



VUOSIKERTOMUS

2024



Vastuuna yhteinen hyö!®



Sisällys

Perustietoja	1
Toiminta-ajatuksemme.....	1
Arvomme	1
Visiomme	1
Omistajamme.....	2
Johtaminen ja hallinto	2
Toimitusjohtajan katsaus	3
Kehityshankkeet	4
Uusia rakennuksia Kontiosuolla	5
Lietekuljetukset siirtymistä Puhaksen vastuulle valmisteltiin.....	5
Palvelumme.....	6
Kiinteistökohtainen keräys ja kuljetus.....	6
Kontiosuon jätekeskus ja jäteasemat.....	8
Täydennämme palveluverkkoa ekopisteillä ja vastaanottopisteillä.....	8
Myynti- ja vuokrauspalvelut ja noutopalvelu	9
Käsittely ja hyödyntäminen	9
Asiakaspalvelu ja viestintä	11
Joustavaa asiakaspalvelua monin keinoin	11
Sähköisen asioinnin ja chatin osuus kasvussa	11
Proaktiivinen viestintä auttaa asukkaita ja vähentää yhteydenottoja	12
Kehitämme palautteilla toimintaamme	13
Sosiaalinen vastuu	14
Tavoitteena osaava ja hyvinvoiva henkilöstö	14
Nykyhetken ja tulevaisuuden työntekijöitä	14
Neuvontatilaisuudet lisääntyivät	15
Keskeisimmät henkilöstötunnusluvut.....	15
Ympäristövastuu	16
Olemme moderni kiertotalousyhtiö	16
Keskeisimmät ympäristötunnusluvut	17
Taloudellinen vastuu.....	18
Jätehuollon kustannuksia katetaan monin tavoin.....	18
Maksut ja niiden perusteet	19
Perusmaksulla palveluja	20
Keskeisimmät talouden tunnusluvut	21
Talouden tunnuslukujen kehitys	22

Perustietoja

Toiminta-ajatuksemme

Puhas Oy on viiden pohjoiskarjalaisen kunnan omistama jätehuolto- ja kiertotalousyhtiö. Yhtiömme omistajia ovat Joensuun kaupunki sekä Ilomantsin, Kontiolahden, Liperin ja Polvijärven kunnat. Tuotamme omistajakunnillemme lakisääteiset jätehuoltopalvelut.

Koko yhtiön toiminta, kehitys ja investoinnit rahoitetaan jätemaksuilla. Yhtiö ei tavoittele voittoa, vaan on niin kutsuttu yhteiskunnallinen yritys. Yhteiskunnalliset yritykset ratkovat liiketoiminnallaan yhteiskunnallisia tai ympäristöongelmia. Ne käyttävät suurimman osan voitostaan yhteiskunnallisen tavoitteensa edistämiseen.

Asiakaslupauksemme on ”*Olemme palveleva, ympäristöstä huolta pitävä ja jätehuoltoa kehittävä kumppani.*”

Arvomme

- Olemme palveleva, ympäristöstä huolta pitävä ja jätehuoltoa kehittävä kumppani.
- Vauhditamme kiertotaloutta.
- Toimintamme on asiakaslähtöistä ja kokonaisvaltaista.
- Kehitämme jatkuvasti toimintaa parantamalla palvelujemme saatavuutta ja toimivuutta.
- Hyvä talous ja ydinpalveluihin keskittyminen takaavat pitkäjänteisen toiminnan.
- Pyrimme kestävän kehityksen elinkaariajatteluun ja ympäristönäkökohtien huomioimiseen.
- Huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista ja osaamisesta.

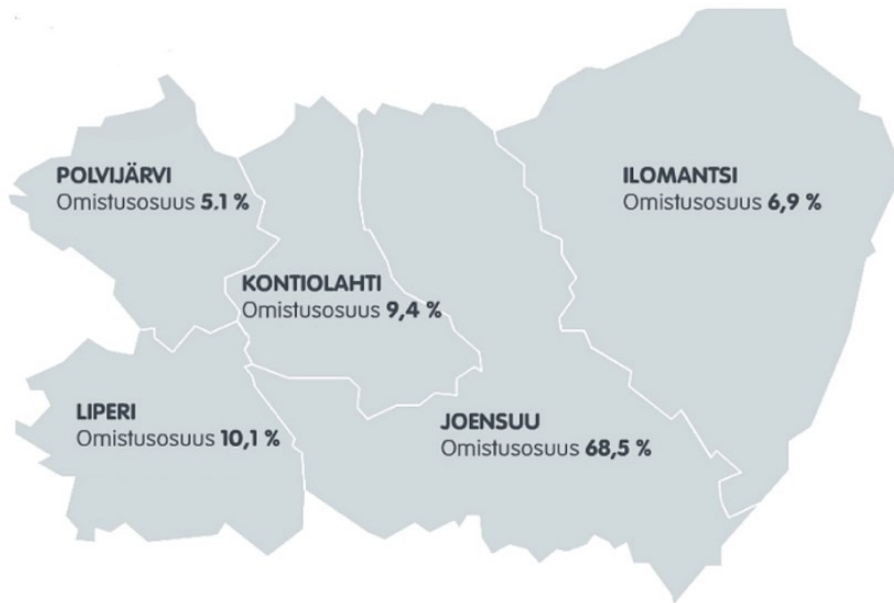
Visiomme

- Innovatiivista kiertotaloutta – ympäristö ja talous edellä.

Omistajamme

Puhas on täysin kuntaomisteinen yhtiö. Puhaksen omistajakuntien osuudet jakaantuvat seuraavasti:

- Joensuu 68,5 %
- Liperi 10,1 %
- Kontiolahti 9,4 %
- Ilomantsi 6,9 %
- Polvijärvi 5,1 %



Johtaminen ja hallinto

Ylin päättävä valta on yhtiökokouksella, joka kokoontui vuoden aikana yhteen varsinaiseen yhtiökokoukseen. Yhtiön hallituksessa on edustusta jokaisesta osakaskunnasta niin, että Joensuun edustajia on 5 ja muiden kuntien edustajat vuorottelevat (5+1+1). Hallitukseen kuuluu seitsemän varsinaista jäsentä. Hallitus vastaa yhtiön toiminnasta, taloudesta ja strategisesta suunnittelusta. Hallitus kokoontui vuoden aikana 30 kertaa.

Hallituksen puheenjohtajana toimi Jenni Mainonen. Jäseninä olivat Hannele Autti, Pekka Kukkonen, Veijo Oinonen, Petteri Tahvanainen, Antti Hiltunen ja Ari Soikkeli. Yhtiön toimitusjohtajana toimi Jarmo Junttanen.

Toimitusjohtajan katsaus

Puhakselle vuoden 2024 suurimpia teemoja olivat asiakaskokemuksen hiominen ja kiertotalouden sähköistäminen. Kiertotalouden kehitystyön ohella pidimme mielessä, mikä on toimintamme ytimessä: tyytyväinen asiakas, joka sitoutuu osaksi jätehuollon ja kiertotalouden palveluketjua.

Muutimme kesällä uuteen toimistorakennukseen Kontiosuolle. Uudet tilat jätekeskuksen alueella mahdollistaa entistä tehokkaamman yhteistyön jätekeskuksen ja entisen Tiedepuiston väen kesken. Modernissa toimistorakennuksessa on tilaa yhdessä työskentelylle, mutta se tarjoaa mahdollisuuksia myös omaan työhön keskittymiseen.

Strategian mukaista tekemistä

Edelleen jatkuva epävarmuus Euroopassa ja valtakunnallisesti heikko taloudellinen tilanne toivat omat haasteensa myös meille Pohjois-Karjalaan. Lisäksi huolta aiheuttavat hallituksen esittämät hankintalain muutokset. Sidosyksikköjen 10 %:n vähimmäisomistusvaatimus tarkoittaisi toteutuessaan sitä, että kunnallinen jätehuolto, yhtiöiden taseet ja infrastruktuuri mukaan lukien, jouduttaisiin järjestelemään kokonaan uudelleen.

Puhaksen omistajista tuon ehdotetun 10 %:n rajan alle jäisivät Kontiolahti, Polvijärvi ja Ilomantsi. Toteutuessaan lakimuutoksen vaatimat mittavat investoinnit sekä laajat ympäristö- ja terveysturvallisuustekijät ovat liian raskaita yksittäisten, erityisesti pienten kuntien toteutettaviksi yksin. Muutos vaarantaisi välttämättömyyspalvelun saatuuden ja saavutettavuuden ja toisi merkittäviä lisäkustannuksia asukkaille.

Epävarmuustekijöistä huolimatta jatkoimme strategiaamme mukaista työtä kiertotalouden ja kestävä kehityksen parissa. Kehitimme itsepalveluasemiamme Joensuussa ja Liperissä, ja aloitimme suunnittelutyön Kontiolahden jäteaseman päivittämisestä itsepalveluasemaksi. Itsepalveluasemamme vahvistavat palveluverkkoa ja ovat peruskivi tulevaisuudelle, jossa kiertotalouteen osallistuminen on vaivatonta ja joustavaa.

Strategiamme näkyi myös muin tavoin: pidimme huolta, että toimintamme on joka käänteessä vastuullista ja kestävää, huolehdimme edelleen henkilöstömme hyvinvoinnista ja osaamisesta sekä jatkojalostimme työtämme ohjaavaa johtamisjärjestelmää.

Jätehuollon muutoksissa asiakaspalvelu on apuna

Heinäkuussa 2024 biojätteen erilliskeräysvelvoite laajeni koskemaan suurimpien taajamien pari- ja omakotitaloja sekä vapaa-ajan asuntoja. Erilliskeräyksen laajeneminen sujui valtaosin erinomaisesti: viestintämme saavutti asiakkaat hyvissä ajoin ennen heinäkuista päivämäärää, asiakkaat saatiin onnistuneesti liitettyä biojätekeräykseen ja tyhjennykset lähtivät käyntiin pääosin sujuvasti. Asiakaspalvelumme sai kiitosta asiakkailta ongelmien tehokkaasta selvittelystä. Asiakaspalvelukokemuksen parantaminen ja viestintään panostaminen näkyikin käytännössä siinä, että asiakaspalvelun kontaktimäärät pysyivät velvoitteen laajentumisesta huolimatta viime vuoden tasolla.

Kohti tulevaisuuden kiertotaloutta

Kiertotalous ja jätehuolto ovat muiden yhteiskunnan osasten tavoin murroksessa. Teknologian ripeä kehitys tuo alalle uusia mahdollisuuksia, joihin osaava työntekijä osaa tarttua. Tavoitteenamme on, että tulevaisuudessa toimintamme on entistä sujuvampaa, kun päätöksiä voidaan tehdä teknologia- ja data-avusteisesti entistä tehokkaammin.

Katseemme on tulevassa, jossa digitalisaatio ja tekoälyn hyödyntäminen ovat luonteva osa arkea niin jäteasemilla, asiakaspalvelussa kuin kuljetusten suunnittelussa. Tämä tarkoittaa jatkuvaa kehitystyötä, mutta myös uteliasta ja avointa asennetta muutokseen. Kun perusta on kunnossa ja asiakas keskiössä, uskallamme ottaa askeleita myös kohti uutta. Tämä tarkoittaa jatkuvaa kehitystyötä, mutta myös uteliasta ja avointa asennetta muutokseen.

Jarmo Junttinen, toimitusjohtaja

Kehityshankkeet

Uusia rakennuksia Kontiosuolla

Kesäkuussa 2023 alkanut toimiston rakennustyö saatiin päätökseen kesällä 2024, kun uusi toimistorakennus otettiin käyttöön Kontiosuolla. Aiemmin osin Tiedepuistolla ja osin Kontiosuolla työskennellyt henkilöstö muutti heti kesällä uusiin yhteisiin tiloihin. Modernit työskentelypuitteet ja sijainti Kontiosuolla mahdollistaa entistä sujuvamman yhteistyön koko Puhaksen henkilöstön kesken.

Uuden toimistorakennuksen kupeeseen ryhdyttiin rakennuttamaan vuonna 2024 uutta varasto- ja huoltorakennusta. Rakennuksessa tulee olemaan mm. nykyvaatimukset täyttävä vaarallisen jätteen pakkaustila. Lisäksi rakennukseen tulee varastotilaa, pienkorjaamotila, pesuhalli sekä autotalli. Kokonaan uuden rakennuksen rakentaminen sen sijaan, että vanhoja päivitettäisiin nykyvaatimustasolle, oli kustannustehokkaampi ratkaisu. Lisäksi voimme jatkossa toimia entistä energiatehokkaammin: uuden huoltorakennuksen lämmitys kytketään toimistorakennuksen kanssa samaan maalämpöjärjestelmään. Varasto- ja huoltorakennuksen on määrä valmistua toukokuun 2025 loppuun mennessä.

Lietekuljetukset siirtymistä Puhaksen vastuulle valmisteltiin

Lokakuussa 2023 lainvoiman saanut päätös asumisessa syntyvien umpi- ja sakokaivolietteiden tyhjennysten siirtymisestä Puhaksen vastuulle oli työn alla koko vuoden 2024. Lähetimme heti tammikuussa yli 19 000 kyseilylomakekirjettä koko toimialueen viemäriverkoston ulkopuolisille asiakkaille. Rakensimme näistä vastauksista pohjan asiakasrekisterille.

Kyselyllä saatujen tietojen pohjalta selvitimme urakka-alueita kuljetusten kilpailutusta varten. Pidimme huolta, että asiakkailta ja alueen lietekuljetusyrittäjiltä oli mahdollisuus vaikuttaa tuleviin kilpailutuksiin. Järjestimme myös syyskuussa 2024 markkinavuoropuhelun, jossa keskustelimme tulevasta kilpailutuksesta. Asiakkaille viestimme lieteprojektin eri vaiheissa proaktiivisesti ja mahdollisimman avoimesti.

Järjestimme ensimmäisen kilpailutuksen syksyllä 2024, mutta jouduimme keskeyttämään kilpailutuksen suhteellisen korkean hintatason vuoksi. Tarjousten korkea hintataso olisi nostanut kohtuuttomasti asiakkaiden maksutasoa, mitä emme voineet tässä taloudellisessa tilanteessa hyväksyä. Muokkasimme ensimmäisen kierroksen jälkeen kilpailutuksen ehtoja. Toisella kilpailutuskierroksella saimme Polvijärven ja Liperin pohjoisosan urakka-alueeseen urakoitsijaksi Hepexin. Työ muiden urakka-alueiden järjestämisen parissa jatkuu vuonna 2025.

Palvelumme

Kiinteistökohtainen keräys ja kuljetus

Kilpailutamme jätteiden kuljetusurakat hankintalain mukaisesti. Huomioimme kilpailutuksessa ympäristöystävällisyyden, taloudellisuuden ja laatuvaatimukset. Näin varmistamme asiakkaillemme toimivat ja mahdollisimman edulliset jätehuoltopalvelut.

Oma astia, kimppa tai aluekeräys

Poltettavan jätteen ja biojätteen kiinteistökohtaiseen jätteenkeräykseen voi liittyä kiinteistökohtaisella jäteastialla tai lähikiinteistöjen yhteisellä jäteastialla eli kimppa-astialla. Jätekimppa on kiinteistöille edullinen tapa hoitaa esimerkiksi biojätteen lajittelu.

Poltettavan jätteen jätehuollon järjestämiseen on kolmantena vaihtoehtona liittyä aluekeräyspisteen käyttäjäksi. Pisteet on tarkoitettu vapaa-ajan asuntojen tai taajaman ulkopuolella sijaitsevien omakotitalojen käyttöön, jos kiinteistölle ei voi liikennöidä jäteautolla tai kiinteistö sijaitsee kiinteistökohtaisen jätteenkuljetuksen ulkopuolella olevalla alueella.



Biojätteen erilliskeräysvelvoite laajeni heinäkuussa

Biojätteen erilliskeräysvelvoite laajeni heinäkuussa 2024. Nyt biojäte on lajiteltava ja kerättävä erikseen suurimmissa taajamissa myös omakotitaloissa, paritaloissa ja ympärivuotisessa käytössä olevissa vapaa-ajan asunnoissa.

Joensuun alueella velvoite koskee yli 10 000 asukkaan keskustaajama-alueita, johon kuuluvat Joensuun ydinkeskusta, Ylämylly, Jyrinkylä, Onttola, Marjala, Nolvakka, Lehmo, Kulho, Reijola ja Niittylahti. Keskustaajama-alueella viime vuoden loppuun mennessä n. 80 % kiinteistöistä oli jo ilmoittanut kompostoinnista tai liittynyt erilliskeräykseen, ja määrä on vuoden 2024 jälkeen kasvanut edelleen.

Jäteastiat ja tyhjennykset jätelaeittain

Biojäte		Poltettava jäte		Pakkausjäte (muovi, kartonki, metalli, lasi)	
Omia astioita	4 306 kpl	Omia astioita	28 402 kpl	Omia astioita	1 953 kpl
Kimppa-astioita	1 007 kpl	Kimppa-astioita	3 118 kpl	Huoneistoja keräyksen piirissä	36 832 kpl
joihin liittyneitä kotitalouksia	2 906 kpl	joihin liittyneitä kotitalouksia	6 112 kpl		
Tyhjennyksiä	156 100 kpl	Aluekeräyspisteen käyttäjiä	6 894 kpl	Tyhjennyksiä	118 000 kpl
		Tyhjennyksiä	524 600 kpl		

Keräyksen ja kuljetuksen yhteistyökumppanimme

Vuonna 2024 meillä oli jätteiden keräyksessä ja kuljetuksessa 10 yhteistyökumppania.

Yhteistyökumppani	Vastuualue
Elker Oy	Sähkölaitteet
ERP Services Finland Oy	Sähkölaitteet
Fortum Waste Solutions Oy	Vaaralliset jätteet
Kuljettava Oy	Riikinvoinan siirtokuljetukset
L&T Ympäristöpalvelut Oy	Pakkausjätteet
SER-tuottajayhteisö	Sähkölaitteet
Stena Recycling Oy	Lyijyakut
UFF	Tekstiilikeräys ekopisteillä
Verdis Oy	Poltettava jäte, biojäte, ekopisteet
Joensuun kaupunki, Kiertämö	Poistotekstiilien vastaanotto

Kontiosuon jätekeskus ja jäteasemat

Kontiosuon jätekeskus on jätteiden vastaanotto-, käsittely- ja loppusijoitusalue. Jätekeskuksella otetaan vastaan raskaan liikenteen kuormia. Kiinteistökohtaista keräystä tekevät jäteautot käyvät tyhjentämässä kuormat siirto-kuormaus- ja lajitteluhalliin, josta jätteet lähtevät eteenpäin hyödynnettäviksi. Jätekeskuksen toiminnan pääpaino on yhdyskuntajätteissä. Vuosi vuodelta jätteen hyötykäyttö materiaalina tai energiana lisääntyy, ja loppusijoitus eli kaatopaikkaaminen vähenee.

Osakaskuntiemme jäteasemat ovat pienjätekuormien vastaanottopisteitä. Itsepalveluasemia toimialueellamme on tällä hetkellä kaksi: Kontiokaari Joensuussa (avattu 2023) ja Myllynkaari Liperissä (avattu 2019). Molemmat itsepalveluasemat palvelevat sekä kotitalouksia että yrityksiä vuoden jokaisena päivänä klo 6–22. Lajiteltavien jätteiden hinta perustuu itsepalveluasemilla tuodun kuorman painoon. Kontiokaarissa otetaan vastaan myös puutarhajätteitä kertamaksulla.

Lisäksi otamme molemmilla asemilla veloitusettomasti vastaan muun muassa vaarallista jätettä ja käytöstä poistettuja sähkölaitteita silloin, kun henkilökunta on paikalla. Kontiokaarissa henkilökunta on paikalla kaikkina arkipäivinä ja Myllynkaarissa tiistaisin.

Suunnittelutyö Kontiolahden jäteaseman muuttamisesta itsepalveluasemaksi aloitettiin vuoden 2024 lopulla yhteistyössä Kontiolahden kunnan kanssa. Suunnittelu eteni aikataulun mukaisesti. Muutos on tarkoitus saada valmiiksi vuonna 2025. Valmistuessaan kolmas itsepalveluasema parantaa osaltaan jäteasemapalveluiden saatavuutta, ja Kontiolahden asukkaat voivat asioida jäteasemalla entistä joustavammin.

Itsepalveluasemilla asioimisen helpottamiseksi Puhaksen asiointiportaaliin voi käydä rekisteröitymässä ennakoon. Tällöin ajoneuvo tunnistetaan itsepalveluasemalla asioidessa. Näin asiointi on nopeampaa, ja maksu hoituu automaattisesti tililtä. Itsepalveluasemien asiointikokemusta parannettiin vuonna 2024 kehittämällä niin asemien kuin myös asiointiportaalin ohjelmistoa.

Ilomantsin, Kontiolahden ja Polvijärven jäteasemat palvelevat asiakkaita kahdesti viikossa.

Enon mobiilijäteasemakokeilu päättyi syksyllä 2024, kun kiinteistö, jolla keräystä pidettiin, myytiin. Palveluverkkoa täydennetään enolaisille kiertävällä vaarallisen jätteen keräyksellä ja Kontiolahden jäteaseman päivittämällä itsepalveluasemaksi vuonna 2025.

Täydennämme palveluverkkoa ekopisteillä ja vastaanottopisteillä

Ekopisteet

Ylläpidämme myös hyötyjätteiden keräyspisteitä eli ekopisteitä. Niitä on yhteensä 19 kappaletta. Täydennämme niillä palveluverkkoa sellaisilla alueilla, joiden lähistöllä ei ole pakkausjätteen tuottajavastuullisten yritysten omistaman Suomen Pakkauskierätyksen RINKI Oy:n Rinki-ekopisteitä. Keräämme omissa ekopisteissämme lasi- ja kartonkipakkauksia sekä metallia. Useimmilla ekopisteillä on myös tuottajayhteisöjen järjestämä paperinkeräys. Osassa pisteistä on myös UFF:n vaatekeräys.

Vaarallisten jätteiden ja sähkölaitteiden keräys

Ylläpidimme vuonna 2024 osakaskunnissamme kahdeksaa vaarallisten jätteiden ja sähkölaitteiden vastaanotopistettä. Täydensimme keräysverkkoa keräysautolla, joka kiersi vuonna 2024 neljä kertaa ja pysähtyi Hammaslahdessa, Reijolassa, Kiihtelysvaarassa ja Heinävaarassa. Lisäksi kahdella kierroskerralla auto pysähtyi myös uimahalli Vesikon parkkipaikalla.

Otamme vastaan myös lääkijätteitä yhteistyössä toimialueemme apteekkien kanssa. Kotitalouksien lääkejätteitä otettiin myös vuonna 2024 veloituksetta vastaan kaikissa toimialueen apteekkeissa apteekkien aukioloaikoina. Apteekkien henkilökunta opastaa asiakkaita, valvoo keräyspisteitä ja huolehtii keräyspaikkojen siisteydestä. Puhas järjestää lääkijätteiden toimittamisen jatkokäsittelyyn.

Myynti- ja vuokrauspalvelut ja noutopalvelu

Myimme vuoden 2024 aikana Kontiosuon jätekeskuksella jäteastioita, kompostoreita ja seulottua turvemultaa. Vuokrasimme jätekeskuksella myös peräkärriä ja vaihtolavoja. Jäteasemilla myimme jäteastioita ja kompostoreita.

Tarjosimme kotitalouksille vuonna 2024 myös noutopalvelua. Noudimme erillistä maksua vastaan jätteitä, joita ei voi laittaa kodin jäteastiaan, esimerkiksi kodinkoneita ja huonekaluja. Veloitimme noudosta palvelumaksun ja jätelajikohtaisen jätteenkäsittelymaksun.

Myynti- ja vuokrauspalveluiden sekä noutopalvelun tarpeellisuudesta tehtiin selvitys vuonna 2024. Sen lopputuloksena totesimme, että palveluita on saatavilla kattavasti markkinatoimijoilta. Tämän vuoksi lopetimme näiden palveluiden tarjoamisen vuoden 2024 loppuun.

Käsittely ja hyödyntäminen

Kontiosuon jätekeskuksella vastaanotettiin vuonna 2024 yhteensä 35 824 tonnia jätettä. Ohjasimme suurimman osan jätteestä hyötykäyttöön: loppusijoitukseen jäi vain noin 2,4 prosenttia kaikesta jätteestä.

Poltettavat jätteet hyödynnettiin Riikinvoiman ekovoimalaitoksessa energiaksi. Biojätteet lähtivät Kiteelle Biokymppin biokaasulaitokseen, jossa ne hyödynnettiin liikennebiokaasuksi ja lannoitteiksi. Loppusijoitukseen päätyivät jätteet, joita ei voitu hyödyntää materiaalina tai energiana. Tällaisia jätteitä ovat muun muassa asbesti ja rakennusvilla.

Omassa toiminnassamme hyödynsimme asfalttia, betonia ja lasia. Niitä käytettiin jätekeskusalueen työmaateiden ja varastokenttien kerrosrakenteissa. Kompostoitua puutarhajätettä hyödynnettiin viherkasvualustana kaatopaikan pintarakenteissa.

Jätteestä materiaaliksi ja energiaksi



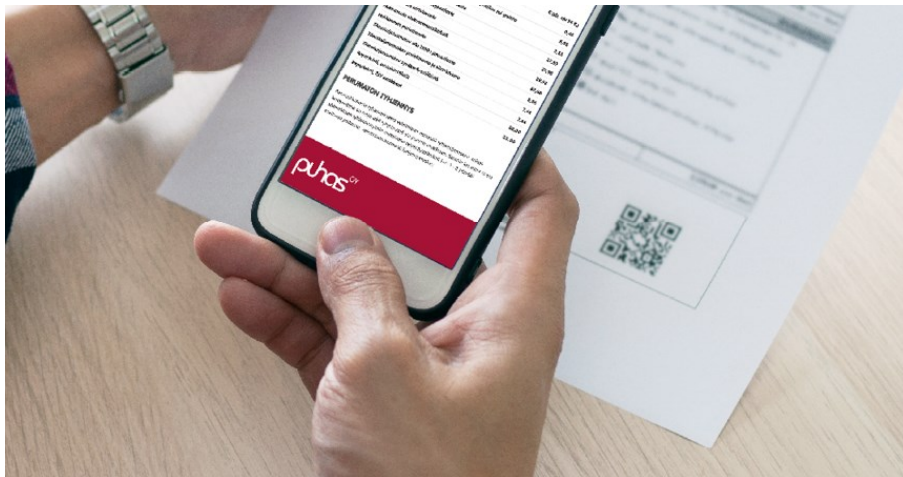
Käsittelyn ja hyödyntämisen yhteistyökumppanimme

Yhteistyökumppanit vuonna 2024	Vastuualue
AAA Kettunen	Konetyöt ja keräysverkon hoito
BioKymppi Oy	Biojätteen käsittely
Stena Recycling	Jättemateriaalien hyödyntäminen
Kajaanin Romu	Metallin hyödyntäminen
Fortum Waste Solutions Oy	Vaarallinen jäte
Itä-Suomen Murskauskeskus Oy	Jättemateriaalien hyödyntäminen
Joen Konekuviot Oy	Konetyöt ja keräysverkon hoito
Joensuun Vesi	Suotovesien käsittely
Kuusakoski Oy	Metallin hyödyntäminen
Lassila & Tikanoja Oyj	Jättemateriaalien hyödyntäminen
Riikinvoima Oy	Poltettavan jätteen käsittely
Savon Voima Oyj	Kaatopaikkakaasun hyödyntäminen

Asiakaspalvelu ja viestintä

Joustavaa asiakaspalvelua monin keinoin

Asiakaspalvelu on toimintamme ytimessä. Vuonna 2024 saimme yhteydenottoja asiakaspalveluumme yhteensä lähes 28 500 kappaletta. Tämän lisäksi itsepalvelukanavan kautta saapui 5 999 tilausta tai asiakkuudenmuutosta. Kokonaisuudessaan yhteydenottojen määrä oli lähes sama kuin vuonna 2023, vaikka tyhjennysten määrä kasvoi esimerkiksi biojätteen erilliskeräysvelvoitteen voimaantulon myötä.



Ohjasimme asiakkaiden yhteydenottoja vahvasti sähköiseen asiointiin sekä chat- ja puhelinasiakaspalveluun. Näiden kanavien kautta asiakkaan asia hoituu tehokkaimmin, ja asiakas saa asiansa hoidettua saman tien kerralla kuntoon. Sähköisen asioinnin käyttö jatkoi edelleen kasvuaan. Asiakkaat lähestyivät meitä eniten puhelimitse. Myös chat-kanavan on kasvattanut suosiotaan etenkin loppuvuoden aikana. Asiakaspalvelu vastaanotti vähemmän sähköposteja kuin edellisvuonna, kun taas puheluita tuli enemmän.

Sähköisen asioinnin ja chatin osuus kasvussa

Sähköisen asiointipalvelun avulla jätehuollon asioiden hoito onnistuu ajasta ja paikasta riippumatta. Osoitteessa www.asiointipuhos.fi on mahdollista muun muassa liittyä jätehuoltoon, muuttaa jäteastian tyhjennysväliä tai tilata lisätyhjennys jäteastialle. Palvelussa voi tarkistaa myös jäteastian seuraavan tyhjennyspäivän tai tehdä kompostointi-ilmoituksen. Kompostointi-ilmoituksen voi täyttää myös sähköisesti ilman kirjautumista. Tämä onkin ollut asiakkaidemme keskuudessa erittäin suosittu kanava hoitaa lakisääteinen velvoite kuntoon ja ilmoittaa kompostoinnista omalla kiinteistöllä. Sähköisen asioinnin määrä jatkoi kasvuaan edellisiin vuosiin nähden. Itsepalvelukanavan kehitys on toimintamme keskiössä myös tulevina vuosina.

Chatin ja chatbotin kehitys jatkui myös vuonna 2024. Chatbot palvelee läpi vuorokauden ja osaa ratkaista parhaimmillaan 70 % asiakkaiden asioista. Mikäli chatbot ei löydä ratkaisua, ihmiskollegan kanssa keskustelemaan pääsee arkisin klo 8–16. Loppuvuoden aikana panostimme chatin saavutettavuuteen tuomalla sen paremmin näkyville verkkosivuilla, ja käyttömäärä on lähtenyt tasaiseen kasvuun. Tulemme hyödyntämään chatbotissa tulevaisuudessa enemmän tekoälyä. Näin voimme tarjota jatkossa entistä monipuolisemman ja ratkaisukeskeisemmän asiointikokemuksen.

Proaktiivinen viestintä auttaa asukkaita ja vähentää yhteydenottoja

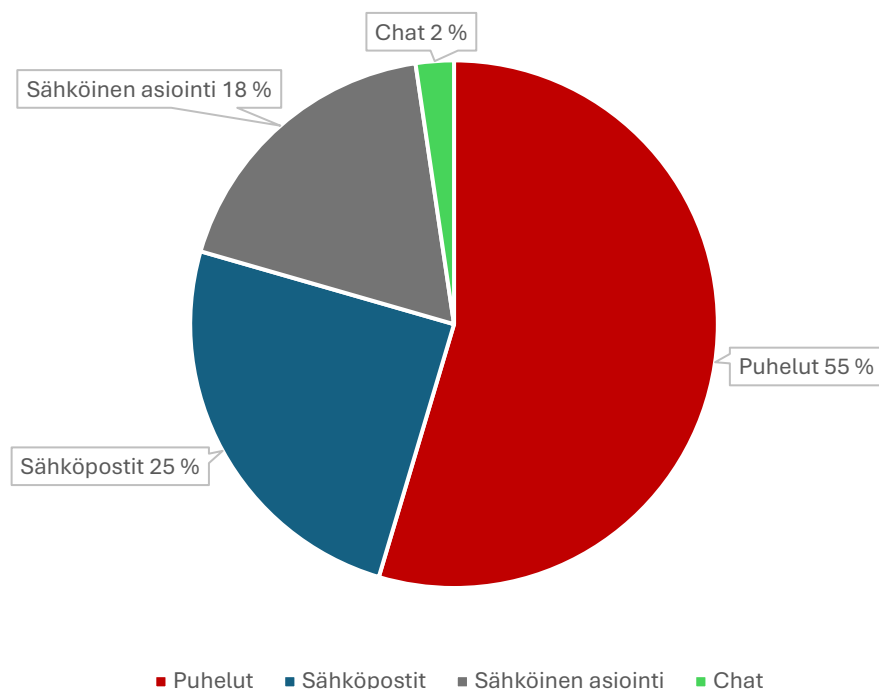
Jatkoimme aiempien vuosien tapaan panostusta proaktiiviseen viestintään. Tiedotamme esimerkiksi poikkeavista tyhjennyspäivistä tai jätehuollon sujuvuuteen vaikuttavista asioista verkkosivuillamme. Haemme näkyvyyttä uutisillemme myös sosiaalisessa mediassa. Sosiaalisen median osalta keskityimme myös vuonna 2024 Facebookiin ja Instagramiin.

Verkkosivujen ja sosiaalisen median lisäksi tiedotimme asiakkaitamme ajankohtaisista asioista laskutiedotteilla, mediatiedotteilla ja lehti-ilmoituksilla. Kirjeitse ja tekstiviestitse lähestyimme asiakasta silloin, kun asia vaati asiakkaalta toimenpiteitä. Emme lähetä mainoksia tekstiviestillä tai kirjeellä, vaan näitä keinoja käytettiin silloin, kun oli tarve saavuttaa asiakkaat suoraan.

Paino- ja jakelukustannusten nousun vuoksi jouduimme lopettamaan Yhteinen juttu –asiakaslehden ja vuosikalenterin tuottamisen. Kustannukset nousivat vuonna 2024 merkittävästi, emmekä halunneet siirtää kohoineita kustannuksia asiakkaiden jätemaksuihin.

Lietekaivojen tyhjennysten siirtyminen Puhaksen vastuulle herätti paljon keskustelua asiakkaissa. Pyrimme viestimään myös tästä muutoksesta proaktiivisesti sitä mukaa, kun projekti eteni. Lähestyimme asiakkaita lietekaivojen tyhjennyksiin liittyen kirjeitse sekä sosiaalisen median ja verkkosivujemme kautta.

Yhteydenotot asiakaspalveluun 2024



Kehitämme palautteilla toimintaamme

Saimme asiakaspalautteita vuonna 2024 yhteensä 505 kappaletta. Verkkosivuillamme olevan palautelomakkeen kautta asiakkaamme lähestyivät myös muilla tiedusteluilla ja yhteydenottopyynnöillä kuin varsinaisilla toiminnan palautteilla.

Yleisin syy palautteen antamiselle on jäteastian tyhjennykseen liittyvät asiat. Kaikesta palautteesta tyhjennyksiä koski noin puolet. Toiseksi eniten saimme palautetta sähköisestä asioinnista ja muista verkkopalveluistamme.

Kokonaisuudessaan saimme palautetta enemmän kuin vuonna 2023. Palautteesta iso osa oli kehuja tai konkreettisia kehitysehdotuksia. Kiitos palautteesta! Luimme jokaisen viestin ja otamme palautteet huomioon myös jatkossa.

Asiakaspalautteen aihe	Lukumäärä	~%
Jätteiden keräys ja kuljetus	244	48 %
Sähköinen asiointi tai verkkosivut	111	22 %
Eko- tai aluekeräyspisteet	35	7 %
Jätekeskus ja jäteasemat	30	6 %
Muu asia	85	17 %
Yhteensä	505	100 %

Sosiaalinen vastuu

Tavoitteena osaava ja hyvinvoiva henkilöstö

Koulutamme henkilöstöämme aktiivisesti

Koulutamme henkilöstöämme suunnitelmallisesti ja jokaisen yksilöllisten tarpeiden mukaan. Työturvallisuuskorttikoulutus ja vaarallisen jätteen koulutukset sekä ensiapuvalmiudet pidetään aina ajan tasalla. Osallistumme myös aktiivisesti jätealan koulutuksiin, esimerkiksi Suomen Kiertovoima ry:n järjestämiin tilaisuuksiin. Tuemme omaehtoista kouluttautumista ja kannustammekin kaikkia työyhteisön jäseniä kehittämään aktiivisesti osaamistaan.



Työturvallisuus ja -tyytyväisyys takaavat työn jäljen

Työturvallisuus on meille hyvin tärkeää. Käsittelemme mahdolliset läheltä piti-tilanteet ja työtapaturmat huolellisesti, ja teemme niiden perusteella korjaavat toimenpiteet. Kattavalla koulutuksella ja työssä jaksamisesta huolta pitämällä olemme saaneet pidettyä työtapaturmat jo useita vuosia nollassa.

Teemme vuosittain palvelupisteissämme turvallisuuskävelyt, joiden pohjalta kehitämme toimintaamme ja parannamme työturvallisuutta. Huolehdimme henkilöstömme turvallisuusasioiden lisäksi myös urakoitsijoidemme turvallisuudesta ja otamme turvallisuusnäkökohdat huomioon palvelutuotannossa.

Kiinnitämme huomiota myös työssä jaksamiseen ja henkilöstön tyytyväisyyteen. Seuraamme työtyytyväisyyttä vuosittaisella kyselyllä sekä avoimella työilmapiirillä, jossa kehitysehdotuksia otetaan aina vastaan. Vuoteen 2023 verrattuna laskeneeseen työtyytyväisyyskyselyn keskiarvoon reagoitiin pikaisesti, ja yhdessä ulkopuolisen kouluttajan kanssa pohdimme koko työyhteisön voimin, kuinka voisimme kehittää työkuultuuriamme. Työyhteisön kehittäminen on työtä, jota teemme alati muun työn ohella.

Nykyhetken ja tulevaisuuden työntekijöitä

Työllistämme alueemme asukkaita

Työllistämme oman henkilökunnan lisäksi myös alueemme asukkaita ostopalvelujen kautta. Käytämme paikallista työvoimaa muun muassa konetöissä, jäteasemien hoito- ja kunnossapitotöissä, rakennusurakoissa, kuljetusurakoissa, mainostoimistopalveluissa sekä tietotekniikka- ja taloushallintopalveluissa.

Yhteistyötä ympäristöalan opiskelijoiden kanssa

Työ kestävän kehityksen ja kiertotalouden ympärillä vaatii motivoituneita asiantuntijoita. Vuonna 2024 jatkoimme yhteistyötä ympäristöalan oppilaitosten kanssa, ja tarjosimme kolmelle opiskelijalle harjoittelu- tai kesätyöpaikan.

Neuvontatilaisuudet lisääntyivät

Jäteneuvonnan sekä kiertotalous- ja ympäristökasvatuksen järjestäminen ovat yksi ydintehtävistämme. Jatkoimme vuoden 2023 tapaan jäteneuvontaa ja panostimme jäteneuvontaan erityisesti kesällä: olimme paikan päällä tapahtumissa viestimässä kiertotaloudesta ja vastaamassa vierailijoiden kysymyksiin. Jäteneuvontamme saavutti vuonna 2024 noin 4900 ihmistä erilaisissa tapahtumissa ja jätekeskusvierailuissa.

Keskeisimmät henkilöstötunnusluvut

Henkilöstötunnusluvut	2021	2022	2023	2024
Henkilöstön määrä keskimäärin (hlöä)	19	19	21	19
Vakituiset 31.12. (hlöä)	15	12	16	16
Määräaikaiset 31.12. (hlöä)	2	4	4	3
Keski-ikä (vuotta)	43	45	44	43
Naisten osuus (%)	53	50	50	42
Miesten osuus (%)	47	50	50	58
Työtapaturmat (kpl)	0	0	0	0
Työtapaturmapoissaolot (kalenteripäivää)	0	0	0	0
Sairauspoissaolot (kalenteripäivää)	144	75	68	89
Henkilöstöntyytyväisyys (asteikko 1–5)	4,5	4,7	4,4	3,9

Ympäristövastuu

Olemme moderni kiertotalousyhtiö



Ympäristöystävällistä keräyslogistiikkaa

Huomioimme ympäristöystävällisyyden kuljetusten kilpailutuksessa. Poltettavan ja biojätteen kuljetusurakoissa edellytämme vähäpäästöisiä EURO 6-luokan jäteautoja. Pakkausjäteurakassa käyttövoimana on biokaasu, jota tuotetaan Biokymppillä Kiteellä toimialueeltamme kerätyistä biojätteistä.

Vesistökuormitus vähentynyt

Tarkkailimme Kontiosuon jätekeskuksen valuma- ja suotovesien johtamista Kontiosuonojan kautta Pielisjokeen. Otimme vesinäytteitä Pohjois-Karjalan ELY-keskuksen vuonna 2018 hyväksymän tarkkailuohjelman mukaisesti.

Käsittelimme jätekeskusalueen sisäiset pintavedet ja suljetun kaatopaikan suotovedet jätekeskuksen omalla jätevedenpuhdistamolla fysikaalisbiologisin menetelmin. Puhdistamo koostuu ilmastusaltaista, hiekkasuodattimesta, selkeytysaltaista ja juurakkopuhdistamosta. Johdamme käsitellyt vedet jatkuvatoimisen mittapadon kautta Kontiosuon purkuojaan ja siitä edelleen Pielisjokeen. Käytössä olevan kaatopaikan suotovedet viemäroidään Kuhasalon jätevedenpuhdistamon käsiteltäväksi.

Kaatopaikkakaasun talteenotolla pienennetään kasvihuonepäästöjä

Vähennämme Kontiosuon jätekeskuksessa haju- ja kasvihuonepäästöjä kaatopaikkakaasun talteenottojärjestelmällä. Alueelta imetään kaasua kattavalla kaasunkeräysverkostolla. Kaatopaikkakaasua otettiin talteen vuonna 2024 noin 1,4 miljoonaa Nm³. Talteen otetusta kaatopaikkakaasusta johdettiin 58 % hyötykäyttöön Savon Voiman voimalaitokselle. Loput poltimme itse soihutupolttimella voimalaitoksen ollessa huoltoseisokissa.

Kontiosuon kaatopaikan tuottaman kaatopaikkakaasun määrä on laskettu käyttäen FOD-mallinnusta. Aiemmassa laskennassa havaittujen epävarmuuksien vuoksi kaatopaikkakaasun tuottolaskelma on päivitetty yhteistyössä konsultin kanssa. Laskentaan liittyviä epävarmuuksia, kuten virheellisiä jätemääriä ja syöttötapaa, on korjattu laskennassa. Päivitetyn laskentamallin mukaisesti metaanin tuotto on Kontiosuon jätekeskuksella ollut

vuonna 2024 noin 645 t/ CH₄. Kaatopaikkaakaasua myös syntyy yleisesti vähemmän, sillä loppusijoitukseen kaatopaikalle päätyy joka vuosi vähemmän jätettä.

Muut vaikutukset ympäristöön

Kontiosuon jätekeskuksen alueen hajuja seurattiin edelleen aktiivisesti. Hajuvalituksia vuoden 2024 aikana ei tullut. Roskien leviämistä jätekeskusalueen ulkopuolelle estetään aktiivisesti suojarakenteilla, jotka minimoivat jätekeskuksen oman toiminnan vaikutukset sen ulkopuoliseen ympäristöön. Lisäksi alue siivottiin keväällä ja syksyllä. Ylläpitävää siivousta tehdään ympäri vuoden. Sähköä kulutettiin 470 MWh ja vettä 279 m³.

Keskeisimmät ympäristötunnusluvut

Ympäristötunnusluvut	2022	2023	2024	Yksikkö
Metaanituotto (FOD-menetelmä)	696	700	645	t CH ₄
Kaatopaikkakaasu, talteen otettu	1 406	1 364	1 356	1000 Nm ³
Kaatopaikkakaasu, talteen otettu	4 428	4 275	3 854	MWh
Kaatopaikkakaasu, hyötykäyttöön	4 171	2 701	1 935	MWh
Käsitellyn jäteveden kokonaistyyppipitoisuus *	13,2	13,05	13,2	mg/l
Käsitellyn jäteveden fosforipitoisuus *	0,06	0,06	0,06	mg/l
Käsitellyn jäteveden kiintoainepitoisuus *	5,0	6,7	11,9	mg/l
Käsitellyn jäteveden BOD-pitoisuus *	3,7	2,7	3,4	mg/l
Sähkön kulutus	754	428	470	MWh
Veden kulutus	201	136	279	m ³
Hajuvalitukset	0	0	0	kpl

* keskiarvo näytteenottopäiviltä

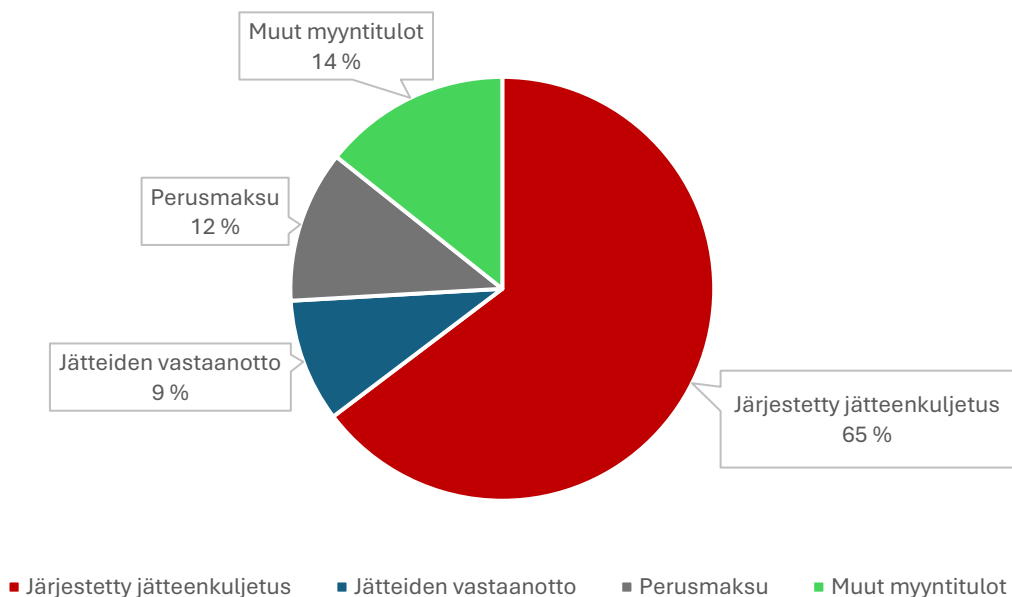
Taloudellinen vastuu

Jätehuollon kustannuksia katetaan monin tavoin

Toiminnasta aiheutuvat kulut, kehityshankkeet, investoinnit ja pakolliset jälkihoitovaraukset katetaan jäteastioiden tyhjennysmaksuista, jätteiden vastaanottomaksuista ja perusmaksusta saatavilla tuloilla sekä muilla myyntituloilla. Yhtiö varautuu hoitamaan jätekeskuksen jälkihoitotyöt vähintään 30 vuoden ajan. Jälkihoitovarausten riittävyyttä arvioidaan vuosittain.

Puhas on yhteiskunnallinen yritys. Me emme siis tavoittele voittoa omistajillemme, vaan olemme olemassa yhteiskunnallisten ongelmien ratkomista varten. Toimimme omakustanteisesti, eli jätehuollon kustannukset katetaan täysin jätemaksuilla. Liiketoiminnasta kertynyt voitto käytetään asukkaita ja toimialuetta hyödyttäviin jätehuollon ja kiertotalouden investointeihin. Voitolla voidaan myös kattaa osa jätemaksuista, jolloin maksut eivät välttämättä kohoa kustannusten mukana.

Liikevaihdon jakautuminen



Maksut ja niiden perusteet

Puhaksen toiminta on omakustanteista, eli jätehuollon kustannukset katetaan täysin jätemaksuilla. Alla olevaan taulukkoon on kirjattu, millä maksuilla palveluita katetaan ja millä perustein.

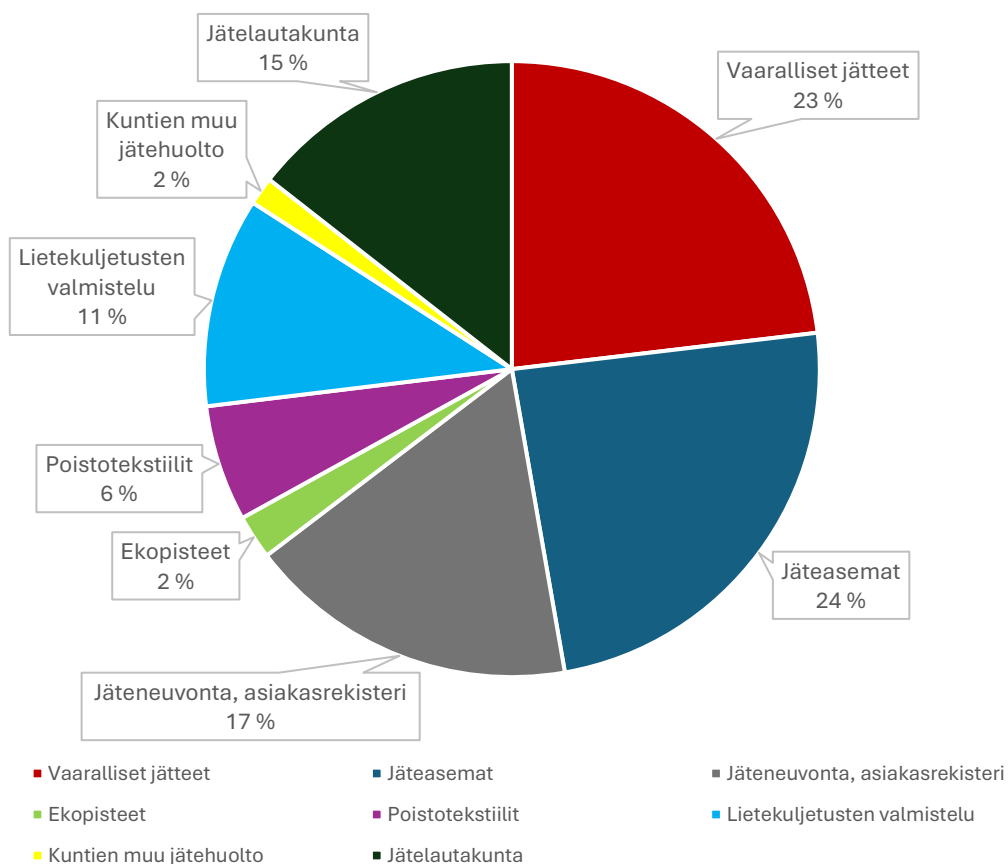
Palvelu	Maksu	Maksun peruste
Kiinteistökohtainen keräys	Jäteastioiden tyhjennysmaksu *	Maksu tyhjennystapahtumien mukaan
Aluekeräyspisteet	Aluekeräyspistemaksu *	Kiinteä vuosimaksu
Ekopisteet	Sisältyy perusmaksuun *	Kiinteä vuosimaksu
Vaarallisten jätteiden jätehuolto	Sisältyy perusmaksuun *	Kiinteä vuosimaksu
Sähkölaitteiden jätehuolto	Veloitukseton	Tuottajayhteisöt maksavat kulut
Jätekeskus ja jäteasemat	Osin jätekuormakohtainen maksu, osin perusmaksu*	Pienkuormahinnaston tai punnitukseen perustuvan painon mukaan määräytyvä maksu sekä kiinteä vuosimaksu
Noutopalvelu	Noutokohtainen maksu*	Hinta koostuu palvelumaksusta, jätteenkäsittelymaksusta ja punnitusmaksusta
Vaihtolavapalvelu	Vuokrauskertakohtainen maksu*	Hinta koostuu lavan kuljetuksesta, vuokrasta, jätteenkäsittelymaksusta ja punnitusmaksusta

* kunnan vastuulle ja kunnan toissijaiselle vastuulle kuuluvan jätehuollon maksut ovat Joensuun alueellisen jätelautakunnan vahvistaman jätetaksan mukaisia.

Perusmaksulla palveluja

Keräsimme perusmaksua yhteensä 1 694 405,55 euroa. Jätehuoltoyhtiönä käytimme perusmaksua ekopisteiden ja jäteasemien ylläpitoon ja kehittämiseen, vaarallisten jätteiden jätehuoltoon, jäteneuvontaan, asiakasrekisterin ylläpitoon ja viestintään, lietekuljetusten valmisteluun sekä poistotekstiilikerauksen järjestämiseen. Jätelautakunta käyttää osan perusmaksusta toimintansa kustannusten kattamiseen. Lisäksi Kontiolahden ja Liperin kunnat käyttivät perusmaksua muihin kuntalaisten käytössä oleviin jätehuoltopalveluihin, muun muassa puutarhajätteen vastaanottoon.

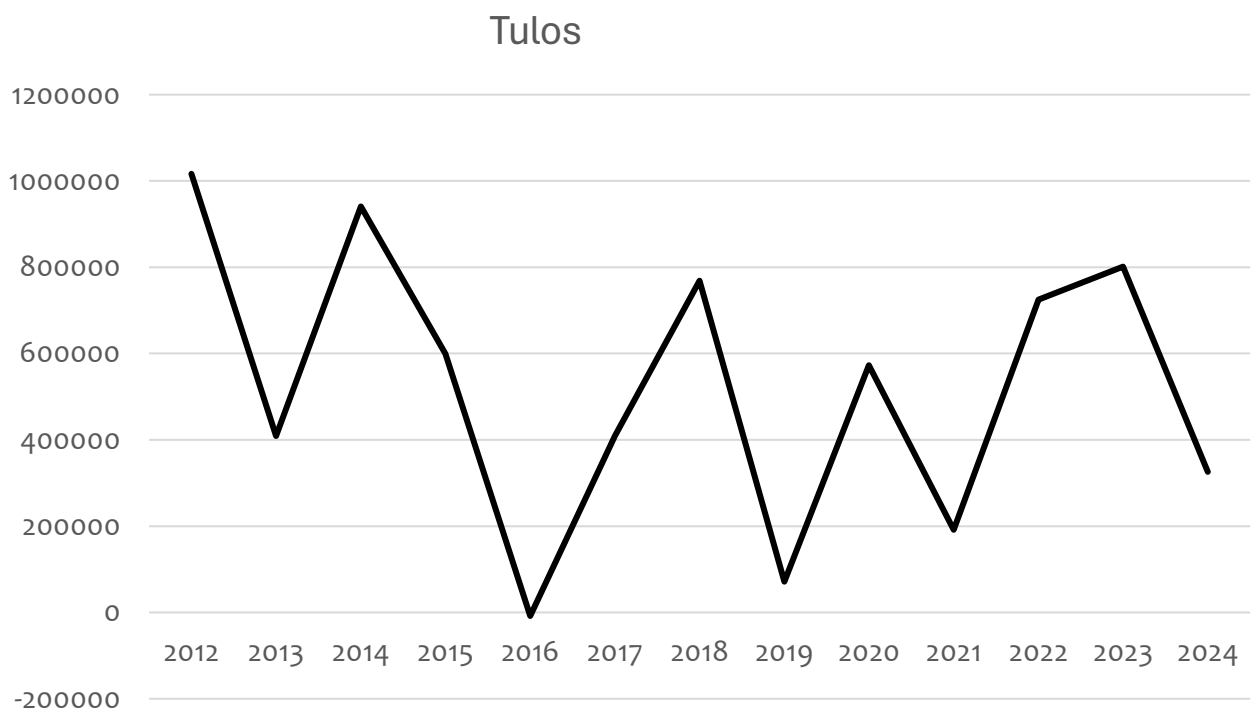
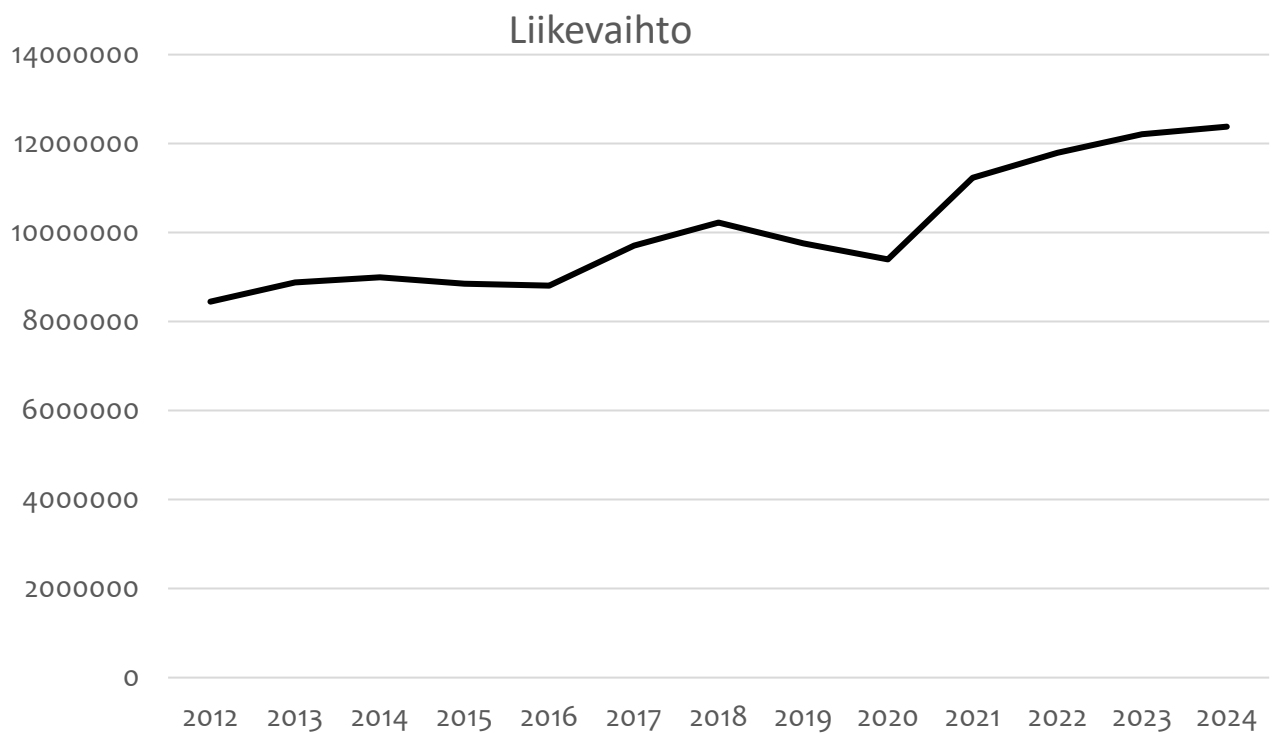
Perusmaksun käyttö



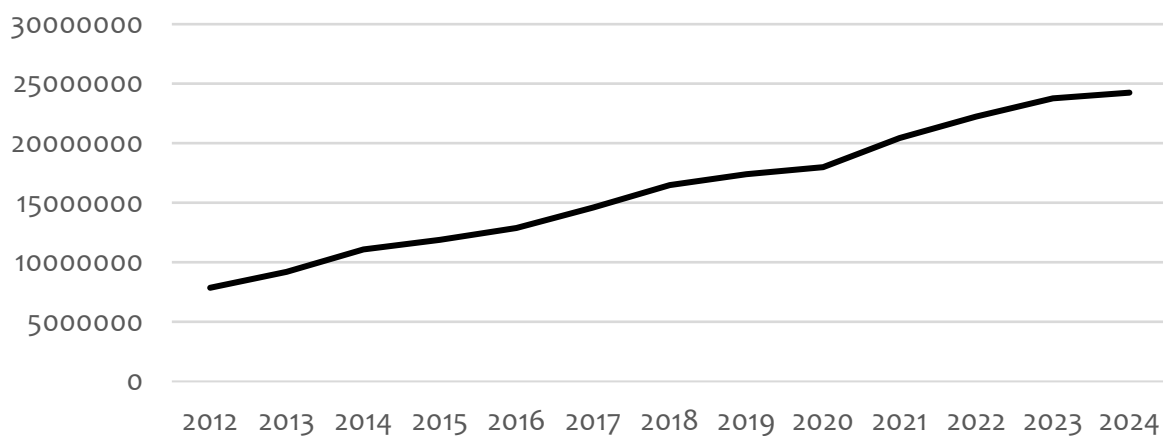
Keskeisimmät talouden tunnusluvut

Talouden tunnusluvut	2022	2023	2024
Liikevaihto (1000 €)	11 794	12 209	12 381
Liikevoitto (1000 €)	1 177	701	370
Liikevoitto % liikevaihdosta	10,0	5,7	3,0
Omavaraisuusaste %	49,7	49,8	50,2
Oman pääoman tuotto %	6,6	6,8	2,7
Investoinnit (1000 €)	2 405	734	978
Poistot (1000 €)	474	636	650

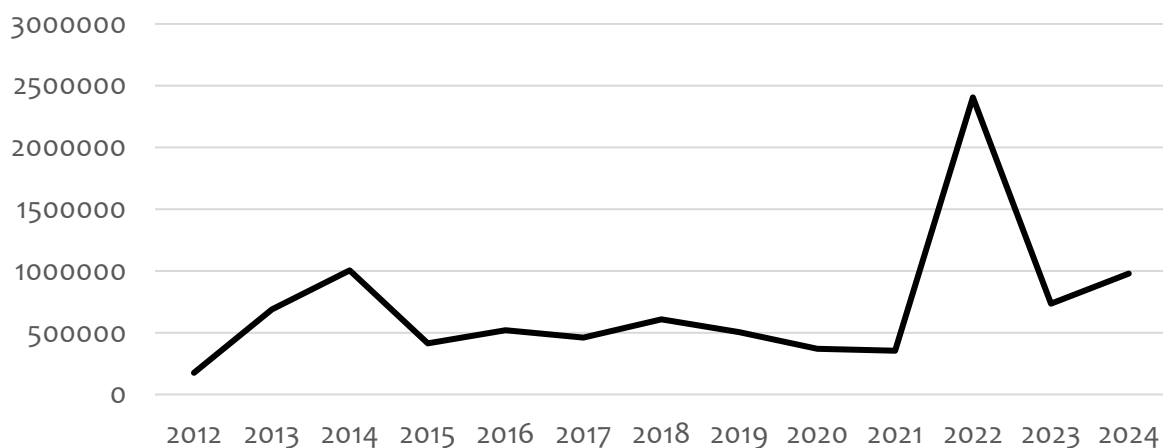
Talouden tunnuslukujen kehitys



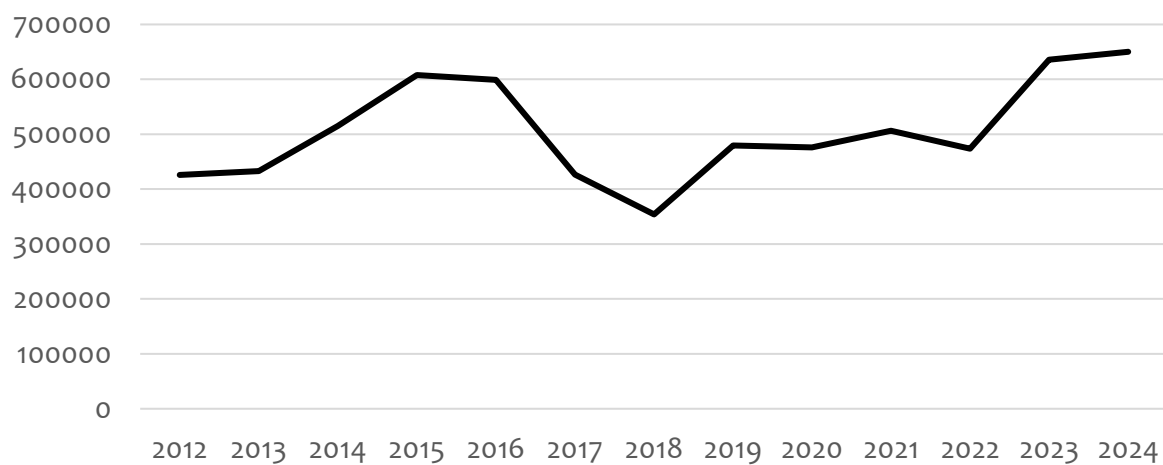
Tase



Investoinnit



Poistot



Omavaraisuusaste

