joissa yksityisiä jätehuoltopalvelun tarjoajia ei ole saatavilla vapailla markkinoilla. Lisäksi sillä on velvollisuus järjestää jätehuolto, jos jätteen haltija tätä pyytää muun palveluntarjonnan puuttessa ja jos jäte soveltuu kunnan jätehuoltojärjestelmään.

Teiltä saatu palaute on ensiarvoisen tärkeää tietoa, jonka avulla jätehuoltoyhtiö voi kehittää omia palveluitaan ja ohjeistaa asiakkaitaan toimimaan uusien lakimuutosten edellyttämällä tavalla.

Lounais-Suomen Jätehuolto Oy (LSJH) tiedottaa asiakkaitaan erikseen tulevista muutoksista.

Ystävällisesti toivoisin teidän vastaavan oheisesta linkistä: [Klikkaa tästä](#) avautuvaan kyselyyn. Siihen kuluu aikaa vain muutama minuutti. Vastauksianne käsitellään täysin anonyymisti ja luottamuksellisesti. Kyselyn tuloksista teitä ei voi tunnistaa vastaajaksi. Aineiston numeraalisen tallentamisen jälkeen vastauslomakkeet hävitetään.

Kysely on avoinna 11.4.2019 asti.

Kaikkien vastanneiden ja yhteystietonsa jättäneiden kesken arvotaan 30 € arvoinen lahjakortti LSJH:n lajitteluasemille.

Huomioitahan, että mikäli avaatte kyselyn mobiililaitteella, niin siinä olevat asetukset ja käytettävä internetselain saattavat muuttaa kyselyn alkuperäistä näkymää, joka on tehty tietokoneella.

Tutkimukseeni liittyviin mahdollisiin kysymyksiin vastaan sähköpostitse osoitteessa:

minna.hyypia@tuni.fi

Ystävällisin terveisin

Minna Hyypä

opiskelija

Osoitelähde: Lounais-Suomen Jätehuolto Oy:n asiakasrekisteri 2019

Yritysten kotisivut

(2/2)

FÖRFRÅGAN OM FÖRETAGENS BEHOV AV AVFALLSSERVICETJÄNSTER

Bästa Företagare!

Jag studerar företagsekonomi vid Tampereen ammattikorkeakoulu. Som en del av mitt slutarbete gör jag en undersökning om behovet av tjänster för kunder som berörs av kommunens andrahandsansvar på Sydvästra Finlands Avfallsservice Ab:s verksamhetsområde. Målet med förfrågan är att kartera antalet företag och behovet av avfallshantering från ett kommunalt avfallshanteringsbolag.

Denna förfrågan påverkar inte era nuvarande tjänster eller kontrakt!

Med kommunens andrahandsansvar avser man kommunens (LSJH:s) ansvar att sköta företagens avfallsservice i sådana fall där det inte finns privata aktörer som kan erbjuda avfallsservicetjänster på den fria marknaden. Dessutom är kommunen förpliktad att ordna avfallsservice ifall avfallsinnehavaren ber om detta vid avsaknad av annat serviceutbud och om avfallet lämpar sig för det kommunala avfallshanteringssystemet.

Er respons är information av största vikt, med vars hjälp avfallshanteringsbolaget kan utveckla sina egna tjänster och ge råd åt sina kunder så att de kan agera i enlighet med de nya lagändringarna. Sydvästra Finlands Avfallsservice Ab (LSJH) informerar sina kunder skilt om kommande ändringar

Jag hoppas ni vänligen svarar på förfrågan, som ni kommer till genom att öppna den bifogade länken: [Klicka här](#). Det tar bara några minuter att svara på den. Era svar behandlas fullkomligt anonymt och konfidentiellt. På basen av svaren går det inte att identifiera er som svarare. Efter att materialet kvantitativt sparats förstörs svarsblanketterna. Förfrågan är öppen till 11.4.2019.

Bland alla dem som svarat och lämnat in sina kontaktuppgifter lottar vi ut ett presentkort värt 30 € till LSJH:s sorteringsstationer.

Observera att om ni öppnar förfrågan på en mobil enhet, så kan dess inställningar och webbläsare ändra det ursprungliga utseendet på förfrågan, som är gjord på en dator.

På möjliga frågor i anslutning till min undersökning svarar jag per e-post: minna.hyypia@tuni.fi

Med vänliga hälsningar

Minna Hyypä

studerande

Adresskälla: Sydvästra Finlands Avfallsservice Ab:s kundregister 2019

Företagens webbsidor

Liite 4. Saatekirje lahjakortin voittajalle



17.04.2019

Hei,

Lämmin kiitos osallistumisestanne opinnäytetyöhöni liittyvään kyselyyn yritysten jätehuollon tarpeista Lounais-Suomen Jätehuolto Oy:n toimialueella.

Onnetar suosi teitä, onneksi olkoon!

Ohessa 30€:n arvoinen lahjakorttinne LSJH:n jätekeskuksiin ja lajitteluasemille.

Lahjakortti on voimassa 30.04.2020 asti.

Ystävällisin terveisin

Minna Hyypiä

opiskelija