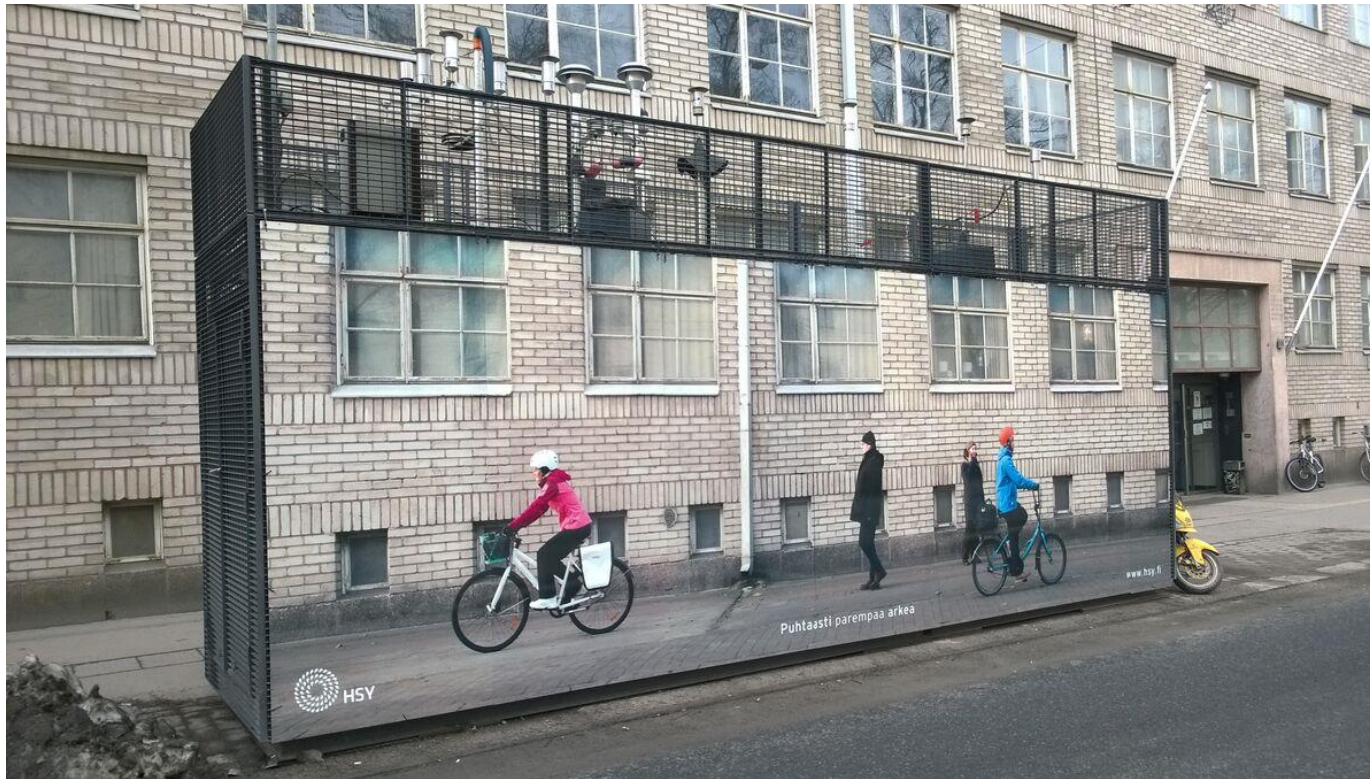


OSAVUOSIKATSAUS 1.1. -31.8.2024



Osavuosisikatsaus 1.1. - 31.8.2024

OSAVUOSIKATSAUS 1.1. -31.8.2024

Helsingin seudun ympäristöpalvelut -kuntayhtymä

Ilmalantori 1

00240 Helsinki

puhelin (09) 156 11

faksi (09) 1561 2011

www.hsy.fi

Lisätietoja

Talousjohtaja Minna Haapala

minna.haapala@hsy.fi

Copyright

Kartat, graafit ja muut kuvat: HSY

Kannen valokuva: Jarkko Niemi

OSAVUOSIKATSAUS 1.1. -31.8.2024

Toiminta

VESIHUOLTO

Veden pumppaus- ja laskutusvolyymi jatkavat nousua edelliseen vuoteen verrattuna. Käyttö- ja perusmaksut olivat elokuun lopussa yhteensä 3,4 milj. euroa yli talousarvion. Liittymismaksut olivat tammi-elokuussa 1,7 milj. euroa yli talousarvion, mutta vuosituottojen arvioidaan jäävän rakentamisen suhdanteen vuoksi edellisen vuoden tasosta. Liitostöiden laskutus on saatu hyvin ajan tasalle, mutta niiden arvioidaan jäävän vuosibudjetista. Blominmäen rakennusurakan suunnitteluvirheestä on syntynyt korjauskuluja elokuun loppuun mennessä 1,3 milj. euroa. Korjauskuluista saadaan vastaava vahingonkorvaus loppuvuodesta, jonka vuoksi vahingonkorvausten ennuste loppuvuodelle on 1,4 milj. euroa talousarviota suurempi. Kokonaisuutenaan toimintatuottojen ennustetaan ylittävän talousarvion 3,0 milj. eurolla.

Toimintakulut raportointikaudella 1-8 olivat 74,1 milj. euroa, mikä oli 8,9 milj. euroa talousarviota alempi. Henkilöstökuluissa Mäkkylän putkirikko aiheutti ylimääräisiä palkkakuluja. Kuitenkin rekrytoinnin viive tuo arviolta 0,5 milj. euroa säästöä 2024 talousarvioon verrattuna. Suunnitellut asiantuntijapalveluhankinnat ovat vielä aikataulu- ja resurssisyistä osittain toteutumatta.

Suomenojan jätevedenpuhdistuslaitoksen purku-urakka on varmistunut ja käynnissä. Kokonaiskulu tulee olemaan tilinpäätökseen 2022 tehtyä varausta alhaisempi. Kuluennuste tälle on vuodelle 1,2 milj. euroa ja purkutyö jatkuu ensi vuoden. Verkko-osastolla on toteutumassa Suomenojan pääviemärin hylkäys 0,5 milj. euroa ja lisäksi Vauhtitien/Alppipuiston viemäritunnelin täyttö aloitetaan. Kuntayhtymän sisäinen veloitus toimialalle ylittää talousarvion 0,4 milj. euroa. Vuositasolla palveluiden ostojen ennustetaan alittavan talousarvion 7,2 milj. euroa, suurimpana selittävän tekijänä Suomenojan laitoksen purku-urakan toteutuminen ennakoitua pienempänä vuonna 2024.

Aineet ja tarvikkeet olivat elokuun lopussa 3,3 milj. euroa alle talousarvion, mikä johtuu osittain jaksotuksista sekä toteutuneesta energiahinnasta. Loppuvuodesta sähkönhinta arvioidaan talousarvion tasolle ja pidetään varauksella kasvaville virtaamavolyymeille. Aktiivihiihen ja kalkin kemikaalikustannuksissa ennustetaan nousua. Vesihuollon aineet, tarvikkeet ja tavarat ennustetaan alittavan talousarvion 1,0 milj. eurolla.

Muut toimintakulut ennuste sisältää palautusta polttoaineverotuksen oikaisusta vuosilta 2022 ja 2023 1,5 milj. euroa. Vahingonkorvauksissa on toteutunut Blominmäen suunnitteluvirheen kuluja (kts. vastaava tuottoennuste). Suomenojan laitoksen purkuun varausta vähennetään sen mukaisesti, kun kuluja toteutuu. Talousarviossa toteutumaton varaus siirtyy tuleville vuosille laitoksen purkamisen aikataulussa. Vuositasolla muut

toimintakulut, sisältäen varauksen muutoksen, ennustetaan ylittävän talousarvion 4,7 milj. eurolla.

Rahoituskulujen arvioidaan alittavan talousarvion noin 1,0 milj. euroa. Tähän on pääosin syynä kuluvana vuonna tapahtunut korkotason lasku sekä lyhytaikaisille talletuksille saatava korko. Myös poistoissa ennustetaan 1,5 milj. euroa säästö talousarvioon.

Vesihuollon vuoden 2024 tilikauden ylijäämäennuste on 10,5 milj. euroa, mikä on 9,8 milj. euroa suurempi kuin talousarvion.

JÄTEHUOLTO

Kuljetuspalvelut

Kerätyn jätteen määrä on kääntynyt nousuun. Sekajätteen määrän ennakoitiin jatkavan laskuaan trendin mukaisesti, mutta sen määrä on pysynyt hieman vuoden 2023 tasoa korkeammalla. Sekajätteen tyhjennuskerrat ovat laskeneet kevään jälkeen ja arvion mukaan vähenemä tulee olemaan noin 1 % verrattuna vuoteen 2023. Biojätteen erilliskeräyksen laajentuminen on lisännyt jäteastioiden tyhjennuskertoja sekä kerättyä biojättemäärää. Biojätteen määrän arvioidaan nousevan vuoteen 2023 verrattuna noin 3 500–4 000 tonnia ja tyhjennuskertojen määrän noin 15 %. Kartonki- ja muovipakkausten tyhjennuskertojen määrä on kasvanut 4–6 % vuoteen 2023 verrattuna ja jätemäärät ovat puolestaan noin 6–11 % kasvussa. Selkeää selittävää tekijää jätemäärien kasvulle ei ole lukuun ottamatta biojätettä. Tyhjennuskertojen ennustetaan kasvavan noin 0,3 milj. tyhjennystä talousarvioon verrattuna. Suurin kasvu on biojätteessä, muovissa ja kartongissa. Lasi ja metalli kasvavat vain hyvin maltillisesti. Kerätyn jätemäärän arvioidaan kasvavan kaikkien jätelajien osalta yhteensä noin 15 000 tonnia verrattuna talousarvioon.

Toimintatuottojen ennustetaan ylittävän talousarvion 5,2 milj. euroa suoritemäärän kasvun vuoksi. Toimintakulujen ennuste on 4,7 milj. euroa yli talousarvion suoritemäärien nousun ja kohonneiden kustannusten vuoksi. Ylijäämän ennustetaan olevan noin 0,6 milj. euroa suurempi kuin talousarviossa.

Aluepalvelut

Sortti-asemien vastaanottamat jätemäärät ovat laskeneet. Vastaanotettavien jätteiden määrän ennustetaan laskevan noin 5 % talousarvioon verrattuna. Jättemäärän vähentymisen takia aluepalveluiden toimintatuottojen ennustetaan jäävän talousarviosta noin 0,2 milj. euroa. Aluepalveluiden toimintakuluihin ennustetaan säästöä 0,1 milj. euroa talousarvioon verrattuna.

OSAVUOSIKATSAUS 1.1. -31.8.2024

Aluepalveluiden suoritteet vaihtelevat tyypillisesti sesongin mukaan ruuhkahuipun ajoituessa keväeseen, kesään ja syksyyn.

Käsittelypalvelut

Käsittelypalvelut tulee jäämään ennusteen mukaan toimintatuotoissa noin 0,4 milj. euroa talousarviosta. Jättämää toimintatuotoissa aiheutuu jätteenkäsittelymaksujen lisäksi erityisesti sähkön myyntituloissa, koska tuotetun sähkön määrä sekä siitä saatava hinta tulee jäämään talousarviota alhaisemmalle tasolle. Lisäksi hyödynnetyn kaasun määrä oli arvioitua vähäisempi johtuen laiterikoista. Toimintakuluissa oli talousarvion ylittäviä menolisiä johtuen yllättävistä korjaustarpeista kaasuntuotannon ja biokierrätyksen prosesseissa. Toisaalta säästöä syntyi muun muassa jätevesien käsittelykustannuksissa. Käsittelypalvelun toimintakuluihin ennustetaan säästöä 0,1 milj. euroa talousarvioon verrattuna.

Ämmässuon Ekoteollisuuskeskuksessa vastaanotettavan jätteen määrän arvioidaan toteutuvan talousarvion mukaisesti lukuun ottamatta biojätettä sekä jätteen poltosta syntyvää tuhkaa ja kuonaa. Kuonan määrän arvioidaan toteutuvan noin 16 % talousarviossa määriteltyä suurempana. Ennusteen mukaan kuonan käsittelykulut nousevat noin 6 % lisääntyneen kuonamäärän vuoksi. Sen sijaan kuonasta saatavat tulot pysyivät ennallaan korkean metallin arvon vuoksi, vaikka kuonan sisältämän metallien määrät ovat arvioitua pienemmät. Tuhkan määrä on kasvanut arviolta 30 % ja tämän vuoksi varaudumme ennusteessa ostamaan tuhkan käsittelyn ulkopuoliselta toimijalta vuoden loppuvaiheessa, sillä nykyinen T1-solu täyttyy ja rakenteilla oleva T2-solu valmistuu vasta alkuvuonna 2025.

Vastaanotettavan biojätteen määrän ennustetaan toteutuvan jonkin verran vuoden 2023 määrää suurempana, mutta jäävän talousarviosta noin 6 %.

Jätehuollon toimiala yhteensä

Jätehuollon toimintatuottojen ennustetaan ylittävän talousarvion merkittävästi, noin 4,5 milj. eurolla. Tämä johtuu pääasiassa kuljetuspalveluiden arvioitua suuremmasta suoritteiden määrän kasvusta. Kuljetuspalveluiden arvioitua suurempi tulokertymä kompensoi alue- ja käsittelypalveluiden arvioitua pienempää tulokertymää.

Toimintakuluissa arvioidaan talousarvion ylittyvän noin 4,6 milj. eurolla, josta tehdään ylitysesitys. Ennakoarvion mukaan suurin osa ylityksestä johtuu jätteenkuljetuksen ja jätteenkäsittelypalveluiden ostoista.

Jätehuollon yksiköiden tekemän ennusteen pohjalta tilikauden ylijäämäksi ennustetaan noin 0,5 milj. euroa.

SEUTU- JA YMPÄRISTÖTIETO

Seutu- ja ympäristötiedon osalta toimintatuottojen ja toimintakulujen arvioidaan vuositasona pysyvän lähellä talousarviota.

Pääkaupunkiseudun ilmanlaatua mitattiin seitsemällä pysyvällä ja neljällä siirrettävällä mittausasemalla. Pitkäaikaisilla mittauksilla seurataan liikenteen, puunpolton, energiantuotannon sekä lentokentän ja satamien päästöjen vaikutuksia ilmanlaatuun. Lisäksi HSY seuraa suuntaa antavasti katupölyn pitoisuuksia yhdeksässä eri paikassa pääväylien ja pääkatujen varsilla, polttoperäisten ultrapienien hiukkasten pitoisuutta kahdeksassa eri paikassa sekä liikenteen pakokaasujen vaikutusta ilmanlaatuun yli 30 paikassa. Ilmanlaatatiedot esitetään reaaliaikaisesti HSY:n verkkosivuilla, ilmanlaatuportaalissa.

Henkilöstö

Tammi-elokuun toteutunut henkilöstömäärä henkilötyövuosina (htv) oli keskimäärin 781,3 htv, josta vesihuollossa 440,7 htv, jätehuollossa 136 htv, seutu- ja ympäristötiedossa 40,3 htv, tukipalveluissa 53,5 htv, asiakkuudet ja viestintä osastolla 70,7 htv sekä johdon, talouden ja strategisen ohjauksen yksiköissä 40 htv. Koko vuoden keskimääräisen henkilötyövuosien määrän arvioidaan jäävän jonkin verran henkilöstösuunnitelmaa alemmaksi (842,7 htv).

Tammi-elokuun toteutuneet henkilöstökulut olivat 35,9 milj. euroa, joka on 1,5 milj. euroa vähemmän kuin talousarviossa. Koko vuoden henkilöstökulujen arvioidaan olevan 54,4 milj. euroa ja toteutuvan talousarvion mukaisesti.

Tuloskehitys

Toimintatuotot

Tammi-elokuussa toimintatuottoja kertyi 306,5 milj. euroa, joka oli 4,1 milj. euroa talousarviota suurempi. Vuositasona toimintatuottojen ennustetaan olevan noin 7,8 milj. euroa talousarviota suuremmat.

Toimintamenot

OSAVUOSIKATSAUS 1.1. -31.8.2024

Toimintakulut olivat tarkastelujaksolla 133,9 milj. euroa alittaen talousarvion 7,8 milj. eurolla. Vuoden 2024 toimintakulujen ennakoidaan olevan 213,5 milj. euroa, joka on 0,8 milj. euroa talousarviota (212,7 milj. euroa) suurempi.

Poistot

Raportointikauden poistot olivat 98,2 milj. euroa, ollen 1,9 milj. euroa talousarviota pienemmät. Vuositasolla poistojen toteuman arvioidaan olevan 148,4 milj. euroa, joka on 1,7 milj. euroa talousarviota (150,1 milj. euroa) pienempi.

Ylijäämä

Raportointikauden ylijäämä oli 21,0 milj. euroa, joka on selvästi kauden talousarviota (5,6 milj. euroa) vahvempi. Ero selittyy pääosin talousarviota suuremmilla toimintatuotoilla ja alhaisemmilla toimintamenoilla. Vuosiennusteessa tilikauden ylijäämä on 11,1 milj. euroa, joka on 10,3 milj. euroa talousarviota suurempi. Keskeisin syy talousarviota suuremmalle ylijäämälle ovat korkeammat toimintatuotot (7,8 milj. euroa).

Investoinnit

Tammi-elokuun investoinnit olivat yhteensä 86,9 milj. euroa. Näistä 71,9 milj. euroa oli vesihuollon ja 14,4 milj. euroa jätehuollon investointeja. Vuoden 2024 investointien ennustetaan toteutuvan 188,5 milj. euron suuruisina, joka on 20,2 milj. euroa alle talousarvion.

Vesihuollon investoinnit

Vuoden 2024 toinen neljännes on toteutunut suunnitelman mukaisesti. Ennakoimattomia hankkeita taikka hankkeiden aiheuttamia kustannuksia ei ole ilmentynyt alkuvuoden aikana. Vuoden 2024 vesihuoltoinvestointien kokonaisuuden odotetaan olevan 164,8 milj. euroa. Investointien toteutuman jaksotukseen liittyy kuitenkin aina epävarmuuksia.

Suurimmat muuttujat alkuperäiseen talousarvioon nähden ovat kaupunkilähtöisten investointien odotettua pienempi toteuma sekä HSY:n omien verkosto ja vedenpuhdistuksen investointien suurempi toteuma.

Vedenhankinnan ja -puhdistuksen investointien ennustetaan toteutuvan talousarvion mukaisesti tai ylittyvän hieman, johtuen aikataulumuutoksista, Pitkälän laitoksen kapasiteetinnosto- ja perusparannushankkeessa.

Kaupunkilähtöisiä vesihuoltoinvestointitöitä Helsingissä olivat mm. Mannerheimintie, Tattariharjuntie, Kaisaniemen puisto, Koirasaaret, Orapihlajantien alue ja

Kuninkaantammentien alue. Allianssihankeista Kruunusillat -hankkeen vesihuoltotyöt jatkuivat, Kalasatama-Pasila hanke on valmistunut. Espoossa kohteita olivat mm. Keran alueen 1. vaihe, Karakallion alue, Mankkaanlaaksontie, Gräsentulli, Rantatie ja Kaskimäki. Espoon kaupunkirata ja -baana -hankkeen vesihuoltotyöt jatkuvat. Vantaalla toteutuskohteita olivat mm. Rosenlund, Avia-aukio ja Puu-Kivistö. Vantaan ratikan allianssvaihetta edeltävät suunnitelmat ovat valmistuneet, ja Vantaan kaupunki on tehnyt 4.9.2024 hankintapäätöksen hankkeen allianssikumppaneista. HSY tekee oman päätöksen hankinnasta syksyn aikana.

Kivistö -Koillis-Espoon hankkeessa vesihuoltolinjaurakka Petikontien osuus on loppusuoralla ja viimeinen osuus Vehkala-Petikontie on käynnistynyt. Teollisuuskadun tunneliurakka on vastaanotettu. Päävesijohtohanke Rastaala-Juvanalmi on käynnissä. Kaivoksela-Myyrmäen vesitorni hankkeen viimeinen osuus ja Sinimäentie-Kalevalantien vesihuoltourakat ovat käynnissä. Vesijohtojen sujutusurakka on myös käynnissä, samalla uusitaan myös kiireellisenä rikkoutuneita päävesijohtoja Postipuuntielle ja Länsiväylä alla. Järvenperän pääviemäri hankkeessa Lähderanta-Järvenvenperä viemäri on saneerauksessa (valmistuu heinäkuussa) ja Viiskorpi-Nepperi osuus alkaa lähiaikoina, urakoitsija on jo valittu.

Pitkälän laitoksen kapasiteetinnoston ja perusparannuksen toinen urakka valmistui ja kolmas urakka käynnistyi. Jäljellä olevien osioiden toteutussuunnittelua jatketaan vasta vuonna 2025. Laaksojärven ja Suurpellon säätöpaineenkorotusosastemien rakentaminen on käynnistymässä. Viikinmäen jätevedenpuhdistamon raakalietepumppauksen saneeraus on käynnissä. Myllymäen uuden jätevedenpumppaamon rakentaminen on käynnissä.

Jätehuollon investoinnit

Jätehuollon investointien ennustetaan kokonaisuutena toteutuvan toiminta- ja taloussuunnitelman mukaisesti. Nähtävissä on kuitenkin ylityspaineita lähinnä Mäntä maatalouteen hankkeessa, joka on rakennustöiden osalta valmistumassa arvioitua aikaisemmin. Näin ollen hankkeessa muodostuisi investointikustannuksia vuoden 2024 aikana arvioitua enemmän. Edellä mainitut ylitystarpeet on osin kompensoitu vähentämällä muita käsittelypalvelulähtöisiä investointeja. Nämä vähennykset on kohdistettu lähinnä Ämmässuon laajennusalueen kenttärakenteisiin ja infran kehittämisen vaatimiin investointeihin. Lisäksi kaatopaikkakaasun keräykseen ja hyödyntämiseen suunnitellun kaasukellon hankinta on viivästynyt turvateknisten lupien pitkän käsittelyajan takia, mikä osaltaan vähentää vuoden 2024 osalta investointikustannuksia.

Investointikustannuksia ovat toisaalta lisänneet myös Seutulän jätteenkuljetuksen keräysvälineiden varastointikentän rakennustyöt. Seutulän kentän rakennustöiden oli suunniteltu käynnistyvän vuoden 2023 aikana, mutta rakennuslupa viivästyi niin, että

OSAVUOSIKATSAUS 1.1. -31.8.2024

vuoden 2023 investointivarausta ei ollut mahdollista käyttää ja investointikustannukset siirtyivät siten vuodelle 2024. Seutulan osalta kustannusylitystä on kompensoitu siirtämällä muita jätehuollon investointeja tuleville vuosille.

Jätehuollon investointien arvioidaan kokonaisuutena toteutuvan jokseenkin toiminta- ja taloussuunnitelmassa varattujen investointimäärärahojen puitteissa. Mahdollinen jätehuollon investointien talousarvion vähäinen ylitystarve selviää loka-marraskuun 2024 aikana, jolloin todennäköisesti tehdään esitys sitovien määrärahojen ylityksestä.

Rahoitus

HSY:n nettorahoituskulut olivat tammi-elokuussa 56,1 milj. euroa. Rahoitustuotot ja -kulut arvioidaan toteutuvan n. 1,4 milj. euroa talousarviota pienempinä vuoden 2024 aikana. Tähän on pääosin syynä korkotason lasku sekä lyhytaikaisille talletuksille saatu korko.

HSY:n vieras pääoma 31.8 oli 2115 milj. euroa. Lainakanta 31.8 oli 1961 milj. euroa. Lyhytaikaisia maksuvalmiusluottoja ei ollut käytössä. Jäsenkuntien perustamislainat olivat 1102 milj. euroa, rahoituslaitoslainat 859 milj. euroa. Raportointikaudella nostettiin Kuntarahoitukselta 108,3 milj. euroa uutta pitkäaikaista lainaa vesihuollon investointien ja 11,7 milj. euroa jätehuollon investointien rahoitukseen. Omavaraisuusaste raportointikauden lopussa oli 27,0 %.

Strategisten ohjelmien ja tavoitteiden tilannekatsaus

HSY:llä on 10 strategista ohjelmaa, joiden status ja toimenpiteet on kuvattu alla:

1. HSY:n hiilineutraaliusohjelma

HSY:n vuosiennuste kasvihuonekaasupäästöjen toteumasta on tavoitetason mukainen, noin 85 000 tCO₂-ekv. Myös hiilineutraaliusohjelman kärkihankkeet ovat edenneet suunnitellusti. Mädatte maatalouteen -hankkeen rakentamisvaihe on edennyt ilman viiveitä, julkisivujen rakentaminen on käynnissä, mädatteasäiliöt jo valmiina. Jätevedenpuhdistusprosessin päästökertymiä on kehitettyjen uusien hallintatoimien myötä pystytty pitämään normaalilla tasolla. Energiatoteutusyhteistyö, viestintä ja neuvonta -hankkeessa lanseerattu isännöitsijöille kohdistettua neuvontapalvelulla sekä käynnistetty ilmastonmuutoksen sopeutumisen hankkeita. Toimet energiankäytössä, palveluhankinnoissa sekä käsittelytoiminnassa ohjaavat HSY:n päästökäytöstä oikeaan suuntaan. Prosessien N₂O-muodostumisen hallinta ja vähentämistoimet ovat onnistuneet tänä vuonna hyvin ja päästöpiikeiltä on vältytty. Myös monissa muissa päästölähteissä kertymät ovat jäämässä edellisvuotta pienemmiksi.

2. Kiertotalouden keskiössä -ohjelma

Kierrätysasteen nostamiseksi ja sekajätteen vähentämiseksi biojätteen erilliskeräys on laajennettu nyt koskemaan kaikkia asuinkiinteistöjä pääkaupunkiseudulla. Laajenemisesta on viestitty tiedottein, kirjein, somessa, kirjastotapahtumissa, infotilaisuudessa ja kompostointikursseilla. Viestinnän ja neuvonnan vaikuttavuuden kehittäminen ja lajittelun lisäämiseen tähtäävän asukasaktiivimallin laajentaminen aloitettiin vuonna 2023 ja asukasaktiivien määrä kasvaa entisestään syksyllä 2024. Ravinnekiertoa edistävä RAH2-hanke, tuhkien ja kuonien korkea-arvoisen hyödyntämisen edistäminen, kierrätysmateriaalien käytön pilotti Espoon Itärannan saneerausprojektissa, biojätteen käsittelyprosessin investointi ja hankintojen kiertotalouskriteerien lisääminen ovat edenneet suunnitellusti. Ohjelman seurantaan on myös lisätty 4-vuotinen Circular Minds- hanke. Ohjelman toimenpiteet vievät strategisten mittarien toteumaa oikeaan suuntaan, mutta vauhti ei yllä tavoitteisiin. Biojätteen erilliskeräyksen laajeneminen alkaa vaikuttaa kierrätysasteeseen vaiheittain 2024 alkaen. Kierrätysastelaskenta vuodelta 2023 valmistuu syksyllä 2024 ja kierrätysasteen ennustetaan pysyvän 46 prosentissa. Sekajäte- ja kokonaisjättemäärän ennustetaan laskevan.

3. Puhdas Itämeri-toimenpideohjelma

HSY:n jäteveden fosfori- ja typpipäästöt ajalta 1-8/2024 ennustavat, että pääsisimme tavoitteisiimme niiden osalta. Blominmäen uudella jätevedenpuhdistamolla on valmisteltu kiekkosuodatinten uudelleen käyttöönottoa. Laitteistokokonaisuuksien käyttöönottoja on myös tehty. Jälkiselkeytsaltaiden takuukorjaukset ovat työllistäneet vuonna 2024. Automaatiojärjestelmän toimintoja on viritetty ja on jatkettu ennakkohuolto-ohjelmien kirjaamista kunnossapitojärjestelmään. SSP-riskienhallintamenettelyt ovat käynnissä. Jätevedenpuhdistamolla Viikinmäessä toimintavarmuutta parantavien ja kapasiteettia lisäävien investointien suunnittelu etenee. Vuotohallintatyössä edetään suunnitelmien mukaan. Vuotovesitutkimukset ovat käynnissä Espoossa. Vesistöjen läheisyydessä sijaitsevista ylivuotorakenteista löydetty viat on suurimmaksi osaksi korjattu. Eteläsatamasta on löydetty merkittävä vuotovesilähde, ja sen korjaustoimenpiteitä selvitetään. Vuoden 2025 kohteet on valittu Helsingistä ja Espoosta. Myös ylivuotojen raportoinnin kehittämistyö on käynnistynyt. Olemme viestineet laajasti jätevedeen vaikuttavista haitallisista aineista, viemärietiketistä ja hulevesi- ja typpikuormitukseen liittyvistä teemoista kampajoin, asukastilaisuuksin, messuilla ja sosiaalisessa mediassa. Palauta vanhat ja tarpeettomat lääkkeet apteekkiin -videomme näkyi Ylen tietoisuudessa 800 000 kertaa.

4. Pito- ja vetovoimainen työnantaja -ohjelma

OSAVUOSIKATSAUS 1.1. -31.8.2024

Vuoden 2024 Pulssi-kysely ja Vastuullinen työpaikka -kysely toteutetaan syys-lokakuussa 2024. Kevään 2023 tulokset osoittivat työntekijäkokemuksen parantuneen. Suosittelemiseksi NPS nousi 9 yksikköä (2022: -14 2023: -5). Vuonna 2024 uudistettu brändi ja työnantajamielikuva on valmistunut ja esitelty henkilöstölle sekä opastettu käyttö asiakkuudet- ja viestintä -yksikölle. Ne on otettu käyttöön rekrytointeihin ja ovat mukana mainos- ja rekrytointikampanjoja sekä asukasviestintää suunniteltaessa. Anonyymin rekrytointin käyttö jatkuu 2025 syksyyn. Kumppanuustoiminnan kehittäminen yhteistyön lisäämiseksi yli organisaatorajojen on käynnissä ja kumppanuuskorttia valmistellaan toiminnan tueksi. Työ epäasiallisen käytöksen ja kohtelun ehkäisemiseksi jatkuu. Esihenkilöiden henkilöstötiedolla johtamisen projektissa on kartoitettu keskeinen henkilötieto ja lähdejärjestelmät, sekä tuotettu ensimmäisiä raportteja, jotka liittyvät työturvallisuuteen.

5. Osaava ja kehittyvä henkilöstö -ohjelma

Johtamisosaamisen kehittämisen kokonaisuuden valmistelua on jatkettu vuonna 2024. Esihenkilötyön manager-profiiliin määrittely tehdään vuoden 2024 aikana. Profiili määritellään operatiivisten ja hallinnollisten palvelusuhdeasioiden ja TTT-osaamisten (työterveys- ja turvallisuus) osalta. Valmentavan johtamisen valmennukset jatkuvat. Kuluvan vuoden loppuun mennessä sen on suorittanut kuusi ryhmää. Osaamisen hallinnan järjestelmän käyttöönotto on toteutettu urakoitsijoiden perehdytyskurssien osalta. Järjestelmä on lanseerattu koko talon sisäiseen käyttöön yleisen perehdytyksen, pätevyysien ja suoritusten hallinnan sekä toimialakohtaisten perehdytysisältöjen osalta. Osaamiskartoitukset liittyen strategisiin kyvykkyyksiin ja muihin osaamisiin liittyvä työ on aloitettu.

6. Tehokasta ja taloudellista toimintaa -ohjelma

Tuottavuuden kehitys on ollut lähes strategian tavoitetason mukaista. Tuottavuusohjelman tavoitteena on HSY:n tuottavuuden parantaminen. Hankintojen strateginen kehittäminen -hanke (HAKA) on käynnissä. Sen tavoitteena on tehdä hankintoja mahdollisimman tehokkaasti synergiaetuja hyödyntäen ja hankintaprosessia selkiyttämällä. Hankkeessa on ryhdytty muodostamaan toimintamallia kategoriapohjaiselle hankinnalle. Tätä ennen kartoitettiin hankintojen säästöpotentiaali ja tunnistettiin mahdollisia tehostamistoimenpiteitä. Prosessijohtamisen kehittämisen projektissa on laadittu ehdotus HSY:n prosessikartan ylätasoksi, sekä määritellään prosessijohtamisen malli. Vuoden 2024 aikana on määritelty pääprosessit, prosessikuvauksia sekä prosessijohtamisen periaatteita. Tuottavuusohjelman uutena aihealueena on digitalisaatio, joka mahdollistaa tuottavuuden parantamisen useilla eri

mekanismeilla. Tuottavuusohjelmassa tunnistetaan digitalisaatiohankkeet, joilla tuotetaan lisäarvoa liiketoimintaan.

7. Tasapainoinen talous -ohjelma

Tasapainoinen talous -ohjelman tavoitteena on taittaa HSY:n velkaantuminen. HSY:n uusia kassavirtamalleja hyödynnettiin HSY:n investointiohjelman 2025–2044 valmistelussa. Investointiohjelman tarkastelujakso laajennettiin 20 vuodeksi. Maksujen kustannusvastaavuuden parantamiseksi on käynnissä Vesihuollon maksurakennemuutostus -projekti, jonka ensimmäisen vaiheen muutokset astuivat voimaan vuoden 2024 alussa. Vuoden 2024 aikana laaditaan selvitys liittymismaksu- ja perusmaksutulojen ennusteen kehittämiseksi. HSY:n omaisuudenhallintajärjestelmä -hanke (OMAR) on määritelty luonnokset HSY:n omaisuudenhallinnan periaatteiksi sekä strategisen tason tavoitteiksi. Lisäksi on käynnistetty projekti HSY:n omaisuustiedon nykytilan ja tavoitetilan määrittelemiseksi. Talousvesiverkoston laskuttamattoman veden vähentämiseen tähtäävää ohjelmaa toteutetaan suunnitelman mukaisesti.

8. Vastuulliset ja kehittyvät palvelut -ohjelma

Asiakkaiden sähköisen oma-asiointin mahdollistavan OmaHSY-portaalin toteutusprojekti on käynnissä ja ensimmäinen versio portaalista omakotitaloasiakkaille julkaistaan syksyn 2024 aikana. Asiointiportaalin käyttöönotto tukee sähköisen asiointin strategisen mittarin tavoitteen saavuttamista ohjaamalla asiointia entistä enemmän sähköisten palveluiden piiriin mahdollistamalla asiakkaille asiointi ympäri vuorokauden. Asiakkaiden ohjaamista nykyisiin sähköisiin palveluihin on tehostettu uudistamalla asiakaspalvelun verkkosivuja, toteuttamalla verkkosivujen navigaatiouudistus ja mainostamalla sähköisiä palveluita asiakaskontaktien yhteydessä. Asiakkuuden johtamisjärjestelmän uudistamisen hankkeen myötävaikutuksesta perustettiin asiakaskokemuksen johtamisen yhteistyöryhmä, jonka johdolla keskitytään jatkossa asiakaskokemuksen johtamisjärjestelmän kehittämiseen. Asiakaskokemuksen johtamisen mallia ja politiikkaa on työstetty sisäisesti niin asiantuntija- kuin johtoryhmätasolla.

9. Turvattu juomavesi -ohjelma

Turvattu juomavesi -ohjelman strategisena tavoitteena on, että toimintavarmuus on erinomaisella tasolla. Ohjelman keskeisimmät aihealueet (turvallisuusjohtaminen, kyberturvallisuus, varautuminen ja toimintavarmuutta parantavat investoinnit) ovat olleet vahvasti osa HSY:n tekemistä vuoden 2024 aikana. Turvallisuusjohtamisen keskeinen tavoite saavutettiin, kun henkilöturvallisuusselvitys-asiakkuus saatiin kesäkuussa. Loppuvuoden aikana keskeinen tavoite on turvallisuusjohtamisen vakiinnuttaminen pysyväksi toimintamalliksi, mihin liittyy määräaikaisen turvallisuusjohtajaroolin

OSAVUOSIKATSAUS 1.1. -31.8.2024

päätyminen ja rekrytoinnin avaaminen pysyvän turvallisuusjohtaja-position täyttämiseksi. Kyberturvallisuuden kehittämisen yhteishanke VESKY on edennyt noin puolen vuoden ajan ja hankkeella on pystytty kasvattamaan kyberturvallisuuden kypsyyssastetta. Elokuussa hankkeen etenemisestä laadittiin väliraportti hankkeen rahoittajalle. Hanke jatkuu elokuuhun 2025 asti.

10. Toimintaa lähiympäristöstä huolehtien -ohjelma

Ohjelman tavoitteena on edistää luonnon monimuotoisuutta, lähiympäristön hyvää tilaa ja ympäristöterveyttä. Ajanjaksolla 1-8/2024 ylivuotojen määrä, kalaistutukset, ilmanlaadun mittaukset, niitytys ja ympäristöpalautepäivien määrä ovat kehittyneet suotuisasti, joten näyttää todennäköiseltä, että vuoden 2024 indeksitavoite tullaan saavuttamaan.

Ohjelman vuoden 2024 kärkihankkeet ovat olleet ylivuotojen torjuntaan tähtäävät investointihankkeet, sekä luonnon monimuotoisuuden lisääminen HSY:n hallinnoimilla maa-alueilla. Siinä on valmistunut opinnäytetyö, jossa on kartoitettu niityiksi soveltuvia alueita HSY:n hallinnoimilla alueilla. Työn perusteella suositellaan toimenpiteitä vuodelle 2025. Ohjelmassa toteutetuilla niittyalueilla on tehty vuonna 2024 kasvillisuuden ja pölyttäjäseurantoja on tehty toteutetuilla niittyalueilla. Ylivuotoja vähennetään mittavilla viemärisaneerauksilla, Järvenperän pääviemärihankkeella ja Blominmäen itäisen valuma-alueen viemäroinnin kehittämishankkeella (BIBAV). Hankkeet etenevät hyvin.

OSAVUOSIKATSAUS 1.1. -31.8.2024

HSY:N TULOSLASKELMA

x 1000 euroa	TOT	ENN	TA	Enn vs	TOT	TP
	1-8/2024	2024	2024	TA Ero	1-8/2023	2023
TOIMINTATULOT	306 484	454 048	446 331	7 718	278 911	421 658
Myyntituotot	301 153	443 929	437 164	6 766	273 161	413 036
Kuntaosuudet	3 126	4 689	4 689	0	2 990	4 486
Muut tuotot	2 205	5 430	4 478	952	2 760	4 136
VALMISTUS OMAAN KÄYTTÖÖN	1 615	2 303	1 953	350	1 640	2 565
TOIMINTAMENOT	-133 894	-213 536	-212 694	-842	-129 007	-205 000
Henkilöstömenot	-35 863	-54 416	-54 655	239	-34 608	-54 846
Palvelujen ostot	-72 044	-113 715	-115 494	1 780	-66 961	-108 787
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	-18 647	-32 535	-33 714	1 179	-20 022	-31 309
Pakollisten varausten muutos	400	1 853	8 153	-6 300	2 361	6 237
Muut toimintakulut	-7 740	-14 724	-16 984	2 261	-9 777	-16 295
TOIMINTAKATE	174 205	242 815	235 589	7 226	151 545	219 223
RAHOITUSTULOT JA -MENOT	-54 985	-83 305	-84 691	1 386	-49 317	-76 026
VUOSIKATE	119 221	159 510	150 898	8 612	102 228	143 197
POISTOT	-98 233	-148 400	-150 145	1 745	-95 998	-155 942
TILIKAUDEN TULOS	20 987	11 110	753	10 357	6 230	-12 745
VARAUSTEN MUUTOKSET	43	65	65	0	75	113
TULOVEROT	0	-38	0	-38	-1 005	1 018
TILIKAUDEN YLI-/ALIJÄÄMÄ	21 031	11 137	818	10 319	5 300	-11 614

Tuloslaskelman tunnuslukuja				
Toimintatuotot prosenttia toimintakuluista	228,9 %	212,6 %	209,8 %	205,7 %
Vuosikate prosenttia keskimääräisistä poistonalaisista investoinneista	63,0 %	84,3 %	79,8 %	75,7 %

HSY:N TASE

x 1 000 euroa	TOT	TP		TOT	TP
	31.8.2024	TP 2023		31.8.2024	TP 2023
VASTAAVAA			VASTATTAVAA		
Pysyvät vastaavat	2 844 579	2 855 898	Oma pääoma	793 924	768 059
Aineettomat hyödykkeet	15 591	16 327	Peruspääoma	505 000	505 000
Aineelliset hyödykkeet	2 646 446	2 657 028	Muu oma pääoma	2 570	2 570
Sijoitukset	182 542	182 542	Edellisten tilikausien yli/alijäämä	265 323	272 103
			Tilikauden yli/alijäämä	21 031	-11 614
Vaihtuvat vastaavat	106 935	76 455	Poistoero ja varaukset	1 525	1 568
Vaihto-omaisuus	2 165	2 225			
Saamiset	72 715	63 973	Pakolliset varaukset	41 165	41 565
Rahat ja pankkisaamiset	32 054	10 257			
			Vieras pääoma	2 114 901	2 121 160
			Pitkäaikainen vieras pääoma	2 011 585	1 891 573
			Lyhytaikainen vieras pääoma	103 316	229 587
VASTAAVAA YHTEENSÄ	2 951 514	2 932 353	VASTATTAVAA YHTEENSÄ	2 951 514	2 932 353

Taseen tunnuslukuja	31.8.2024	TP 2023
Omavaraisuusaste, %	27,0 %	26,2 %
Suhteellinen velkaantuneisuus, %	-	503,1 %
Current Ratio	1,04	0,33
Quick Ratio	1,01	0,32
Lainakanta (x 1000 euroa)	1 961 483	1 965 258

HSY:N INVESTOINNIT

x 1000 euroa	TOT	ENN	TA	ENN-TA	TOT	TOT
	1-8/2024	2024	2024	eur	1-8/2023	2023
Vesihuolto	71 939	164 777	184 000	-19 223	84 578	161 721
Jätehuolto	14 359	21 690	21 875	-185	13 744	22 665
Seutu- ja ympäristötieto	167	430	470	-40	94	225
Muut	450	1 605	2 335	-730	-247	924
INVESTOINNIT YHTEENSÄ	86 915	188 502	208 680	-20 178	98 578	185 536

OSAVUOSIKATSAUS 1.1. -31.8.2024

HSY:N RAHOITUSLASKELMA

HSY RAHOITUSLASKELMA

x 1 000 euroa	TOT 2024 1-8	ENN 2024 1-12	TA 2024 1-12	Ero ENN vs TA	TOT 2023 1-8	TOT 2023 1-12
Tulorahoitus						
Vuosikate	119 221	159 510	150 898	8 612	102 228	143 197
Satunnaiset erät	0	0	0	0	0	0
Tulorahoituksen korjauserät	-400	-1 891	-8 153	6 262	-3 367	-5 218
				0		
Investoinnit						
Käyttöomaisuusinvestoinnit	-87 567	-192 252	-211 830	19 578	-102 399	-191 659
Rahoitusosuudet investointimenoihin	653	3 750	3 150	600	3 822	6 123
Investointien korjauserät	0	0	0	0	0	0
				0		
Toiminnan ja investointien rahavirta	31 906	-30 883	-65 935	35 052	284	-47 557
				0		
Lainakannan muutokset						
Pitkäaikaisten lainojen lisäys	120 000	184 000	184 000	0	160 000	160 000
Pitkäaikaisten lainojen vähennys	-61 776	-104 148	-104 698	550	-47 300	-81 415
Lyhytaikaisten lainojen muutos	-62 000	-52 000	-12 500	-39 500	-75 000	-18 000
Oman pääoman muutokset	4 834	4 834	0	4 834	0	0
Muut maksuvalmiuden muutokset	-11 167	0	0	0	-40 133	-13 330
				0		
Rahoituksen rahavirta	-10 108	32 686	66 802	-34 116	-2 432	47 256
				0		
Rahavarojen muutos	21 797	1 803	867	936	-1 847	-302
				0		
Rahavarat jakson lopussa	32 054	12 060	12 101	-42	8 410	10 257
Rahavarat 1.1.	10 257	10 257	11 234	-977	10 257	10 559
Rahoituslaskelman tunnuslukuja						
Investointien tulorahoitus %	137,2 %	84,6 %	72,3 %	-12,3 %	103,7 %	77,2 %
Lainanhoitokate	1,50	1,30	1,25	-0,05	1,58	1,40

OSAVUOSIKATSAUS 1.1. -31.8.2024

VESIHUOLLON TULOSLASKELMA

x 1000 euroa	TOT 1-8/2024	ENN 2024	TA 2024	Ero eur	TOT 1-8/2023	TP 2023
TOIMINTATULOT	230 640	338 494	335 509	2 985	205 179	311 581
Myyntituotot	229 988	335 543	333 243	2 300	203 989	310 177
Kuntaosuudet	0	0	0	0	0	0
Muut tuotot	652	2 951	2 266	685	1 190	1 404
VALMISTUS OMAAN KÄYTTÖÖN	1 615	2 303	1 953	350	1 640	2 565
TOIMINTAMENOT	-74 057	-120 424	-124 385	3 961	-74 551	-115 101
Henkilöstömenot	-20 363	-30 251	-30 743	492	-19 579	-30 958
Palvelujen ostot	-30 323	-49 739	-56 909	7 170	-30 853	-49 057
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	-17 052	-29 883	-30 925	1 042	-18 132	-27 662
Pakollisten varausten muutos	0	1 200	7 500	-6 300	1 949	5 618
Muut toimintakulut	-6 318	-11 751	-13 308	1 557	-7 937	-13 042
TOIMINTAKATE	158 198	220 372	213 077	7 295	132 269	199 046
RAHOITUSTULOT JA -MENOT	-54 041	-81 333	-82 342	1 009	-50 480	-76 669
VUOSIKATE	104 157	139 039	130 735	8 304	81 789	122 377
POISTOT	-84 666	-128 460	-129 960	1 500	-83 046	-135 970
TILIKAUDEN TULOS	19 491	10 579	775	9 804	-1 257	-13 593
VARAUSTEN MUUTOKSET	0	0	0	0	0	0
TULOVEROT	0	-38	0	-38	0	513
TILIKAUDEN YLI-/ALIJÄÄMÄ	19 491	10 541	775	9 766	-2 263	-12 575

Tuloslaskelman tunnuslukuja

Toimintatuotot prosenttia toimintakuluista	281,1 %	269,7 %	270,7 %
Vuosikate prosenttia keskimääräisistä poistonalaisista investoinneista	82,3 %	77,4 %	72,5 %

JÄTEHUOLLON TULOSLASKELMA

x 1000 euroa	TOT 1-8/2024	ENN 2024	TA 2024	Ero eur	TOT 1-8/2023	TP 2023
TOIMINTATULOT	73 493	112 033	107 506	4 528	71 338	105 714
Myyntituotot	72 033	109 869	105 603	4 266	69 981	103 875
Kuntaosuudet	0	0	0	0	0	0
Muut tuotot	1 460	2 164	1 903	261	1 357	1 840
VALMISTUS OMAAN KÄYTTÖÖN	0	0	0	0	0	0
TOIMINTAMENOT	-59 108	-91 688	-87 108	-4 580	-54 123	-86 614
Henkilöstömenot	-6 192	-9 709	-9 355	-354	-5 952	-9 429
Palvelujen ostot	-51 517	-78 854	-73 760	-5 094	-45 973	-72 720
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	-1 348	-2 273	-2 409	136	-1 690	-3 200
Pakollisten varausten muutos	400	653	653	0	412	618
Muut toimintakulut	-451	-1 505	-2 237	732	-920	-1 884
TOIMINTAKATE	14 385	20 345	20 398	-53	17 215	19 100
RAHOITUSTULOT JA -MENOT	-1 076	-1 892	-2 269	377	956	266
VUOSIKATE	13 310	18 453	18 129	324	18 171	19 366
POISTOT	-12 243	-17 986	-18 005	19	-11 944	-18 419
TILIKAUDEN TULOS	1 066	467	124	343	6 227	947
VARAUSTEN MUUTOKSET	43	65	65	0	75	113
TULOVEROT	0	0	0	0	0	0
TILIKAUDEN YLI-/ALIJÄÄMÄ	1 110	532	189	343	6 302	1 060

Tuloslaskelman tunnuslukuja

Toimintatuotot prosenttia toimintakuluista	122,2 %	123,4 %	122,1 %
Vuosikate prosenttia keskimääräisistä poistonalaisista investoinneista	101,2 %	99,4 %	106,2 %

OSAVUOSIKATSAUS 1.1. -31.8.2024

Strateginen päämäärä	Mittari	Toteuma 2022	Toteuma 2023	Tavoite 2024	Ennuste 2024	Ennustettu toteuma	Selvitys ennusteesta
Hiilineutraali pääkaupunkiseutu	1. HSY:n kokonaispäästöt, tn CO2-ekv./a (omat päästöt sekä keskeiset ulkoiset palvelut)	97000	110000	92000	Toteutuu	85000	Vuoden 2024 khk-päästökertymä on selvästi edellisvuotta pienempi. Kokonaispäästömäärää vähentää typpioksiduulipäästöjen onnistunut hallinta ja vähentämistoimet, kaatopaikkakaasun pienentyneet hajapäästöt sekä puhtaampi ostoenergia (kaukolämmön ominaispäästö pienentyi).
Kiertotalouden keskiössä	2. Kiinteistöltä kerätyn sekajätteen määrä kg/as/v	136	119 *	110	Ei toteudu	114	Sekajätteen määrä laskee, mutta hieman tavoitetasoa hitaammin.
	3. Kotitalousjätteen kierrätysaste %	47	47 **	52	Ei toteudu	46	Kierrätysasteen nousua hidastaa vuoden 2023 osalta etenkin kokonaisjättemäärän lasku, joka koskee erilliskerättävistä hyötyjakeista etenkin keräyspaperia, jonka määrä on valtakunnallisesti laskenut n.20 % vuodesta 2022. Sekajätteen määrä jatkaa laskuaan, mutta tämän kierrätysastetta nostava vaikutus pienenee osittain hyötyjakeiden määrien laskun takia. Oletettavasti sama trendi jatkuu ainakin osittain myös 2024, jolloin kierrätysasteen ei voida odottaa merkittävästi nousevan.
Puhdas Itämeri	4. Typpikuormitus veteen tn/v	1252	707	750	Toteutuu	540	Typenpoisto on toiminut tänä vuonna molemmilla laitoksilla erinomaisesti haastavista talviolosuhteista huolimatta.
	5. Fosforikuormitus veteen tn/v	29,5	26	26	Toteutuu	25,1	Fosforinpoisto toiminut muilta osin erinomaisesti, mutta Blominmäen kiekkosuodatus ei ole toistaiseksi täysimääräisesti käyttöön.
Pito- ja vetoimainen työnantaja	6. Työnantajakokemus- mittari NPS	-14	-5	-4	Toteutuu	-4	Henkilöstön pulssikyselyn (käynnistetty 30.9.2024) ja Vastuullinen työnantajakyselyn 5.9.-30.9.2024) tulokset saadaan syksyllä.
Osaava ja kehittyvä henkilöstö	7. Osaamisen, muutoskyvykkyyden ja yhteistyön indeksi Henkilöstökyselyn neljän kysymyksen keskiarvo 1. HSY:llä panostamme henkilöstön kehittymiseen riittävästi. 2. HSY on kehittyvä ja uudistuva organisaatio. 3. Henkilöstöä kuunnellaan riittävästi toiminnan kehittämisessä. 4. Yhteistyö eri yksiköiden välillä on sujuvaa.	3,3	3,4	3,5	Toteutuu	3,5	Henkilöstön pulssikyselyn (käynnistetty 30.9.2024) tulokset saadaan syksyllä 2024.
Tehokasta ja taloudellista toimintaa	8. Toimintamenot eur/as/v (2021 rahan arvo)	148,6	144	148	Toteutuu	146	Toimintamenojen odotetaan olevan linjassa talousarvion kanssa.

OSAVUOSIKATSAUS 1.1. -31.8.2024

Strateginen päämäärä	Mittari	Toteuma 2022	Toteuma 2023	Tavoite 2024	Ennuste 2024	Ennustettu toteuma	Selvitys toteumasta
Tasapainoinen talous	9. Lisävelka, eur/as/v	71	19	30	Toteutuu	5	Investointien ennustetaan 2024 jäävän merkittävästi alle talousarvion, ennuste on herkkä investointien ajoitukselle.
	10. Laskuttamattoman veden osuus verkostoon pumpatusta vesimäärästä %	19	21	19	Ei toteudu	22	Mäkkylässä 19.2. tapahtunut iso putkirikko kasvatti laskuttamattoman veden osuutta.
Vastuulliset ja kehittyvät palvelut	11. Sähköisten asiakaskontaktien osuus kaikista asiakaskontakteista %	52	57	64	Ei toteudu	59	Kehitystä sähköisen asiainnin osuudessa on tapahtunut, mutta vauhti on vielä jäljessä tavoitellusta. Sähköisten kanavien kehityksessä edistytään vuoden loppujaksolla, jolloin tuloksia on odotettavissa vuoden 2025 puolella.
	12. Asiakasryhmä- ja toimintokohtainen asiakastytyväisyys vuosittain	4,1	4,1	4,2	Toteutuu	4,2	Asiakastytyväisyys on pysynyt mittausjaksolla tasaisena ja hyvällä tasolla.
Turvattu juomavesi	13. Toimintavarmuusindeksi	3,8	3,9	4,4	Ei toteudu	3,4	Indeksi koostuu viidestä mittarista, joista kahden arvioidaan toteutuvan.
Toimintaa lähiympäristöstä huolehtien	14. Lähiympäristöindeksi	3,1	4,6	4,4	Toteutuu	4,5	Yksittäisten mittareiden toteumat on kuvattu mittareiden kohdalla. Kokonaisuudessaan indeksin ennustetaan toteutuvan.

* Tilinpäätöksen 2023 jälkeen päivittynyt toteumatieto.

** Ennuste vuoden 2024 osalta, toteuma saadaan laskettua syksyllä 2025 johtuen ulkopuolisista tiedonlähteistä.