

# Asiakaspalvelun ja sidosryhmäyhteistyön toimivuus ja kehittäminen

21.9.2020



SAVO-PIELISEN  
JÄTELAUTAKUNTA



# Sisällys

<b>1. Johdanto.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Asiakaspalvelu.....</b>	<b>3</b>
2.1 Asiakaspalvelun nykytila .....	3
2.2 Asiakaskyselyn toteutus.....	3
2.3 Asiakaskyselyn tulokset .....	4
2.3.1 Asiakkaiden yhteydenottotavat.....	4
2.3.2 Asiakaspalvelun toimivuus .....	4
2.3.3 Hakemusten käsittelyn tilanne.....	6
2.3.4 Viestintä: verkkosivujen toimivuus.....	7
2.4 Palvelun kehittäminen.....	7
<b>3. Sidosryhmäyhteistyö.....</b>	<b>8</b>
3.1 Sidosryhmäyhteistyön nykytila .....	8
3.2 Yhteistyön toimivuuden selvittäminen.....	8
3.3 Sidosryhmäkyselyn tulokset.....	9
3.3.1 Yhteistyötapaamiset .....	9
3.3.2 Viestintä .....	10
3.4 Sidosryhmäyhteistyön kehittäminen.....	11
<b>4. Lopuksi .....</b>	<b>11</b>

# 1. Johdanto

Jätehuollon viranomaispalveluissa selvitettiin vuoden 2020 kevään aikana kyselyin asiakkaiden tyytyväisyyttä jätehuoltoviranomaisen asiakaspalveluun. Lisäksi selvitettiin jätehuollon keskeisimpien sidosryhmien näkemyksiä yhteistyön toimivuudesta. Jätelautakunnan palvelua ja yhteistyön käytäntöjä on kehitetty ja voidaan kehittää edelleen näiden kyselytulosten pohjalta. Tässä yhteenvedossa on esitetty, miten kyselyt toteutettiin, mitä tuloksia niistä saatiin ja mitä muutoksia toimintaan on niiden pohjalta tehty ja tullaan tekemään.

## 2. Asiakaspalvelu

### 2.1 Asiakaspalvelun nykytila

Jätehuollon viranomaispalveluille on tullut viimeisen vuoden aikana asiakasyhteydenottoja arviolta 3 000 kappaletta. Tyypillisesti asiakas on yhteydessä jätelautakuntaan sen jälkeen, kun jätelautakunta on lähettänyt asiakkaalle kehotuskirjeen jätehuollosta tai kun asiakas on saanut jätelaskun, johon hän haluaa hakea muutosta. Asiakkaat voivat olla yhteydessä jätelautakuntaan puhelimitse, sähköpostitse, sähköisillä asiointilomakkeilla, kirjeitse tai asioimalla paikan päällä jätelautakunnan toimistolla.

Jätelautakunnan asiointinumero on auki arkisin ma-to klo 9–15. Sähköposteihin vastataan pääsääntöisesti saman tai seuraavan arkipäivän aikana, kuitenkin viimeistään viiden arkipäivän kuluessa. Hakemusasioissa palvelulupauksena on ollut, että päätös tehdään kuuden viikon kuluessa. Tavoitteena on ollut kuitenkin käsitellä hakemukset tätä nopeammin.

### 2.2 Asiakaskyselyn toteutus

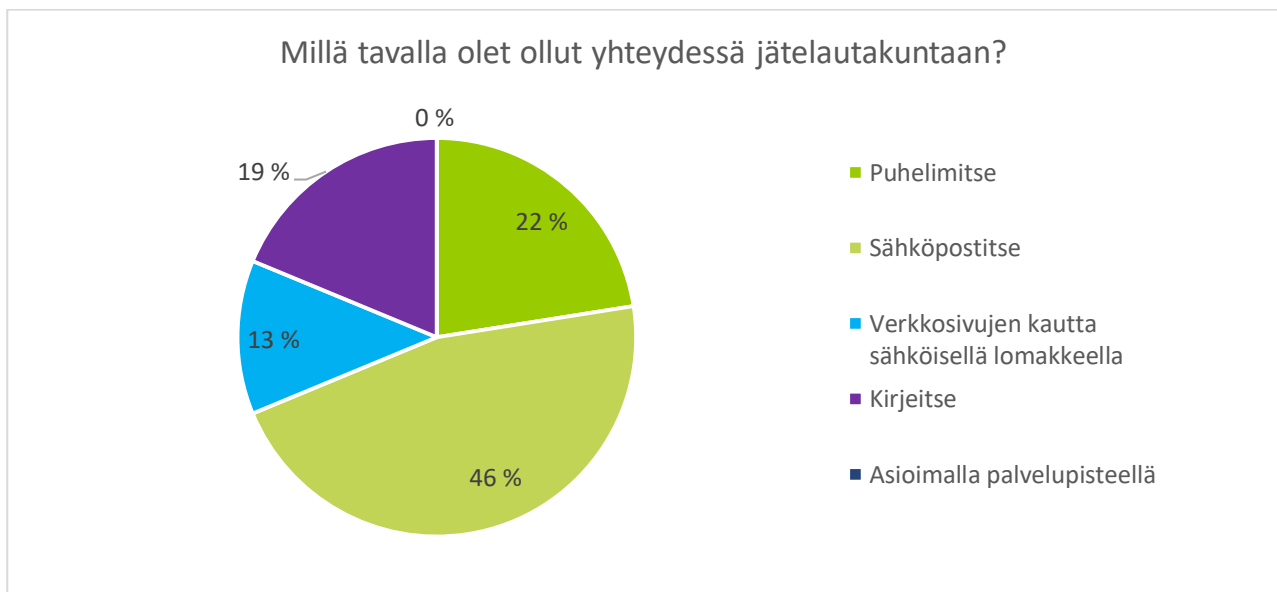
Kysely jätelautakunnan asiakaspalvelun ja viestinnän toimivuudesta lähetettiin 200 sellaiselle asiakkaalle, jotka asioivat jätelautakunnalla kevättalven ja kevään 2020 aikana joko sähköisesti tai kirjeitse. Kyselyyn oli mahdollista vastata sähköisesti, minkä lisäksi kirjeitse asioineille asiakkaille mahdollistettiin vastaaminen paperisella kyselylomakkeella. Kyselyyn vastasi 54 asiakasta.

Kyselyssä selvitettiin asiakaspalvelun tavoitettavuutta, ystävällisyyttä ja asiantuntevuutta sekä sitä, ovatko asiakkaat kokeneet saaneensa vastaukset kysymyksiinsä. Asiakkaiden hakemusten käsittelyyn liittyen selvitettiin sitä, ovatko asiakkaat kokeneet päätöksenteon riittävän nopeaksi, ovatko he saaneet riittävästi tietoa asian käsittelystä ja ovatko he ymmärtäneet saamansa päätöksen sisällön. Lisäksi selvitettiin jätelautakunnan verkkosivujen toimivuutta ja ymmärrettävyyttä.

## 2.3 Asiakaskyselyn tulokset

### 2.3.1 Asiakkaiden yhteydenottotavat

Useimmat niistä asiakkaista, joille kysely tehtiin, olivat olleet jätelautakuntaan yhteydessä sähköisesti. Sähköinen asiointi on lisääntynyt merkittävästi ja aiempaa harvemmat asiakkaat ovat jätelautakuntaan yhteydessä kirjeitse, mikä näkyy tämän kyselyn tuloksissa. Osa asiakkaista myös soitti jätelautakuntaan sen lisäksi, että teki hakemuksen tai ilmoituksen sähköisesti tai postitse. Yksikään kyselyyn vastannut asiakas ei ollut asioinut jätelautakunnalla paikan päällä palvelupisteellä, mihin on syynä sekä jätelautakunnan laaja toiminta-alue että poikkeuksellinen kevät, jolloin kontakteja rajoitettiin.



Kuva 1. Asiakasyhteydenottojen kanavat

### 2.3.2 Asiakaspalvelun toimivuus

Jätelautakunnalla asioineet asiakkaat olivat pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Erityisen tyytyväisiä oltiin asiakaspalvelun ystävällisyyteen: lähes 90 % asiakkaista oli täysin samaa tai jokseenkin samaa sitä mieltä siitä, että oli saanut ystävällistä asiakaspalvelua. Asiakaspalvelu pidettiin myös pääsääntöisesti hyvin asiantuntevana, tästäkin väittämästä täysin tai jokseenkin samaa mieltä oli lähes 90 % vastaajista.

Asiakaspalvelua kiitettiin mm. seuraavanlaisin avoimin vastauksin:

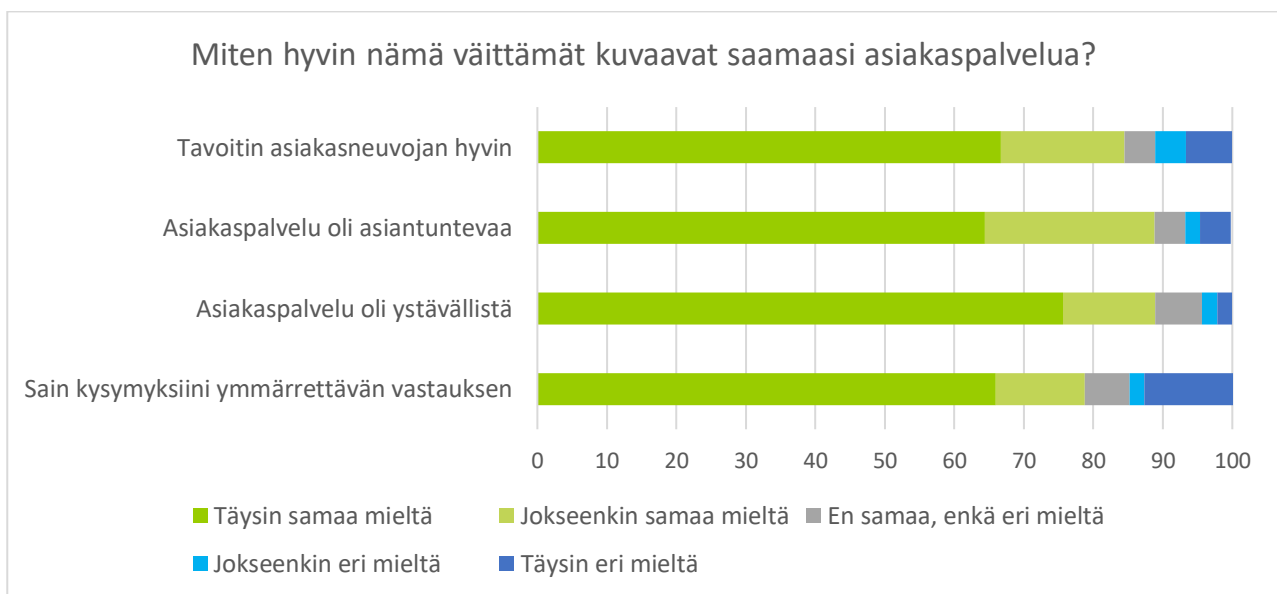
- *Olen aina saanut hyvää palvelua.*
- *Sain hoidettua asiaini hyvin ja asiakasneuvoja soitti vielä asiastani ja kaikki meni niin kuin pitääkin.*

Eniten kriittisiä vastauksia annettiin ymmärrettävän vastauksen saamisesta asiakasneuvojilta: lähes 15 % asiakkaista koki, ettei ollut saanut ymmärrettävää vastausta kysymyksiinsä. Avoimista vastauksista on havaittavissa, että tämä johtuu ainakin osin siitä, että osa asiakkaista kokee jätehuoltoa koskevan sääntelyn monimutkaisena ja joustamattomana. Asiakkaat toivovat sääntöihin lisää heidän tarpeisiinsa sopivia joustoja sekä säännösten ohittamista maalaisjärkeen/arkijärkeen vedoten. Tämä toive tulee esille mm. seuraavassa vastauksessa:

- *Siis Jätelautakunnan palvelu on sinänsä hyvä. Tärkeätä olisi Jätelautakunnan asettua asiakkaan asemaan ja käyttää arkijärkeä asioiden ratkaisuissa. Katsoa sitten mihin se riittää.*

Jätelautakunnan asiakaspalvelua pidettiin pääsääntöisesti saavutettavana, sillä noin 85 % vastaajista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että asiakasneuvojan tavoitti hyvin. Tähän liittyen kehittämissuhteeksi esitettiin takaisinsoittopalvelun käyttöönottoa, jos asiakasneuvojaa ei tavoita.

**Taulukko 1. Asiakkaiden näkemykset asiakaspalvelun toimivuudesta**



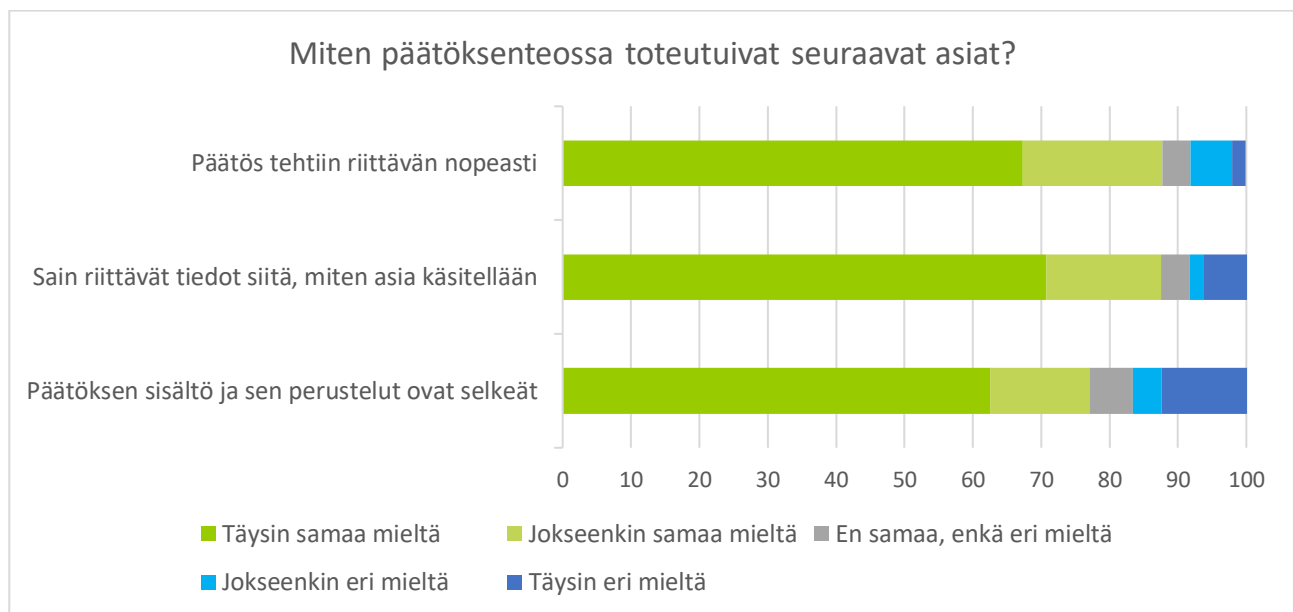
### 2.3.3 Hakemusten käsittelyn tilanne

Asiakaskyselyyn vastannasta asiakkaista suurin osa oli asioinut jätelautakunnassa hakemusasioissa eli oli tehnyt jätelautakunnalle hakemuksen, johon oli saanut päätöksen. Näistä päätöksistä vajaa 69 % oli myönteisiä eli asiakkaan hakemus oli hyväksytty. Asiakkaista 27 % oli saanut kielteisen ratkaisun eli hakemus oli hylätty, ja 4 % ratkaisun, jossa hakemus oli osin hyväksytty ja osin hylätty.

Asiakkaista selkeästi suurin osa (88 %) oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että päätös tehtiin riittävän nopeasti. Sama osuus asiakkaista koki myös saaneensa riittävät tiedot asian käsittelystä. Avoimissa vastauksissa palvelulupauksen mukaista kuuden viikon käsittelyaikaa pidettiin kuitenkin pitkänä ja hakemuksiin toivottiin nopeampaa vastausta.

Eniten kritiikkiä päätöksentekoon liittyen esitettiin päätösten sisällön ja perustelujen selkeydestä. Tähän liittyen vastaajan mielipiteeseen vaikutti selkeästi se, oliko päätös myönteinen vai kielteinen. Kaikki ne vastaukset, joissa päätöstä pidettiin epäselvänä, olivat sellaisilta asiakkailta, jotka olivat saaneet kielteisen päätöksen. Kaikki myönteisen päätöksen saaneet asiakkaat siis pitivät saamansa päätöksen sisältöä ja perusteluja selkeinä.

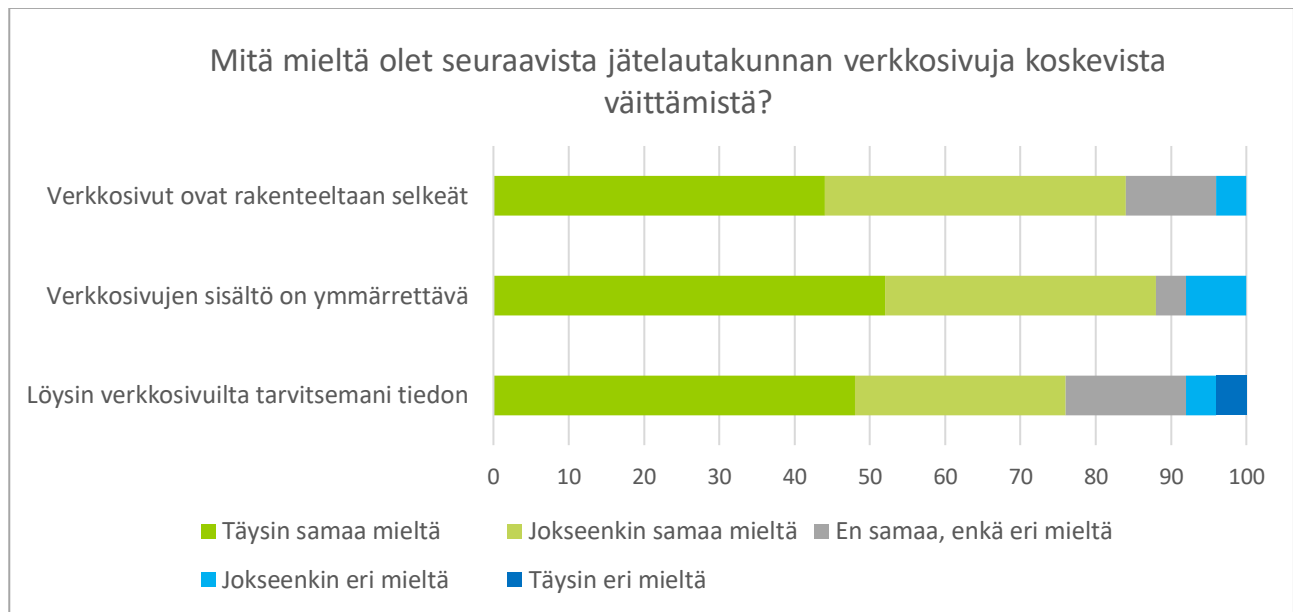
Taulukko 2. Asiakkaiden näkemykset jätehuoltoviranomaisen päätöksenteon toimivuudesta



### 2.3.4 Viestintä: verkkosivujen toimivuus

Asiakaskyselyyn vastanneista noin puolet oli käynyt jätelautakunnan verkkosivuilla. Asiakkailta selvitettiin näkemyksiä palvelun toimivuudesta ennen kuin verkkosivut uudistettiin. Verkkosivustoa pidettiin pääosin ymmärrettävänä ja kohtalaisen selkeänä. Eniten kritiikkiä annettiin siitä, ettei tarvittavaa tietoa aina löytynyt. Kehitettävät asiat on otettu huomioon sivujen uudistamisessa.

Taulukko 3. Asiakkaiden näkemykset jätelautakunnan verkkosivuista



## 2.4 Palvelun kehittäminen

Jätehuoltoviranomaisen palvelupuhelu-aikaa on tarkoitus jatkossa keskittää hieman aikaisemmasta, jotta voidaan varmistaa riittävästi keskeytyksetöntä työaikaa asiakkaiden sähköisten yhteydenottojen ja hakemusten käsittelyyn. Jatkossa palvelupuhelu-aika olisi ma-to klo 9-14. Tavoitettavuuden parantamiseksi otetaan käyttöön takaisinsoittomahdollisuus tilanteisiin, joissa asiakasneuvojat ovat varattuina. Näin asiakkaiden ei tarvitse tavoitella näissä tilanteissa asiakaspalvelua uudelleen, vaan asiakkaille soitetaan takaisin.

Asiakkaiden hakemusten käsittelyn palvelulupausta muutettiin jo kyselyn toteuttamisaikaan aikaisemmasta niin, että käsittelyajaksi luvattiin kuuden viikon sijaan neljä viikkoa. Hakemukset on saatu käsiteltyä tätäkin nopeammin. Päätöspohjia ja asiakaskirjeitä pyritään jatkossa vielä yksinkertaistamaan ja selkeyttämään aiemmasta, jotta asiakkaat ymmärtäisivät päätökset ja niiden perustelut paremmin. Lisäksi myöhemmin jätehuoltomääräysten päivityksessä voidaan käsitellä sitä, mitä joustoja sääntelyyn on vielä mahdollista tehdä asiakkaiden tarpeita ajatellen jätelainsäädännön mahdollistamissa rajoissa.

Jätelautakunnan verkkosivut on uudistettu kokonaisuudessaan. Uudistamisessa on kiinnitetty erityistä huomiota sivujen helppokäyttöisyyteen ja saavutettavuuteen. Verkkosivuille on lisätty yleinen yhteydenotto-lomake, jotta asiakkailta on helppo väylä yleiseen palautteen antoon. Verkkosivuilla tarjottavan sähköisen asiointin käyttömahdollisuuksia on laajennettu edelleen aikaisemmasta, koska yhä useampi asiakas haluaa asioida sähköisesti.

### **3. Sidosryhmäyhteistyö**

#### **3.1 Sidosryhmäyhteistyön nykytila**

Jätelautakunnan keskeisimpiä sidosryhmiä ovat Jätekukko, toimialueen kunnat ja ELY-keskukset. Jätekukon kanssa jätehuoltoviranomaisella on säännöllinen yhteistyö- ja palaverikäytäntö. Myös kuntien ja ELY-keskusten kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä tietojen ja kokemusten vaihtamiseksi sekä jätehuollon yhteiseksi kehittämiseksi. Lisäksi yhteistyötä tehdään muiden jätehuoltotoimijoiden kanssa.

Kunnissa ja ELY-keskuksissa on jätehuollon yhteyshenkilöt, jotka osallistuvat ensisijaisesti yhteistyöhön. Yhteyshenkilöistä koostuva jätehuollon neuvottelukunta ja ympäristönsuojeluviranomaisten Valvo-työryhmä kokoontuvat säännöllisesti, minkä lisäksi pidetään seuduittaisia aluepalavereja. Sidosryhmäviestintää on tehty yhteisissä tapaamisissa sekä sähköpostitse ja sisäisessä verkkosivustossa (Kuntaintra).

#### **3.2 Yhteistyön toimivuuden selvittäminen**

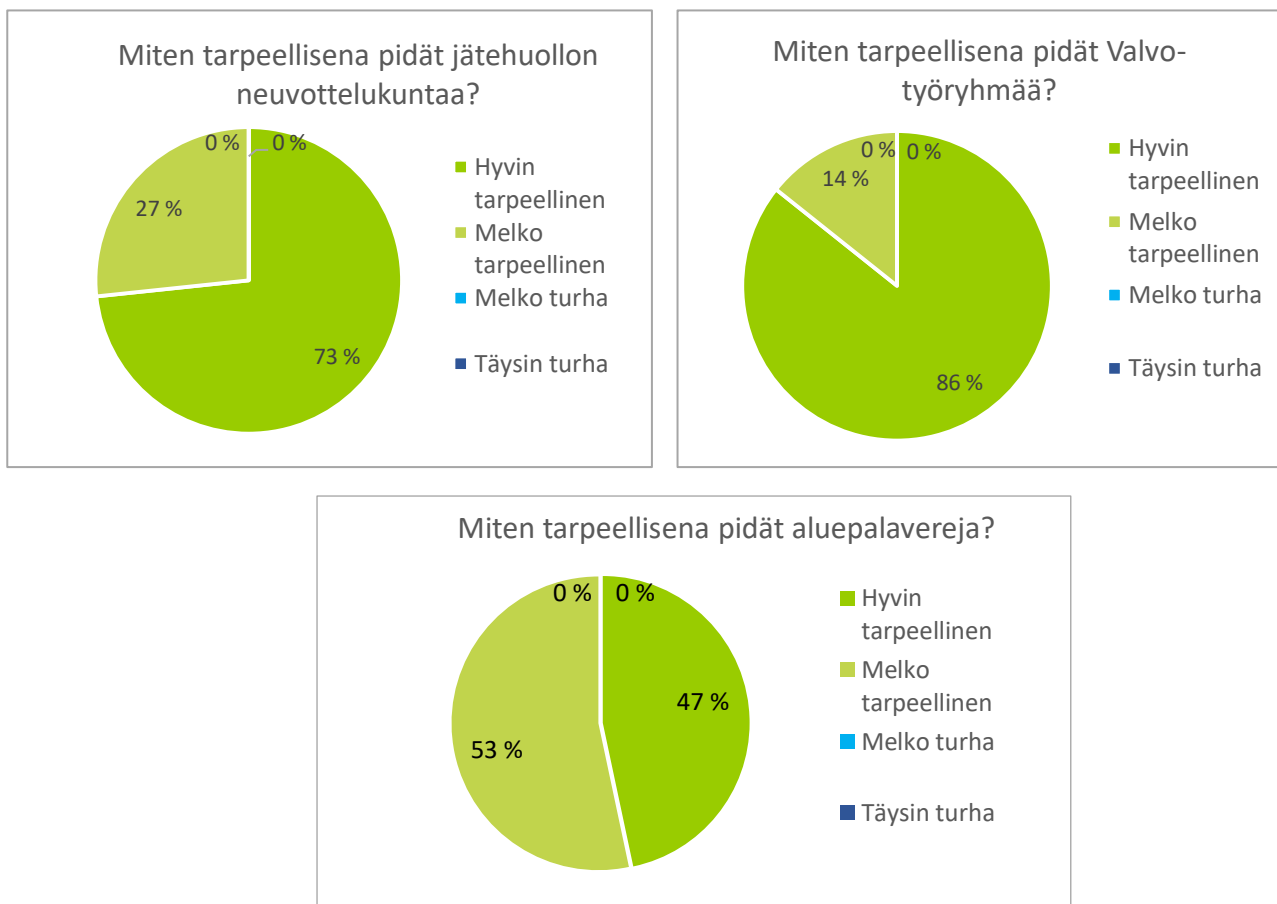
Kuntien ja ELY-keskusten kanssa tehtävän yhteistyön toimivuutta kartoitettiin sähköisellä kyselyllä jätehuollon yhteyshenkilöille. Kyselyllä selvitettiin sitä, miten tarpeelliseksi yhteyshenkilöt kokevat eri yhteistyötavat. Lisäksi kartoitettiin, mitä pidetään yhteistyön parhaana antina ja mitä asioita taas toivotaan kehitettäväksi. Myös viestinnän toimivuutta ja kehittämisideoita tiedottamisen parantamiseksi selvitettiin. Jätehuollon 40 yhteyshenkilöstä vajaa 40 % vastasi kyselyyn.



### 3.3 Sidosryhmäkyselyn tulokset

#### 3.3.1 Yhteistyötapaamiset

Kuntien ja ELY-keskusten yhteyshenkilöt pitävät kaiken kaikkiaan yhteistyötä hyvin tärkeänä. Kaikki kyselyyn vastanneet yhteyshenkilöt pitivät sekä jätehuollon neuvottelukuntaa, ympäristönsuojeluviranomaisten Valvo-työryhmää että aluepalavereja hyvin tai melko tarpeellisina.



**Kuva 2. Yhteyshenkilöiden näkemykset eri yhteistyötapaojen tarpeellisuudesta**

Kuntien ja ELY-keskusten yhteyshenkilöt pitivät yhteistyötapaamisten parhaana antina tiedonsaantia ajankohtaisista jätehuollon asioista sekä keskustelua ja verkostoitumista. Lisäksi vastauksissa tuli esille, että yhteyshenkilöt arvostavat sitä, että tapaamisissa voidaan luoda yhteisiä toimintamalleja ja oppia muiden kuntien toimintatavoista. Yhteyshenkilöt toivovat, että yhteistyötapaamisissa käsitellään jatkossakin entiseen tapaan ajankohtaisia asioita. Vuoropuhelulle ja keskustelulle toivottiin enemmänkin aikaa ja mahdollisuuksia.

Yhteystapaamisia kiitettiin mm. seuraavasti:

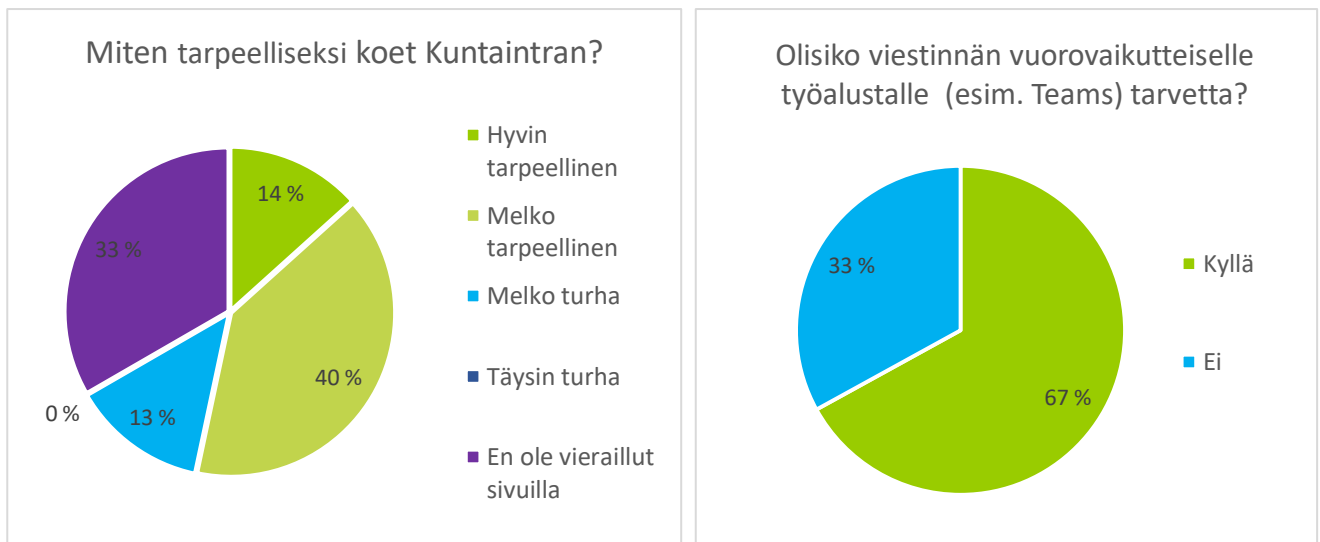
- *Eri jätehuollon toimijat koolla - emme siiloudu, puhumme samasta asiasta - tapaamiset luovat rajapinnan, joka lisää yhtenäisyyttä ja ymmärrystä, parhaassa tapauksessa synnyttää uusia ideoita ja auttaa verkostoitumaan.*

### 3.3.2 Viestintä

Viestinnässä kuntiin ja ELY-keskuksiin on käytetty jätelautakunnan verkkosivuja, sähköpostitse lähetettäviä tiedotteita sekä sisäistä Jättekukon ja jätelautakunnan verkkosivua, Kuntaintraa. Valtaosa yhteyshenkilöistä (noin 80 %) on käyttänyt jätelautakunnan verkkosivuja tiedon etsimiseen. Sen sijaan kirjautumista edellyttävä Kuntaintraa oli käyttänyt vain kaksi kolmesta. Vastaukset siitä, koetaanko Kuntaintra tarpeellisenä, hajosivat voimakkaasti: osa piti sivustoa hyvin tai melko tarpeellisenä, osa melko turhana. Kuntaintraan on koottu tietoa mm. yhteisistä toimintamalleista ja sidosryhmäyhteistyöstä.

Kuntaintran vaihtoehdoksi tai rinnalle selvitettiin vuorovaikutteisen yhteistyöalustan (esim. Microsoft Teams) käyttöönottoa. Suurin osa kyselyyn vastanneista kannatti tällaista työalustaa, jota voitaisiin käyttää niin tiedottamiseen kuin keskusteluunkin ja jossa voisi olla tallennettuna kaikki sidosryhmäyhteistyön materiaalit, kuten esitykset ja muistiot. Avoimissa vastauksissa asiaa perusteltiin mm. seuraavasti:

- *Teams olisi nopea ajankohtaisten asioiden keskustelualusta, jossa tieto menisi kaikille tasapuolisesti.*



Kuva 3. Yhteyshenkilöiden näkemykset eri viestintäkanavien tarpeellisuudesta

### 3.4 Sidosryhmäyhteistyön kehittäminen

Jätekukon kanssa säilytetään entisenlainen säännöllinen palaverikäytäntö. Kuntien ja ELY-keskusten yhteyshenkilöiden kanssa jatketaan jätehuollon neuvottelukunnan ja Valvo-työryhmän tapaamisia. Samoin aluepalavereja seuduittain pidetään jatkossakin. Ajankohtaisten asioiden esittelyn lisäksi varataan jatkossa esitettyjen toiveiden mukaisesti aikaa enemmän keskustelulle.

Jätekukon, kuntien ja ELY-keskusten jätehuollon yhteyshenkilöille on otettu käyttöön vuorovaikutteinen Teams-työalusta, jolla on korvattu aikaisempi sisäinen verkkosivusto, Kuntaintra. Teamsiin on koottu tärkeät yhteiset materiaalit ja sen kautta käydään keskustelua ajankohtaisista asioista. Keskeisistä asioista tiedotetaan edelleen yhteyshenkilöitä myös sähköpostitse

## 4. Lopuksi

Asiakaskyselyn tulosten perusteella voidaan todeta, että pääsääntöisesti asiakkaat ovat tyytyväisiä jätehuoltoviranomaisen palveluun ja viestintään. Asiakaspalvelun haasteena on se, että jätehuoltoviranomainen lähestyy tavallisesti asiakkaita silloin, kun asiakkaan on hoidettava jätehuoltoa koskevia velvoitteita, ja tällaiset velvoitteet voidaan kokea hyvin kielteisinä. Sellaisia ratkaisuja, jotka miellyttäisivät asiakkaita, ei voida tehdä, jos ne eivät ole lainsäädännön mukaisia. Asiakkaille selvitetään kuitenkin sopivia ratkaisuja niissä rajoissa, minkä säännökset mahdollistavat. Lisäksi tavoitteena on, että asiakkaat saavat jätehuoltoviranomaisen henkilöstön helposti kiinni, palvelu on aina ystävällistä ja kysymyksiin annetaan vastaukset. Nämä asiat ovat toteutuneet asiakaspalvelussa varsin hyvin.

Asiakaspalvelua kehitetään kyselytulosten pohjalta ottamalla puhelupalvelussa käyttöön takaisinsoittomahdollisuus. Palvelulupausta hakemusten käsittelyajasta on muutettu toiveiden mukaisesti neljään viikkoon ja hakemusten käsittelyaikoja on saatu lyhennettyä, jotta asiakkaat saavat ratkaisut hakemuksiinsa aiempaa nopeammin. Työn alla on vielä kirjeiden ja päätösten sisällön yksinkertaistaminen mahdollisuuksien mukaan, jotta ne olisivat mahdollisimman selkeitä. Jätelautakunnan verkkosivut on uudistettu siten, että uudistamisessa on otettu huomioon sivuston saavutettavuus, selkeys ja sisällön ymmärrettävyys. Palvelua ja viestintää on edelleen mahdollista kehittää asiakaspalautteiden pohjalta.

Jätehuoltoviranomaisen keskeisimmät sidosryhmät, Jätekukko, kunnat ja ELY-keskukset, pitävät nykyisiä yhteistyötapaamisia tarpeellisina ja yhteistyötä toimivana, joten tapaamisia järjestetään jatkossakin. Keskusteluun ja verkostoitumiseen varataan tulevaisuudessa aiempaa enemmän mahdollisuuksia. Sidosryhmäviestinnässä käyttöön on otettu toiveiden mukaisesti vuorovaikutteinen työalusta, jolla on

korvattu aiempi sisäinen verkkosivusto. Tämäkin muutos edesauttaa vuoropuhelua. Keskeisimpien sidosryhmien kanssa tehtävän yhteistyön lisäksi tapaamisia järjestetään kokemusten vaihtamiseksi ja jätehuollon yhteiseksi kehittämiseksi myös muiden tahojen, kuten naapurialueiden jätehuoltoviranomaisten ja jätteyhtiöiden sekä tuottajayhteisöjen kanssa.