

Vastaanottaja

Forssan kaupungin jätelautakunta

Asiakirjatyyppi

Raportti

Päivämäärä

29.11.2024

Forssan kaupungin jätelautakunta

Sekajätteen käsittely- ja kuljetuskustannukset sekä asukastyytyväisyys

Forssan kaupungin jätelautakunta

Sekajätteen kuljetuskustannukset ja asukastyytyväisyyskysely

Projekti **Sekajätteen käsittely- ja kuljetuskustannukset sekä asukastyytyväisyys**
Projekti nro **82475**
Vastaanottaja **Forssan kaupungin jätelautakunta**
Asiakirjatyyppi **Raportti**
Päivämäärä **29.11.2024**
Laatija **Jade Skog**
Tarkastaja **Venla Viskari**
Hyväksyjä

Ramboll
Niemenkatu 73
15140 LAHTI

P +358 20 755 611
F +358 20 755 6201
<https://www.ramboll.com/fi-fi/>

Sisältö

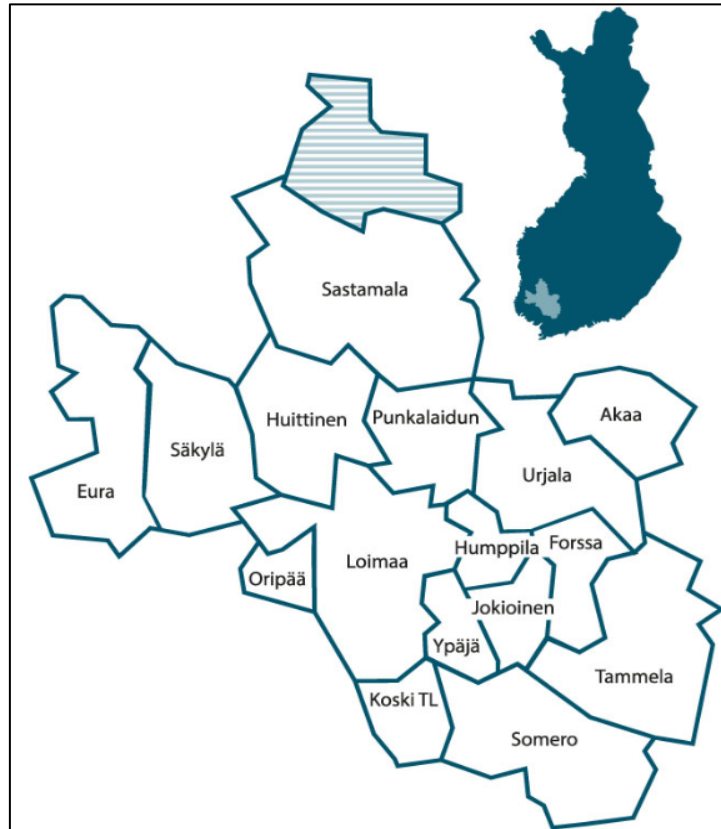
1.	Johdanto	2
2.	Työn toteutusmenetelmät	2
2.1	Asukaskysely	2
2.2	Yrityskysely	3
3.	Asukaskyselyn tulokset	3
3.1	Perustiedot	3
3.2	Kiinteistöiltä erilliskerätyt jätejakeet ja jäteastioiden tyhjennysväli	4
3.3	Asukastyytyväisyys	7
3.4	Jätteenkuljetusyrityksen kilpailutus ja valintakriteerit	9
3.5	Palveluiden hintataso	11
3.6	Vapaa-ajan kiinteistöjä koskevat vastaukset	13
3.7	Muut asiat	15
4.	Yrityskyselyn tulokset	16
4.1	Perustiedot	16
4.2	Jäteastioiden tyhjennysvälit	16
4.3	Jätehuoltopalveluiden hinnoittelu ja laskutus	18
4.4	Muut asiat	20
5.	Yhteenveto	21

Liite 1: Asukastyytyväisyyskysely -lomake

Liite 2: Yrityskysely, kysymykset

1. Johdanto

Forssan kaupungin jätelautakunta toimii kuntien yhteisenä jätelain (646/2011) 23 §:n mukaisena jätehuoltoviranomaisena. Yhteistoiminta-alueeseen kuuluvat Akaa, Eura, Forssa, Huittinen, Humppila, Jokioinen, Koski TL, Loimaa, Oripää, Punkalaidun, Sastamala (pois lukien Suodenniemi ja Mouhijärvi), Somero, Säkyä, Tammela, Urjala ja Ypäjä (Kuva 1).



Kuva 1. Forssan jätelautakunnan yhteistoiminta-alue.

Ramboll on laatinut Forssan kaupungin jätelautakunnan toimeksiannosta jätelain 35 § ja 37 § mukaiset jätteenkuljetusjärjestelmäselvitykset vuosina 2019 ja 2023. Vuonna 2023 tehdyn selvityksen tavoitteena oli saada lautakunnan käyttöön sekalaisen yhdyskuntajätteen kuljetusjärjestelmää koskeva kuljetusjärjestelmäselvitys, jota lautakunta voi käyttää tukena päättäessään kuljetusjärjestelmästä (jätelaki 35 § ja 37 §).

Sekajätteen käsittely- ja kuljetuskustannukset sekä asukastytyväisyys toteutettiin lisäselvityksenä, jonka tavoitteena oli selvittää toimialueen hintatasoa sekajätteen osalta tarkemmin kuin 2023 valmistuneessa kuljetusjärjestelmäselvityksessä oli saatavilla. Lisäksi haluttiin selvittää, onko asukkaiden jätelaskuissa eroteltu jätteen käsittelyn ja kuljetuksen hinta.

2. Työn toteutusmenetelmät

2.1 Asukaskysely

Forssan kaupungin jätelautakunnan alueen kiinteistöittaisen jätteenkuljetuksen edellytysten toteutumista kartoitettiin asukastytyväisyyskyselyllä, jonka sisällöstä päätettiin yhdessä jätelautakunnan kanssa. Kysely lähetettiin 1300 kotitaloudelle. Kyselyt lähetettiin satunnaisotannalla poimituille pientaloasukkaille sekä rivi- ja kerrostaloasukkaille. Asukastytyväisyyskyselystä lähetettiin yksi muistutuskirje. Kysely on esitetty liitteessä 1. Kysely lähetettiin suomenkielisenä ja siihen oli mahdollista vastata joko sähköisesti tai kirjallisesti. Vastauksia saatiin 515 kpl, jolloin vastausprosentti oli noin 40 %.

Kyselyn kysymykset 1–8 ja 22 oli tarkoitettu kaikille vastaajille ja kysymykset 9–21 pelkästään pientaloasukkaille. Kysymykset 23–31 oli tarkoitettu vapaa-ajan kiinteistöjen omistajille. Vastaajista 315 oli pientaloasukkaita ja 42 omisti vapaa-ajan kiinteistön.

2.2 Yrityskysely

Forssan kaupungin jätelautakunnan alueen sekajätteen käsittely- ja kuljetuskustannuksia kartoitettiin yrityskyselyllä. Kyselyjen sisällöstä sekä kyselyyn vastaavista tahoista päätettiin yhdessä Forssan kaupungin jätelautakunnan kanssa. Kyselyt laadittiin Webropol -kyselyohjelmalla, ja se toimitettiin sähköisesti 13 selvitysalueella toimivalle jätteenkuljetusyritykselle. Vastauksia saatiin 9 kpl, jolloin vastausprosentti oli 69 %.

3. Asukaskyselyn tulokset

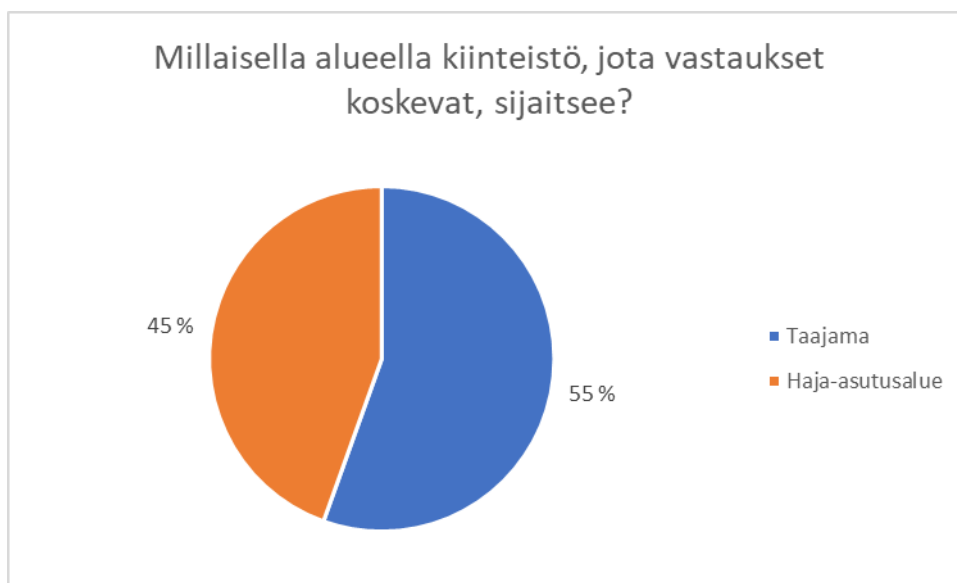
3.1 Perustiedot

Asukaskyselyyn saatiin vastauksia yhteensä 515 kpl. Alla olevasta kuvaajasta (Kuva 2) nähdään, että vastaukset jakautuivat tasaisesti kaikkien toimialueen kuntien välille. Tarkastelun kohteena oli kaikki toimialueen kunnat (16 kuntaa) ja kyselyyn saaduista vastauksista 5–7 % oli kustakin kunnasta.



Kuva 2. Kyselyn vastauksien jakauma eri kuntien välillä.

Kyselyn vastaajista 55 % ilmoitti asuvansa taajamassa ja 45 % haja-asutusalueella (Kuva 3).



Kuva 3. Kyselyn vastauksien jakauma haja-asutusalueen ja taajaman välillä.

Vastauksista 62 % koski omakotitaloa ja 38 % kerros- tai rivitaloa (Kuva 4). Lisäksi saatiin 42 vastausta vapaa-ajan asuntoja koskien. Vapaa-ajan asuntoja koskevat vastaukset on käsitelty luvussa 3.6.



Kuva 4. Omakotitaloasujien ja kerros-/rivitaloasujien osuudet vakituksia asuntoja koskevista vastauksista.

3.2 Kiinteistöiltä erilliskerätyt jätejakeet ja jäteastioiden tyhjennysväli

Kyselyssä kysyttiin, minkä jätteiden erilliskeräys vastaajien kiinteistöllä on. Vastausten mukaan omakotitaloissa oli erilliskeräys lähinnä pelkälle sekajätteelle (305 kpl vastausta) (Kuva 5). Vastaajista 9 kpl ilmoitti kiinteistöllä olevan lisäksi biojätteen erilliskeräys. Biojätteen erilliskeräys (tai kotikompostointi) on tullut pakolliseksi kaikissa yli 10 000 asukkaan taajamissa alkaen

heinäkuussa 2024. Kysely toteutettiin ennen kuin velvoite astui voimaan. Omakotitaloasujat eivät ilmoittaneet muiden jakeiden erilliskeräystä kiinteistöllään.



Kuva 5. Omakotitalossa asuvilla vastaajilla olevat erilliskeräykset.

Kerros- ja rivitaloissa kerättiin melko kattavasti kaikkia kyselyssä huomioituja jakeita, eli sekajätettä, biojätettä, kartonkipakkauksia, muovipakkauksia, lasia ja metallia (Kuva 6). Ilmoitetut ”muut jättejakeet” koostuivat lähinnä paperinkeräyksestä. Lisäksi yksi kerrostalossa asuva vastaaja ilmoitti, että heillä on erilliskeräys puutarhajätteelle.

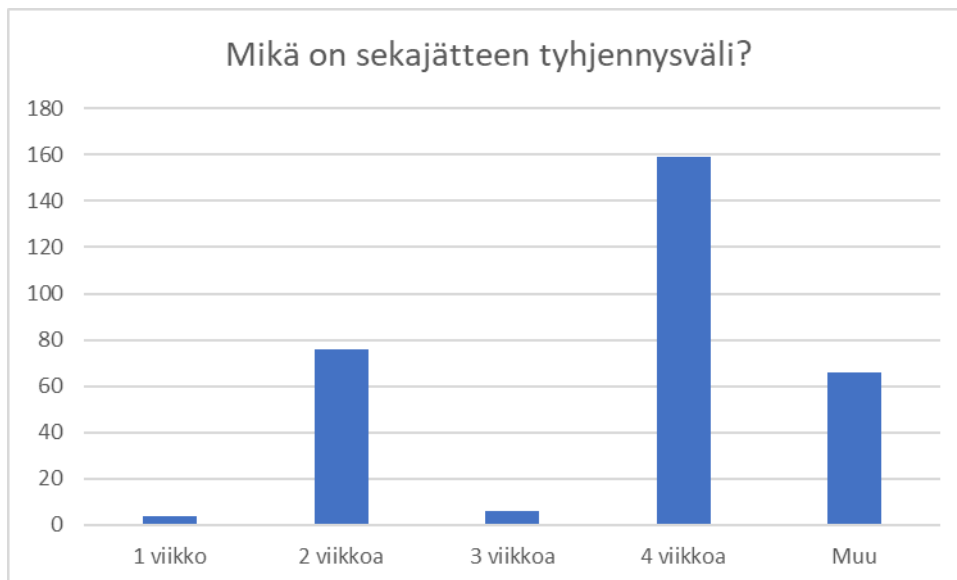


Kuva 6. Kerros- tai rivitalokiinteistöillä erilliskerättävät jakeet.

Forssan kaupungin jätelautakunnan alueella kiinteistön jäteastian tyhjennysväli on taajamassa kesäaikana 2 viikkoa ja talviaikana 4 viikkoa. Haja-asutusalueella tyhjennysväli on ympäri vuoden 4 viikkoa. Mikäli kiinteistöllä syntyvät biojätteet kompostoidaan tai erilliskerätään, voidaan

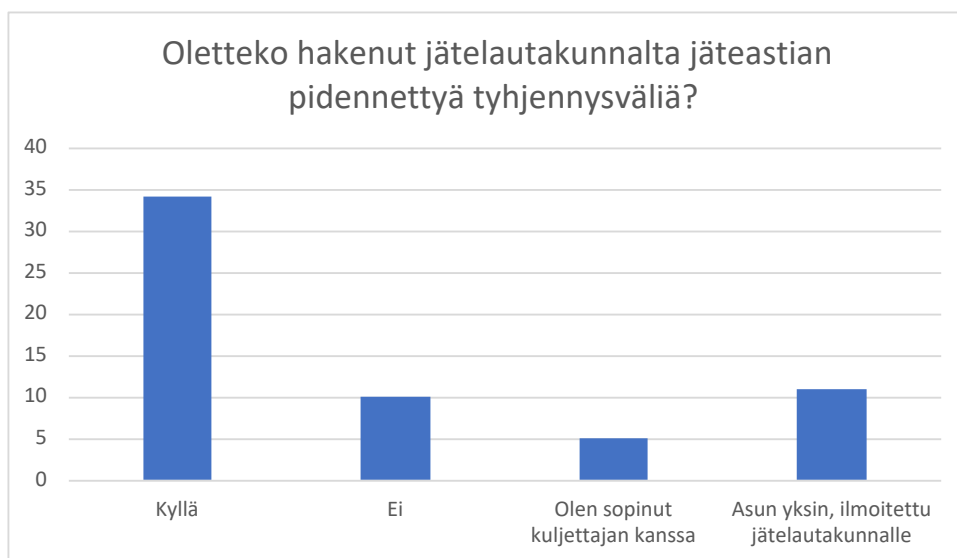
jäteastian tyhjennysväliä pidentää hakemuksella 12 viikkoon. Tyhjennysvälin pidennyshakemuksen voi jättää jätelautakunnan sivuilla.¹

Omakotitaloissa asuvien vastaajien yleisin sekajätteen tyhjennysväli oli 4 viikkoa (159 kpl), toiseksi yleisin 2 viikkoa (Kuva 7). Muiksi tyhjennysväleiksi (66 kpl) ilmoitettiin 8 tai 12 viikkoa.



Kuva 7. Omakotitalojen sekajäteastian tyhjennysväli.

Kyselyssä kysyttiin myös, olivatko omakotitalossa asuvat vastaajat hakeneet jätelautakunnalta sekajäteastialle pidennettyä tyhjennysväliä. Vastaajista, jotka ilmoittivat sekajätteen tyhjennysväleiksi yli 4 viikkoa, suurin osa (34 kpl) oli hakenut pidennettyä tyhjennysväliä (Kuva 8).

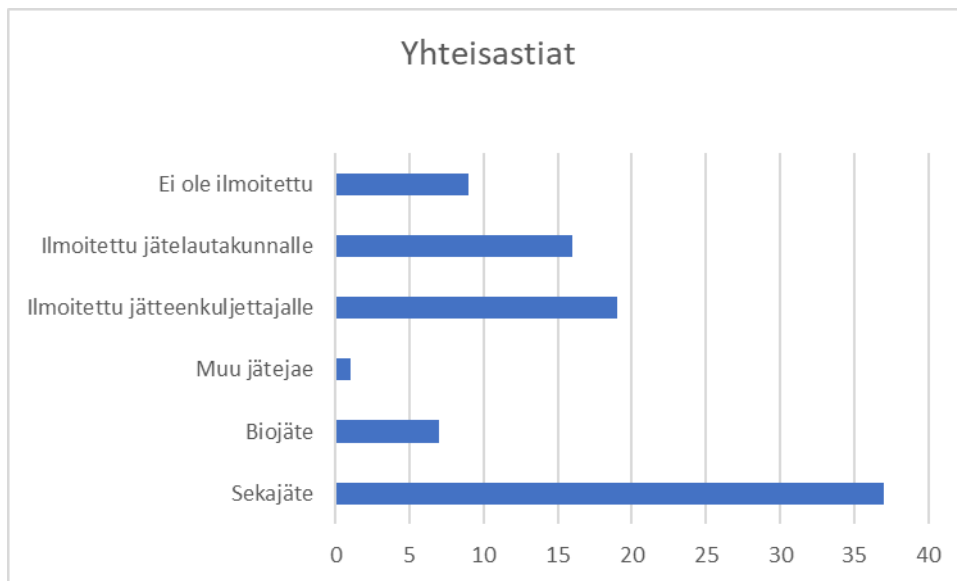


Kuva 8. Pidemmän tyhjennysvälin hakeminen jätelautakunnalta.

Kyselyssä kysyttiin, onko omakotitalossa asuvilla vastaajilla yhteisiä jätteenkeräysastioita naapuri kiinteistöjen kanssa, ja onko yhteiskeräyksestä ilmoitettu jätelautakunnalle. Eniten

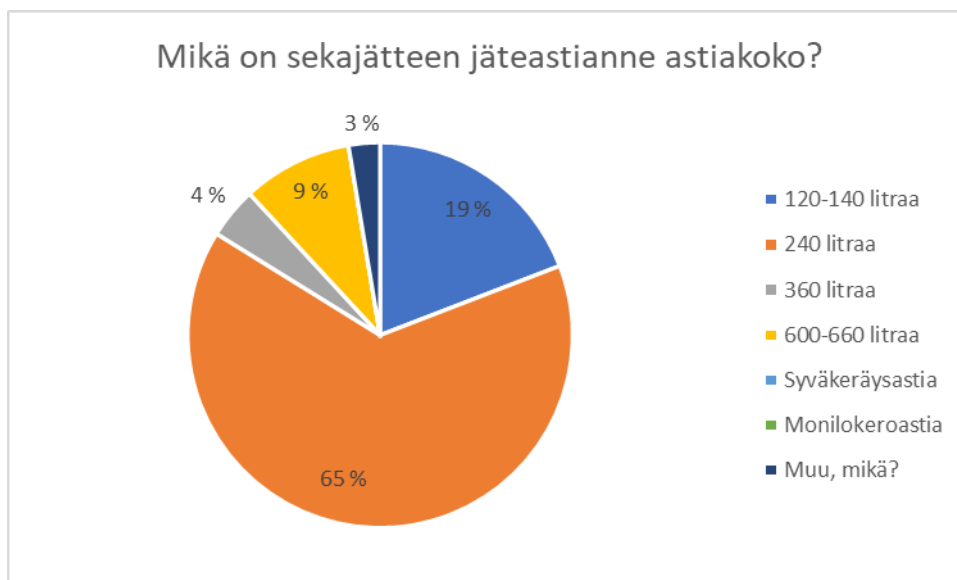
¹ Forssan kaupunki 2024. Asukkaan jätehuolto. <https://www.forssa.fi/asuminen-ja-ymparisto/asuminen/asukkaan-jatehuolto/>

yhteiskeräystä oli sekajätteelle. Yhteisistä astioista oli ilmoitettu useammin jätteenkuljettajalle (19 kertaa) kuin jätelautakunnalle (16 kertaa) (Kuva 9).



Kuva 9. Omakotitalossa asuvien vastaajien yhteiskeräysastioiden määrä ja niistä ilmoittaminen.

Kyselyssä kysyttiin myös kotitalossa asuvien vastaajien sekajätteen jätteenastian kokoa. Suurimmalla osalla jätteenastia on kooltaan 240 litraa, osalla myös 120–140 litraa tai 600–660 litraa (Kuva 10).

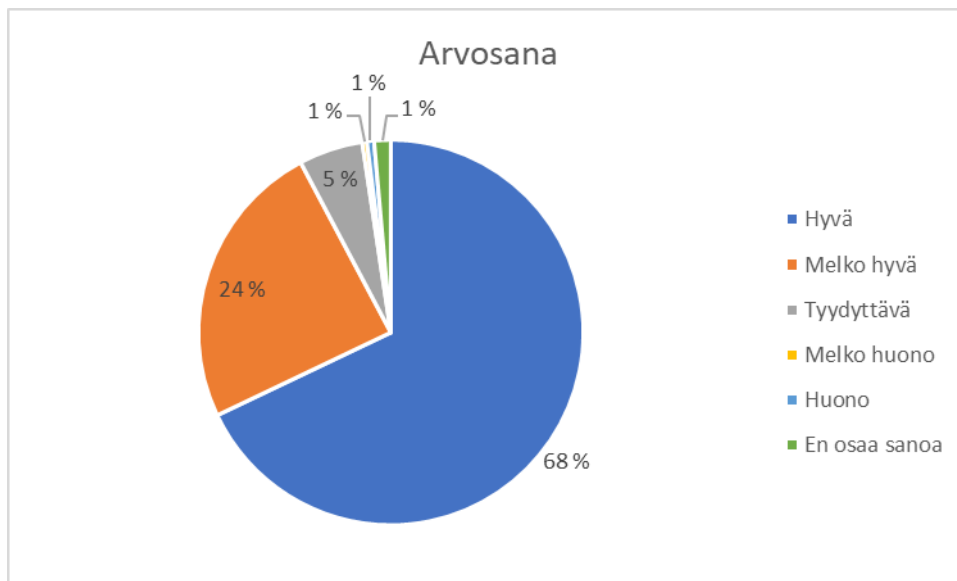


Kuva 10. Sekajätteen jätteenastian astiakoko omakotitalossa asuvilla.

3.3 Asukastyytyväisyys

Asukkaiden tyytyväisyyttä nykyisiin jätteenkuljetuspalveluihin mitattiin kysymällä arvosanaa jätteenkuljetuspalveluista asteikolla hyvä – melko hyvä – tyydyttävä – melko huono – huono – en osaa sanoa. Seuraavassa kuvassa (Kuva 11) on esitetty vastaajien antamat arvosanat

jätteenkuljetuspalvelulle. Suurin osa vastaajista koki, että palvelut ovat toimineet hyvin (68 %) tai melko hyvin (24 %).

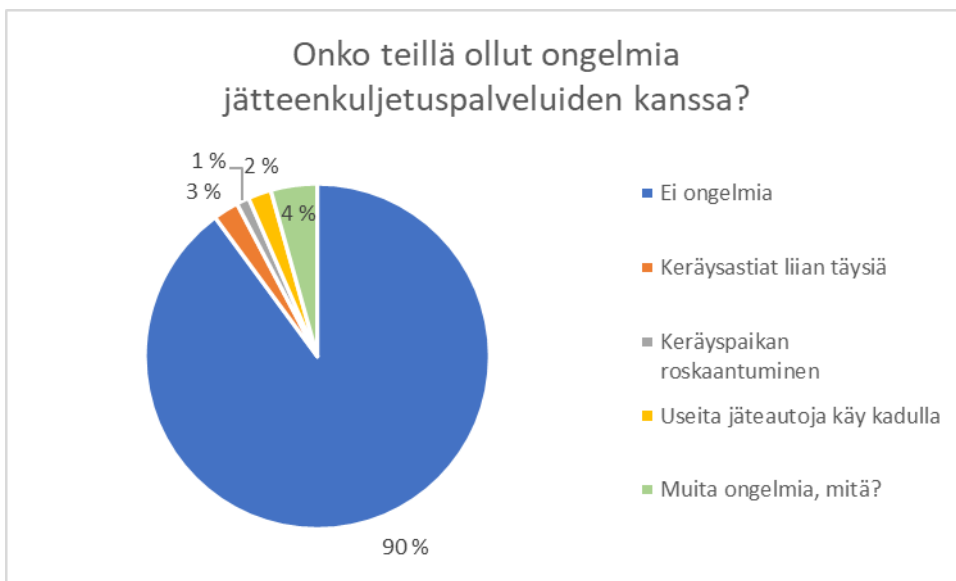


Kuva 11. Vastaajien jätteenkuljetuspalveluilleen antamat arvosanat.

Asukkaiden tyytyväisyyttä jätteenkuljetuspalveluihin arvioitiin myös kysymällä, onko heillä ollut ongelmia jätteenkuljetuspalveluiden kanssa. Alla olevasta kuvasta (Kuva 12) nähdään, että suurin osa (90 %) kyselyyn vastanneista ei ole kokenut ongelmia jätteenkuljetuspalveluiden kanssa. Kyselyssä esitetyistä vaihtoehtoista vastaajat nimesivät esiintyneen ongelmia liian täysien keräysastioiden (3 % vastaajista), keräyspaikan roskaantumisen (1 % vastaajista) ja kadulla käyvien useiden jäteautojen (2 % vastaajista) muodossa. Avoimissa vastauksissa muiksi ongelmiksi mainittiin seuraavaa:

- jättestiaa ei ole aina tyhjennetty laskutuksesta huolimatta
- tyhjennyspäivien muuttuminen ilman ilmoitusta
- muiden jättestioiden käyttäjien käyttäytyminen
- talvella ei voi kierrättää, koska astioiden kannet jäässä ja päällä on lunta, jolloin astioita ei saa auki
- jäteautot runnovat pihan
- jäteauto tulee välillä milloin sattuu eikä aina tyhjennä astiaa
- tyhjennyspäivät vaihtelevat
- L&T laskuttaa talvikaudesta, vaikka joka syksy ilmoitan, että tammi-huhtikuussa en ole mökilläni
- Metallille, lasille ja ongelmajätteelle ei ole keräysastioita

Mainittuja muita ongelmia oli ilmennyt 4 % vastaajista. Kaikki kyselyssä esitetyt vastausvaihtoehdot ovat nähtävissä kyselylomakkeessa (Liite 1).



Kuva 12. Jätteenkuljetuspalveluiden kanssa koetut ongelmat.

3.4 Jätteenkuljetusyrityksen kilpailutus ja valintakriteerit

Kaikki seuraavat kysymykset oli osoitettu omakotitaloissa asuville. Vastaajilta kysyttiin, olivatko he kilpailuttaneet jätteenkuljetusyrityksiä viimeisen viiden vuoden aikana. Suurin osa vastanneista (88 %) vastasi ei (Kuva 13). Vastaajat, jotka olivat kilpailuttaneet, ilmoittivat pääasialliseksi syyksi edellisen yrityksen toiminnan loppumisen (7 %). 3 % vastaajista oli kilpailuttanut jätteenkuljetusyrityksen hintatason tarkastamiseksi ja 1 % muuton yhteydessä. Lisäksi 1 % vastaajista oli kilpailuttanut kuljetusyrityksen muista syistä. Muiksi syiksi mainittiin huono palvelu sekä yrittäjän negatiiviseksi koettu toiminta, kuten yrittäjän kirjoittamat lehdessä julkaistut mielipidekirjoitukset.



Kuva 13. Jätteenkuljetusyrityksien kilpailutus viimeisen viiden vuoden aikana sekä syyt kilpailutukselle.

Kyselyn vastausten perusteella jätteenkuljetusyrityksen valintaan vaikuttavat useat tekijät ja syyt vaihtelivat eri vastaajien välillä (Kuva 14). Suurin osa vastaajista oli valinnut jätteenkuljetusyrityksensä ”muiden tekijöiden” perusteella (74 kpl). Muiksi tekijöiksi mainittiin muun muassa:

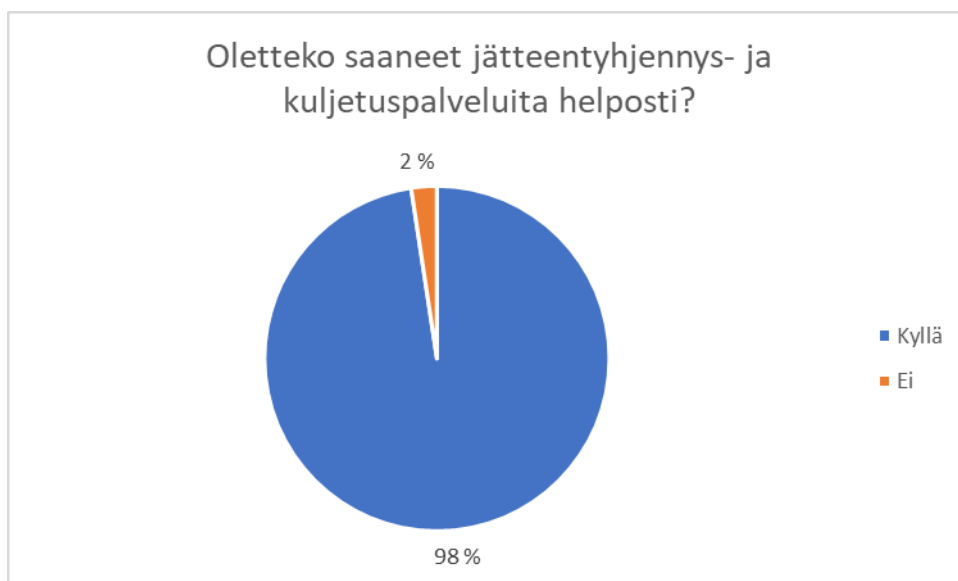
- yrityksen paikallisuus
- alkuperäisen jätehuoltoyrityksen fuusioituminen nykyiseen
- vaihtoehtojen puuttuminen
- jätteenkuljetusyritys oli kunnan määräämä
- tunnettu yritys
- sama yritys oli käytössä toisella paikkakunnalla samaa yritystä
- kilpailutusta yritettiin, mutta toinen firma ilmoitti, etteivät he ota uusia asiakkaita

Monet olivat myös valinneet yrityksen hyvän asiakaspalvelun (69 kpl) ja hyvän maineen (56 kpl) perusteella. Useat vastaajat olivat päättäneet valita saman yrityksen, jota naapuri käyttää (55 kpl).



Kuva 14. Jätteenkuljetusyrityksen valintakriteerit.

Asukastyytyväisyyskyselyssä pyydettiin vastaajia myös arvioimaan, ovatko he kokeneet saaneensa jätteenyhjennys- ja kuljetuspalveluita helposti (Kuva 15). Enemmistö vastaajista (98 %) koki saaneensa palveluita helposti. Kukaan kieltävästi vastanneista ei ilmoittanut syytä, miksi koki jätteenyhjennys- ja kuljetuspalveluiden saamisen haastavaksi.



Kuva 15. Jätepalveluiden saannin koettu helppous.

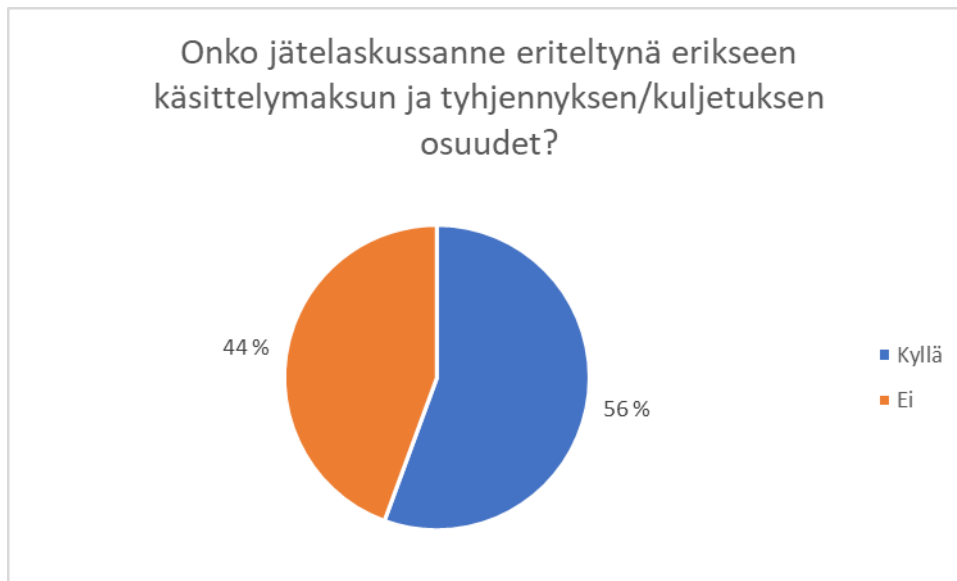
3.5 Palveluiden hintataso

Kyselyssä selvitettiin jätteenkuljetuspalveluiden hintatasoa. Vastaajista 72 % ei tiennyt, mikä heidän asuinalueensa jätteenkuljetuksen yleinen hintataso on (Kuva 16).



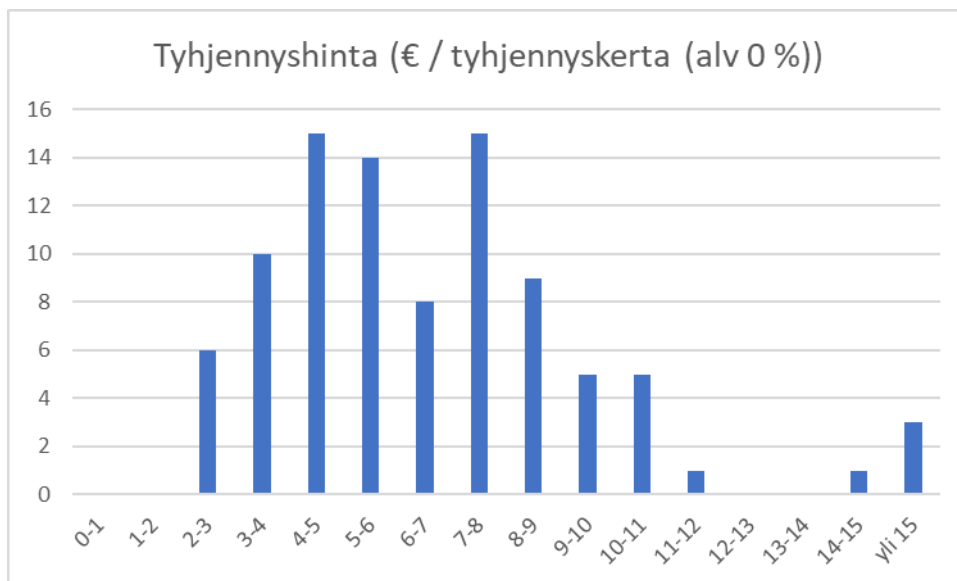
Kuva 16. Vastaajien tietämys oman asuinalueensa jätteenkuljetuksen hintatasosta.

Kyselyyn vastanneista 56 % ilmoitti, että heidän jätelaskussaan on eriteltyä erikseen jätteen käsittelyn ja tyhjennyksen/kuljetuksen osuudet (Kuva 17). Vastaajia pyydettiin myös toimittamaan jätelaskunsa kyselyn liitteenä. Osassa toimitetuista jätelaskuista jätteen käsittelyn ja tyhjennyksen/kuljetuksen osuuksia ei ollut eritelty.



Kuva 17. Käsittelymaksun ja tyhjennyksen/kuljetuksen osuuksien erittely jätelaskuissa.

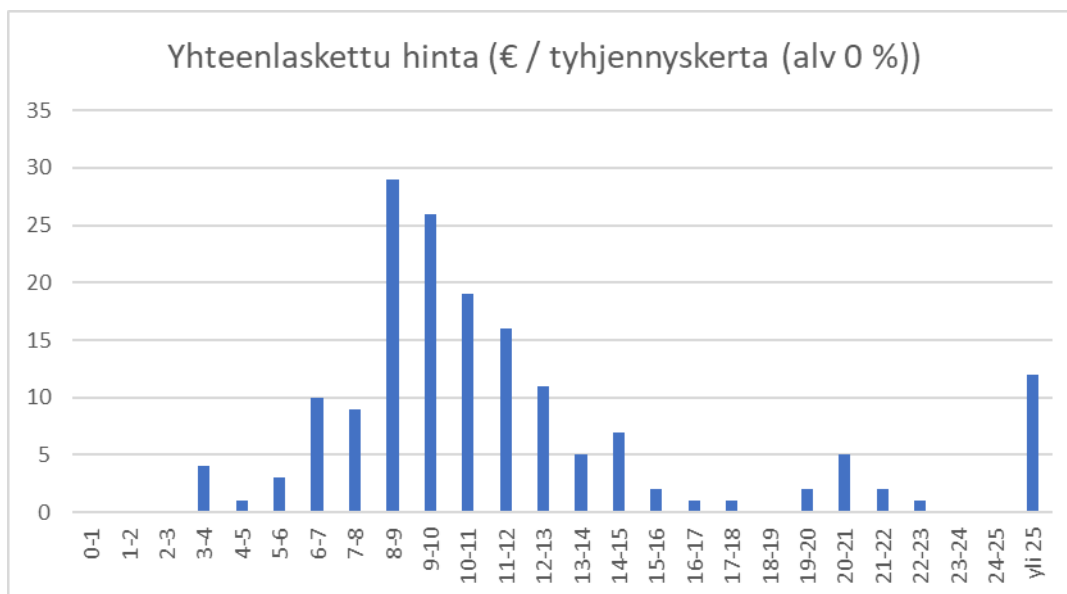
Alla olevassa kuvassa (Kuva 18) on esitetty vastaajien ilmoittama jäteastioiden tyhjennyksen (pelkkä tyhjennys, ei käsittelymaksua) kertahinnan jakauma. Valtaosalla vastaajista hinta oli välillä 2–11 €, mutta muutama oli ilmoittanut hinnaksi yli 15 €. Tyhjennyshintojen keskiarvo oli 6,70 €.



Kuva 18. Vastaajien ilmoittamat jäteastioiden tyhjennyksen kertahinnat. n=92

Alla olevassa kuvassa (Kuva 19) on esitetty vastaajien ilmoittamat jäteastioiden tyhjennyksen ja käsittelyn yhteenlasketun kertahinnan jakauma. Valtaosalla hinta oli välillä 6–15 €, mutta muutama oli ilmoittanut hinnaksi yli 25 €. Osassa vastauksissa kysymys oli edelleen selkeästi ymmärretty väärin ja hintana oli ilmoitettu oletettavasti koko laskutusjakson hinta. Nämä myös vääristivät tuloksia, jolloin aineistosta lasketut keskiarvot eivät täysin kuvaa tarkastelualueen hintatasoa. Virheellisiksi arvioiduissa vastauksissa tyhjennyksen ja käsittelyn ilmoitetut kertahinnat vaihtelivat välillä 44,01–98,22 €, mutta niissä tarkoitettua laskutusjaksoa on haastava arvioida.

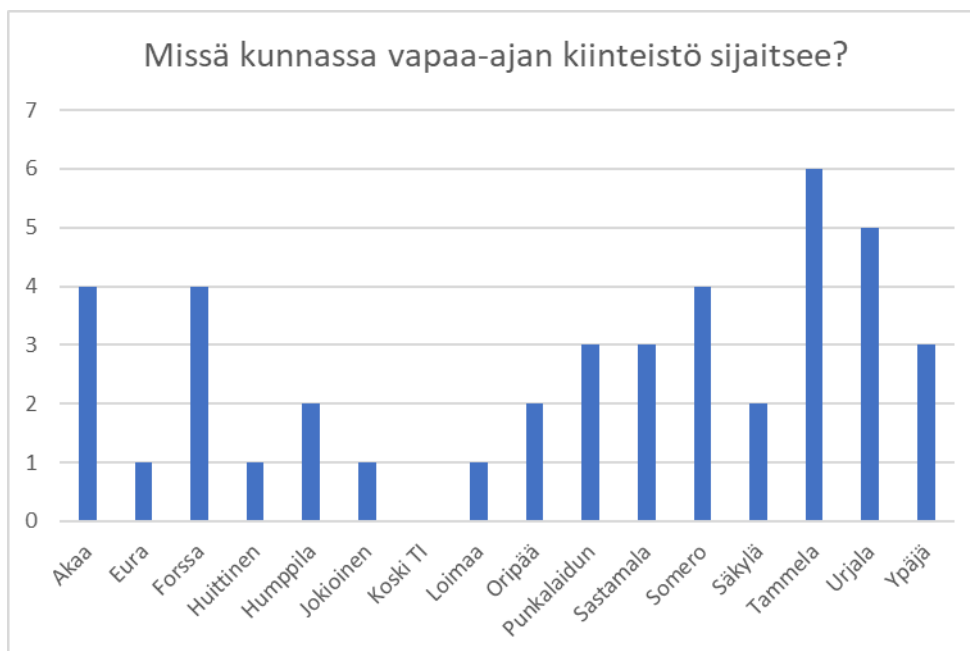
Virheelliseksi oletettuja hintoja oli 3 kpl. Näiden poistamisen jälkeen tyhjennyksen ja käsittelyn yhteenlasketun hinnan keskiarvoksi saatiin 11,32 €.



Kuva 19. Vastaajien ilmoittamat jäteastioiden tyhjennyksen ja käsittelyn yhteenlasketut kertahinnat. n=166

3.6 Vapaa-ajan kiinteistöjä koskevat vastaukset

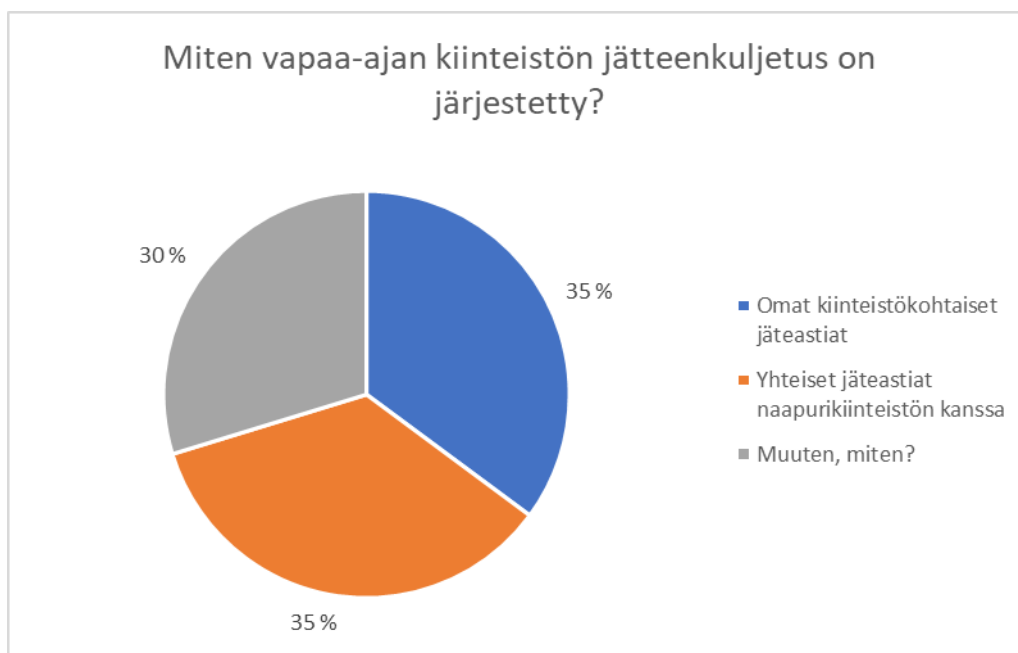
Kyselyssä kysyttiin myös, omistivatko vastaajat vapaa-ajan kiinteistön Forssan jätelautakunnan alueella. Vapaa-ajan kiinteistöjä koskevia vastauksia saatiin 42 kpl. Alla olevassa kuvaajassa (Kuva 20) on esitetty vastaajien ilmoittamien vapaa-ajan kiinteistöjen jakautuminen alueella kunnittain.



Kuva 20. Vastaajien vapaa-ajan kiinteistöjen sijainti (tarkastelualueella).

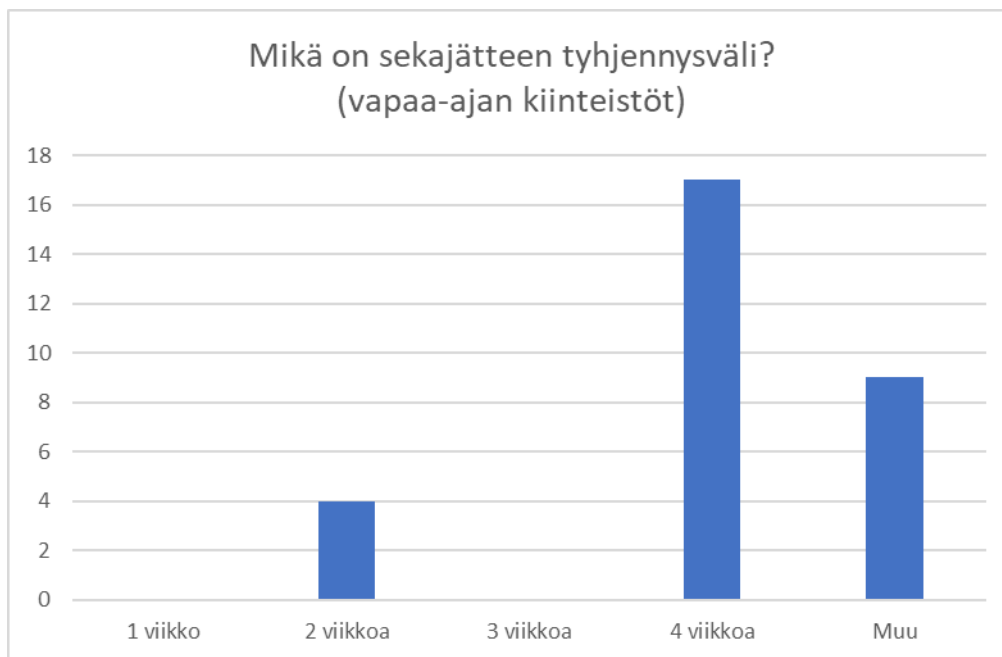
Jätelain (646/2011) mukaan jokaisen vakituudessa tai vapaa-ajan käytössä olevan kiinteistön on kuuluttava kiinteistöittäisen jätteenkuljetuksen piiriin. Jokaisella kiinteistöllä on oltava joko oma tai naapureiden kanssa yhteinen jäteastia, jonne kiinteistön jätteet voidaan laittaa.

Vastausten mukaan vapaa-ajan kiinteistöjen jätehuolto oli yleisimmin järjestetty joko omilla kiinteistökohtaisilla astioilla (35 %) tai yhteisillä keräysastioilla naapurikiinteistöjen kanssa (35 %) (Kuva 21). Yleisimmät muut järjestelyt olivat jätteiden tuominen kodin jäteastioihin tai vieminen jäteaseman keräyspisteeseen.



Kuva 21. Vapaa-ajan kiinteistöjen jätteenkuljetuksen järjestäminen.

Vapaa-ajan kiinteistöjen sekajäteastian yleisin tyhjennysväli oli 4 viikkoa (Kuva 22). Muita tyhjennysvälejä olivat muun muassa 6 tai 12 viikkoa.



Kuva 22. Vapaa-ajan kiinteistöjen sekajäteastioiden tyhjennysvälit.

Myös vapaa-ajan kiinteistöistä kysyttiin jätteenkuljetuspalveluiden hintoja, mutta vastauksia saatiin niin vähän (11 kpl), ettei niiden keskiarvoja tai jakaumaa voida katsoa edustaviksi. Lisäksi osa vastaajista oli todennäköisesti ilmoittanut koko laskutusjakson hinnan kertamaksun sijaan. Vastauksissa hintataso vaihteli välillä 1,57–45,00 €, koskien kertamaksua yhteensä.

3.7 Muut asiat

Kyselyn lopuksi vastaajilla oli mahdollisuus antaa vapaamuotoisia kommentteja aiheeseen liittyen. Vapaamuotoisia kommentteja saatiin 183 kpl. Alla on listattu muutamia kommentteja, joita vastaajat olivat antaneet asukaskyselyyn. Kommentit on esitetty alkuperäisessä muodossaan.

- Muuten toiminut hyvin, kesäaikana bioastiassa kärpäsongelma. Kuvottavan näköinen sekä hajuinen. Soitettu asiasta, ei auttanut, itse oli astia pestävä, jotta ilkesi kannen avata.
- Energiantuhlausta, kun monen eri jätefirman autot ajavat samalla alueella, pitäisi keskittää!
- Jätteidenkuljetus toimii hyvin
- Asuntoyhtiössämme tyhjennysvälit ovat juuri ja juuri riittäneet bio-, muovi- ja kartonkiastioiden osalta, joten ok
- Taloutemme sekajätteen määrä on niin pieni, että harmittaa maksaa siitä kun kuitenkin joudun itse kuljettamaan pahvin, lasin ja muovin jätteenkeräykseen 5 km päähän. Sekajäteastia saattaa olla jopa tyhjä, kun se käydään "tyhjentämässä". Kallista sekajätettä!
- Ilmeisesti sopivat tyhjennysvälit, koska ei liian täynnä, Vanhoihin astioihin selvät merkinnät, kiitos
- Toimiva, tarpeeksi usein, ei haise, erillinen rakennus, Hyvä!
- Lähetin sähköpostia, kun tyhjennyksissä oli ongelmia. Ikinä ei sähköpostiini vastattu
- Olemme erittäin tyytyväisiä Jäte-Mäkiöön, palvelut vuodesta 1988, ei yhtään kertaa tyhjentämättä
- Isännöitsijä vastasi: Viime vuonna tuli 5 pyttyä lisää. Teidän täytyy itse järjestää niille paikka. Ruohonleikkaaja saa kesäisin siirrellä, muutenkin pihaan tulo ahdas!
- Kannatan kiinteistön omistajan oikeutta valita itse jätteenkuljetuksen palvelutuottaja
- Jätteenkuljetus toiminut tämän yrityksen kanssa todella hyvin jo vuosikymmenien ajan (n. 25 vuotta).

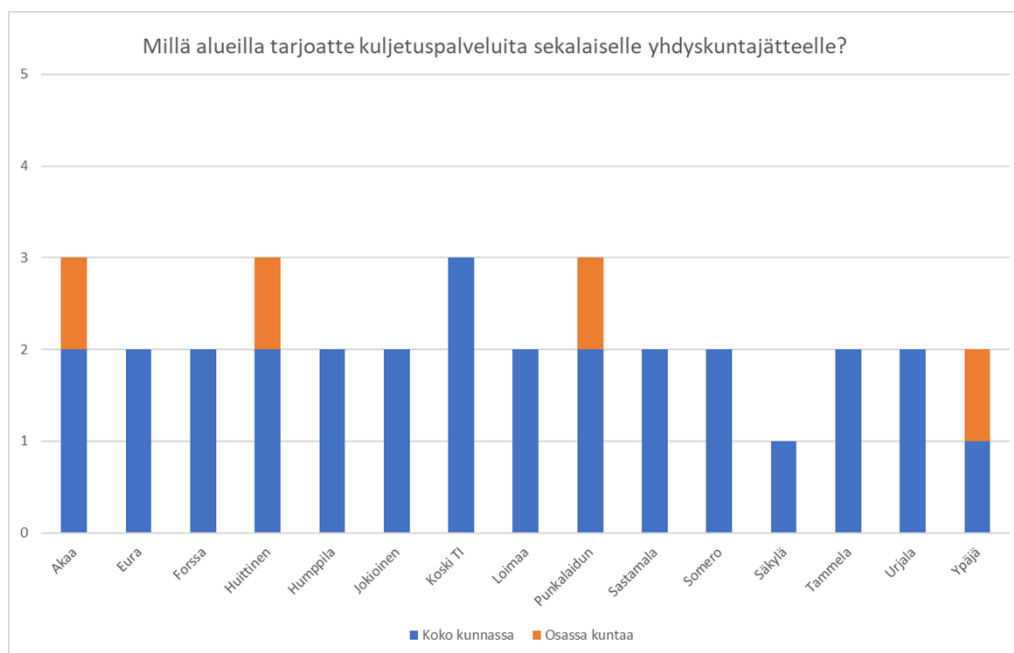
- Toimii erittäin hyvin
- Nykyinen vapaaseen kilpailuun perustuva malli on hyvä. En halua, että jätelautakunta pakottaa käyttämään tiettyä palvelua. En ole laajojen kilpailutusten kannalla, se heikentää alueellisten yrittäjien toimintaa.
- Jätteiden erittely selventänyt ja parantanut jätehuoltoa.
- Kannatan ehdottomasti asukkaan omaa valintaa jäteastian tyhjennykseen. Ei siis keskitettyä keräystä (yhden firman hoitamana). Tällöin hintaan voi vaikuttaa helpommin. Valintaan vaikuttaa myös tyhjennysfirman asiakaspalvelu yms.

4. Yrityskyselyn tulokset

4.1 Perustiedot

Yrityskysely lähetettiin 13 yritykselle ja vastauksia saatiin 9 kpl. Vastausprosentti oli siis 69 %. Vuonna 2023 toteutetussa selvityksessä yrityskyselyyn vastasi 9 yritystä (14:sta kutsutusta). Vuoden 2023 jälkeen kaksi yrityksistä on fuusioitunut toisten yritysten kanssa, minkä vuoksi kyselyyn osallistettavia yrityksiä oli aiempaa vähemmän.

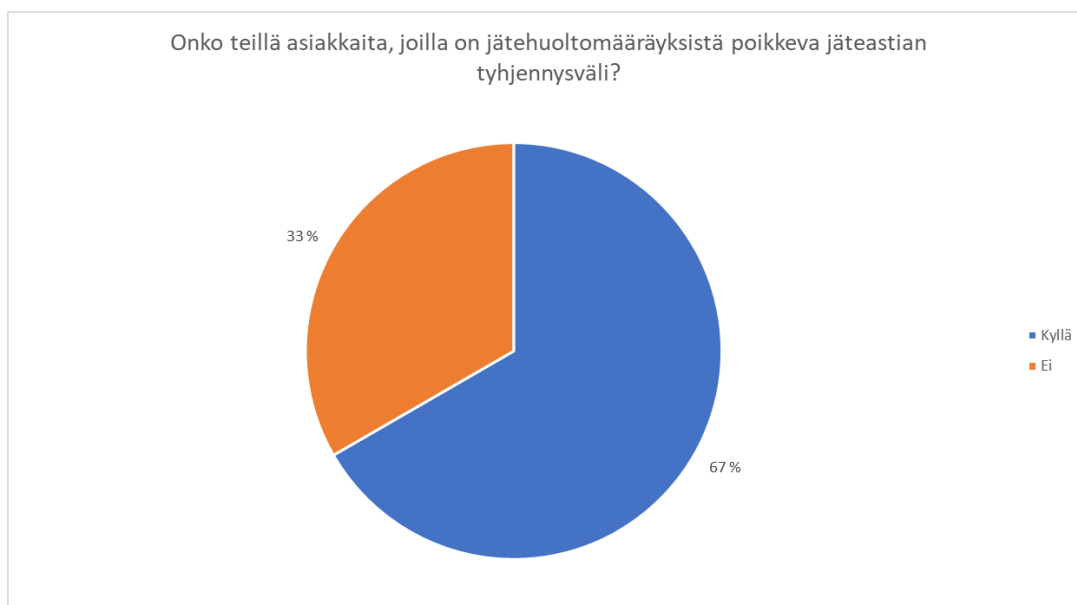
Vastanneiden yritysten sekajätteen kuljetuspalvelut täyttävät yhdessä koko selvitysalueen (Kuva 23). Säkylässä palveluita tarjoaa vain yksi yritys, mutta muissa tarkastelualueen kunnissa on saatavilla vähintään kahden yrityksen palveluita koko kunnan alueella.



Kuva 23. Yrityksiltä kysyttiin, missä alueen kunnissa ne tarjoavat sekajätteen kuljetuspalveluita.

4.2 Jäteastioiden tyhjennysvälit

Yrityksiltä kysyttiin, onko heillä asiakkaita, joiden sekajäteastian tyhjennysväli poikkeaa jätehuoltomääräyksistä. Vastaajista 67 % vastasi kyllä (Kuva 24).



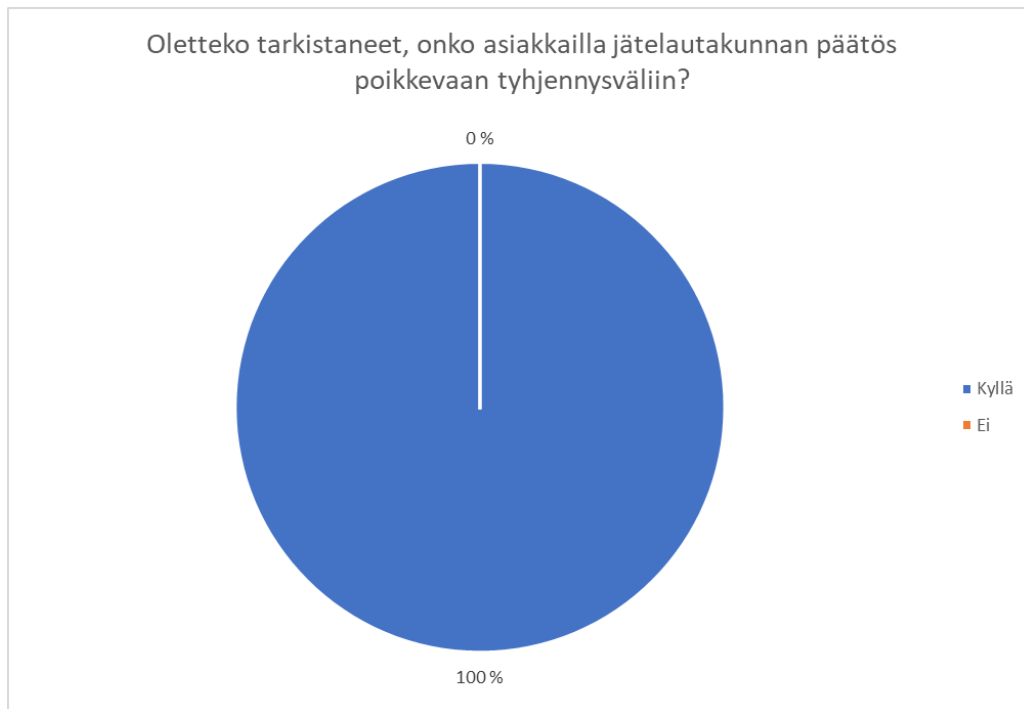
Kuva 24. Yritysten asiakkaiden jätehuoltomääräyksistä poikkeavat sekajäteastian tyhjennysvälit.

Vleisin syy poikkeaviin tyhjennysväleihin oli jätelautakunnan myöntämä lupa (Kuva 25). Tämän vastauksen lukumäärä (8 kpl) on kuitenkin hieman ristiriidassa edeltävän kysymyksen kanssa, jossa vain kuusi vastanneista yhdeksästä yrityksestä ilmoitti, että heillä on asiakkaita poikkeavilla tyhjennysväleillä.



Kuva 25. Syyt asiakkaiden poikkeaviin tyhjennysväleihin.

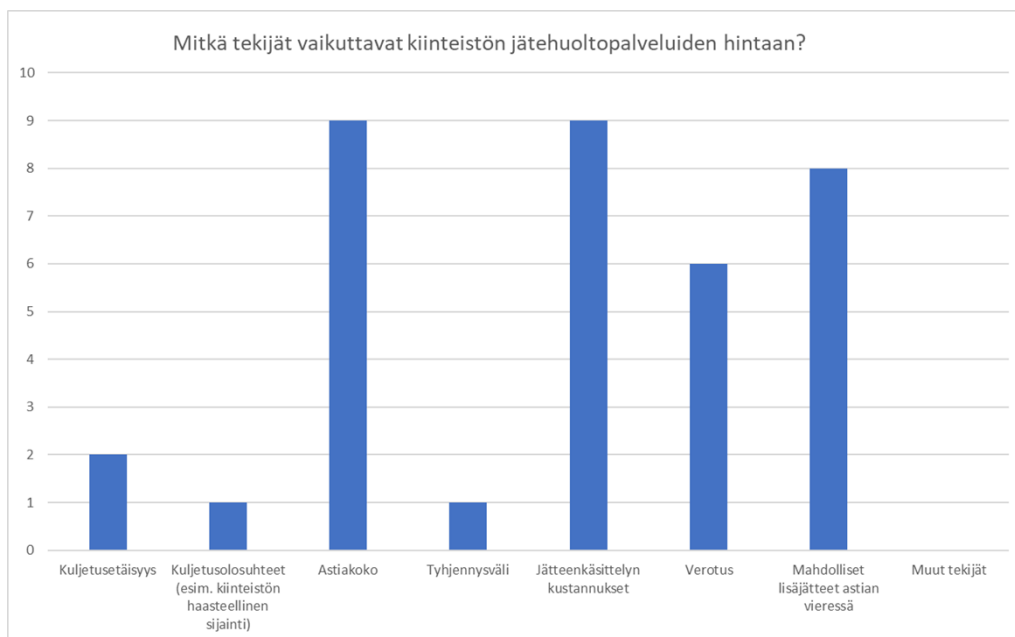
Kaikki yritykset ilmoittivat tarkistaneensa, että asiakkailla on jätelautakunnan päätös poikkeavaan tyhjennysväliin (Kuva 26). On kuitenkin huomioitava, että edellisessä kysymyksessä ollut vastaus ”pitkäaikaisella asiakkaalla on aina ollut sama tyhjennysväli” ei ole hyväksyttävä perustelu jätelautakunnan myöntämälle poikkeavalle tyhjennysvälille.



Kuva 26. Jätelautakunnan päätöksen tarkistaminen.

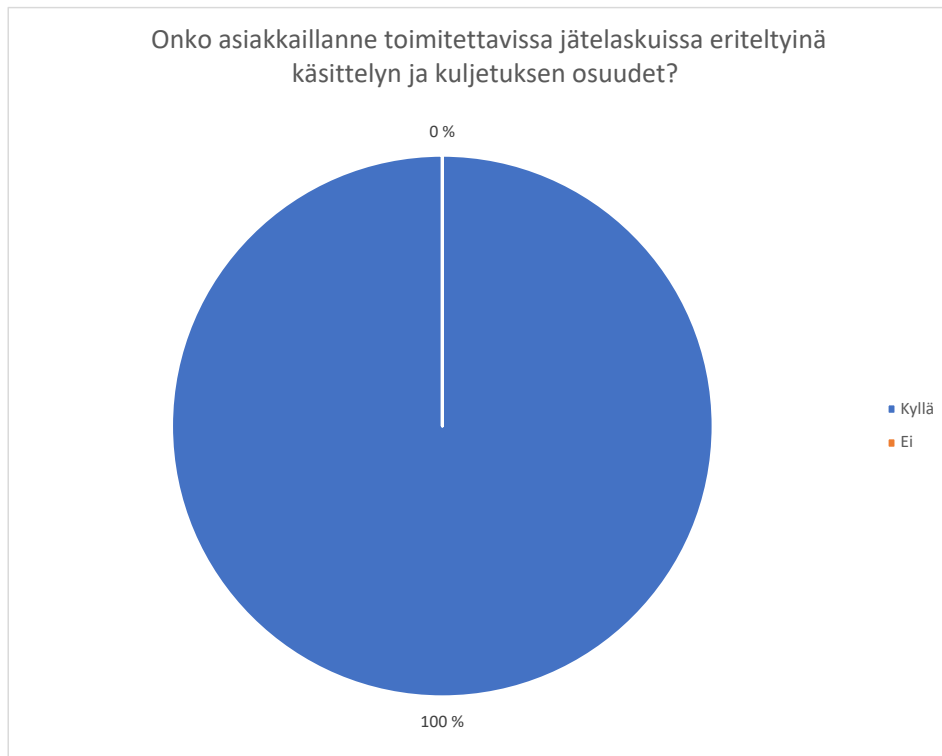
4.3 Jätehuoltopalveluiden hinnoittelu ja laskutus

Yrityksiltä kysyttiin, mitkä tekijät vaikuttavat kiinteistön jätehuoltopalveluiden hintaan (Kuva 27). Eniten vaikuttivat astiakoko, jätteenkäsittelyn kustannukset sekä mahdolliset lisäjätteet jäteastian vieressä. Kuljetusetäisyys tai kiinteistön haasteellinen sijainti eivät juurikaan vaikuttaneet palveluiden hinnoitteluun. Yrityksiä pyydettiin lähettämään palveluhinnastonsa. Yrityksistä 7 kpl toimitti hinnaston. Toimitetut hinnastot on esitetty raportin liitteessä 3.



Kuva 27. Jätehuoltopalveluiden hintaan vaikuttavat tekijät.

Kaikki vastanneet yritykset ilmoittivat, että heidän asiakkailleen toimittamissa jätelaskuissa on eriteltyinä käsittelyn ja kuljetuksen osuudet (Kuva 28). Asukaskyselyssä kuitenkin 44 % vastasi, että heidän laskuissaan osuuksia ei ole eritelty. Erittelyn puuttuminen kävi ilmi myös osasta kyselyvastauksen liitteenä toimitetuista jätelaskuista.



Kuva 28. Käsittelyn ja kuljetuksen osuuksien erittely jätelaskussa.

Yrityksiltä kysyttiin myös, onko niillä ollut viimeisen vuoden aikana asiakkaita, jotka eivät ole maksaneet laskujaan. Jopa 89 % vastaajista ilmoitti, että näin oli tapahtunut (Kuva 29).



Kuva 29. Asiakkaiden laskujen maksamatta jättäminen viimeisen vuoden aikana.

Yrityksiltä kysyttiin, miten ne toimivat tilanteessa, jossa asiakas ei ole maksanut laskujaan. Yleisimmin laskusta toimitettiin ensin kaksi maksumuistutusta, minkä jälkeen laskut menivät perintään ja jätteen nouto lopetettiin, kunnes laskut oli maksettu.

4.4 Muut asiat

Yrityskyselyn vastaajille annettiin mahdollisuus antaa vapaamuotoisia kommentteja aiheeseen liittyen, ja niitä antoivat kaikki yhdeksän vastaajaa. Alla on listattu vapaamuotoiset kommentit, joita vastaajat olivat antaneet yrityskyselyyn. Kommentit on esitetty alkuperäisessä muodossaan.

- Nykyisessä kuljetusjärjestelmässä reklamaatioiden määrä on todella pieni (promilleja verrattuna tyhjennysmääriin). Reklamaatiot liittyvät yleisimmin astioiden tyhjentämättömyyteen, joihin perusteltu syy (kelirikko, auto astian edessä jne.)
- Kuljettajien työsuhteet ovat nykyisin voimassa toistaiseksi, joka tuo vakautta ja mielenrauhaa. Kuntaurakoissa tätä varmuutta ei ole.
- Nykyinen kuljetusjärjestelmä mahdollistaa yritysjetten keräämisen samaan aikaan, joka on harvaan asutulla alueellamme järkevää. Kunnanjärjestämänä kuljetuksina tämä ei enää onnistu ja päästöt lisääntyvät.
- Loimi-Hämeen Jätehuollon tulisi lopettaa ns paikkaava järjestelmä, joka on vastoin alueella voimassa olevia jätehuoltomääräystä.
- Alueella toimivat yritykset kyllä hoitavat tyhjennyksiä joka kolkassa.
- LHJ:n tulisi toimittaa asiakaslista em. palvelustaan yrityksille, jotta voisimme markkinoida palveluitamme.
- Jätehuolto toimii alueella hyvin ja täyttää vaaditut vaatimukset.
- Jätehuoltopalvelut on alueella kaikille saatavilla toimivat alueella hyvin.
- Nykyjärjestelmä täysin toimiva ja asiakkaat pitävät enemmän, kun heillä on mahdollisuus vaikuttaa omiin asioihinsa ja tilata palvelunsa haluamaltaan toimijalta. Jätelautakunnan velvollisuus on valvoa, niin lisäpanostusta kaivattaisiin valvonnan puolelle, kun jätelautakunta on ihan julkisesti ilmoittanut, että heidän resurssinsa eivät riitä täyttämään heille asetettuja velvoitteita.

5. Yhteenveto

Selvityksen perusteella jätteenkuljetuspalveluita tarjoaa useampi toimija ja yhtä kuntaa (Säkylä) lukuun ottamatta vähintään kaksi yritystä tarjoaa palveluita koko kunnan alueella. Selvityksen perusteella palvelun tasossa ei huomattu alueellisia poikkeamia. Lähes kaikkien kyselyyn vastanneiden asukkaiden mielestä jätteen tyhjennys- ja kuljetuspalveluita on saatavilla helposti.

Vaatimuksen jätteenkuljetuspalveluiden luotettavuudesta voidaan todeta tarkoittavan sitä, että vähäisiä poikkeuksia lukuun ottamatta jätteenkuljetusyritykset noutavat jätteet sovittuina ajankohtina eikä aikataulun mukaisia tyhjennyksiä jää tekemättä. Asukaskyselyn vastauksista käy ilmi, että tyhjennys- ja kuljetuspalveluun ollaan yleensä tyytyväisiä, tosin vastauksista ilmenee myös, että osalla vastaajista on ollut ongelmia jätteiden noutamisen ja laskutuksen kanssa. Kyselyn mukaan jätteenkuljetuspalveluille yleisesti annettu arvosana on pääsääntöisesti hyvä tai melko hyvä, eikä palveluiden kanssa ole ollut ongelmia suurimmalla osalla vastaajista.

Valtaosalla yrityksistä on asiakkaita, joilla on jätemääräyksistä poikkeavia sekajätteen tyhjennysvälejä. Yleisimmin poikkeava tyhjennysväli on jätelautakunnan myöntämä ja kaikki yritykset ilmoittivat tarkistavansa lautakunnan päätöksen. Asukaskyselyn mukaan pidennetyn tyhjennysvälin omaavilla asukkailla asiaan oli vastaajien mukaan haettu päätös 75 % tapauksista. Tämä sisältää myös tapaukset, joissa vastaaja asuu yksin ja on ilmoittanut siitä jätelautakunnalle. Kuljetusyrityksille tehdyssä kyselyssä kaikki vastaajat kuitenkin ilmoittivat, että tarkistavat päätöksen olemassaolon. Tämä ristiriita voi johtua joko siitä, että todellisuudessa päätöksiä olemassaoloa ei aina tarkisteta tai sitten vastaajat, joilla lupaa ei ole ovat niiden yritysten asiakkaita, jotka eivät vastanneet kyselyyn. Yrityskyselyyn jätti vastaamatta neljä yritystä. Pidennettyyn tyhjennysväliin on aina haettava päätös jätelautakunnalta tai vaihtoehtoisesti ilmoitettava yksin asumisesta.

Vastaavasti osa (20 %) yhteisastian omaavista asukkaista eivät olleet ilmoittaneet yhteisastiasta jätteenhuoltoviranomaiselle. Toisaalta osa yhteisastian omaavista (9 %) oli vain epävarma siitä, onko yhteisastiasta vastuullinen kumppani ilmoittanut asian.

Vaatus palveluiden kohtuullisuudesta ja syrjimättömyydestä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että eri asiakkaita, asiakasryhmiä tai eri alueita ei saisi asettaa palvelun hinnoittelussa perusteettomasti toisistaan poikkeavaan asemaan. Asiakkaiden syrjimätön kohtelu ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kaikkia asiakkaita tulisi aina kohdella samalla tavalla ja että erilaisissa tilanteissa jätteenkuljetusyrityksen perimä hinta olisi aina kaikille sama.

Kuljetusjärjestelmän osalta arvioitiin ehtojen kohtuullisuutta ja syrjimättömyyttä arvioimalla hintatasoa ja sen vaihteluita. Asukaskyselyyn saatujen vastausten perusteella tyhjennyshinnat ovat melko samansuuntaisia, eikä alueittain nouse esiin suuria eroavaisuuksia. Jätepalveluiden hintaan vaikuttivat vastanneiden yritysten mukaan useimmiten astiakoko, jätteenkäsittelyn kustannukset, mahdolliset lisäjätteet jäteastian vieressä sekä verotus. Kaikki kyselyyn vastanneet yritykset vastasivat ilmoittavansa laskulla jätteen kuljetuksen ja käsittelyn hinnan eriteltyinä. Kuitenkin vain hieman yli puolet (56 %) kyselyyn vastanneista asukkaista on vastannut, että jätelaskussa on eritelty käsittelymaksun ja tyhjennyksen/kuljetuksen osuudet. Vastaajia pyydettiin myös toimittamaan jätelaskunsa kyselyn liitteenä. Osassa toimitetuista jätelaskuista jätteen käsittelyn ja tyhjennyksen/kuljetuksen osuuksia ei ollut eritelty. Kaikki yritykset eivät vastanneet kyselyyn, joten on mahdollista, että nämä laskut kuuluvat vastaamatta jättäneille yrityksille. Osa asukkaista oli vastannut, että kuljetusta ja käsittelyä ei ole eritelty, mutta vastauksen liitteenä olevassa laskussa nämä oli eritelty. Nämä korjattiin tilastoihin, mutta koska kaikki vastaajat eivät toimittaneet jätelaskuaan on mahdollista, että osa vastauksista on silti virheellisiä.

Suuri osa kyselyyn vastanneista asukkaista on valinnut jätteenkuljetusyrityksensä hyvän asiakaspalvelun tai hyvän maineen perusteella. Usein yritys on myös valikoitunut paikallisuuden perusteella, tullut kunnan määräämänä tai alkuperäisen yrityksen yrityskaupan myötä. Vain harva oli kilpailuttanut jätteenkuljetusyrityksen viimeisen viiden vuoden aikana.

Suurimmalla osalla kyselyyn vastanneista yrityksistä oli ollut viimeisen vuoden aikana asiakkaita, jotka olivat jättäneet laskut maksamatta. Näissä tapauksissa laskut menivät maksumuistutusten jälkeen perintään ja kuljetuspalvelut lopetettiin laskujen maksamiseen asti.

Selvityksen perusteella voidaan todeta, että palveluita on saatavilla tarkastelualueella kattavasti ja selvästi suuri osa vastaajista on todennut palveluita olevan helposti saatavilla. Yhdessä tarkastelualueen kunnista (Säkylä) toimii vain yksi jätteenkuljetusyritys.

Asukkaat ovat kyselyn perusteella pääsääntöisesti tyytyväisiä saamaansa palveluun, eikä vastausten perusteella ole kohdattu juurikaan ongelmia jätehuollossa. Yritysten mukaan kaikkiin mahdollisiin tyhjennysvälin poikkeamiin on olemassa vaadittu jätelautakunnan päätös, mutta asukaskyselyn mukaan näin ei aina ole. Vastaavasti yritykset ilmoittavat erittelevänsä laskulla jätteen kuljetus- ja käsittelymaksut, mutta asukkaiden mukaan näin ei aina ole. Tuloksia arvioidessa on kuitenkin syytä huomioida mahdollisen virheen mahdollisuus. Esimerkiksi tyhjennyskerran hintataso oli asukkaiden vastauksista päätellen samansuuntainen, vaikka muutamat vastaukset sisältävät selkeän virheen. Virheelliset vastaukset jätettiin hintatason arvioinnissa huomiotta.