

Jätevesilietteiden kuljetuspalvelujen toimivuus

Asiakaskyselyn tulokset

22.2.2022



SAVO-PIELISEN
JÄTELAUTAKUNTA



Sisällys

Selvityksen laatiminen	3
Selvityksen tausta ja tarkoitus.....	3
Asiakaskyselyn toteutus.....	4
Tulokset	4
Kyselyyn vastanneet kiinteistöjen haltijat	4
Kiinteistöjen jätevesilietteiden tyhjentäminen	5
Tyhjennysten toimivuus.....	7
Tiedottamisen vaikutus.....	8
Yhteenveto	10

Selvityksen laatiminen

Selvityksen tausta ja tarkoitus

Jätelain mukaisesti kiinteistön haltijan järjestämässä jätteenkuljetuksessa palvelun tulee olla saavutettavissa kiinteistöjen haltijoille. Savo-Pielisen jätelautakunnan toiminta-alueella saostus- ja umpisäiliölietteissä on käytössä kiinteistön haltijan järjestämä jätteenkuljetus. Tällöin kiinteistön haltija tilaa lietekuljetuksen haluamaltaan yritykseltä ja yritys toimittaa lietteet kunnalliselle jätevedenpuhdistamolle. Kiinteistön haltija saa kuljetuksesta laskun joko kuljetusyrittäjältä taikka Jätekuon kautta riippuen siitä, kuinka yrittäjä on sopinut Jätekuon kanssa. Kuljetushinnan määrittelee kuljetusurakoitsija. Lietekäsittelyn laskuttaa aina Jätekuo ja sen hinta määräytyy jätelautakunnan hyväksymän jätetaksan mukaan.

Kuntien valtuustot ovat hyväksyneet nykyisen jätepoliittisen ohjelman vuosina 2016 ja 2017. Ohjelmassa on määritelty alueen jätepoliittiset tavoitteet vuoteen 2022 saakka. Riittävä jätehuollon palvelutaso ja kattava palveluverkosto -osioon on asetettu tavoitteeksi, että asiakkaat saavat tarvittavat lietekuljetuspalvelut. Toimenpiteeksi on esitetty seurata lietekuljetusten toimivuutta ja saatavuutta. Tämä tehtävä on vastuutettu jätelautakunnalle. Lisäksi Jätekuolle on vastuutettu riittävä tiedottaminen alueen jätehuoltorekisteriin merkityistä kuljettajista. Savo-Pielisen jätelautakunnan alueella on noin 90 jätehuoltorekisteriin merkittyä urakoitsijaa, jotka hoitavat saostus- ja umpisäiliölietteiden kuljetuksia. Näistä 65 urakoitsijaa toimii aktiivisesti.

Jätelautakunta on tehnyt saostus- ja umpisäiliölietetyhjennysten ja lietteen omatoimisen käsittelyn seurantaan vakituksille asuinkiinteistöille, jotka eivät jätehuollon asiakasrekisterin mukaan ole tyhjentäneet jätevesilietteitä kiinteistökohtaisesta jätevesijärjestelmästä kunnallisten jätehuoltomääräysten mukaisesti. Asiakkaille on lähetetty asiasta kirje, jossa kiinteistöjen haltijoita on kehoitettu tyhjentämään lietteet määräaikaan mennessä tai palauttamaan ilmoitus lietteen omatoimisesta käsittelystä taikka ilmoittamaan rekisterivirheestä jätelautakunnalle. Lisäksi seurannasta ja jätevesilietteiden tyhjennyksiä koskevasta lainsäädännöstä on tiedotettu alueen sanomalehdissä. Seuranta on tehty vuosien 2018 - 2021 välisenä aikana Lieksan, Juuan, Nurmeksen ja Siilinjärven kuntien alueella.

Saostus- ja umpisäiliölietteiden kuljetusten saatavuuden ja toimivuuden selvittämiseksi laadittiin asiakaskysely, jonka tarkoituksena oli selvittää, ovatko kiinteistöjen haltijat saaneet tilattua kiinteistölle lietetyhjennyksen ja onko lietetyhjennys onnistunut eri puolilla toiminta-aluetta. Lisäksi kyselyllä selvitettiin, onko lietetiedottamisella ollut vaikutusta kiinteistön haltijoiden lietetyhjennyksiin. Tavoitteena oli saada selville eri puolilla toiminta-aluetta asuvien kiinteistön haltijoiden mielipide lietepalveluiden toimivuudesta.

Lisäksi tavoitteena oli selvittää parantaako lietetiedottaminen asiakkaiden tietoisuutta alueella toimivista urakoitsijoista. Selvitys on myös osa Milla Hartikaisen opinnäytetyötä.

Asiakaskyselyn toteutus

Asiakaskysely päätettiin toteuttaa postitse lähetettävänä kyselynä, koska asiakkaiden osoitetiedot olivat saatavilla jätehuollon asiakasrekisteristä. Rajallisten resurssien vuoksi asiakaskyselyn toteutus pyrittiin pitämään kohtuullisena. Näin ollen päädyttiin lähettämään kysely 600 kiinteistön haltijalle. Arvio ennen kyselyn lähettämistä oli, että noin 25 % vastaisi kyselyyn. Kysely rajattiin kysely koskemaan vain osaa alueen kuntia, jottei joistakin kunnista tulisi vain yksittäisiä vastauksia. Kuntien valintaperusteena käytettiin sitä, että oli kaksi kuntaa, Lieksa ja Siilinjärvi, joissa on tehty lieteseurantaa ja kaksi kuntaa, Pieksämäki ja Vesanto, joissa sitä ei ole tehty Savo-Pielisen jätelautakunnan toimesta viime vuosina. Lisäksi kuntien valinnassa pohdittiin, että ne olisivat erilaisia ja eri kokoisia kuntia eri puolilta jätelautakunnan toiminta-alueetta.

Kysely lähetettiin kirjeitse. Kyselyn mukana oli saatekirje ja vastauslähetyskuori. Saatekirjeessä oli myös internet-osoite sivulle, jolla asiakaskyselyyn pystyi vastaamaan sähköisesti. Asiakasaineisto saatiin jätehuollon asiakasrekisteristä ja se rajattiin koskemaan niitä vakituksia asuinkiinteistöjä, joilla syntyy rekisterin mukaan saostus- tai umpisäiliölietteitä. Asiakasaineistosta valittiin satunnaisotannalla 150 kiinteistöä / kunta ja kysely lähetettiin näiden kiinteistöjen jätehuollon haltijoille marraskuussa 2021

Tulokset

Kyselyyn vastanneet kiinteistöjen haltijat

Asiakaskyselyyn saapui määräajassa 161 vastausta ja vastausprosentti oli 27 % (taulukko 1). Kaikki vastaajat eivät vastanneet ihan jokaiseen kysymykseen. Lisäksi vastauksia saapui puutteellisin kuntatiedoin (5 kpl) ja määräajan jälkeen (6 kpl). Näitä yksittäisiä vastauksia ei ole huomioitu tuloksissa. Kyselyyn vastaajien keski-ikä oli 68 vuotta. Vaihteluväli oli 19–98-vuotta. Yhtä vastausta lukuun ottamatta kiinteistöt olivat vakituisesti asuttuja.

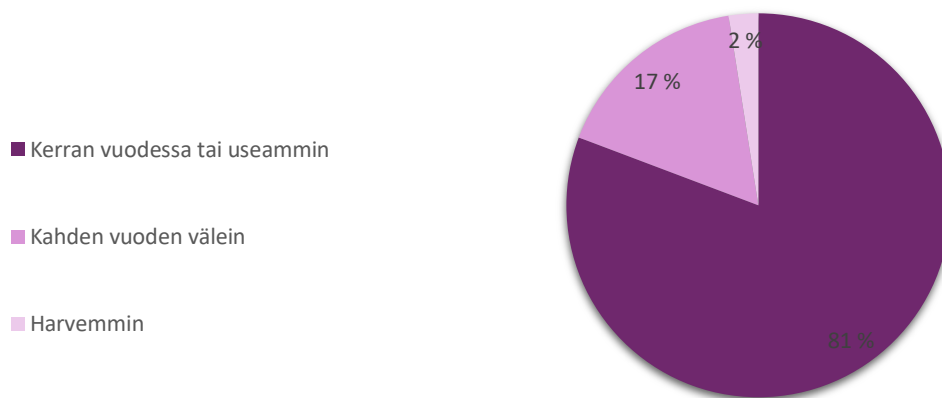
Taulukko 1. Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden määrä kunnittain

Kunta	Vastauksien määrä	Vastausprosentti
Lieksa	38	25 %
Pieksämäki	40	27 %
Siilinjärvi	31	21 %
Vesanto	52	35 %

Kiinteistöjen jätevesilietteiden tyhjentäminen

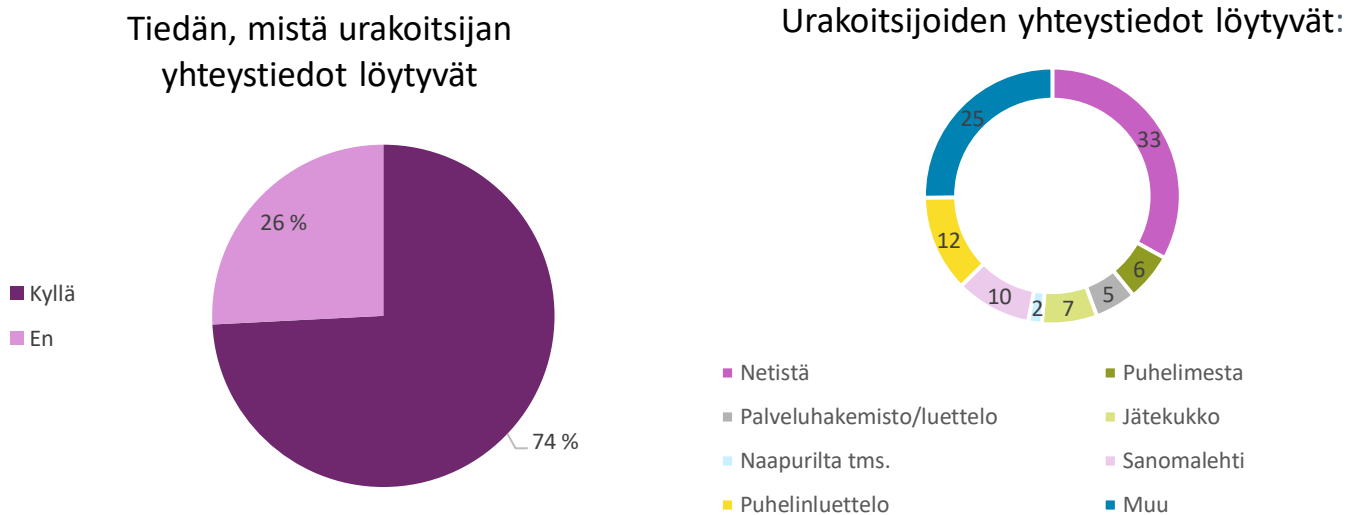
Pääsääntöisesti (81 %) kiinteistöillä on käytössä saostussäiliö/-t ja sen jälkeen maaperäkäsittely tai putki maahan taikka ojaan. Lisäksi kiinteistöillä on käytössä jätevesijärjestelmänä umpisäiliö (15 %) tai joku muu (4 %), esimerkiksi pienpuhdistamo taikka saostussäiliöt ja viemäri. Suurin osa tyhjentää lietteet kerran vuodessa ja pieni osa kahden vuoden välein taikka harvemmin (kuva 1).

Miten usein on tyhjentänyt jätevesilietteet?



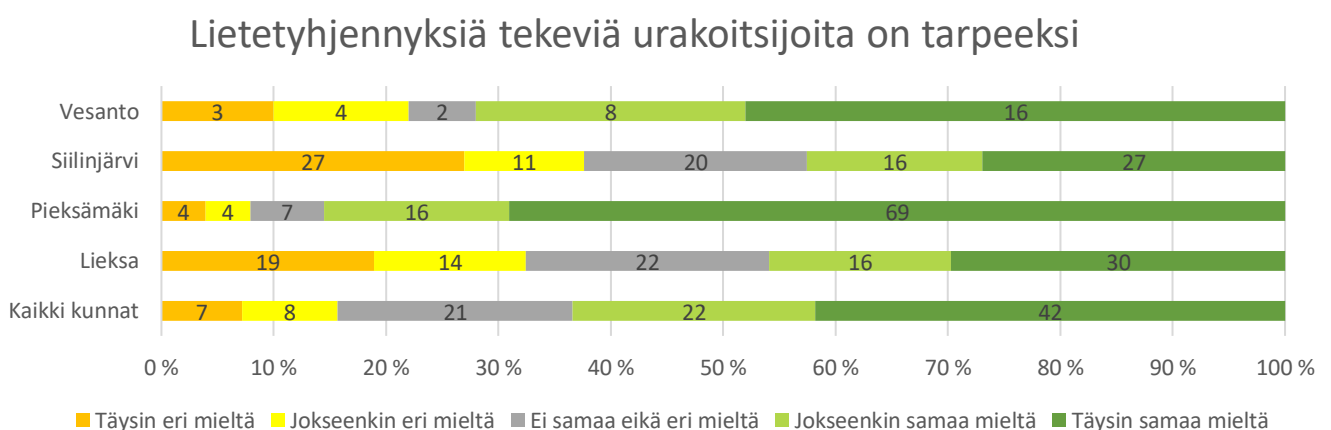
Kuva 1. Asiakkaiden vastaukset siitä, miten usein kiinteistön saostus- ja umpisäiliöt tyhjennetään

Suurin osa kyselyyn vastaajista tietää, mistä löytää eri lieteurakoitsijoiden yhteystiedot. Lähes kaikki (90 %) ovat urakoitsijaan yhteydessä puhelimitse.



Kuva 2. Asiakkaiden vastaukset siitä, tietävätkö he mistä urakoitsijoiden yhteystiedot löytyvät ja mistä he ne löytävät

Vastaajista reilut puolet olivat sitä mieltä, että lieteurakoitsijoita toimii alueella riittävästi. Siilinjärvellä ja Lieksassa osan (noin 30 %) vastaajien mielestä ei ole riittävästi urakoitsijoita. Pieksämäellä taas suuremman osan mukaan urakoitsijoita on tarpeeksi. Osaltaan eriävän mielipiteen selittänee se, että Lieksassa on vain muutama, paikoin ainoastaan yksi, urakoitsija, joka lietetyhjennyksiä tekee. Asiakkaat esittivät myös kyselyn kommentissa, että he haluaisivat enemmän urakoitsijoita ja kilpailua alueelle.

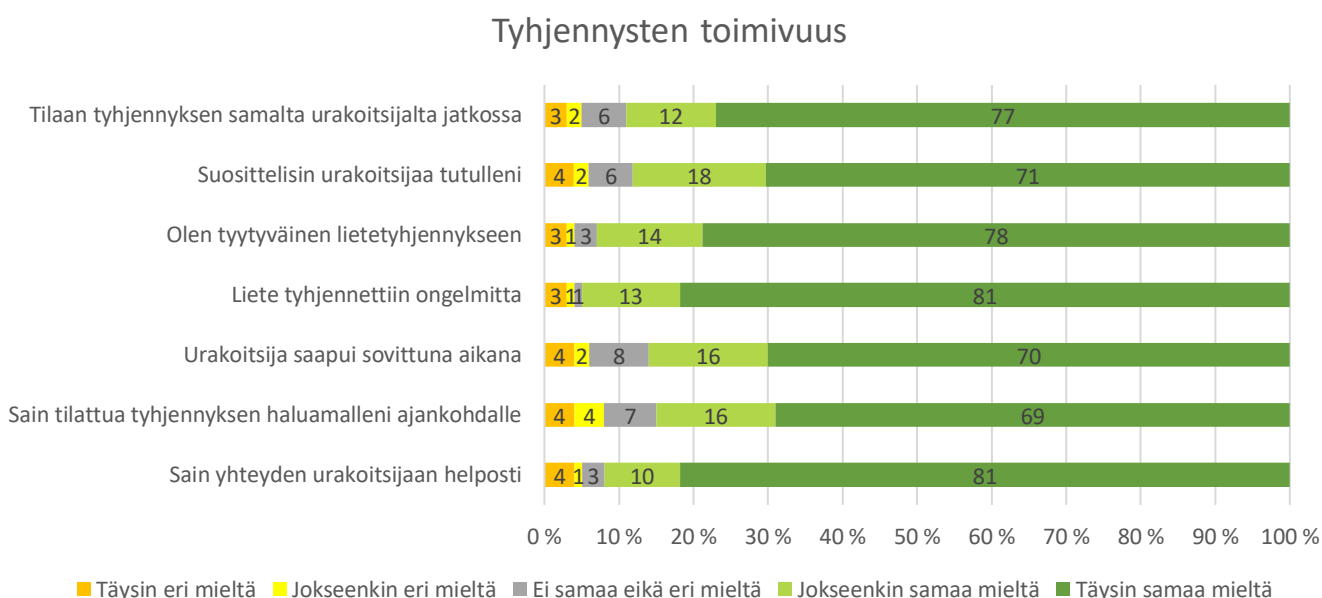


Kuva 3. Asiakkaiden mielipide lieteurakoitsijoiden määrästä

Harva (6 %) oli kysynyt useammalta urakoitsijalta tarjousta lieteurakoinnista, mutta tarjouksen pyytäneistä tarjouksen oli saanut useammalta urakoitsijalta melkein kaikki (89 %). Vesannolla melkein puolet (48 %) oli tehnyt sopimuksen jatkuvista tyhjennyksistä, kun taas muissa kunnissa 21-31 % oli tehnyt sopimuksen. Pääsääntöisesti sopimus oli tehty suullisesti. Sopimusten mukaan urakoitsija käy tyhjentämässä lietteet 1-2 kertaa vuodessa. Osa soitti vielä erikseen urakoitsijalle ja sopi tyhjennyksen ajankohdan tarkemmin, ja osalla urakoitsija kävi automaattisesti tyhjentämässä ilman erillistä yhteydenottoa vuosittain.

Tyhjennysten toimivuus

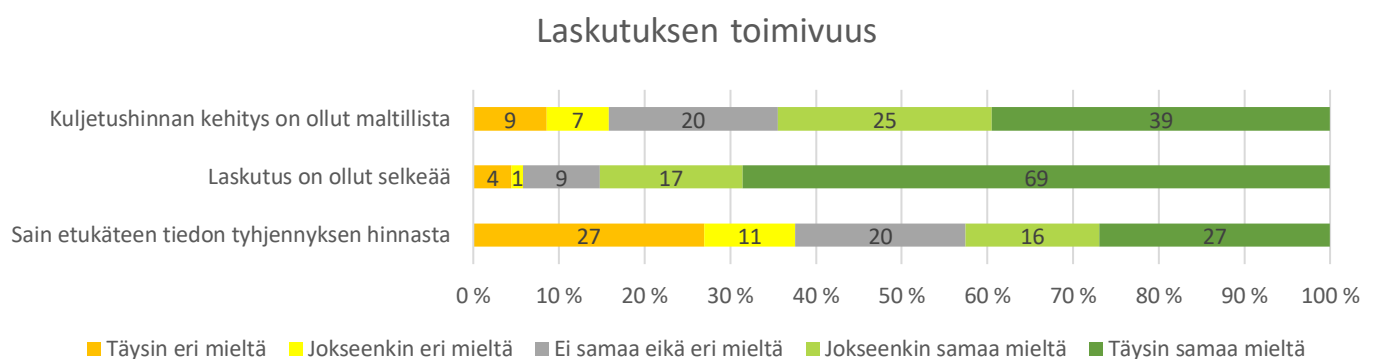
Lietekuljetuksien saatavuutta kysyttiin seitsemällä kysymyksellä. Kysymykset ja niiden vastausmäärät (prosentteina) on esitetty kuvassa 4. Kyselyyn vastaajista suurin osa olivat väittämien kanssa samaa mieltä eli olivat saaneet tilattua helposti kiinteistölle tyhjennyksen ja tyhjennys oli onnistunut. Suurin osa vastaajista myös suosittelisi urakoitsijaa tutulle ja tilaisi jatkossakin tyhjennyksen samalta urakoitsijalta. Yksittäiset vastaajat olivat väittämien kanssa eri mieltä. Tyypillisesti nämä vastaajat ilmoittivat olevansa tyytymättömiä tyhjennysten toimivuuteen kokonaisuutena. Ne, jotka kokivat, että urakoitsijaan ei saa helposti yhteyttä, tiesivät kuitenkin, mistä urakoitsijoiden yhteystiedot löytyvät. Kukaan heistä ei ollut kysynyt tarjousta tyhjennyksestä toiselta urakoitsijalta.



Kuva 4. Asiakkaiden mielipide lietetyhjennysten toimivuudesta

Vastauksien joukossa oli myös kehitysehdotuksia ja muunlaista palautetta. Kehitysehdotuksissa oli toivottu etukäteisilmoitusta lietetyhjennyksestä ja ilmoitusta kun lietetyhjentyjä liikkuu omalla alueella. Myös lisää kilpailua toivottiin. Hinnat ovat olleet asiallisia, mutta kilpailun lisäämisen toivottiin madaltavan hintoja. Vastauksissa toivottiin myös, että palveluntarjoajat olisivat helpommin löydettävissä. Lietetyhjennyksen toivottiin tapahtuvan automaattisesti.

Yli kolmasosa vastaajista ei ollut saanut tyhjennyksen hinnasta etukäteen tietoa. Kuitenkin suurin osa vastaajista piti laskutusta selkeänä. Kuljetushinnan maltilliseen kehitykseen oltiin varovaisen myönteisiä. Toki melkein joka neljäs vastaaja oli väittämän kanssa eri mieltä.



Kuva 5. Asiakkaiden mielipide laskutuksen toimivuudesta

Tiedottamisen vaikutus

Siilinjärven kunnassa ja Lieksan kaupungissa, joissa jätelautakunta on seurannut saostus- ja umpisäiliölietteiden tyhjennyksiä, 41 % oli tietoisia seurannasta. Näistä vastaajista yli puolet (55 %) olivat lukeneet seurannasta lehdestä ja vajaa puolet (39 %) saaneet kirjeen kotiin. Lisäksi yksittäiset vastaajat olivat kuulleet siitä esimerkiksi naapurilta.

Lieksassa 62 % vastaajista ilmoitti, että lieteseuranta vaikutti toimintaan. Näistä vastaajista suurin osa (75 %) oli tarkistanut, milloin on viimeksi tyhjentänyt lietteet ja neljäsosa (25 %) oli tilannut omalle kiinteistölleen tyhjennyksen. Siilinjärvellä lieteseuranta vaikutti puolella vastaajista (45 %). Näistä vastaajista noin kolmannes (29 %) oli tilannut kiinteistöille lietetyhjennykset ja 43 % oli tarkistanut, milloin on viimeksi tyhjentänyt lietteet. Noin kolmanneksella (29 %) lieteseuranta oli vaikuttanut muuten, asiakkaat olivat esimerkiksi tarkistaneet kaivojen kunnon tai korjanneet niiden kannen.

Niistä asiakkaista, jotka olivat tietoisia lieteseurannasta, 78 % tiesi mistä urakoitsijoiden yhteystiedot löytyvät. Osa heistä oli saanut Savo-Pielisen jätelautakunnalta kirjeen, jossa oli urakoitsijan yhteystiedot. Lisäksi yksittäisissä vastauksissa oli tuotu esille muun muassa se, että koska alueella toimii ainoastaan yksi urakoitsija, ei muiden yhteystietoja tarvita. Vastaavasti niiden kuntien vastaajista, joita ei oltu tiedotettu, 77 % tiesi mistä urakoitsijan yhteystiedot löytyvät.

Vastauksista oli pääteltävissä, että jätelautakunnan toteuttama tiedottaminen oli osalla asiakkaista sekoittunut Jätekukon tekemään jätevesineuvontaan. Esimerkiksi Vesannolla, jossa lautakunta ei ollut tiedottamista tehnyt, neljännes oli tietoisia lieteseurannasta ja osa oli saanut kirjeen kotiin.

Tiedotettujen kiinteistöjen haltijat tyhjänsivät saostussäiliöiden jätevesilietteet määräysten mukaisesti vuoden tai kahden vuoden välein. Kunnallisten jätehuoltomääräysten vastaisesti kaikista kyselyyn vastaajista 2 % tyhjensi saostussäiliöt harvemmin kuin kahden vuoden välein. Nämä kiinteistöt sijaitsivat Pieksämäellä ja Vesannolla.

Kyselyyn vastauksia saapui myös määräajan jälkeen yhteensä 6 kappaletta. Vastaukset olivat Siilinjärven ja Lieksan alueilta. Määräajan jälkeen saapuneita vastauksia ei ole huomioitu tulokset osiossa, mutta vastaukset olivat samansuuntaiset kuin tulososiossa on määräaikaan saapuneiden vastauksien osalta on esitetty.

Yhteenveto

Pääosin asiakkaat ovat saaneet tilattua kiinteistölleen tyhjennyksen saostus- ja umpisäiliölietteille, ja tyhjennykset ovat onnistuneet ongelmitta. Useimmiten liete on tyhjennetty kunnallisten jätehuoltomääräysten mukaisesti. Valtaosa asiakkaista on ollut tyytyväisiä saamaansa palveluun.

Useimmat asiakkaat toivovat jätevesilietteiden kuljetusten jatkumista entisellään. Osa oli vastannut, että heidän kiinteistön jätevesilietteen tyhjennykseen vaaditaan erikoiskalustoa ja on tällä hetkellä tyytyväinen alueen urakoitsijaan, joka pystyy tyhjennyksen tekemään.

Alueella toimivista lieteurakoitsijoista on kuitenkin hyvä tiedottaa riittävästi asiakkaita, koska osa ei tiennyt mistä urakoitsijoiden yhteystiedot löytyvät. Esimerkiksi kunnan erilaiset palveluhakemistot ja -luettelot sekä internet-sivut tulisi pitää ajantasaisena. Alueilla toimivista lieteurakoitsijoista Jätekkukko ylläpitää jo internet-sivuillaan listausta. Jätelautakunnan internet-sivuilla olisi hyvä lisätä lietteenkäsittelystä usein kysyttyihin kysymyksiin asiakkaille ohjeistus ja mahdollisesti linkki lieteurakoitsijoiden yhteystietoihin.

Laskutusta tulisi kehittää selkeämmäksi ja läpinäkyväksi asiakkaille. Asiakkaan toivoivat myös hintoja halvemmaksi. Tähän lautakunta ei voi vaikuttaa, kun käytössä on kiinteistön haltijan järjestämä jätteenkuljetus. Kuitenkin tiedottamista siitä, kuinka hinta muodostuu, voisi parantaa. Esimerkiksi Jätekkukon tiedotteisiin voisi lisätä selkeämmin, että hinta muodostuu kuljetushinnasta ja käsittelyhinnasta.

Asiakkaat esittivät lietekuljetuksia hoitaville urakoitsijoille kehitysideoita, jotka on koottu yhteen ja toimitetaan alueella toimiville urakoitsijoille. Asiakkaat toivoivat esimerkiksi etukäteisilmoitusta liete-tyhjennyksestä tai siitä, milloin urakoitsija tyhjentää alueella. Lisäksi toivottiin pidempiaikaisia sopimuksia säännöllisistä lietteen tyhjennyksistä.