

Selvitys HSY:n tarkastuslautakunnan arviointikertomukseen vuodelta 2024

Tarkastuslautakunnan suositukset ja HSY:n vastaukset

1 Jätteiden lajitteluun liittyvä viestintä

Uusimman (2024) sekajätteen koostumustutkimuksen mukaan sekajätteestä suurin osa, n. 70 %, olisi ollut mahdollista lajitella ja biojätteen osuus sekajätteen joukossa oli n. 33 %. Tarkastuslautakunta kehottaa kiinnittämään huomioida asukkaiden valistukseen lajittelun myönteisistä kustannusvaikutuksista, jotta lajittelu tehostuisi. Kaikki asukkaat eivät ole suoraan HSY:n asiakkaita ja tällöin kustannusvaikutukset voivat jäädä kaukaisemmaksi esimerkiksi taloyhtiöiden asukkaille.

Tarkastuslautakunta kehottaa myös arvioimaan neuvonnan ja viestinnän toimien vaikuttavuutta, jotta kiertotalouteen liittyvät strategiset tavoitteet saavutettaisiin ja voidaan kehittää toiminnan tuloksellisuutta ja tarkoituksenmukaisuutta.

Neuvonnan ja viestinnän vaikuttavuutta on selvitetty osana HSY:n Kiertotalouden keskiössä -strategiaohjelmaa projektissa 2023–2024. HSY:ssä toteutettiin analyysi lajittelun ja motivaation esteistä lajittelupersonien määrittämiseksi sekä kohdeyleisöjen rajaamiseksi. Lisäksi selvitettiin vaikuttavuutta case-esimerkkien avulla. Selvityksen tulosten perusteella HSY:n viestintä koettiin selkeäksi ja motivoivaksi. Arvioidut toimenpiteet antoivat HSY:stä myönteisen kuvan ja kannustivat ihmisiä lajittelemaan kodin jätteet. Selvityksen tulokset antoivat uutta tietoa siitä, millaisia kohderyhmiä eri toimenpiteillä tavoitamme sekä niiden vaikutuksista.

Lajittelukäyttäytymiseen vaikuttavia tekijöitä voidaan tarkastella kykyjen, motivaation ja tilaisuuksien näkökulmasta. Jätteiden lajittelun taloudelliset hyödyt liittyvät erityisesti tilaisuuksiin fyysisen ympäristön olosuhteiden ja resurssien näkökulmasta. Tämän lisäksi lajittelukäyttäytymiseen vaikuttavat yksilön fyysiset ja psykologiset kyvyt, yksilön motivaatiotekijät sekä sosiaalinen ympäristö.

Tulosten perusteella potentiaalisia lajittelijoita tavoitetaan parhaiten asukaskiinteistöihin jalkautuvilla kampanjoilla (kierrätyslähettiläskampanja) ja sosiaalisen median live-keskusteluilla (kuten Jodel-keskustelu). HSY:n järjestämällä tapahtumilla vahvistetaan jo lajittelevien toimintaa. Ne ovat tärkeitä erityisesti brändinäkyvyyden ja sidosryhmätyön kannalta.

Kustannushyötyjä nostetaan esiin soveltuville yleisöille, kuten suoraan kiinteistöille kohdistuvalla viestinnällä, esimerkiksi viestintä biojätekeräyksestä 1-4 asunnon kiinteistöille sekä kierrätyslähettiläskampanjoiden kierrätysinfot kierrätyslähettiläille.

Projektin lopputuloksia on hyödynnetty esimerkiksi HSY:n kanavastrategiassa, tapahtumalinjauksessa sekä uuden lajittelukampanjan konseptin ja toimenpiteiden suunnittelussa. Huomiota on kiinnitettävä myös riittävään resursointiin toimenpiteiden toteuttamisessa.

2 Vesi- ja jätehuollon taksat ja maksut

Tarkastuslautakunta pitää vesihuoltomaksujen kehitystä hyvänä ottaen huomioon HSY:n vesihuoltoverkoston merkittävä korjausvelka.

Lautakunta kiinnittää kuitenkin huomiota siihen, että maksut eivät edelleenkään riitä kattamaan verkoston päivittämistä ja kunnossapitoa vesihuoltolain edellyttämällä tavalla.

Vesihuollon toimiala jatkaa systemaattista talouden tilan tasapainottamista maksurakennemuutostusta ja kohdennettuja sekä oikeasuhtaisia maksujen korotuksia tekemällä. Oikeasuhtaisuutta ja kohdentamista edelleen kehitetään pohjadataan ja sen analyysin avulla tiedolla johtamisen menetelmin. Omistajaohjauksen kautta on nostettu taloutta ohjaaviksi teemoiksi HSY:n omavaraisuusasteen kasvattamisen, missä vesihuollon toimenpiteiden vaikutus on ratkaiseva. Lisäksi omistajat ohjaavat nostamaan saneerausastetta. Nämä ohjaavat mekanismit määrittävät tulevaa talouden mallintamista.

3 TVA- ja palkitsemisjärjestelmä

Tarkastuslautakunta pitää hyvänä sitä, että TVA- ja TSA-järjestelmiä on kehitetty toimimaan entistä paremmin palkkauksen ja palkitsemisen tukena.

Lautakunta kehottaa kuitenkin kiinnittämään erityistä huomiota siihen, että järjestelmien arvioinnit vastaavat mahdollisimman hyvin ja ymmärrettävästi henkilöstön todellisia työtehtäviä ja vastuita. Tässä työnantajan dialogi työntekijöiden ja heitä edustavien luottamusmiesten kanssa on keskeisessä roolissa.

TVA-järjestelmän käyttöönottoon liittyen tehtiin oikaisuvaatimuksia 73 kpl ja tyytymättömyydenilmaisuja 9 kpl, mikä vastaa yhteensä noin 10 % henkilöstömäärästä vuoden 2024 lopussa.

Palkkausjärjestelmä uudistuksen tavoitteena on ollut rakentaa paremmin palkkausta ja palkitsemista tukeva tehtävän vaativuuden arvioinnin järjestelmä, joka on myös dynaaminen ja läpinäkyvä koko HSY:ssä. Yksi keskeinen tavoite on tehdä tehtävien ja niiden vaativuuden väliset erot näkyväksi ja perustelluksi. Palkkausjärjestelmän edellyttämien geneeristen tehtäväkuvien lisäksi työntekijällä voi olla tarkempi kuvaus työtehtävistä. Geneeristen tehtäväkuvien tavoitteena on, että tehtävän vaativuus voidaan arvioida yhteisesti käytössä olevien tehtävävaativuuskehikoiden avulla samalla yhdenmukaisella tavalla riippumatta, missä HSY:ssä työskentelee.

Palkkausjärjestelmän uudistaminen on tehty kiinteässä yhteistyössä pääluottamusedustajien kanssa. Tämän lisäksi valmisteluun osallistui useita eri työryhmiä, joiden avulla pyrittiin varmistamaan, että rakennettava palkkausjärjestelmä kuvaa todellisia tehtäviä ja vastuita.

Työntekijöiden ja työnantajan väliseen dialogiin kannustettiin myös käyttöönoton yhteydessä ja henkilöstön infotilaisuuksissa ja koulutuksissa kuvattiin myös, miten tyytymättömyyden voi ilmaista. Tämä vuoropuhelu henkilöstön kanssa teki heille tyytymättömyyden ilmaisemisen ymmärrettäväksi ja prosessin selkeäksi, koska työnantaja katsoi, että tämä on tärkeä osa palkkausjärjestelmän käyttöönottoa. Jokaiseen oikaisuvaatimukseen ja tyytymättömyydenilmaisuun on työnantaja antanut vastauksen ja tällä hetkellä käsittelyssä on vielä yksi. Osa oikaisuvaatimuksista ja tyytymättömyydenilmaisuista johti muutokseen tehtävänvaativuustasossa (8 yhteydenottoa) tai tarkennukseen järjestelmän rakenteessa (13 yhteydenottoa). Osa ei johtanut muutokseen työnantajan aiemmasta linjauksesta (38 yhteydenottoa). Samassa yhteydessä tuli lisäksi 10 muuta yhteydenottoa, jotka eivät liittyneet TVA-järjestelmän käyttöönottoon.

4 Asiakastyytyväisyys ja asiakaspalvelu

OmaHSY-palvelun käyttöönotosta ja sähköisen asiakaspalvelun ansiokkaasta kehittämistyöstä huolimatta sähköisen asioinnin osuus HSY:n asiakaspalvelussa on edelleen tavattoman alhainen.

Lautakunta kehottaa asettamaan sähköisen palvelun osuuden kasvattamiselle kunnianhimoiset tavoitteet ja jatkamaan kehitystyötä käyttäen vertailukohtana ja mittakeppinä muita suuria organisaatioita, joilla on paljon asiakkaita ja asiakastapahtumia.

Sähköisen palvelun tehokkuushyödyt saavutetaan täysmääräisesti vasta sitten, kun vain marginaalinen osuus asiakaskontakteista joudutaan hoitamaan perinteisenä palveluna.

Tarkastuslautakunta suosittaa myös seuraamaan tekoälyratkaisujen nopeaa kehitystä ja hyödyntämään niitä aktiivisesti HSY:n sähköisen asiakaspalvelun kehittämisessä.

Sähköisen asioinnin ja digitaalisten palveluiden kehittäminen jatkuu HSY:ssä aktiivisesti. Yritysassiakkaiden OmaHSY-palvelu otetaan käyttöön vuoden 2025 aikana. Tämäkin uudistus tulee lisäämään sähköisen asioinnin osuutta. Keinoja sähköisen asioinnin lisääntymiseksi on aktiivisen viestinnän ja neuvonnan lisäksi myös digitaalisten kanavien priorisointi muiden asiointikanavien sijaan. Tämä voi tarkoittaa mm. puhelinpalveluaikojen kehittämistä.

Vuoden 2025 strategisena tavoitteena on, että 75 % kaikista asiakaskontakteista hoidetaan sähköisesti. Tavoitteiden asettamista tarkastetaan uudella alkavalla strategiakaudella ja kunnianhimoisemmat tavoitteet ovat saavutettavissa mm. Suomi.fi-palveluiden lisääntyvällä käytöllä sekä HSY:n omia järjestelmiä ja prosesseja kehittämällä.

Uusien tekoälyn käyttötapauksien tunnistaminen on osa HSY:n ICT-toimintaa. Tavoitteena on myös vertailla (benchmark) muita toimijoita tekoälyn hyödyntämisessä ja tekoälyosaamisen kehittämisessä. Nopeimmin käyttöönotettavat käyttötapaukset liittyvät generatiivisen tekoälyn ja AI-bottien hyödyntämiseen. HSY:n asiakaspalvelutoimintojen

Liite
11.09.2025
927/00.01.013.0132/2025

kehittämisessä on hyödynnetty tekoälyä, mm. asiakaspalautteiden luokittelussa ja analysoinnissa. Myös ns. AI- Chatbotit ja virtuaaliassistentit auttavat asioinnissa ja tiedon haussa. Tekoälynratkaisujen kehittäminen jatkuu aktiivisena myös uudella strategiakaudella.

HSY:n vastaa pääkaupunkiseudun asiakkaiden välttämättömyyspalveluiden tuottamisesta. Tämä asettaa vaatimuksia ja tavoitteita myös asiakaspalvelun ja palvelukanavien kehittämiselle. On huomioitava se, että kaikki asiakkaat eivät pysty asioimaan kanssamme sähköisesti, jolloin myös muiden palvelukanavien ja henkilökohtaisen palvelun sujuminen tulee varmistaa ja niiden toimintaa tulee edelleen kehittää.

Helsingin seudun ympäristöpalvelut -kuntayhtymä

PL 100, 00066 HSY, Puh. 09 1561 2110, Y-2274241-9, www.hsy.fi

Samkommunen Helsingforsregionens miljötjänster

PB 100, 00066 HSY, Tfn 09 1561 2110, FO-2274241-9, www.hsy.fi