

Marjo Kivimäki

**JÄTELAIN UUDISTUKSEN JA WESTENRGYN
KÄYNNISTYMISEN VAIKUTUS VESTIA OY:N
PALVELUKOKONAISUUTEEN**

Opinnäytetyö

CENTRIA AMMATTIKORKEAKOULU

Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma

Huhtikuu 2014

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Yksikkö Centria ammattikorkeakoulu	Aika Huhtikuu 2014	Tekijä/tekijät Marjo Kivimäki
Koulutusohjelma Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma		
Työn nimi Jätelain uudistuksen ja Westenergyn käynnistymisen vaikutus Vestia Oy:n palvelukokonaisuuteen		
Työn ohjaaja Marko Forsell	Sivumäärä 60	
Työelämäohjaaja Antero Isokoski		
<p>Vestia Oy on 16 kunnan omistama jätehuolto-yhtiö. Se on perustettu vuonna 1999. Vestia hoitaa kuntien vastuulla olevan jätehuollon käytännön järjestelyt. Yhtiö ottaa vastaan jätettä omistajakuntiansa alueelta, käsittelee ja hyödyntää sekä ohjaa hyötykäyttöön jätteitä. Lisäksi yhtiö järjestää kunnan vastuulla olevan jätteen kuljetuksen ja tarjoaa jäteneuvontaa. Toiminta rahoitetaan jätemaksuilla ja hyötyjätteiden mynnistä saatavilla tuloilla. Yhtiö ei tavoittele kaupallista voittoa, vaan toimii omakustannusperiaatteella.</p> <p>Jätelain uudistus ja Westenergyn jätevoimalan käynnistyminen vaikuttivat Vestian palvelukokonaisuuteen. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää muutokset ja käsitellä niitä sekä Vestian että kotitalousasiakkaan näkökulmasta. Tarkastelun lopputuloksena tehdään yhtiölle palvelutasomääritys, jonka avulla pyritään esittelemään palvelutarjontaa ja varmistamaan jätteen tuottajien tasapuolinen kohtelu. Palvelutasomääritystä voidaan käyttää arvioinnin tukena, mikäli jätteen haltija katsoo jätemaksun olevan kohtuuton.</p> <p>Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä käytetään käsitteanalyysiä, jossa selvitetään ja kuvataan tiettyyn kokonaisuuteen kuuluvat käsitteet ja niiden suhteet toisiinsa. Teoriatausta pohjautuu kirjallisuuteen.</p>		
Asiasanat jätelaki, palvelukokonaisuus, palvelutasomääritys, Westenergy		

ABSTRACT

Unit Centria university of applied sciences	Date April 2014	Author/s Marjo Kivimäki
Degree programme Degree Programme in Entrepreneurship and Business Competence		
Name of thesis Impact of renewal of the waste law and ramping up the Westenergy in Vestia Oy's service organization		
Instructor Marko Forsell		Pages 60
Supervisor Antero Isokoski		
<p>Vestia Oy is a waste management company, owned by 16 communes. It is founded 1999. Vestia Oy manages practical arrangement of waste management, which is commune's task. The company receives waste from owner commune's area, processes and utilises it. The company also arranges waste transport and offers waste consultation. The functions are financed by waste payments and sales input of utility waste. The company does not share any dividend but operates on non-profit principle.</p> <p>New waste law and ramping up the Westenergy's waste power station affected on service organization of Vestia Oy. Purpose of this thesis is to clear out the changes and deal with them both from Vestia's and household customers' point of view. Outcome of the thesis is to create service level description which helps to show service supply and also making sure that waste producers are treated equally. Service level description can be used to support the estimation if waste holder thinks that waste payment is unreasonable.</p> <p>The research method in this thesis is concept analysis, which is clearing out and describing all the concepts and connections in certain domain. Theory is based on the literature.</p>		
Key words service organization, service level description, waste law, Westenergy		

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO	2
2 VESTIA OY: N ESITTELY	4
2.1 Ylivieskan jätekeskus	5
2.2 Palveluverkosto.....	7
2.3 Jätteiden keräys.....	7
2.3 Jätteiden hyödyntäminen	8
2.4 Toimintajärjestelmä ja ympäristö.....	10
2.5 Henkilöstö	11
2.6 Neuvonta ja viestintä.....	12
3 TEORIATAUSTA.....	14
3.1 Julkinen palvelu	14
3.2 Palvelun määrittely	15
3.3 Laadun määrittely	16
3.4 Palvelutaso ja palveluosaaminen.....	17
3.5 Jätelaki	19
4 TUTKIMUSKYSYMYKSIÄ JA – MENETELMÄ	23
5 JÄTELAIN UUDISTUS	26
5.1 Mikä muuttuu?.....	26
5.1.1 Jätehuollon etusijajärjestys (jätehierarkia)	27
5.1.2 Kunnan viranomais- ja palvelutehtävät.....	28
5.1.3 Jätehuollon järjestäminen	29
5.1.4 Kunnan vastuulle kuuluvat jätteet.....	30
5.1.5 Tuottajavastuu	31
5.1.6 Jätehuollon maksut	32

6 WESTENERGY OY AB	34
5.1 Toimintaperiaate	36
7 MUUTOKSET VESTIAN JA KOTITALOUSASIAKKAAN SILMIN	38
7.1 Etusijajärjestys	38
7.2 Kunnan viranomaistehtävät	40
7.3 Jätehuollon järjestäminen ja kunnan vastuulle kuuluvat jätteet	40
7.5 Tuottajavastuu.....	41
7.6 Jätehuollon maksut	43
7.7 Westenergyn käynnistyminen.....	45
8 PALVELUTASOMÄÄRITYS.....	47
9 POHDINTA.....	56

LÄHTEET

1 JOHDANTO

Vestia Oy on vuonna 1999 perustettu 16 kunnan omistama jätehuolto-yhtiö, joka järjestää osakaskuntiensa puolesta niiden vastuulla olevan lakisääteisen jätehuollon. Vestia Oy:n perustehtävä on hoitaa jätehuollon käytännön järjestelyt osakaskuntien alueella. Jätteiden vastaanoton, käsittelyn ja kuljetusten lisäksi yhtiö järjestää kotitalouksien hyötyjätehuollon ja jäteneuvonnan. Palveluihin kuuluu myös vaarallisten jätteiden vastaanotto, välivarastointi ja toimittaminen käsittelyyn.

Vestia Oy:n toimintaa ohjataan sertifioitujen laatu- ja ympäristöjärjestelmien avulla. Tärkeimmille ympäristöön tai toiminnan laatuun vaikuttaville toiminnoille on laadittu tavoitteet ja menettelyohjeet. Yhtenä toimintona myös asiakaspalvelu on saanut omat menettelyohjeet. Asiakaspalvelu on olennainen osa Vestia Oy:n palvelukokonaisuutta. Asiakas ottaa yhteyttä joko puhelimitse, sähköpostitse, piipahtamalla toimistolla tai sosiaalisen median kautta. Jokaisessa viestinnän välineessä tulee asiakkaan saada tarvitsemansa tiedot jätehuoltonsa järjestämiseksi oikein.

Vestia Oy:n visiosta käy ilmi, että yhtiö haluaa viestiä tehokkaasti ja oikea-aikaisesti tarjoamistaan palveluista. Yhtenä strategisena tavoitteena on palvelujen kehittäminen. Palvelujen kehittämiseen, jätteiden käsittelyyn, vastaanottoon ja hyödyntämiseenkin luo paineita myös muuttuva lainsäädäntö..

Vestia Oy on vastannut tulevaisuuden muutospaineisiin rakentamalla yhdessä neljän muun jäteyhtiön kanssa jätevoimalan Vaasaan. Jätevoimala hyödyntää lähes kaikki kaatopaikalle sijoitettavat jätteet kaukolämmöksi ja sähköksi. Investointi oli kannattava, sillä uuden lainsäädännön myötä biohajoavien ja hyödynnettävien jätteiden sijoittaminen kaatopaikalle tullaan kieltämään kokonaan.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, mitä muutoksia uudistunut lainsäädäntö ja Vaasaan rakennettu jätevoimala on aiheuttanut Vestia Oy:n palvelukokonaisuudessa. Tarkoituksena on peilata olennaisimpia muutoksia kotitalouksille tarjottavien palveluiden osalta. Näiden muutoksien pohjalta tehdään Vestia Oy:lle palvelutasomäärittely, koska sitä ei ole aikaisemmin yhtiölle tehty ja muutoksista johtuen palvelutasomäärittelykselle on tarvetta.

Palvelutasomäärittelyssä on tarkoitus esittää Vestia Oy:n tarjoamat palvelut kotitalouksille. Tarkoituksena on määrittää ne yleiset periaatteet jätehuollon palveluista, joiden katsotaan sisältyvän jätelain uudistuksen tuomiin muutoksiin.

Työn rakenne on seuraava. Toisessa luvussa esittelen Vestia Oy:n ja sen toimintaa. Kolmannessa käsittelen teoriataustaa palvelujen ja jätelain osalta. Neljännessä luvussa esittelen tutkimuskysymyksen ja – menetelmän. Viidennessä käydään läpi jätelain muutokset ja kuudennessa esitellään Westenergyn jätevoimala ja sen toiminta. Seitsemännessä luvussa käydään kaikki viidennessä ja kuudennessä luvussa esille tulleet muutokset läpi yhtiön ja kotitalousasiakkaan näkökulmasta. Kahdeksannessa luvussa esitellään palvelutasomäärittely, joka osaltaan pohjautuu tässä työssä esille tulleisiin muutoksiin. Lopuksi yhdeksännessä luvussa pohdin muutoksien vaikutuksia.

2 VESTIA OY: N ESITTELY

Jäteyhtiö on perustettu vuonna 1999. Se toimi nimellä Jokilaakson Jäte Oy vuoteen 2007 asti. Vestian omistavat 16 kuntaa Siika-, Pyhä-, Kala- ja Lestijokilaaksoista. Kukin osakaskunta omistaa yhtiön osakkeita asukaslukunsa suhteessa. Suurimmat omistajat ovat Ylivieska, Kalajoki ja Nivala.



KUVIO 1: Vestia Oy:n toiminta-alue

Vestian toimialueen maapinta-ala on 11 850 km². Alueella on noin 99 100 asukasta ja asukastiheys on keskimäärin 8 asukasta neliökilometrillä. Taajaan

asuttuja kuntia on seitsemän, muut ovat maaseutumaisia kuntia. Alueen asukkaista noin puolet saa toimeentulonsa palveluista. Alueella on noin 3 400 maatilaa ja 630 teollisuusyritystä. Yhtiön toiminta-alueella on kotitalouksia noin 40 000 kpl ja vapaa-ajan asuntoja noin 7 000 kpl. Kaikissa kunnissa on kunnan järjestämä jätteenkuljetus.

Yhtiö ottaa vastaan jätettä omistajakuntiensa alueelta, käsittelee ja hyödyntää sekä ohjaa hyötykäyttöön jätelaissa kunnan vastaanottovelvollisuuteen kuuluvat jätteet. Yhtiö järjestää vaarallisten jätteiden vastaanoton, välivarastoinnin ja toimittamisen asianmukaiseen jatkokäsittelyyn. Lisäksi yhtiö järjestää kunnan vastuulla olevan jätteen kuljetuksen ja tarjoaa jäteneuvontaa.

Vestia Oy ei tavoittele kaupallista voittoa eikä jaa osinkoja, vaan toimii omakustannusperiaatteella, eli palvelut tarjotaan niiden tuotantokustannuksia vastaavaan hintaan. Yhtiön toimintakustannukset katetaan jätemaksuilla (96 %) ja hyötyjätteiden myynnillä ja muilla palveluilla (4 %). Maksuperiaatteet ovat yhtenäiset koko toiminta-alueella. Kuljetuskustannuksia tasaamalla varmistetaan, etteivät kustannukset nouse kohtuuttomiksi millään alueella. Liikevaihto oli 6,66 milj. euroa vuonna 2012 (6,69 milj. euroa vuonna 2011). (Vestia Oy Vuosikertomus 2012.)

2.1 Ylivieskan jätekeskus

Vestia Oy:n toiminnan keskus on Ylivieskassa sijaitseva jätekeskus. Jätekeskuksen kokonaispinta-ala on suoja-alueineen noin 40 ha. Vuonna 2007 käyttöönotetun EU-vaatimusten mukaisen loppusijoitusalueen pinta-ala on 2,6 ha. Jätekeskuksessa hyötyjätteet esikäsitellään ja siirtokuormataan jatkokäsittelyä varten. Pilaantuneet maa-ainekset, hiekan- ja rasvanerotuskaivojen lietteet, lasijäte sekä kivi- ja betonijäte käsitellään paikanpäällä. Jätteet, jota ei voida

hyödyntää materiaalina tai energiana, sijoitetaan kaatopaikalle ns. loppusijoitusalueelle. Vanhalle loppusijoitusalueelle on rakennettu mikroturbiini. Mikroturbiinilla kerätään talteen metaanikaasua, joka usean eri vaiheen kautta tuottaa kaiken sähkön ja lämmön jätekeskuksen alueelle. Tällä toiminnalla Vestia Oy hoitaa ympäristöveloitettaan eikä päästä haitallista metaanikaasua ilmakehään. Jätekeskus palvelee alueen yksityis- sekä yritysasiakkaista niin jätteen käsittelyn kuin loppusijoittamisen osalta.

Vuonna 2012 Ylivieskan jätekeskuksessa vastaanotettiin kaikkiaan 36 296 tonnia jätteitä. Suoraan loppusijoitettavaksi niistä päätyi vain noin 8,9 % (3 216 tonnia). Vastaanotetuista jätteistä loppusijoitettavan jätteen määrä noin vähentynyt merkittävästi, noin 89 prosenttia vuoteen 2011 verrattuna. Muutos johtunee siitä, että polttokelpoinen jäte (entinen sekajäte) kuljetetaan poltettavaksi Westenergy Oy:n jätteenpolttolaitokseen (Westenergyn jätteenpolttolaitoksesta on kerrottu tuonnempana tarkemmin). Myös kaatopaikalle sijoitettavan kaatopaikka-, teollisuus- sekä rakennus- ja purkujätteiden määrät ovat vähentyneet huomattavasti, sillä valtaosa kuormista ohjataan lajitteluun. Lajittelussa jätekuormista erotellaan hyötyjätteet (poltettava jäte, metalli, puu) ja kaatopaikkajäte.

Jätekeskukseen rakennettiin poltettavan jätteen siirtokuormaushalli, joka hyväksyttiin käyttöön 8.8.2012. Ensimmäinen jätekuorma otettiin vastaan halliin 10.8.2012. Siirtokuormaushalliin ajettiin saapuvien jätekuormien lisäksi osa Vestian poltettavan jätteen varastosta. (Vestia Oy, Vuosikertomus 2012.)

2.2 Palveluverkosto

Vestia tarjoaa kattavat jätehuollon palvelut kotitalouksille ja taloyhtiöille. Kiinteistökohtaisten jätekuljetusten lisäksi Vestian palveluihin kuuluu alueellisia jätteiden keräys – ja vastaanottopalveluita. Ekopisteet on tarkoitettu kodin kierrätettäville jätteille, hyötyjäteasemat suuremmille jäte-erille, vaarallisille jätteille, kodinkoneille ja puutarhajätteille. Ekopisteitä on käytössä alueella yhteensä 210 kappaletta. Päivittäinen tyhjennetään noin 2 500 jäteastiaa ja kotitalouksien käytössä on 15 hyötyjäteasemaa.

2.3 Jätteiden keräys

Vestia hoitaa sekä asuinkiinteistöjen että julkisen palvelun laitosten jätekuljetukset. Jätekuljetukset kilpailutetaan säännöllisesti ja niitä hoitaa tällä hetkellä kuusi urakoitsijaa. Kotitalouksilta ja loma-asunnoilta kerätään poltettavaa jätettä (ennen uudistusta sekajätettä), isoilta taloyhtiöiltä, laitoksista ja muilta suurilta kiinteistöiltä kerätään myös muita hyödynnettäviä jätteitä.

Vestian toimialueella on käytössä kunnan järjestämä jätteenkuljetusmalli, jonka käytännön järjestelyt hoitaa Vestia Oy. Kunnan järjestämässä jätteidenkuljetusmallissa hinnat ovat tasapuoliset koko alueella ja jätteidenkuljetusreitit optimoidaan siten, ettei niissä esiinny turhaa päällekkäisyyttä ja minimoidaan päästöt.

Vuoden 2012 alussa lopetettiin sekajätteen kuljetus (johtuu jätelain uudistuksesta, käydään läpi tarkemmin tuonnempana), jonka sijasta alkoi poltettavan jätteen keräys. Poltettavaa jätettä kerätään kaikkiaan 27 553 kiinteistöltä. Vuoden aikana kerättiin yhteensä 17 327 tonnia poltettavaa jätettä.

Julkisen palvelun laitoksilta, suurilta taloyhtiöiltä ja muilta suurilta kiinteistöiltä kerätään poltettavan jätteen lisäksi biojätettä, keräyskartonkia, lasia ja pienmetallia. Aluekeräyspisteillä eli ekopisteillä kerätään kartonkia, lasia ja metallia sekä paperia. Biojätteen keräyspisteitä on yhteensä 551, keräyskartongin 97, lasin 490 ja pienmetallin 402. Erikseen ei kerätä enää energiajätettä tai muovia, sillä ne soveltuvat nykyään poltettavan jätteen joukkoon. Ennen uudistusta, kun sekajäte loppusijoitettiin kaatopaikalle, kerättiin aluekeräyspisteillä ja taloyhtiöltä muovia (energiajätettä) erikseen. Energiajäte välivarastoitiin jätekeskuksessa ja sieltä se päätyi kierrätyspolttoaineeksi Ewapowerille. Taloyhtiöiden energiajäteastiat muuttuivat poltettavan jätteen astioiksi ja ekopisteillä olleet muovinkeräysastiat kartonginkeräysastioiksi.

Kuljetusurakoita hoitaa tällä hetkellä kuusi yrittäjää. Vuoden aikana kilpailutettiin biojätteiden kuljetusurakka. Kilpailutuksen voittanut yrittäjä hoitaa urakkaa kolme vuotta. Poltettavan jätteen kuljetusurakat on kilpailutettu edellisen kerran 2009. Seuraavat kilpailutukset jakautuvat vuosille 2014, 2015, 2016.

Kuljetusreitit hoidetaan keskitetysti Vestian toimesta. Vestian asiakaspalveluun tuli vuoden aikana 12 211 puhelua. Tyypillisesti puhelut koskevat kotitalouksien jätekuljetusten järjestämistä, esimerkiksi muuttoja, uusia kohteita tai ylimääräisiä tyhjennyksiä.

2.3 Jätteiden hyödyntäminen

Ylivieskan jätekeskukseen kootaan toimialueella vastaanotetut hyötyjätteet. Suurin osa hyötyjätteistä siirtokuormataan eteenpäin käsittelylaitoksille. Vuonna 2012 hyödynnettäväksi ja käsittelyyn ohjattavien jätteiden määrä kasvoi 2,4- kertaiseksi vuoteen 2011 verrattuna.

Eniten kasvuun vaikutti poltettavan jätteen keräämisen aloitus. Poltettavaa jätettä kaikesta hyödynnettävästä jätteestä oli noin 76 %. Materiaalina hyödynnettävistä jätteistä kasvoi suhteellisesti eniten kartonkipakkausten määrä, jossa kasvua oli 30 % edellisvuoteen verrattuna. Keräyskartongin kasvaneeseen määrään vaikutti se, että vuoden 2012 alussa ekopisteiden muovinkeräysastiat muutettiin kartonginkeräysastioiksi sekä se, että useissa taloyhtiöissä aloitettiin kartongin erilliskeräys.

Ylivieskan jätekeskuksessa käsitellään puhtaat ja pilaantuneet maa-ainekset, betoni- ja kiviainesjätteet sekä lasijäte. Betoni-, ja kiviaines- ja lasijäte murskataan soran korvikkeeksi. Puhtaat maa-ainekset käytettiin loppusijoitusalueen jätetäytön peittomaana sekä penkan luiskin rakentamiseen. Pilaantuneet maa-ainekset odottavat käsittelyä vuoden 2011 varaston kanssa.

Teollisuuden raaka-aineista hyödynnetään metalli-, kartonki-, paperi- ja posliinijäte sekä sähkö- ja elektroniikkaromusta saatavaa jätettä. Metalliromun hyödyntää ja jatkojalostaa Kuusankoski Oy, keräyskartongin vie jatkokäsittelyyn Suomen Hyötykeskus Oy. Posliinijätteen kerääminen aloitettiin lajittelupihalla ja hyötyjäteasemilla vuoden 2012 alussa ja sen hyödyntää Ylivieskan Tiili Oy tiilien materiaaliksi.

Ekopisteiltä ja muista Vestian paperinkeräysastioista paperin tyhjentää Sita Suomi Oy tuottajayhteisön (Suomen Keräystuote Oy) lukuun, joka toimittaa keräyspaperin sanomalehtipaperin raaka-aineeksi. Vestian alueella toimii lisäksi toinen tuottajayhteisö (Paperinkeräys Oy), joka kerää paperia omiin keräysastioihinsa.

Tuottajavastuun alaisuuteen kuuluvaa sähkö- ja elektroniikkaromua otetaan vastaan jätekeskuksessa ja hyötyjäteasemilla. Vastaanotettu romu viedään hyödynnettäväksi tuottajayhteisöille.

Energiaksi hyödynnetään poltettava jäte, biojäte sekä puujäte. Poltettava jäte välivarastoidaan siirtokuormaushalliin, josta se kuljetetaan Westenergy Oy:n jätteenpolttolaitokseen. Suurilta asuinkiinteistöiltä, sairaaloilta ja kouluilta kerättävä biojäte hyödynnetään Stormossenin biokaasulaitoksella. Puujäte murskataan ja toimitetaan polttoon.

2.4 Toimintajärjestelmä ja ympäristö

Vestian toimintaa ohjaa Bureau Veritaksen tarkastamat ja sertifioimat ympäristö- ja laatu järjestelmät ISO 9001 ja ISO 14001. Tärkeimmille ympäristöön tai toiminnan laatuun vaikuttaville toiminnoille on laadittu tavoitteet ja menettelyohjeet, joita seurataan ja mitataan säännöllisesti. Järjestelmään kuuluu myös kattava riskien tunnistus ja hallinta.

Urakoitsijoiden toiminta vaikuttaa palveluiden laatuun. Toimintaa ohjataan päivittäin seuraamalla esimerkiksi jäteastioiden tyhjennysten onnistumista ja asiakaspalautteita. Reklamaatiot ja poikkeamatilanteet käsitellään vuosittaisissa urakoitsijapalaverieissa. Lisäksi jokaisen urakoitsijan toiminta auditoidaan laajemmin vähintään kolmen vuoden välein.

Koko toiminnanohjausjärjestelmän toimivuus ja tehokkuus arvioidaan vuosittain sekä auditoinneissa että johdon katselmuksissa. Ne toimivat jatkuvan parantamisen työkaluna. Auditointien havaintoja hyödynnetään toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. Esiin nousseet kehityskohteet käsitellään ja päätetään jatkotoimenpiteistä.

Jätekeskuksen vaikutuksia ilmaan, vesistöihin ja maaperään tarkkaillaan jatkuvasti. Vaikutuksia hallitaan ja vähennetään asianmukaisilla rakenteilla ja toimintatavoilla. Vesien ja kaatopaikan kaasujen tarkkailun suoritti Pöyry Finland Oy ja näytteet otti Nab Labs Oy. Tuholaistorjunnan teki Anticimex Oy ja muun ympäristötarkkailun hoiti Vestia Oy:n oma henkilökunta. Kaikki jätteen läpi suodattunut vesi johdetaan jätevesipuhdistamolle käsiteltäväksi. Piha-alueiden sade- ja hulevedet johdetaan puhtaiden vesien altaan kautta purkuojaan (Vestia Oy, Vuosikertomus 2012.)

Vestian jätekeskukseen tulevista jätekuormista lähes kaikki, pakkaavia jäteautoja lukuun ottamatta, ohjataan lajitteluun, jossa erotellaan materiaalina hyödynnettävät jätteet, poltettavat jätteet ja kaatopaikalle loppusijoitettavat jätteet. Jätekuormien soveltuvuus kaatopaikalle selvitetään perusmäärittelyn avulla. Perusmäärittelyllä jätteen tuottaja antaa mahdollisimman tarkan selvityksen jätteen laadusta, syntytavasta ja jätteen sisältämistä aineista. Jos jätteen todetaan tarvitsevan tarkempaa testausta, vaaditaan jätteestä kaatopaikkakelpoisuustesti. Kaikista jätekeskukseen tulevista kuormista tarkkaillaan vaarallisia jätteitä, sähkölaitteita, ajoneuvojen renkaita ja hyötyjätteitä.

2.5 Henkilöstö

Vakinaista henkilöstöä on toimitusjohtaja, kehityspäällikkö, tuotantopäällikkö, tiedottaja, kuljetusvastaava, ympäristöinsinööri, taloussihteri, kolme toimistosihteriä, kaksi jäteasemanhoitajaa ja vaaka-asemanhoitaja. Ylintä päätösvaltaa käyttää yhtiökokous. Yhtiön hallituksessa on 9 jäsentä. (Vestia Oy, Vuosikertomus 2012.)

Henkilöstöstä 37 % on ylempi korkeakoulututkinto, 41 % ammattikorkeakoulututkinto ja 22 % ammattikoulu, peruskoulu tai muu vastaava pohjakoulutus.

2.6 Neuvonta ja viestintä

Neuvonta- viestintäpalveluiden avulla Vestia pyrkii opastamaan ja kannustamaan asiakkaitaan oikeaan jätteiden lajitteluun. Jätteiden tehokas hyödyntäminen edellyttää asianmukaista lajittelua jo jätteen syntypaikalla.

Jäteneuvonnan ja viestinnän avulla Vestia antaa asiakkailleen tietoa jätehuollon järjestämisestä, oikeasta lajittelusta, jätteiden vastaanottopaikoista ja yleisistä ympäristöasioista. Viestinnän keskeisiä kanavia ovat internetsivujen lisäksi erilaiset oppaat ja median kautta kulkevat tiedotteet. Hyväksi viestintäkeinoksi on havaittu vuosikalenterin jakaminen, jonka infisivuille on koottu jätehuollon keskeisimmät asiat.

Jäteneuvontapalveluita saa myös henkilökohtaisesti esimerkiksi puhelimitse tai vieraillemalla Vestian jätekeskuksessa. Jätekeskukseen voi tutustua ryhmänä tiedottajan opastuksella. Lisäksi tiedottaja käy muun muassa kouluissa ja erilaisissa kerhoissa kertomassa jätehuollosta. Tiedottajan ohella jäteneuvontapalveluita tarjoavat 4H-kerhot yhteistyössä Vestian kanssa.

Vuonna 2010 sosiaalinen media tuli mukaan uutena välineenä viestinnän avuksi. Keväällä perustettiin oma blogi ja kesällä avattiin Facebook-profiili. Nämä tarjoavat helpon väylän niille asiakkaille, jotka viihtyvät sosiaalisessa mediassa muutenkin, kysyä mieltä askarruttavista jäteasioista.

Vuonna 2012 viestinnän painopiste oli poltettavan jätteen lajittelussa. Sekajäteastioiden muututtua poltettavan jätteen astioiksi, oli tärkeää saada asiakkaat tietoisiksi uudistuksen vaikutuksista jätteiden lajitteluun. Vuoden lopussa kaikille asiakkaille jaettiin laskujen mukana uusi lajitteluopas. Taloyhtiöiden asukkaille opas jaettiin erillisen jakelun kautta.

Lajitteluopastuksen toimivuutta tarkasteltiin jätteiden lajitteluanalyysilla. Analyysissa tarkastettiin kaksi jäteotantaa taajama-alueelta ja kaksi otantaa haja-asutusalueelta. Polttokelpoista jätettä kuormissa oli yhteensä 91 %. Taajama-alueella jätteet oli lajiteltu hieman haja-asutusaluetta huolellisemmin.

Neuvonnalla ja palvelutiedottamisella ohjataan asiakasta lajittelemaan jätteet oikein ja toimittamaan ne oikeisiin paikkoihin, jotta ne voidaan hyödyntää. Asiakastarpeista kerätään tietoa ja tämä kerättävä tieto voi liittyä joko itse jätteeseen (mitä se on, mihin sen voi laittaa) tai oman jäteastian tyhjentämiseen (mikä osoite, minkä kokoinen astia, mikä on tyhjennysväli). Kerätyn tiedon perusteella asiakasta ohjataan ja neuvotaan tai laskutetaan tyhjennyksistä. Tyypillisin tieto, mitä esim. jäteastian tyhjentämiseen tarvitaan, on osoite, laskutusosoite, astiankoko ja määrä sekä tyhjennysväli.

Usein yhteydenottoihin liittyy voimakkaita tunnetiloja, jotka johtuvat siitä että jätelaki velvoittaa asiakkaita asiakkuuteen eli jokaisen tulee kuulua jätehuoltoon ja kunta valvoo, että jokainen asiakas kuuluu. Asiakas ei voi itse valita asiakkuuttaan vaan ovat ”pakotetut” liittymään kunnalliseen jätehuoltojärjestelmään.

3 TEORIATAUSTA

Tässä luvussa keskitytään rakentamaan teoreettista tietoperustaa hankkeelle. Tällä pyritään määrittelemään hankkeen keskeiset käsitteet, sekä ohjaamaan tutkimusta. Keskeiset käsitteet tässä kappaleessa ovat julkinen palvelu, palvelu, palveluosaaminen ja jätelaki.

3.1 Julkinen palvelu

Kansalaiset vaativat yksilöllisiä tarpeitaan yhä paremmin vastaavia julkisia palveluja. Kansalaiset odottavat tasavertaisuutta julkisten palvelujen saatavuudessa. Asiakkaat odottavat avoimuutta ja oikeaa tietoa julkisista palveluista, omista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan sekä menettelytavoista mahdollisten virheiden ja ongelmien sattuessa. Nämä vaatimukset edellyttävät julkisten palvelujen laadun ja saatavuuden jatkuvaa kehittämistä. (Suomen Kuntaliitto 1998.)

Julkisten palvelujen tuottaja voi olla valtion, kunnan tai kuntayhtymän palveluorganisaatio, liikelaitos, osakeyhtiö tai yksityinen palveluntuottaja. Laadukkaat ja taloudellisesti tuotetut julkiset palvelut ovat keskeinen perusta kansalaisten hyvinvoinnille nyt ja tulevaisuudessa. (Suomen Kuntaliitto 1998.)

Julkiset ja yksityiset palvelut voidaan jakaa sen mukaan, onko kyseessä voittoa tavoitteleva organisaatio eli yritys, vai voittoa tavoittelematon organisaatio. Jälkimmäisestä esimerkkejä ovat muun muassa museo, kunnallinen terveyskeskus, seurakunta tai kuten tässä tapauksessa kuntien omistama jäteyhtiö. Julkisia palveluja tarjoavat voittoa tavoittelemattomat organisaatiot

saavat rahoituksensa pääasiallisesti julkisista varoista. Voittoa tavoittelemattomilla organisaatioilla on kaksi erityisen tärkeää sidosryhmää: asiakkaat, joille palveluita tarjotaan ja resurssien eli voimavarojen antajat. Saamansa resurssit voittoa tavoittelematon organisaatio muuntaa palveluiksi, jotka välitetään asiakkaalle. Sen toimintaa sääntelevät lait ja määräykset. (Ylikoski 2001.)

3.2 Palvelun määrittely

Palvelu on asiakkaan ja asiakaspalvelijan yhdessä muodostama tapahtuma. Asiakas on prosessin yksi suurimmista vaikuttajista. Palvelujen monimutkaisuus johtuu siitä, että palvelua tuotetaan ja kulutetaan samalla hetkellä. Palvelua voidaan kuvata aineettomaksi, sillä siitä ei jää mitään käteen, paitsi koettu tunne ja elämys. (Grönroos 2009.)

Palvelu voidaan määritellä vuorovaikutukseksi, teoksi, tapahtumaksi, toiminnaksi, suoritukseksi tai valmiudeksi, jossa asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvästä, ajan tai materiaalin säästönä jne. (Rissanen 2006.)

Palvelu voidaan käsittää laajemminkin kuin vain palvelutapahtumana. Palvelua voi olla myös esimerkiksi jokin kone, mutta toimitustapa on myös osa palvelua. Tämän lisäksi myös hallintoon liittyvä palvelut kuten laskutus ovat asiakkaalle suunnattuja palveluja. Niitä ei vain mielletä palveluiksi, koska erinäistä palvelutapahtumaa ei käydä. (Grönroos 2009.)

Palvelu koostuu asiakkaan yrityksestä muodostamasta mielikuvasta, saamastaan palvelusta, hänen omasta sekä asiakaspalvelijan tunnetilasta sekä tulkinnoista.

(Lahtinen & Isoviita 2001.) Asiakkaan näkökulmasta katsottuna palvelua on kaikki se toiminta tai reaktiot, joista hän kokee maksavansa. Palvelun tuottaminen voi olla sidoksissa tavaraan, mutta palvelutapahtuma on aineeton eikä tavallisesti johda tuottamiseen liittyvien konkreettisten elementtien omistusoikeuteen. (Ylikoski 2001.)

3.3 Laadun määrittely

Laadun määrittelyn vaikeus tulee esille myös siinä, että asiakkaan kriteerit palvelusta ovat eri kuin asiakaspalvelijan kriteerit siitä, mikä on hyvää palvelua. Asiakkaalle palvelun laatu määräytyy suuresti saadun tunnetilan perusteella, asiakaspalvelija määrittelee palvelun laadun taas sen kannalta, että onko työ suoritettu hyvin. (Rissanen 2005.) Yksi tärkeimmistä asiakkaan mielikuvaan vaikuttavista tekijöistä on palvelun henkilökohtaistaminen eli yksilöinti. Asiakkaat tuntevat itsensä tärkeiksi, kun he kokevat saavansa palvelua joka vain heitä varten. (Eräsalo 2011.)

Julkisen sektorin palvelun laatua arvioidessa pitää ottaa huomioon julkisen hallinnon erityispiirteet. Julkisessa hallinnossa laadulle ei voida asettaa vaateita pelkästään kuluttajakeskeisestä näkökulmasta. Julkiset laitokset toimeenpanevat poliittisten tahojen määrittämiä palveluja niissä raameissa, jotka on päätetty poliittisella tasolla. (Lumijärvi & Jylhäsaari 1999.)

Ohessa on koottu julkisen palvelujen laatutekijöitä ”Julkisen sektorin laatulinjauksia” – julkaisusta (Valtiovarainministeriö 1998) . Kooste antaa hyvän kuvan julkisen sektorin palvelun laadun määrittelyn monitahoisuudesta.

Laatutekijöitä on muun muassa:

- asiakaskeskeisyys ja palvelujen saatavuus;
- luotettavuus ja turvallisuus;

- asiakkaiden tasapuolinen ja yhdenvertainen kohtelu;
- luottamuksellisuus;
- tiedon tarkkuus ja ajantasaisuus sekä virheiden korjaaminen;
- asiallisuus ja ystävällisyys palvelutilanteissa;
- henkilöstön koulutus ja ammattitaito;
- asioiden hoito viivytyksettä.

Hyvä laatu on julkisella sektorilla monen tekijän summa. Palvelun arvoihin kuuluu julkisissa palveluissa tasa-arvo, yhdenvertaisuus, demokratia ja kumppanuus. On tärkeää huomata, että laatuun eivät kuulu julkisella sektorilla vain niin sanotut markkinalaadun ominaisuudet (asiakaskeskeisyys, ystävällisyys jne.), vaan myös yhteiskunnallisen laadun piirteet, kuten luotettavuus ja turvallisuus. (Lumijärvi & Jylhäsaari 1999.)

3.4 Palvelutaso ja palveluosaaminen

Palvelutaso on yksi logistiikan tehokkuuden mittareista. Sen tehtävänä on tuottaa arvokasta tietoa toiminnasta, jota voidaan siten muokata kohti tavoiteltavaa tehokkuutta. Palvelutasoa voidaan ajatella saatavuutena. Korkea palvelutaso tuo yritykselle uusia asiakkaita ja ylläpitää hyviä ja kestäviä suhteita jo olemassa olevien asiakkaiden kanssa. (Karrus 2003.)

Kaikkeen yrityksissä tehtävään työhön kuuluu palvelu eli kaikki yritykset ovat myös palveluyrityksiä. Viimeisten kymmenen vuoden aikana monet yksityiset ja julkiset yritykset ja myös yhteisöt ovat tiedostaneet asiakassuhteet ja palvelun kiitettävästi. Laatu sekä palveluun että kaikkeen muuhunkin tekemisen kuuluvana on alkanut aueta ja siirtyä käytäntöön. Laatu on palvelullinen elementti ja vahva kilpailutekijä, nämä asiat kulkevat käsi kädessä. (Honkola & Jounela. 2000.)

Paljolti jo havaitaan, että tärkeintä on asiakkaiden käsitys ja kokemukset yrityksen toiminnasta, ei se, mitä yrityksen sisällä kuvitellaan asiakkaan pitävän tärkeänä. Palvelukokonaisuuden, siis koko yrityksen toiminnan onnistuminen riippuu täysin henkilöstön ja peliketjun toiminnasta ja niiden jatkuvasta kehittämisestä. (Honkola & Jounela. 2000.)

Palvelukokonaisuuden hallinta on todellista palveluosaamista. Tiivistettynä se on sekä tekniikan hallintaa, eli asiakkaiden tarpeiden vastaavia tuotteita ja tuotantoprosessin täydellistä hallintaa, että taiteellista vaikutelmaa, eli yhteistoiminnan ja vuorovaikutuksen hallintaa. Toiminnan onnistumista arvioi sekä asiakas että yritys itse. Laatusertifikaatti kertoo asiakkaalle, että asiaan on kiinnitetty huomiota. (Honkola & Jounela. 2000.)

Palvelukokonaisuuteen voidaan tietenkin liittää ja usein liitetäänkin konkreettinen tuote, siksi käsitteet palvelu ja palvelutuote voidaan rinnastaa. Palvelut koetaan ja niihin kohdistuu odotuksia, jotka perustuvat todellisiin tarpeisiin, aikaisempiin kokemuksiin mutta myös toisten kokemuksiin ja kertomuksiin palvelusta ja niistä tarjonneista yrityksistä. Palvelu toteutuu joka kerta eri tavalla, koska asiakas on yleensä eri henkilö mutta niin on asiakaspalvelijakin. (Honkola & Jounela. 2000.)

Palvelut eivät säily eikä niitä voi varastoida, mutta silti asiakas hakee vähintään yhtä hyvää elämystä uudestaan, ja siksi hän palaa samaan kauppaan, ravintolaan, lomakohteeseen tai ostaa samanmerkkisen auton. Kokemukset ja elämykset säilyvät ja varastoituvat. Palvelukonseptin pitää toimia joka alalla, vaikkei toimija asiakasta koskaan näkisikään. Tästä esimerkkinä ovat muun muassa verkkopalvelut ja verkkokauppa. (Honkola & Jounela. 2000.)

Palveluosaaminen kattaa käytännössä yrityksen koko toiminnan. Palveluosaamisessa on oleellista pystyä hahmottamaan se, mitä pitää tehdä

kaikkine toimenpiteineen ja toisaalta miten se tehdään mahdollisimman tyylikkäästi. (Honkola & Jounela. 2000.)

Palveluosaamisen tekniikan hallintaan kuuluvat jatkuvat tuntuman säilyttäminen toimintaympäristöön ja asiakkaisiin, palvelun onnistunut tuotteistaminen, logistisen järjestelmän eli palveluketjun toimivuus, organisaation ihmisten osaaminen, yhteistyö sekä johtaminen, toiminnan ohjaus ja niihin liittyvät järjestelmät. Kaikkien näiden sisään rakentuu paljon asioista, palveluosaaminen siis todella kattaa koko yrityksen toiminnan. (Honkola & Jounela. 2000.)

Asiakkaan ja sidosryhmien kannalta katsottuna hyvin toimiva palvelusuhde näkyy sovittuna oikeana palveluna oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa sekä asiointiin vaivattomuutena ja kitkattomuutena. Asiakkaat osaavat nykyään odottaa hyvää palvelua, tavallinen ei oikein riitä, koska valinnan mahdollisuuksia on usein paljon. Oikea palvelu oikeaan aikaan, oikeassa paikassa vaivattomasti ja mukavasti on usealle asiakkaalle itsestään selvä perusodotus. Perusodotuksen täyttymisestä asiakas on valmis maksamaan jopa hieman ylimääräistä, riman alituksesta ei kukaan halua maksaa. (Honkola & Jounela. 2000.)

3.5 Jätelaki

2000-luvun aikana on ryhdytty kiinnittämään entistä tarkempaa huomiota ympäristönsuojeluun ja kestäväen kehityksen edistämiseen sekä Suomessa että maailmalla. Ympäristönsuojelu ja kestäväen kehityksen mukainen näkökulma ovat tulleet mukaan useiden yritysten arvoihin ja samalla muodostuneet jopa jonkinasteiseksi trendiksi. Ilmastonmuutos ja sään erilaiset ilmiöt eivät rajoitu valtioiden ongelmiksi, vaan esimerkiksi aavikoituminen pakottaa valtiot ympäristöyhteistyöhön.

EU säätelee ympäristönsuojelua koskevaa lainsäädäntöä, jolla tuetaan kestävästä kehitystä, luonnon monimuotoisuuden säilyttämistä ja ilmastonmuutoksen torjumista. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä 2006/12/EY jätteistä säädetään muun muassa, että jäsenvaltioiden on kiellettävä jätteiden hylkääminen, upottaminen ja valvomaton loppukäsittely. EU:n jäsenmaiden on edistettävä jätteiden vähentämistä, kierrätystä ja tuettava uudelleenkäyttöä.

Kunnallinen päätöksenteko perustuu kuntalakiin. Ylintä päätäntävaltaa kunnassa käyttää asukkaiden valitsema valtuusto. Valtuusto vastaa kunnan toiminnasta ja taloudesta. Lisäksi valtuusto voi siirtää toimivaltaansa kunnan muille toimielimille sekä luottamushenkilöille ja viranhaltijoille. (KunL 13 §, 14 §.)

Kunnan tulee jätehuoltoviranomaisena hyväksyä jätehuoltomääräykset. Kunnassa näiden noudattamisen valvonnasta vastaa kunnallinen ympäristönsuojelun viranomainen, jolla tarkoitetaan ympäristönsuojeluhallintoa. Jätelaki velvoittaa kunnallisen jätehuoltoviranomaisen osallistumaan alueellisen jätesuunnitelman valmisteluun elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten tukena (JäteL 23 §, 24 §). Kunnan tulee järjestää neuvontaa, tiedotusta ja valistusta jäteasioissa (JäteL 93 §).

Kunta päättää jätemaksuista. Kunta kattaa jätehuollon järjestämisestä aiheutuvat kustannukset jätemaksuilla. Jätelaki perustuu jätteen lajiin, laatuun, määriin ja noutokertoihin. (JäteL 78 §, 79 §.) Laki jättää kunnalla mahdollisuuden perustellulla syyllä kohtuullistaa jätemaksua (JäteL 81 §).

Jätteenkuljetuksen voi hoitaa kunta tai kiinteistön haltijan järjestämä jätteenkuljetus. (JäteL 36 §, 37 §.) Kunnan jätehuoltopalveluja ja niiden jätteiden kuljetusta ja lajittelua koskevat laatuvaatimukset määritellään jätelain 34 §:ssä. Uudessa jätelaissa kunnan jätehuoltoviranomaisten on pidettävä rekisteriä jätteen kuljetuksista ja merkittävät kuljetuksia koskevat tiedot rekisteriin. Rekisterin

käytännön hoito voidaan hoitaa jäteyhtiöissä, mutta kunta on kuitenkin vastuussa rekisterin pidosta. (JäteL 95 §, 96 §.)

Jätelain tarkoituksena on ehkäistä jätteistä ja jätehuollosta aiheutuvaa vaaraa ja haittaa terveydelle ja ympäristölle sekä vähentää määrää ja haitallisuutta. Lain tarkoituksena on edistää luonnonvarojen kestävästä käyttöä, varmistaa toimiva jätehuolto ja ehkäistä roskaantumista. Lakia sovelletaan jätteeseen, jätehuoltoon ja roskaantumiseen sekä tuotteisiin ja toimintaan, joista syntyy jätettä. (JäteL 1 §, 2 §). Jätelain lisäksi jätteistä aiheutuvan ympäristön pilaantumisen ehkäisemisestä on säädetty myös ympäristönsuojelulaissa.

Jätteellä tarkoitetaan ainetta tai esinettä, joka on haltijalle jollain tavalla turha ja jonka haltija on poistanut tai aikoo poistaa käytöstä. Jäte voi olla myös haltijan velvollisuus poistaa käytöstä. (JäteL 5 §.) Korkean elintason vuoksi Suomessakin syntyy jätettä paljon, mitä jätelaki pyrkii vähentämään. Kotitalouksien kulutustavat ja – tottumukset vaikuttavat jätteen syntymiseen. Mitä enemmän ostetaan valmispakkauksia ja pitkälle valmisteltuja tuotteita, esimerkiksi elintarvikkeiden einesvalmisteita, sitä enemmän jätettä syntyy. Jätteen lajittelu ja jalostaminen ja kehittynyt viime aikoina, mutta jalostusta olisi syytä kehittää.

Aikaisemmin voimassa ollut jätelaki oli vuodelta 1993. Siinä ei varsinaisesti painotettu jätteen synnyn ehkäisyä, niin kuin uudessa toukokuussa 2012 voimaan tullessa laissa.

Jätelain 2 §:ssä säädetään jätelain soveltamisala. Jätelakia sovelletaan jätteeseen, jätehuoltoon ja roskaantumiseen sekä tuotteisiin ja toimintaan, joista syntyy jätettä. Laissa säädetään myös soveltamiseen liittyvät rajaukset. Jätettä on monenlaista, eikä tämän lain tarkoituksena ole esimerkiksi säätää ilmaan johdettavista päästöistä. Näitä varten on olemassa toinen laki. Jätelaki määrittää myös jätteen. Jätelain 5 §:n mukaan jätteellä tarkoitetaan ainetta tai esinettä, jonka

sen haltija on poistanut tai aikoo poistaa käytöstä taikka on velvollinen poistamaan käytöstä. Jätelain soveltamisala on siis melkoisen laaja.

Jätelaki koskettaa kaikki kotitalouksia. Ennen uudistusta voimassa ollut jätelaki oli vuodelta 1993. Uudistuksella sekä ajanmukaistettiin jätelainsäädäntö Suomessa että säädettiin se Euroopan jätedirektiivin osoittamaan suuntaan. Muutos on ymmärrettävä, sillä ympäristöön, kierrätykseen ja muuhun hyödyntämiseen liittyvät kysymykset ovat olleet voimakkaasti esillä 2000-luvun aikana. Suoraan kaatopaikalle menevän jätteen määrää pyritään minimoimaan radikaalisti ja tietysti tällä uudella jätelailla pyritään ehkäisemään jätteen syntyä.

4 TUTKIMUSKYSYMYS JA – MENETELMÄ

Opinnäytetyön tutkimuskysymys on miten jätelain uudistus ja Westenergyn aloittaminen muuttaa Vestia Oy:n palvelukokonaisuutta.

Vestia Oy kuntien omistama jätehuolto-yhtiö, joka järjestää osakaskuntiensa puolesta niiden vastuulla olevan lakisääteisen jätehuollon. Perustehtävänä on hoitaa jätehuollon käytännön järjestelyt osakaskuntien alueella. Jätteiden vastaanoton, käsittelyn ja kuljetusten lisäksi yhtiö järjestää kotitalouksien hyötyjätehuollon ja jäteneuvonnan. Uusi jätelaki tuo mukanaan muutoksia yhtiön palvelutasoon muun muassa niin, että omistajakuntien on perustettava yhteinen jätelautakunta hoitamaan jätehuollon viranomaistehtäviä.

Jätelainsäädännön ensimmäinen periaate on, että jätteen syntymistä pitäisi ehkäistä. Nykyisessä kulutusyhteiskunnassa se on melkein mahdotonta. Jätehuolto-yhtiöllä ei ole juurikaan vaikutus mahdollisuuksia, jätteen syntyminen riippuu meistä itsestämme. Toinen peruseriaate on, että jätteet on hyödynnettävä. Ensiksi on hyödynnettävä jätteen sisältä materiaali ja jos tämä ei ole mahdollista, hyödynnetään jätteiden sisältä energia. Vasta sitten kun edellä mainitut toimenpiteet eivät ole mahdollisia, voidaan jäte loppusijoittaa kaatopaikalle.

Jotta jätelain vaatimukset saavutetaan, oli yhtiön toiminnassa tehtävä isoja harppauksia. Suurin muutos tapahtui jätteiden hyödyntämisessä, kun yhtiö yhdessä neljän muun vastaavan jäteyhtiön kanssa omistama Westenergy Oy:n jätteenpolttolaitos valmistui syksyllä 2012 ja aloitti toimintansa. Westenergy on yksi merkittävä osa palvelujen uudistamista, joka pohjautuu lainmuutokseen. Toimenpiteellä yhtiö on varautunut jätteiden kaatopaikkakieltoon, koska asia on ollut tiedossa jo pitkään lainvalmistelun aikana.

Jätelaissa tapahtuneiden muutosten ja Westenergyn käynnistyminen muutti yhtiön palvelukokonaisuutta tietyiltä osilta, joten tarkentavat tutkimuskysymyksiä ovat:

- Mitkä muutokset näkyvät kotitalousasiakkaalle?
- Millä tavoin muutokset vaikuttavat kotitalousasiakkaalle tarjottaviin palveluihin?
- Minkälaiset vaikutukset muutoksilla on yleisesti Vestia Oy:n palvelukokonaisuuteen?

Tutkimuskysymyksiin etsitään vastausta käsiteanalyttisellä tutkimusmenetelmällä. Käsiteanalyysin ensimmäinen vaihe on analyysin kohteena olevan käsitteen valinta. Valitun käsitteen tulisi olla tarkoituksenmukaisesti perusteltavissa ja riittävän tunnettu. Käsiteanalyysia tehdessä tulisi välttää sellaisia alkeellisia termejä, joista voidaan mainita vain esimerkkejä. Valitun käsitteen tulisi olla siis tarpeeksi tunnettu, jotta siitä on löydettävissä tietoa ja tutkimus ylipäättään tehtävissä. (Puusa 2008.)

Analyysin toisessa vaiheessa tuodaan esille analyysin laatimisen tarkoitus tai tavoitteet, jotta analyysin lopputuloksen käyttötarkoitusta voidaan arvioida. Yksinkertaisimmillaan toisen vaiheen tehtävä on vastata kysymykseen miksi analyysi on tehty. Käsiteanalyysi soveltuu käytettäväksi esimerkiksi sellaisessa tapauksessa, että tutkittavan ilmiön alueelta on jo olemassa käsitteitä, mutta niiden käyttö on epäselvää. Silloin yhtä tai useampaa käsitettä voidaan selventää käsiteanalyysin avulla. (Puusa 2008.)

Kolmannessa vaiheessa tutkijan tulisi kartoittaa mahdollisimman laajasti erilaisia esimerkkejä käsitteen käytöstä. Alkuvaiheessa tiedon hankintaa ei tarkasti rajata, vaan päinvastoin pyritään tutustumaan mahdollisimman moneen käsitteen

käyttötapaan. Tämä auttaa tutkijaa havaitsemaan käsitteeseen liitettävät ominaispiirteet. (Puusa, 2008.)

Analyysissa tulisi tutkia kaikkia käsitteen näkökohtia, mutta tämä voi joissain tilanteissa olla hankalaa tai turhaa. Tämän vuoksi rajausta voi suorittaa esimerkiksi analyysin toisessa vaiheessa asetetun tavoitteen perusteella ja myöhemmin analyysin neljännessä vaiheessa. (Puusa 2008.)

Neljäs vaihe käsiteanalyysissa koostuu tutkittavan käsitteen ominaispiirteiden nimeämisestä. Ominaispiirteet ovat niitä piirteitä, jotka analyysin kolmannessa vaiheessa esiintyvät muita mainittuja piirteitä useammin. Nämä piirteet luetteloimalla voidaan luoda alustavien kriteerien luettelo ja analysoitava käsite erotella lähikäsitteistään tai läheisestä ilmiöstä. Jos käsitteelle löytyy runsaasti käyttötapoja, voidaan jatkoanalyysin laajuutta kaventaa, eli rajata työtä. (Puusa 2008.)

Opinnäytetyön tavoitteena on siis kuvata olennaisimmat muutokset kotitalousasiakkaan näkökulmasta katsottuna. Tarkastelun lopputuloksena tehdään yhtiölle palvelutasomääritys, jonka tarkoituksena on esittää Vestia Oy:n tarjoamat palvelut kotitalouksille.

5 JÄTELAIN UUDISTUS

Uusi jätelaki ja siihen liittyvät muut lait tulivat voimaan toukokuussa 2012. Jätelain lainsäädännön kokonaisuudistuksen tavoitteena on ajanmukaistaa alan lainsäädäntö vastaamaan nykyisiä jäte- ja ympäristöpolitiikan painotuksia sekä EU-lainsäädännön vaatimuksia.

Jätelainsäädännön uudistuksen tarkoituksena on ehkäistä jätteestä ja jätehuollosta aiheutuvaa vaaraa ja haittaa terveydelle ja ympäristölle, vähentää jätteen määrää ja haitallisuutta sekä edistää materiaalitehokkuutta, jätteen hyödyntämistä ja luonnonvarojen kestävästä käyttöä. Lain tarkoitus on myös varmistaa toimiva jätehuolto ja ehkäistä roskaantumista. (www.ymparisto.fi/jatelainuudistus.)

5.1 Mikä muuttuu?

Uudistuksen jälkeen kunnilla on velvollisuus järjestää vastuulleen kuuluvan jätteen huolto, johon kuuluvat jätteen keräys, kuljetus, hyödyntäminen ja loppukäsittely. Kunnan vastuualueen piiriin kuuluvat jätteet ovat asumisen jätteet, loma-asumisen jätteet ja julkisessa toiminnassa syntyvät jätteet. (JäteL 32 §.)

Kuluttajan silmissä muutokset eivät ole suuria. Kuluttaja tulee hyötymään uuden lain määräysten kiristymisestä. Keväällä 2012 voimaan tullessa laissa tuottajien vastuu kasvaa ja samalla valvontaa lisätään ja tällöin mahdolliset laiminlyönnit saadaan suuremmalla todennäköisyydellä pois markkinoilta. Uutena valvonnan työkaluna on laiminlyöntimaksu, jolla on mahdollisuus rangaista toimijoita jätelainsäädännön laiminlyönneistä.

Jätelaki ohjaa kuluttajaa tekemään ympäristöystävällisempiä valintoja esimerkiksi pakkausjätteen vähentämiseksi, sillä kuluttajalle tulee halvemmaksi kotitalouden jätemäärän väheneminen. Samalla jätelaki ohjaa kuluttajaa kierrätykseen, sillä esimerkiksi vaatteiden vieminen kirpputorille on taloudellisesti kannattavampaa, kuin niiden mieltäminen jätteeksi.

5.1.1 Jätehuollon etusijajärjestys (jätehierarkia)

Uuteen jätelakiin on otettu uudistuneen EU-lainsäädännön mukainen viisiportainen jätehierarkia eli jätehuollon etusijajärjestys. Jätehierarkian toteuttamiseksi ehdotetaan toimia, joilla tähdätään jätteen määrän ja haitallisuuden vähentämiseen, jätteen kierrätyksen ja muun hyödyntämisen lisäämiseen sekä jätteen kaatopaikka käsittelyn vähentämiseen. Viranomaisen ja julkisoikeudellisen laitoksen ja yhteisön on omassa toiminnassaan mahdollisuuksien mukaan käytettävä kestäviä, korjattavia, uudelleen käytettäviä, kierrätettäviä ja kierrätetyistä raaka-aineista valmistettuja tuotteita sekä palveluita, joissa syntyy mahdollisimman vähän jätettä. (JäteL 11 §.)



KUVIO 2: Jätehuollon etusijajärjestys

Ensisijaisesti on vähennettävä jätteen määrää ja haitallisuutta. Mikäli jätettä syntyy, jätteen haltijan on ensisijaisesti valmistettava jäte uudelleenkäyttöä varten tai toissijaisesti kierrätettävä jäte. Ellei kierrätys ole mahdollista, jäte on hyödynnettävä muulla tavoin, esimerkiksi energiana. Jäte voidaan sijoittaa kaatopaikalle tai loppukäsitellä muulla tavoin vain, jos hyödyntäminen ei ole mahdollista. (www.ymparisto.fi/jatelainuudistus.)

5.1.2 Kunnan viranomais- ja palvelutehtävät

Kunnalle kuuluvista jätehuollon viranomaistehtävistä huolehtii kunnan määräämä kuntalaissa (365/1995) tarkoitettu toimielin (kunnan jätehuoltoviranomainen). Mikäli kunta on siirtänyt 43 § :n mukaisesti kunnan jätehuollon järjestämiseen liittyvän palvelutehtävän hoidettavaksi kuntien omistamassa yhtiössä, kunnan jätehuoltoviranomaisena toimii yhteistoiminta-alueen kuntien yhteinen toimielin tai näiden perustama kuntayhtymä. (JäteL 23 §.)

Kunta voi järjestää kunnan jätehuoltoviranomaisen tehtävät siten kuin kuntalaissa säädetään:

1. hoitamalla toiminnan itse
2. sopimuksin yhdessä muun kunnan kanssa
3. olemalla jäsenenä toimintaa hoitavassa kuntayhtymässä

(JäteL 26 §.)

Uudessa jätelaissa selvennetään kunnan viranomais- ja palvelutehtäviä. Jätehuollon palvelutehtäviä on jätteen vastaanotto, kuljetus, käsittely, jätemaksujen laskutus, jäteneuvonta sekä näihin liittyvät hallinnolliset tehtävät. Jätehuollon viranomaistehtäviä ovat muun muassa päätökset kuljetusjärjestelmästä, vapautuksista, kunnan jätehuoltomääräyksistä, jätetaksasta ja jätemaksuista. Uudessa jätelaissa kunnilla on velvollisuus perustaa yhteinen toimielin, kunnan jätehuoltoviranomainen, viranomaistehtävien hoitamista varten, mikäli palvelutehtävät hoidetaan kuntien yhteisessä osakeyhtiössä. (Jalkanen, P. Jätelaki road show, PowerPoint. 2011.)

5.1.3 Jätehuollon järjestäminen

Jätteen haltijalla (esimerkiksi kiinteistön omistaja) on päävastuu jätehuollon järjestämisestä paitsi kunta vastaa asuinkiinteistöistä sekä julkisista ja vastaavista palveluista tulevien yhdyskuntajätteestä. Tuottaja (= tuotteen valmistaja tai maahantuoja) vastaa tuottajavastuun piiriin kuuluvien tuotteiden jätehuollosta (keräyspaperi, pakkaukset, sähkö- ja elektroniikkalaitteet, ajoneuvon renkaat, ajoneuvot sekä paristot ja akut). Jätteen haltijan laiminlyödessä velvollisuutensa vastuu siirtyy kiinteistön haltijalle, jos tämä on sallinut toiminnan.

5.1.4 Kunnan vastuulle kuuluvat jätteet

Kunnan on järjestettävä seuraavien (paitsi vaarallisten jätteiden) jätteiden jätehuolto:

1. Vakituksessa asumisessa, vapaa-ajan asumisessa, asuntolassa ja muussa asumisessa syntyvä jäte, mukaan lukien sako- ja umpikaivoliete
2. sosiaali- ja terveyspalveluissa ja koulutustoiminnassa syntyvä yhdyskuntajäte
3. valtion, kuntien, seurakuntien ja muiden julkisoikeudellisten yhteisöjen sekä julkisoikeudellisten yhdistysten hallinto- ja palvelutoiminnassa syntyvä muu kuin 2 kohdassa tarkoitettu yhdyskuntajäte
4. liikehuoneistossa syntyvä yhdyskuntajäte, joka kerätään kiinteistöllä yhdessä 1 – 3 kohdassa tarkoitetun jätteen kanssa
5. muu kuin yhdyskuntajäte, joka kerätään yhdessä 1 – 4 kohdassa tarkoitetun jätteen kanssa alueellisessa putkikeräys- tai muussa vastaavassa keräysjärjestelmässä

Kunnan on tämän lisäksi järjestettävä asumisessa syntyvän vaarallisen jätteen vastaanotto ja käsittely. Maa- ja metsätaloudessa syntyvän vaarallisen jätteen vastaanotto ja käsittely kuuluu kunnan vastuulle, jollei kysymys ole kohtuuttomasta määrästä jätettä. (JäteL 32 §.)

Kunnan on järjestettävä muun kuin 32 §:ssä tarkoitetun jätteen jätehuolto, jos jätteen haltija tätä muun palvelutarjonnan puutteen vuoksi pyytää ja jäte on laadultaan ja määrältään soveltuvaa kuljetettavaksi tai käsiteltäväksi kunnan jätehuoltojärjestelmässä. (JäteL 33 §.)

Kunnan vastuulle eivät kuulu edellä mainituissa toiminnoissa syntyvät jätteet, jotka toimitetaan tuottajan järjestämään jätehuoltoon tai juomapakkausten palautusjärjestelmään. Kunta voi kyllä täydentää tuottajan järjestämää

vastaanottoa ja järjestää erilliskerätyn pakkausjätteen kuljetuksen kiinteistöstä. (www.ymparisto.fi/jatelainuudistus.)

Kunnan on jätehuollon järjestämisessä huolehdittava siitä, että käytävissä on tarpeen mukaan kiinteistöittäin jätteenkuljetus sekä siitä, että tarjolla on riittävästi vaarallisen jätteen ja muun jätteen alueellisia vastaanottoaikoja, jotka ovat vaivattomasti jätteen tuottajien saavutettavissa. Kunnan on huolehdittava siitä, että käytävissä on riittävän monipuoliset muut jätehuoltopalvelut, kuten etusijajärjestyksen mukainen mahdollisuus jätteen erilliskeräykseen. Jätteen keräys ja kuljetus tulee järjestää ja mitoittaa niin, että ne vastaavat mahdollisimman hyvin syntyvän jätteen määrää ja laatua. Jätteenkuljetuksen ja jätteen alueellisen vastaanoton järjestelyistä tulee tiedottaa riittävästi ja riittävän usein. (JäteL 34 §, 35 §.)

Kunta vastaa, että sen vastuulle kuuluvan jätteen kuljetus järjestetään kiinteistön haltijan järjestämästä paikasta joko kunnan keskitetysti järjestämänä tai kiinteistön haltijan järjestämänä jätteenkuljetuksena (toisin sanoen kiinteistö tilaa kuljetuksen ja kuljettaja toimittaa jätteen kunnan määräämään vastaanotto- tai käsittelypaikkaan). Kunta voi päättää, että tietyillä alueilla ei järjestetä kiinteistökeräystä esimerkiksi syrjäisen sijainnin vuoksi. Jos kunta ei järjestä kuljetusta kiinteistöittäin, kunnan on järjestettävä alueellinen vastaanottoaika. (www.ymparisto.fi/jatelainuudistus.)

5.1.5 Tuottajavastuu

Uuden jätelain myötä alan pelisäännöt selkiytyvät. Pakkausten, myös kuluttajien pakkausjätteiden jätehuoltovastuu siirtyy täysin tuottajien vastuulle. Aikaisemmin kunta on huolehtinut kuluttajien pakkausjätteistä. Tuottajan vastuu tulee tarkoittamaan sitä, että tuotteen tuottaja tai maahantuojia huolehtii tulevaisuudessa

tuotteesta syntyneestä jätteestä, keräyksestä, kuljetuksesta ja hyödyntämisestä. Tähän asti tuottaja ovat vastanneet vain elinkeinotoiminnan pakkausjätteestä. Kuluttajapakkauksista on huolehtinut kunta ja kustannukset kunta on hoitanut kunnan jätemaksulla. Kuntien vastuulla olevat alueelliset keräyspisteet tulevat siirtymään jossain vaiheessa tuottajien vastuulle. (JäteL 47 §.)

Uudessa jätelaissa korostetaan etusijajärjestyksen merkitystä kaikessa toiminnassa. Etusijajärjestyksellä edellytetään tuotteen tekijältä vastuullista käyttäytymistä tuotteiden koko elinkaaren ajaksi. (JäteL 8 §.)

Jätelakia valmistellen työryhmän mukaan tuottajat tulevat todennäköisesti siirtämään kustannukset pakkauksen hintaan. Pakkausten jätehuolto jatkuu nykyisenlaisena kunnes siirtymäkausi päättyy 2014. (www.ymparisto.fi/jatelainuudistus.)

Muutoksia tulee myös tuotteen jakelija velvollisuuksiin. Jakelijalla (eli yleensä kauppialla) on velvollisuus vastaanottaa maksutta kannettavat paristot ja akut ilman vaatimusta uuden tuotteen ostosta vastaanoton edellytyksenä, kotitalouksien sähkö- ja elektroniikkalaitteet, joiden tilalle ostetaan uusi vastaava laite, moottorikäyttöisen ja muun ajoneuvon tai laitteen renkaat, jos ne lajiltaan ja määrältään vastaavat ostettavia uusia renkaita sekä pantillisia juomapakkauksia kohtuullinen määrä myynnissä olevaan määrään nähden. (www.ymparisto.fi/jatelainuudistus.)

5.1.6 Jätehuollon maksut

Kunnan on lain mukaan perittävä järjestämästään jätehuollosta jätemaksua, jolla katetaan sille tehtävän hoitamisesta aiheutuvat kustannukset. Jätteen

loppukäsittelystä perittävällä maksulla on katettava vähintään 21 §:ssä tarkoitetut kustannukset. Jättemaksun on vastattava kunnan tarjoamaa palvelutasoa ja mahdollisuuksien mukaan kannustettava jätteen määrän ja haitallisuuden vähentämiseen sekä etusijajärjestyksen mukaiseen jätehuoltoon. Jättemaksu, jolla katetaan jäteneuvonnasta, rekisterin ylläpidosta ja muista vastaavista jätehuollon järjestämiseen liittyvistä tehtävistä aiheutuvat kustannukset, voidaan periä erillisenä perusmaksuna. Perusmaksulla voidaan kattaa myös vaarallisen jätteen ja muun jätteen alueellisten vastaanottoaikkojen perustamisesta ja ylläpidosta kunnalle aiheutuvat kustannukset. Jättemaksulla saa kerätä enintään kohtuullista tuottoa pääomalle. (JäteL 78 §.)

Kunnan jättemaksun perusteita ovat jätteen laji, laatu, määrä ja noutokerrat. Lisäksi perusteina voidaan käyttää myös jätteen keräys- ja kuljetusolot kiinteistöllä ja noutoalueella, kunnan keräysvälineiden käyttö sekä kuljetusmatka kuljetettaessa jäte yksittäisenä kuljetuksena. Jättemaksun perusteena voidaan käyttää kiinteistöllä asuvien henkilöiden määrää, kiinteistön käyttötarkoitusta tai muuta vastaavaa perustetta, jos jätteen määrää tai laatua on vaikea luotettavasti selvittää tai jos se on tarpeellista ympäristö- tai terveyshaittojen ehkäisemiseksi tai jätehuollon järjestämiseksi. Perusmaksun perusteita ovat kiinteistöllä asuvien henkilöiden lukumäärä tai kiinteistön käyttötarkoitus taikka muu vastaava peruste. Perusmaksu voidaan määrittää joko kiinteistö- tai talouskohtaisena. Jättemaksun perusteista määrätään tarkemmin kuntien hyväksymässä jätetaksassa. (JäteL 79 §.)

Kunnan jättemaksun on velvollinen maksamaan kiinteistön haltija tai muu jätteen haltija, jonka jätteen jätehuollon kunta järjestää. Kunnan jätehuoltoviranomainen määrää jättemaksun kunnan hyväksymän jätetaksan mukaisesti. (JäteL 80 §, 81 §.)

6 WESTENERGY OY AB

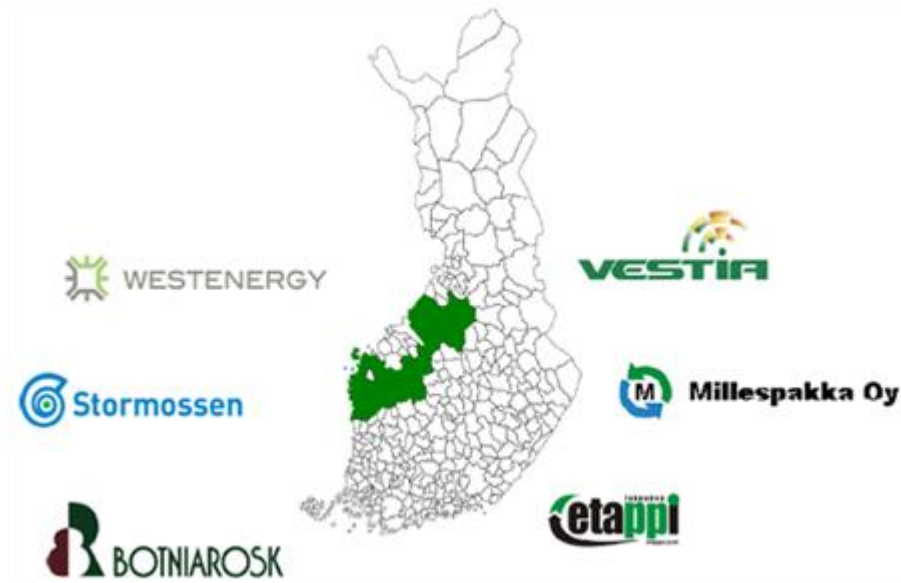
Kunnan tulee järjestää asumisjätteen ja muun vastuullaan olevan jätteen käsittely. Jätteen käsittely tarkoittaa muun muassa kierrätyksen, muun hyödyntämisen tai loppusijoituksen järjestämistä. Kierrätyksessä jäte valmistetaan tuotteeksi, materiaaliksi tai aineeksi joka alkuperäiseen tai muuhun tarkoitukseen; jätteen kierrätyksenä ei pidetä jätteen hyödyntämistä energiana eikä jätteen valmistamista polttoaineeksi tai maantäyttöön käytettäväksi aineeksi.

Vuonna 2008 hyväksytyn vuoteen 2016 ulottuvan valtakunnallisen jättesuunnitelman mukaan kaatopaikoille sijoitettavan yhdyskuntajätteen määrää on vähennettävä kolmannekseen, jätteiden energiana hyödyntäminen kolminkertaistettava ja kierrätystä lisättävä puolella. Biohajoavan jätteen sijoittamista kaatopaikalle on vähennettävä niin, että vuonna 2016 kaatopaikalle sijoitetaan enää neljännes syntyvästä biohajoavasta jätteestä. (www.kunnat.net.)

Uuden jätelain nojalla annetun jäteasetuksen tavoitteena on, että elinkeinotoiminnan ja muiden jätteenhaltijoiden ja kunnallisen jätehuollon sekä tuottajavastuujärjestelmän toimin vähintään 50 paino% yhdyskuntajätteestä kierrätetään viimeistään vuoteen 2016 mennessä. (www.kunnat.net.)

Biohajoava jäte (jätettä, joka voi hajota aerobisesti tai anaerobisesti, kuten elintarvike-, puutarha-, paperi-, kartonki- ja puujäte) voidaan hyödyntää energiana ja materiaalina. Jätelain kokonaisuudistukseen liittyen ollaan parhaillaan valmistelemassa biohajoavan jätteen ja muun orgaanisen aineksen kaatopaikkakieltoa. Tällainen kiello tullaan sisällyttämään uuden jätelain nojalla annettavaan kaatopaikka-asetukseen. (www.kunnat.net.)

Jätelain kokonaisuudistusta silmällä pitäen on Vestia Oy yhdessä neljän (Stormossen, Millespakka Oy, Botniarosk ja Lakeuden Etappi Oy) kunnallisen jäteyhtiön kanssa varautuneet kaatopaikkakieltoon rakentamalla jätevoimalan hoitamaan jätteiden energiahyödyntämisen Vaasan lähelle, Mustasaaren. Westenergy Oy Ab on kaupallista voittoa tavoittelematon jätteen hyödyntämissyhtiö. Se toimii omakustannusperiaatteella eikä jaa osinkoa omistajilleen. (www.westenergy.fi.)



KUVIO 3: Westenergy Oy Ab:n omistajat

”Hanke on ainutlaatuinen, sillä yhtiön osakkaat toimivat viiden maakunnan ja yli viidenkymmenen kunnan alueella. Yhtiön viisi omistajaa vastaavat yli 400 000 asukkaan jätehuollon järjestämisestä. Yhtiön avulla koko alueelle pystytään tarjoamaan samanlaista ja – hintaista jätehuoltoa polttoon soveltuvan jätteen osalta. Omakustannusperiaatteella toimiva laitos pystyy tarjoamaan omistajilleen

ja sitä kautta kaikille kuntalaisille parhaan mahdollisen käsittelyhinnan.”
(www.westenergy.fi.)

”Vaasan Sähkön kanssa solmittu yhteistyösopimus takaa aina markkinoiden mukaisen hinnan jätteenpoltolla tuotetusta energiasta. Energian hinta peilautuu suoraan porttimaksuihin ja siitä edelleen kuntalaisten maksamiin käsittelymaksuihin. Vastaava yhteistyö kunnallisen jätehuoltosektorin ja energiayhtiön välillä on Suomen mittakaavassa ainutlaatuista.”
(www.westenergy.fi.)

Jätevoimalan rakentaminen alkoi vuonna 2009, kun laitokselle saatiin ympäristölupa ja rakennuslupa. Maatyöt aloitettiin vuoden 2009 aikana. Vuonna 2010 kilpailutettiin betoniurakka, aloitettiin betonityöt ja viimeisteltiin maatyöt. Vuoden 2011 alussa alkoi kattilan asennus, heinäkuussa 2011 savukaasujen puhdistuslaitteiston asennus ja marraskuussa turbiinin ja generaattorin asennus.

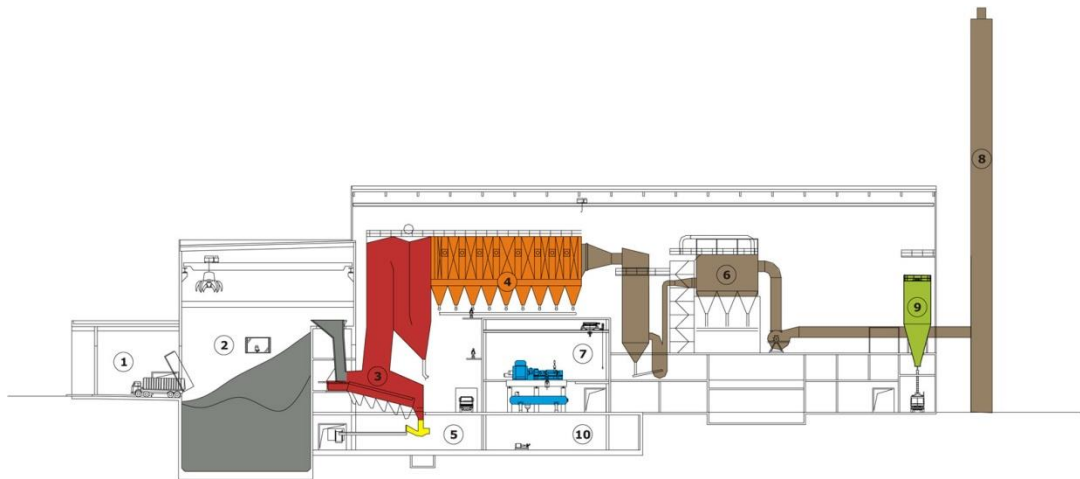
Vuoden 2012 keväällä laitoksen testaus alkoi tarkistuksilla ja yksittäisten laitteiden teknisillä testeillä. Laitoksessa tehdään yhteensä melkein 10 000 erilaista tarkistusta tai testiä. Heinäkuussa 2012 alkoi laitoksen testiajo ja koepoltot yhtiöiden keräämällä jätteellä. Ensimmäinen jätekuorma sytytettiin Westenergyn jätteenpolttolaitoksessa elokuussa 2012. Sekä sähkön että lämmön tuottaminen käynnistyi elokuun aikana. Virallisesti laitos vihittiin käyttöön lokakuussa 2012. Tuotannollinen toiminta alkoi vuoden 2013 alussa.

5.1 Toimintaperiaate

Jätevoimala käyttää polttoaineena sellaista poltettavaa jätettä, joka ei sovellu muuhun hyötykäyttöön. Suurin osa poltettavista jätteistä on tavallista asumisessa

syntyvää jätettä. Laitoksessa voidaan myös hyödyntää erilaisia teollisuuden jätteitä, kuten elintarviketeollisuuden ja puunjalostusteollisuuden jätteitä, kaupan entisiä elintarvikkeita sekä maatalouden jätteitä. (www.westenergy.fi.)

Yhtiö ottaa vastaan ja käsittelee jäteyhtiöiden poltettavat jätteet. Yhtiö myy poltossa syntyvän höyryn energiayhtiölle, joka tekee siitä sähköä ja kaukolämpöä. Energialaitos maksaa höyrystä tuotetun sähkön ja kaukolämmön markkinahinnan mukaan.



KUVIO 4: Jätevoimala; 1. Kippaushalli, 2. Jätekammer, 3. Tulipesä, 4. Kattila, 5. Pohjakuona, 6. Savukaasujen puhdistus, 7. Turbiini, 8. Savupiippu, 9. Siilot, 10. Kaukolämpökeskus

Jätevoimala polttaa noin 20 000 kiloa jätettä tunnissa. Kokonaishyötysuhde on noin 85 %. Tuottaa vuodessa noin 80 GWh sähköä ja 280 GWh kaukolämpöä.

7 MUUTOKSET VESTIAN JA KOTITALOUSASIAKKAAN SILMIN

Tässä kappaleessa käsittelen tarkemmin muutoksien vaikutuksia Vestian palvelukokonaisuuteen. Muutokset muuttavat jonkin verran kotitalousasiakkaalle tarjottavia palveluita muun muassa niin että sekajäte muuttuu poltettavaksi jätteeksi.

7.1 Etusijajärjestys

Jätehuollon periaatteena on etusijajärjestys.



KUVIO 5: Jätehuollon etusijajärjestys

Ensisijaisesti on pyrittävä välttämään jätteen syntymistä. Mikäli jätettä syntyy, se on valmistettava uudelleenkäyttöä vasten tai kierrätettävä. Ellei kierrätys ole mahdollista, jäte on hyödynnettävä aineena tai energiana. Jäte toimitetaan

kaatopaikalle vain, jos sen hyödyntäminen ei ole teknisesti tai taloudellisesti mahdollista.

Otetaan esimerkki. Matti Meikäläinen menee ruokakauppaan ostaakseen aamupuurolleen mansikkahilloa. Jos ensisijaisesti on ajateltava niin, että pitää jätteen määrää vähentää eli silloin Matti keittäisi hillonsa itse (kohta 1) mutta tässä tapauksessa Matilla ei ole mahdollisuutta siihen, joten hän päätyy marketin hillohyllylle. Valittavana on joko lasipurkilla tai muovipurkilla oleva hillo. Jos Matti valitsee lasipurkillisen hillon, hänelle jää jätteeksi hillon loputtua lasipurkki. Toissijaisesti piti jäte uudelleenkäyttää (kohta 2), joten Matti vie purkin autotalliin ja käyttää purkkia irtomuttereiden säilytykseen. Kun purkkia ei enää muttereiden säilytykseen tarvita, vie Matti lasipurkin kierrätykseen aluekeräyspisteelle (kohta 3). Hyödynnä (kohta 4) osiossa kuvioon astuu jätehuoltoyhtiö, joka huolehtii että aluekeräyspisteellä kuljetettu jäte päätyy hyötykäyttöön. Vestian tapauksessa lasijäte murskataan ja käytetään soran korvikkeena. Tässä vaiheessa lasipurkin taival päättyy tähän mutta mikäli kyseessä olisi ollut jokin muu jäte, jota ei olisi voinut hyödyntää (esimerkiksi PVC- muovi, jota on esimerkiksi lasten muovileluissa) olisi se saman kaavan kautta päätynyt lopulta loppusijoitettavaksi kaatopaikalle, sillä PVC-muovia ei voi hyödyntää polttamalla sen sisältämien myrkköjen vuoksi.

Käytännössä etusijajärjestys sitoo enemmänkin ammattimaisia toimijoita, kuten jätteen tuottajia, käsittelijöitä ja kerääjiä kuin kotitalousasiakasta. Ennen uudistustakin on Vestia omissa jätteen lajitteluoppaissa opastanut kotitalousasiakkaita kierrättämään jätteensä oikein (lasipurkit lasinkeräyksen, paperit paperinkeräykseen jne.). Sen sijaan Westenergyn aloittamisen myötä on jätteen energiana hyödyntäminen mahdollista, sillä oman jäteastian sisältö menee jatkossa jätevoimalan polttoaineeksi. Turhaksi käynyt tuote (mikäli ei ole polttoon kelpaamatonta kuten vaaralliset jätteet) hyödynnetään energiana eikä se päädy enää kaatopaikalle.

7.2 Kunnan viranomaistehtävät

Uudistuksen myötä kunnalle kuuluvista jätelain mukaisista jätehuollon tehtävistä jatkossa huolehtii kunnan jätehuoltoviranomainen eli jätelautakunta. Aikaisemmin näitä tehtäviä on hoitanut kunnan ympäristösihteeri.

Jätelautakunnan toimivaltaan kuuluu muun muassa jätehuoltomääräysten hyväksyminen, jätehuoltomääräyksistä poikkeamisesta päättäminen, jätteenkuljetusjärjestelmästä päättäminen, jätetaksan hyväksyminen, jätemaksujen maksuunpano, jätemaksumuistutusten käsittely sekä jätemaksujen kohtuullistamispäätökset.

Käytännössä tämä tarkoittaa Vestian kotitalousasiakkaan kohdalta sitä, että hän asioi esimerkiksi jäteastian tyhjennysvälin pidentämisen ja laskun reklamointi asioissa jätelautakunnan kanssa.

7.3 Jätehuollon järjestäminen ja kunnan vastuulle kuuluvat jätteet

Kunnan tulee järjestää asumisjätteen ja muun vastuullaan olevan jätteen käsittely. Jätteen käsittely tarkoittaa mm. kierrätyksen, muun hyödyntämisen tai loppusijoittamisen järjestämistä. Kierrätyksestä jäte valmistetaan tuotteeksi, materiaaliksi tai aineeksi joko alkuperäiseen tai muuhun tarkoitukseen.

Kunnan vastuulla olevan jätteen kuljetusjärjestelmä voi olla edelleenkin joko kunnan järjestämä eli kilpailuttama taikka kunnan niin päättyessä kiinteistönhaltijan tilaama eli sama kuin vanhan jätelain mukainen sopimusperusteinen jätteenkuljetus. Kuntien päätöksenteolle kiinteistönhaltijan järjestämästä (sopimusperusteisesta) jätteenkuljetusjärjestelmästä on kuitenkin

säädetty nimenomaiset edellytykset. Laissa on nimenomainen säännös siitä, että kunta voi siirtää jätehuollon toteuttamiseen liittyviä tehtäviä kuntien tätä tarkoitusta varten perustamalle ja kuntien yhdessä omistamalle yhtiölle.

Käytännössä tämä muuttunut lainkohta ei näy Vestian kotitalousasiakkaalle millään tavalla. Toiminta on jo vuodesta 1999 ollut Vestian hoidossa ja jatkunee samalla tavalla kuin tähänkin asti. Omistajakuntiansa alueen kotitalousasiakkaita palvelee Ylivieskan jätekeskus, jossa hyötyjätteet esikäsitellään ja siirtokuormataan eteenpäin. Jätekeskuksessa käsitellään itse pilaantuneita maa-aineksia sekä hiekan- ja rasvanerotuskaivojen lietteitä. Hyödyntämiskelvottomat jätteet loppusijoitetaan kaatopaikalle.

Vestian jätteenkuljetuksen piirissä on noin 40 000 kotitaloutta. Päivittäin tyhjennetään noin 2 500 jäteastiaa. Kaikista kiinteistöistä haetaan poltettavaa jätettä (ennen Westenergyn aloittamista sekajätettä). Kiinteistökohtaisen jätekuljetuksen lisäksi Vestian palveluihin kuuluu myös alueellisia jätteiden keräys- ja vastaanottopalveluita. Alueelliset palvelut koostuvat ekopisteistä (kierrätettäville jätteille), hyötyjäteasemista (satunnaisesti syntyville jätteille, kuten sähkölaitteet, vaaralliset jätteet tai remontti- ja siivousjätteille), vaarallisten jätteiden keräysautosta (niillä alueilla missä ei ole hyötyjäteasemaa) ja jätekeskuksesta.

7.5 Tuottajavastuu

Tuottajavastuulle kuuluvien jätteiden jätehuollon järjestämiseen liittyviä vastuista ja velvollisuuksia on täsmennetty. Tuottajavastuun piiriin kuuluvia tuotteita ovat romurenkaat, keräyspaperi, romuajoneuvot, sähkö- ja elektroniikkaromu, paristot, akut ja nyt myös pakkausjäte. Olennainen muutos on pakkausjätteen täysi tuottajavastuu, joka toteutetaan koko maan kattavalla aluekeräysverkostona. Verkoston luomiselle on laissa siirtymäaika vuoden 2014 toukokuuhun asti. Jos

pakkausjätettä ei toimiteta tuottajan keräykseen, kunnan vastuulla olevilla kiinteistöillä syntyvä jäte on edelleen kunnan vastuulla vaikka se olisikin pakkausjätettä.

Laissa on erityinen säännös siitä, että jos tuottaja ei järjestä maksutonta kiinteistökohtaista keräystä kunnat voivat huolehtia täydentävän pakkausjätteen erilliskeräyksen järjestämisestä kiinteistöillä. Tällaisessa tapauksessa pakkausjätteen kiinteistökohtaisesta lajittelusta ja erilliskeräyksestä voidaan antaa kunnallisia jätehuoltomääräyksiä. Tämän kunnallisen keräyksen kustannukset peritään jätemaksuina. Pakkausjäte itsessään toimitetaan tuottajalle.

Lisäksi laissa on kunnille säädetty oikeus kunnallisen jätehuollon osana täydentää yleensäkin tuottaja vastuun alaisten jätteiden keräystä siltä osin kuin tuottaja ei sitä järjestä. Tämä voi koskea muutakin tuottajavastuun alaista jätettä kuin pakkauksia. Kunnan täydentävä pakkausjätteen alueellinen erilliskeräys perustuu tähän säännökseen. Myös näissä keräyksissä kerätty tuottajavastuunalainen jäte on toimitettava tuottajan järjestämään jätehuoltoon.

Jätelakia valmistelleen työryhmän mukaan pakkausten jätehuolto jatkuu todennäköisesti nykyisenlaisena kunnes siirtymäkausi päättyy 2014. Käytännössä kotitaloudet palauttavat kartongin, pienmetallin ja lasin edelleen ekopisteille.

Todennäköisesti jatkossakin kauppa haluaa tehdä tiivistä yhteistyötä kuntien ja jätelaitosten kanssa. Pakkauksien keräys säilyy siirtymäajan jälkeenkin kauppojen pihalla sijaitsevilla ekopisteillä, työryhmän mukaan sivummalla sijaitsevia pisteitä saatetaan vähentää ja keskittää keräystä keskeisille paikoille kuten kauppojen pihalle.

Tuottajavastuuseen kohdistunut muutos ei juurikaan vaikuta kotitalousasiakkaan jätteen lajitteluun saati Vestian palveluihin. Ekopisteillä jatkunee kartongin, paperin, pienmetallin ja lasin erilliskeräys. Akut, sähkö- ja elektroniikkaromu toimitetaan edelleen hyötyjäteasemille. Autonrenkaille ja autonromuille on omat keräyspisteensä ja paristot voit toimittaa kaupoissa oleviin keräyslaatikoihin.

7.6 Jätehuollon maksut

Kunnalla on oikeus periä jätemaksua järjestämästään jätehuollosta. Jätteen käsittelystä aiheutuviin kustannuksiin on pakollista kantaa jätemaksu, jolla katetaan vähintään käsittelypaikkojen perustamisesta, käytöstä, käytöstä poistamisesta ja jälkihoidosta aiheutuvat kustannukset.

Jätelain mukaan jätemaksu voi muodostua yhdestä tai useammasta maksusta. Perinteisesti jätemaksu on muodostunut kuljetusmaksusta ja käsittelymaksusta. Kotitalousasiakkaalle tämä on näkynyt laskussa ns. jäteastian tyhjennysmaksuna, joka pitää sisällään käsittely- ja kuljetusmaksuosuuden. Viime aikoina on esiintynyt myös tarvetta kiinteistö- tai talouskohtaisen niin sanotun eko- tai perusmaksun käyttöönotto. Sitä peritään kaikilta niiltä, joiden käytettävissä on niillä katettavat erityispalvelut, kuten jätteiden hyödyntäminen, hyödynnettävien ja kotitalouksien vaarallisten jätteiden keräily sekä tiedotus ja neuvonta.

Jotta jätemaksut voidaan määrätä ja maksuunpanna, tulee olla olemassa jätetaksa. Jätetaksa on asiakirja, joka sisältää luettelon käytössä olevista jätemaksuista ja niiden laskentaperusteista. Jätetaksalla täydennetään jätelain säännöksiä. Jätetaksan hyväksyy yleensä valtuusto tai valtuuston määräämä muu toimielin. Jätelain uudistuksen jälkeen Vestian toimialueella taksan hyväksyy jätelautakunta. Kunnassa on oltava voimassa oleva jätetaksa, jotta julkisoikeudellista jätemaksua voidaan periä. Taksan tulee kannustaa jätteen määrän ja haitallisuuden vähentämiseen sekä jätteiden hyödyntämiseen.

Jättemaksu on yksittäinen maksu, joka peritään jätteen haltijalta (esim. kotitalousasiakkaalta) jätehuollosta kunnalle aiheutuvien kustannusten kattamiseksi. Maksujen tulee olla läpinäkyviä, että asiakas tietää mistä hänen maksunsa muodostuu. Jätelakiin perustuva, taksan mukainen jättemaksu on julkisoikeudellinen maksu, joka voidaan periä maksunsa laiminlyöneeltä maksuvelvolliselta suoraan ulosottoteitse.

Jättemaksun tulee vastata tarjottua palvelutasoa ja kannustaa jätteen määrän ja haitallisuuden vähentämiseen sekä jätteen hyödyntämiseen. Jättemaksun määräämisen yleisinä perusteina ovat jätteen laji, laatu, määrä ja noutokerrat. Perusteina voi näiden lisäksi olla myös keräys- ja kuljetusolot kiinteistöllä (esimerkiksi yli 10 metriä pitkä keräysvälinen siirtomatka).

Jätehuollon kustannukset on edelleen katettava maksuilla, myös uuden kunnan jätehuoltoviranomaisen toiminta. Tämä tulee tarkoittamaan sitä, että uutena maksuna jäteastian tyhjennysmaksun lisäksi tulee perusmaksu. Perusmaksulle on myös jätelaissa nimenomainen maininta.

Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että jokainen Vestia Oy:n alueella vakinaiseen asumiseen käytettävä asuinkiinteistö ja vapaa-ajan asunto on velvollinen suorittamaan jätehuollon perusmaksun. Perusmaksu määrätään jokaiselle asuinhuoneistolle ja sen suuruus on porrastettu kiinteistön asuinhuoneistojen lukumäärän mukaan. Perusmaksu laskutetaan kerran vuodessa siltä, joka omistaa tai hallitsee asuinkiinteistön laskutusvuoden ensimmäisenä päivänä tai ottaa huoneiston käyttöön laskutusvuoden aikana. Perusmaksun laskutustiedot perustuu Väestörekisterikeskuksen väestöjärjestelmän rakennus- ja huoneistorekisteriin ilmoitettuihin tietoihin.

Tällä perusmaksulla katetaan jätelain 78 §:n mukaisesti sellaisia jätehuollon kustannuksia, joita ei voida periä aiheuttamisperiaatteen mukaisesti palvelun määrään perustuvana maksuna yksittäisiltä jätteen tuottajilta. Näitä kustannuksia ovat muun muassa:

- jäteneuvonta ja tiedotus
- ekopisteet
- hyötyjäteasemat
- vaarallisten jätteiden vastaanotto ja käsittely
- jätelautakunnan toiminta
- edellä mainittujen palvelujen osuus hallinnosta

Muutoin jätemaksun osalta tilanne säilynee entisellään. Jäteastian tyhjennys laskutetaan kolmen kuukauden välein ja maksu perustuu jäteastian kokoon ja tyhjennyskertoihin. Kerran vuodessa jätelaskun yhteydessä normaalien jäteastian tyhjennysmaksujen lisäksi laskussa näkyy perusmaksu.

7.7 Westenergyn käynnistyminen

Jätevoimala käyttää polttoaineena sellaista poltettavaa jätettä, joka ei sovellu muuhun hyötykäyttöön. Pääosa poltettavasta jätteistä on tavallista asumisessa syntyvää jätettä. Koska laitoksen koepoltot alkoivat heinäkuussa 2012, aloitettiin poltettavan jätteen erilliskeräys hyvissä ajoin, jotta laitoksella olisi jätettä mitä polttaa.

Poltettavan jätteen erilliskeräys ei juuri näy tavallisen kotitalouden elämässä eikä se muillakaan kiinteistöillä vaadi erityisiä toimenpiteitä. Kierrätys jatkuu entisellään

paperin, lasin, metallin ja kartongin osalta. Kierrätettävät jätteet tuodaan entiseen tapaan ekopisteille.

Kiinteistöjen sekajäteastiat ovat poltettavan jätteen astioita. Aikaisemmin kierrätyskelvoton jäte jouduttiin laittamaan kaatopaikalle. Tulevaisuudessa sekin pystytään hyödyntämään. Vaasan lähelle valmistunut jätevoimala muuttaa energiaksi ne jätteet, jotain ei voida kierrättää tai muuten hyödyntää. Pääosa poltettavista jätteistä on tavallista asumisessa syntyvää jätettä. Niin sanottu kaatopaikkajätettä, joka loppusijoitetaan jatkossakin kaatopaikalle, syntyy kotitalouksissa erittäin vähän, lähinnä vain remonttien tai suursiivouksien yhteydessä. Kaatopaikkajätettä otetaan jatkossa vastaan hyötyjäteasemilla ja Ylivieskan jätekeskuksessa maksua vastaan.

Ekopisteiltä kerätty muovi on tähän mennessä toimitettu kierrätyspolttoaineeksi. Nyt kun poltettavaa jätettä kerätään omalta kotipihalta, muovit laitetaan omaan jäteastiaan, sillä koko jäteastian sisältö menee polttoaineeksi. Muovin keräys ekopisteiltä on päällekkäinen, turha ja kallis järjestelmä, joten sen lopettaminen oli järkevää, kun jäteautot käyvät kuitenkin jokaisen kotiportilla. Ekopisteillä olevia muoviastioita ei poistettu, vaan vaihdettiin muille jätteille, kuten kartongin tai paperin käyttöön.

Koska muovi vie astioissa tilaa, on selvää että tyhjennysväleihin ja astiakokoihin tulee muutoksia. Tämä edellyttää kotitalousasiakkaalta aktiivista seuranta astian täyttymisestä ja ilmoittamaan mahdollisista muutoksista asiakaspalveluun.

8 PALVELUTASOMÄÄRITYS

Tässä kappaleessa esitellään Vestia Oy:n palvelutasomääritys, joka pohjautuu jätelain uudistukseen ja Westenergyn käynnistymisen aiheuttaviin muutoksiin.

Jätehuollon periaatteena on etusijajärjestys. Tämä velvoite tulee jo jätelaista (Jätel 11§). Ensisijaisesti on pyrittävä välttämään jätteen syntymistä. Mikäli jätettä syntyy, se on valmistettava uudelleenkäyttöä vasten tai kierrätettävä. Ellei kierrätys ole mahdollista, jäte on hyödynnettävä aineena tai energiana. Jäte toimitetaan kaatopaikalle (Ylivieskan jätekeskus) vain, jos sen hyödyntäminen ei ole teknisesti tai taloudellisesti mahdollista. Tämän vuoksi palvelutasossa esitellään kotitalousasiakkaalle ne hyödyntämiskanavat (ekopisteet jokapäiväisille, hyödynnettäville jätteille, hyötyjäteasemat ja jätekeskuksen lajittelupiha satunnaisesti syntyville isommille jätteille ja vaarallisille jätteille (kiertävä keräysauto) sekä oman jäteastian poltettava jäte), joilla he voivat omalta osaltaan noudattaa etusijajärjestystä.

Valtakunnallisen jätesuunnitelman mukaan kaatopaikoille sijoitettavan yhdyskuntajätteen määrää on vähennettävä kolmannekseen, jätteiden energiana hyödyntäminen kolminkertaistettava ja kierrätystä lisättävä puolella. Jätelain kokonaisuudistusta silmällä pitäen on Vestia Oy yhdessä neljän (Stormossen, Millespakka Oy, Botnjarosk ja Lakeuden Etappi Oy) kunnallisen jäteyhtiön kanssa varautunut kaatopaikkakieltoon rakentamalla jätevoimalan hoitamaan jätteiden energiahyödyntämisen (Poltettavan jätteen hyödyntäminen energiana).

Kunnan tulee järjestää asumisjätteen ja muun vastuullaan olevan jätteen käsittely, myös kesäasukkaiden jätteen käsittely. Jätteen käsittely tarkoittaa mm. kierrätyksen, muun hyödyntämisen tai loppusijoittamisen järjestämistä. Kunnan vastuulla olevan jätteen kuljetusjärjestelmä voi olla edelleenkin joko kunnan

järjestämä eli kilpailuttama taikka kunnan niin päättäessä kiinteistönhaltijan tilaama eli sama kuin vanhan jätelain mukainen sopimusperusteinen jätteenkuljetus. Vestia Oy:n toiminta-alueella jätteenkuljetus toteutetaan kunnan järjestämänä jätteenkuljetuksena niin, että jäteyhtiö kilpailuttaa jätekuljetukset. Vestia järjestää jätteiden kuljetuksen, hyödyntämisen ja käsittelyn.



Vestia Oy:n palvelutaso 2014

1. Johdanto

Tässä palvelutasomäärittelyssä esitetään Vestia Oy:n tarjoamat palvelut kuntalaisille. Tarkoituksena on määrittää ne yleiset periaatteet jätehuollon palveluista, joiden katsotaan sisältyvän jätemaksutaksan mukaisiin maksuihin. Määrittelyn avulla pyritään selventämään palveluntarjontaa ja varmistamaan jätteen tuottajien tasapuolinen kohtelu. Tätä palvelutasomäärittelyä voidaan käyttää myös arvioinnin tukena, mikäli jätteen haltija katsoo jätemaksun olevan kohtuuton.



Kuva 1. Vestia Oy:n toiminta-alueen kunnat

Vestia Oy:n toiminnan periaatteet on määritelty yhtiön omistajakuntien välisessä osakassopimuksessa. Jätelainsäädännön lisäksi jätteenhaltijan velvollisuuksia on täsmennetty jätehuoltomääräyksillä. Perittävät jätemaksut, niiden kattavuus ja määräämisen perusteet on määritelty jätemaksutaksassa.

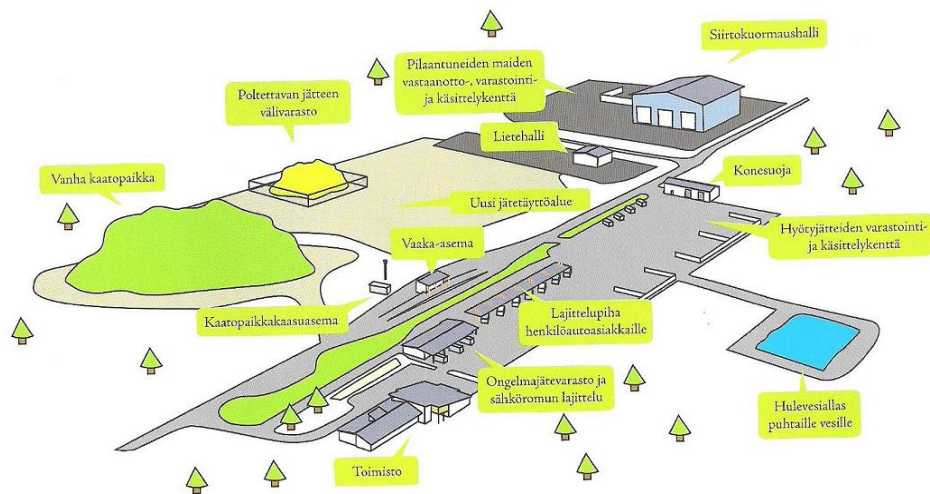
2. Poltettavan jätteen hyödyntäminen energiana

Viiden pohjanmaan kunnallisen jäteyhtiön (Lakeuden Etappi Oy, Stormossen Oy Ab, Vestia Oy, Botniarosk Oy Ab ja Millespakka Oy) yhteishankkeena toteutettu ja omistama Westenergy Oy Ab jätevoimala aloitti toimintansa elokuussa 2012.

Jätevoimalahanke edesauttaa Vestia Oy:tä toteuttamaan valtakunnalliset jätehuoltotavoitteet ja kiristyvän lainsäädännön vaatimukset. Jätevoimalassa hyödynnetään energiana muun muassa kunnan

järjestämässä jätteenkuljetuksessa kotitalouksista erikseen kerätty kierrätyskelvoton polttoon soveltuva jäte.

3. Vestia Oy:n jätekeskus



Kuva 2. Vestia Oy:n jätekeskus Ylivieskassa

Vestia Oy:n jätekeskus sijaitsee Ylivieskassa. Jätekeskus toimii alueellisen jätehuollon keskuksena, jossa otetaan vastaan loppusijoitettavan jätteen lisäksi erilaisia hyöty- ja vaarallisia jätteitä. Suurin osa hyötyjätteistä siirtokuormataan eteenpäin käsittelylaitoksille. Ylivieskan jätekeskuksessa käsitellään puhtaat ja pilaantuneet maa-ainekset, betoni- ja kiviainesjätteet sekä lasijäte. Betoni-, kiviaines- ja lasijäte murskataan soran korvikkeeksi. Puhtaat maa-ainekset käytetään loppusijoitusalueen jätetäytön peittomaana sekä penkan luiskien rakentamiseen.

Tuottajavastuun alaisuuteen kuuluvaa sähkö- ja elektroniikkaromua otetaan vastaan jätekeskuksessa ja hyötyjäteasemilla. Vastaanotettu romu viedään hyödynnettäväksi tuottajayhteisöille.

Vanhalle loppusijoitusalueelle on rakennettu mikroturbiini. Mikroturbiinilla kerätään talteen metaanikaasua, joka usean eri vaiheen kautta tuottaa kaiken sähkön ja lämmön jätekeskuksen alueella. Tällä toiminnalla Vestia Oy hoitaa ympäristövelvoitettaan eikä päästä haitallista metaanikaasua ilmakehään. Jätekeskuksen alueella sijaitsee myös henkilöasiakkaita palveleva lajittelupiha.

Jätekeskukseen rakennettiin poltettavan jätteen siirtokuormaushalli, josta kunnan järjestämässä jätteenkuljetuksessa kerätyt poltettavat jätteet kuormataan yhdistelmäajoneuvoihin, jotka kuljettavat poltettavan jätteen jätevoimalaan energiana hyödynnettäväksi. Suurilta asuinkiinteistöiltä, sairaaloilta ja kouluilta kerättävä biojäte hyödynnetään Stormossenin biokaasulaitoksella.

4. Hyötyjäteasemat ja jätekeskuksen lajittelupiha

Vestia Oy: n toiminta-alueen kotitalouksilla on käytössä 15 hyötyjäteasemaa. Hyötyjäteasemat ja jätekeskuksen lajittelupiha on tarkoitettu vastaanottoaikoiksi kotitalouksissa satunnaisesti syntyville jätteille ja suuremmille jätteille tai peräkärrykuormille kuten remonti- ja siivousjätteille. Kunnat, virastot, yritykset ja laitokset hoitavat jätehuoltonsa omien kanaviensa kautta.

Hyötyjäteasemalle ja lajittelupihalle voi tuoda vaarallisia jätteitä, kodinkoneita ja sähkölaitteita (kaikkia kodinlaitteita, joissa on töpseli tai paristo), metalliromua, pahvia, kartonkia, puujätettä, kestopuuta, betoni- ja tiilijätettä. Lajittelupihalla ja hyötyjäteasemalla vastaanotetaan myös sellaisia satunnaisia poltettavan jätteen eriä ja lajittelemattomia kaatopaikkajätteen eriä, jotka ei sovellu kiinteistön omaan astiaan. Näiden lisäksi kesäisin hyötyjäteasemalla ja lajittelupihalla vastaanotetaan piha- ja puutarhajätettä. Kerralla vastaanotettava määrä on enintään henkilöauton

peräkärriäinen. Henkilöauton peräkärriä suuremmat kuormat otetaan vastaan Ylivieskan jätekeskuksessa.

Hyötyjäteasemilla ja lajittelupihalla asiakkaat lajittelevat jätteensä jäteaseman hoitajan opastuksella eri keräysastioihin, joissa ne kuljetetaan jatkokäsittelyyn. Hyötyjäteasemalla ja lajittelupihalla voi maksaa käteisellä tai pankkikortilla.

Hyötyjäteasemat ovat avoinna pääsääntöisesti kerran viikossa. Hyötyjäteasemat ovat avoinna kesäaikaan klo 14–19 ja talvisin klo 14 -17. Lajittelupiha on avoinna maanantaista perjantaihin klo 8 -17 ja toukokuun lauantait klo 8 – 13.

Kunnan velvollisuutena on järjestää asumisessa syntyneiden jätteen vastaanottopalvelut ja palvelujen käyttömahdollisuus riippumatta yksittäisen asukkaan palvelun käytöstä. Valtaosa jäteasemin kustannuksista, kuten ylläpito ja hallinto, syntyvät jäteaseman käytöstä riippumatta. Tämän vuoksi jäteasemien palvelut katetaan perusmaksulla.

4.1. Kiertävä keräysauto vaarallisille jätteleille

Alavieskassa, Merijärvellä ja Siikalatvassa otetaan kotitalouksien vaarallisia jätteleitä vastaan kiertävässä vaarallisten jätteen keräysautossa. Alavieskassa kiertävä jäteauto on joka neljäs tiistai, Merijärvellä joka neljäs torstai, Siikalatvan Kestilässä joka toinen tiistai ja Siikalatvan Piippolassa joka toinen tiistai.

Sekä hyötyjäteasemalle, lajittelupihalle että kiertävään keräysautoon voi tuoda maksutta kohtuullisen määrän vaarallista jätettä. Yhdeltä asiakkaalta otetaan yhdellä kertaa vastaan enintään 400 l jäteöljyä, 200 l polttoöljyä, 20 kpl öljynsuodattimia, 10 kpl akkuja ja 20 kg maaleja ja lakkoja.

5. Ekopisteet

Vestian toiminta-alueella on 210 ekopistettä. Ekopisteet on tarkoitettu kotitalouksien jokapäiväisille kierrätettävillä jätteillä. Kaikilla pisteillä kerätään keräyspaperia, lasipurkkeja ja pienmetallia. Keskustajamissa on lisäksi keräyspisteet kartongille. UFF aloitti vuonna 2012 vaatekeräyksen Vestian ekopisteillä. Vaatekeräysastioita sijoitettiin yhteensä 32 kappaletta kaiken kaikkiaan 29 ekopisteelle. Vaatekeräysastioiden tyhjennyksen hoitaa UFF. Vestia tarjoaa ekopisteet UFF:n käyttöön ja huolehtii keräyspaikkojen alueellisesta kunnossapidosta.



Kuva 3. Vestian toiminta-alueen ekopiste.

Perusmaksulla katetaan pisteiden perustamisesta, ylläpidosta, tyhjennyksestä ja jätteiden käsittelystä sekä hallinnosta aiheutuvat kustannukset.

Ekopisteiden astioiden tyhjentämisestä huolehtivat Vestia Oy:n toimeksiannosta kunnittain valitut urakoitsijat. Astioiden tyhjentämisen lisäksi ekopisteiden siistiminen aiheuttaa huomattavia kuluja.

Vestia Oy tekee yhteistyötä alueen apteekkien kanssa, joihin voi palauttaa maksutta vanhentuneet ja käytöstä poistetut lääkkeet sekä elohopeakuumemittarit.

6. Kesäasukkaiden jätehuolto

Vestia Oy:n toiminta-alueen kesäasukkaiden on kuuluttava järjestettyyn jätehuoltoon vähintään kesämökillä vietetyn oleskeluajan. Ensisijaisesti mökkien tulee käyttää kiinteistökohtaista astiaa, mikäli tie soveltuu jätteenkuljetuskalustolle. Palvelusta veloitetaan normaalin taksan mukainen jäteastian tyhjennysmaksu. Oman astian vaihtoehtona on yhteinen jäteastia naapurin kanssa eli niin sanottu kimppa-astia.

7. Kiinteistökohtainen jätteiden keräys

Vestia Oy:n toiminta-alueella jätteenkuljetus toteutetaan kunnan järjestämänä jätteenkuljetuksena niin, että jätteyhtiö kilpailuttaa jättekuljetukset. Vestia järjestää jätteiden kuljetuksen, hyödyntämisen ja käsittelyn.

Kiinteistökohtaisesta jätteiden keräilystä perittävät taksan mukaiset maksut vastaavat tarjottua palvelutasoa, koska maksut määräytyvät kiinteistölle tehtyjen todellisten tyhjennyskäyntien perusteella. Jätehuoltomääräysten mukaisesti jäteastia voi olla yhteinen naapurin kanssa.

Asuinkiinteistön on liityttävä kunnan järjestämän jätteenkuljetukseen, jos kiinteistön jätteenkuljetuksen järjestäminen jätelain 32–33 § mukaan kuuluu kunnan vastuulle.

Vestian toiminta-alueella on jokaisella kiinteistöllä oltava kiinteistökohtainen poltettavan jätteen astia (ellei kuulu kimppa-astiaan naapurin kanssa). Taloyhtiöllä tulee lisäksi olla biojäteastia, jos huoneistoja on vähintään 10,

sekä metallin- ja lasinkeräysastiat. Kiinteistöt, joilla vähintään 5 huoneistoa, voivat halutessaan liittyä biojätteen erilliskeräykseen.

8. Neuvonta ja tiedotus

Vestia Oy:lle kuuluu lakisääteiset neuvonta-, tiedotus- ja valistustehtävät. Neuvonta suunnataan siten, että se vastaa parhaiten kuntalaisten tarpeisiin. Jäteneuvontaa tehdään puhelimitse, ohjeiden postituksella sekä jäteneuvontaverkoston (4H-kerho) kanssa. Tiedottaja vierailee tarvittaessa kouluissa tai erilaisissa kerhoissa kertomassa jätehuollosta. Jäteneuvontapalveluita saa myös henkilökohtaisesti vierailemalla Ylivieskan jätekeskuksessa. Jätekeskukseen voi tutustua ryhmänä tiedottajan opastuksella. Jäteneuvontaa on myös mahdollista saada blogin, Roskasakkia, ja facebook-profiilin kautta. Näiden lisäksi Vestia jakaa vuosittain maksuttoman vuosikalenterin, jonka infisivuille on koottu jätehuollon keskeisimmät asiat.

Tiedotukseen kuuluvat lehdistötiedotteet ajankohtaisista asioista, joita julkaistaan sanomalehdissä tai kuntatiedotteissa.

9 POHDINTA

Uusi jätelaki ja Westenergyn käynnistyminen vaikutti muun muassa ekopisteverkoston sekä jätehuollon maksurakenteeseen. Kodin jäteastiasta tuli poltettavan jätteen astia. Muovia ei enää tarvitse kuljettaa ekopisteelle vaan sen voi laittaa omaan jäteastiaan, josta se päätyy jätevoimalaan energiana hyödynnettäväksi. Palveluverkoston ylläpito katetaan perusmaksulla, aivan kuten esimerkiksi sähkö- ja vesihuollossa.

Jätehuollon maksurakenteen muutos näkyy Vestian jätelaskutuksessa perusmaksuna. Normaalin jäteastian tyhjennysmaksun lisäksi jätelaskussa kotitalousasiakkaalta peritään myös perusmaksu. Perusmaksulle on ollut tarvetta, sillä jätteiden käsittelyn ympäristövaatimukset ja jätelaki ovat tiukentuneet entisestään. Nyt jätteet käsitellään ympäristön kannalta huomattavasti paremmin. Uudet käsittelytavat aiheuttavat uusia kustannuksia. Kaatopaikalle päätyy enää vain 6,5 prosenttia jätteistä. Jätteiden kuljetus- ja käsittelyhinnat pystytään pitämään kohtuullisina ja oikeudenmukaisina, kun kaikkien käytössä olevat palvelut katetaan perusmaksulla.

Muovin erilliskeräyksen loppuminen aiheutti muutoksia kotitalousasiakkaan jätteen lajittelussa ja ekopisteverkostossa. Muovi otetaan vastaan poltettavana jätteenä ja sen voi laittaa omaan jäteastiaan eikä sitä tarvitse kuljettaa erikseen ekopisteelle. Ekopisteillä muovin keräysastiat muuttuivat joko kartonki- tai paperinkeräysastioiksi. Poltettavan jätteen keräyksen aloitus näkyi piikkinä tyhjennysvälin muutoksissa. Asiakkaat reagoivat muuttuneeseen käytäntöön muuttamalla tyhjennysväliään tiheämmäksi, koska jäteastiaan laitetaan nyt muovikin. Todellisuudessa muovin lisäyksellä ei ole kuin parin muovikassillisen lisäys normaaliin jätemäärään eikä näin ollen olisi välttämättä edellyttänyt minkäänlaisia muutoksia. Muuttunut käytäntö edellyttää asiakkaalta aktiivisempaa

roolia sillä asiakkaan on seurattava ehkä hieman tarkemmin jäteastiansa täyttymistä ja ilmoitettava mahdollisista muutoksista asiakaspalveluun.

Jätelainsäädännön ensimmäinen periaate on, että jätteen syntymistä ehkäistään. Haastavinta tulee olemaan asiakkaiden asenteisiin vaikuttaminen. Nykyisessä kulutusyhteiskunnassa se voi olla lähes mahdoton tehtävä. Mutta toisaalta jätehuoltoyhtiöllä ei ole tässä asiassa suuriakaan vaikutusmahdollisuuksia. Jätteen syntyminen riippuu meistä itsestämme. Jäteyhtiön tehtävänä on hoitaa ne jätteet, jotka joka tapauksessa syntyvät mahdollisimman ympäristöystävällisesti. Toinen periaate on, että jätteet on hyödynnettävä. Tähän yhtiö vastasi rakentamalla yhdessä neljän muun kunnallisen jäteyhtiön kanssa jätevoimalan, joka hyödyntää kotitalouksista syntyvää polttokelpoista jätettä polttoaineena. Tällä tavoin ratkaistaan kaksi ongelmaa kerralla: jäte pystytään hyödyntämään polttoaineena, joka samalla korvaa fossiilisia polttoaineita. Näin saadaan käyttöön suuri määrä jätettä, joka on aiemmin ollut vailla hyötykäyttökohdetta.

Uuden jätelain mukaan yhtiön omistajakuntien oli perustettava yhteinen jätelautakunta hoitamaan jätehuollon viranomaistehtäviä. Kotitalousasiakkaan näkökulmasta tällä ei juurikaan merkitystä, sillä jokapäiväisen jätehuollon yksinkertaiset asiat, kuten tyhjennysvälin muutos, hoidetaan edelleen yhtiön kanssa. Ainoastaan jos halutaan muuttaa tyhjennysväliä normaalia pidemmäksi tai jos asiakkaalle on reklamoitavaa jätelaskusta, hän on yhteydessä jätelautakunnan kanssa.

Tuottajan vastuun lisääminen on yksi suurimmista muutoksista uudessa jätelaissa. Pakkausten, myös kuluttajien pakkausjätteiden jätehuoltovastuu siirtyy täysin tuottajien vastuulle. Tämä tarkoittaa sitä, että pakkausmateriaalien (kartonki, pienmetalli, lasipurkit) keräämisestä vastaa tuottajayhteisöt. Tällä hetkellä kotitaloudet voivat toimittaa pakkausmateriaalit ekopisteille ja todennäköisesti tuottajayhteisöt tulevat jatkossakin hyödyntämään jo olemassa olevaa keräilyverkostoa. Nähtäväksi jää keskittykö pakkausmateriaalien keräily

kaupunkien ja kuntien keskustoihin vai pysyneekö jo olemassa olevat keräyspisteet ennallaan.

Tuottajien vastuun kiristäminen voi kyllä lisätä tuottajien motivaatioita kehittää pakkauksia entistä enemmän luonnonmukaisella tavalla hävitettävään muotoon. Mutta toisaalta myös kuluttajien lisääntyvä kiinnostus ympäristönsuojeluun ja kestäväen kehityksen mukaiseen kuluttamiseen lisännee tuottajien motivaatioita kiinnittää huomioita pakkausten laatuun. Lisäksi tuotepakkauksien kehitys kehittyi kaiken aikaa, mikä osaltaan vaikuttaa siihen että tuottajat haluavat löytää uusia mahdollisuuksia käyttää ympäristöä vähemmän kuormittavia materiaaleja tuotepakkauksissa.

Mielestäni opinnäytetyön kokoa hyvin yhteen tehty palvelutasomääritys. Siinä on hyödynnetty voimassa olevaa jätelakia sekä peilattu Westenergyn käynnistymisen vaikutuksia palvelukokonaisuuteen. Palvelutasomääritystä on helppo käyttää esimerkiksi asiakaspalvelussa työkaluna, kun tarvitsee perustella minkä takia jokin asia on tietyllä tavalla. Palvelutasomääritystä olisi hyvä päivittää aina tietyin väliajoin ja erityisesti silloin kun palvelukokonaisuuteen kohdistuu muutoksia, jotka edellyttävät toimenpiteitä.

Toivoisin, että tulevaisuudessa kuluttaja harkitsisi entistä tarkemmin ostaessaan kulutushyödykkeitä, onko hänellä käyttöä tavaralle. Tuottajat vastaavat kysyntään mitä enemmän kysyntää on, sitä enemmän tavaraa valmistetaan ja raaka-aineita käytetään. Kuluttaja, minä ja sinä, tekee joka päivä valintoja ostaessaan kotitalouden hyödykkeitä. Omilla valinnoilla pystyy vaikuttamaan sekä omaan hyvinvointiin ja terveellisempään elämään että myös ympäristön hyvinvointiin ja luonnon monimuotoisuuden säilyttämiseen.

LÄHTEET

Eri esittäjiä. Jätelaki road show. 2011. PowerPoint- esityksiä.

Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Vantaa. Hansaprint Direct Oy.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva. WS Bookwell Oy.

Honkola, Jaakko & Jounela, Tetta. 2000. Palveluosaamisen piruetit. Tekniikan hallintaa ja taiteellista vaikutelmaa. Keuruu. Otavan kirjapaino Oy.

Isohookana, H. 2007. Yrityksen markkinointiviestintä. Juva. WS Bookwell Oy.

Jätelaki 1072/1993. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1993/19931072>.
Luettu 3.4.2014.

Jätelaki 646/2011. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110646>.
Luettu 3.4.2014

Jätelainsäädännön kokonaisuudistus. 2011. Saatavissa:
<http://www.ymparisto.fi/jatelainuudistus>. Luettu 7.5.2012.

Jätevoimalan toimintaperiaate. 2012. Saatavissa: www.westenergy.fi. Luettu 7.5.2012..

Karrus, K. 2003. Logistiikka. Juva. WS Bookwell Oy.

Kortetjärvi-Nurmi, Sirkka & Rosenström, Anja. 1999. Yritysviestinnän abc. Helsinki. Edita.

Kortetjärvi-Nurmi, Sirkka. 2008. Yrityksen viestintä. Helsinki. Edita.

Kunnan vastuulla oleva jätehuolto. Saatavissa:
<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/tyy/jatehuolto/jatehuolto-vastuu/Sivut/default.aspx>. Luettu 3.4.2014.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Jyväskylä. Gummerrus Kirjapaino Oy.

- Lumijärvi, I & Jylhäsaari, J. 1999. Laatujohtaminen ja julkinen sektori: laadun ja tuloksen tasapaino johtamishaasteena. Helsinki. Gaudeamus Oy
Yliopistokustannus University Press Finland.
- Puusa, Anu. 2008. Käsiteanalyysi tutkimusmenetelmänä. Premissi 4/2008. 36–43.
- Rissanen, T. 2005. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa. Kustannusosakeyhtiö
Pohjantähti Polestar Ltd.
- Suomen Kuntaliitto. 1998. Julkisten palvelujen laatustrategia. Helsinki.
Erikoispaino Oy.
- Valtiovarainministeriö. 1998. Julkisen sektorin laatulinjauksia. Tutkimuksia ja
selvityksiä 5/98. Helsinki.
- Vestia Oy. 2008. Vuosikertomus.
- Vestia Oy. 2009. Vuosikertomus.
- Vestia Oy. 2010. Vuosikertomus.
- Vestia Oy. 2011. Vuosikertomus.
- Vestia Oy. 2012. Vuosikertomus.
- Vuokko, Pirjo. 2003. Markkinointiviestintä. Merkitys, vaikutus ja keinot. Porvoo. WS
Bookwell Oy.
- Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? Keuruu. Otavan Kirjapaino Oy.