



HSY

Strategia 2020:n indikaattorit ja niiden tavoitearvot

Hallitus 28.2014

Visio 2020	Strategiset päämäärät (vaikutukset)	Mahdollistajat
<i>Vastuulliset, tehokkaat ja kehittyvät vesihuolto-, jätehuolto- ja seututietopalvelut kasvavan väestön tarpeisiin, asukkaiden ja ympäristön parhaaksi</i>	1. Ympäristön tila on parantunut 2. Toimintavarmuus on korkea ja verkostojen toiminta on optimoitu 3. HSY:n palvelut vastaavat asiakasryhmien tarpeisiin ja asukaskokemus on parantunut 4. HSY:llä on merkittävä rooli alueen materiaali- ja energiatehokkuuden parantamisessa sekä materiaalivirtojen hyödyntämisessä 5. Tuottavuus on merkittävästi ja mitattavasti parantunut ja rahoituksen hallittu tasapaino on saavutettu niin, että myös investointimenot katetaan tulorahoituksella	6. Houkutteleva työnantaja, jolla on hyviä suorituksia tavoitteleva muutoksiin kykenevä ja hyvinvoiva henkilöstö 7. Tuloksiin ja vaikutuksiin tähtäävä toimintakulttuuri 8. HSY:n yhteisökuva on hyvä 9. HSY on innovatiivinen edelläkävijä sekä aktiivinen ja luotettava yhteistyökumppani
Toiminta-ajatus		
Puhtaasti parempaa palvelua – vastaamme pääkaupunkiseudun vesi- ja jätehuollosta sekä seutu- ja ilmastotiedosta		
Arvot		
Avoimesti – Oikeudenmukaisesti – Palveluhenkisesti – Vastuullisesti		

Päämäärät, indikaattorit ja tavoiteasettelu 1/5

Strateginen päämäärä	Indikaattorit	Tavoiteasettelu indikaattoreille			
		Lähtötaso v. 2013	2016	2018	2020
1 Ympäristön tila on parantunut	1a. Jäteveden puhdistuksen ravinnepäästöt ja epäpuhtaudet , fosforikuorma ja typpikuorma, tn/vuosi	38 1230	38 1200	38 1200	35 1000
	1b. Kasvihuonekaasupäästöt , tCO ₂ -ekv	202 000	190 000 -6 % vuoden 2013 tasosta	174 000 -14 % vuoden 2013 tasosta	162 000 -20 % vuoden 2013 tasosta
	1c. Jätevesiylivuotojen määrä sekaviemäröity verkko, 1000 m ³	170	160	140	120
	1d. Verkostoon pumpattu vesimäärä , litraa / asukas / päivä	229	217	209	200
	1e. Sekajätteiden määrä , kg / asukas / vuosi (kotitaloudet)	176	175	174	173
	1f. Kotitalouksien jätteiden hyötykäyttöaste				
	- Kokonaishyötykäyttöaste, %	48	82	86	89
	- Materiaalihyötykäyttöaste, %	44	50	52	54
	- Energiahyötykäyttöaste, %	4	32	34	35
	1g. Sekajätteiden laatu				
	- Lasin määrä sekajätteessä, kg/asukas	4	3,3	3,1	2,9
	- Metallin määrä sekajätteessä, kg/asukas	5,3	4,2	3,8	3,5
	- Kuitupakkausten määrä sekajätteessä, kg/asukas	18,5	17,8	17,4	17,1
	1h. Ilmastostrategian mukainen päästökehitys pääkaupunkiseudulla (vuoden 1990 tasosta)	- 0%	-10%	- 15%	- 20%

Päämäärät, indikaattorit ja tavoiteasettelu 2/5

Strateginen päämäärä	Indikaattorit	Tavoiteasettelu indikaattoreille			
		Lähtötaso v. 2013	2016	2018	2020
2 Toiminta- varmuus on korkea ja verkostojen toiminta on optimoitu	Toimintavarmuus				
	2a. Jätevedenpuhdistuskapasiteetti, jäteveden- puhdistuksen lupaindeksi, %	100 (v. 2012)	100	100	100
	2b. Jätehuollon tyhjennysvarmuus ja oikea-aikaisuus, %	96,1	97,0	97,5	98,0
	2c. Ilmanlaadun mittauksen jatkuvuus (mittaustulosten ajallinen kattavuus), %	97,5	98,0	98,0	98,0
	Vesi-, jäte- ja hulevesiverkostojen toimivuus				
	2d. Viemäritukosten määrä, kpl	95	< 70	< 70	< 70
	Saneerausinvestointien onnistuneisuus ja tulokset				
	2e. Vedenjakelun kulutuskeskeytysaika, 3 vuoden liukuva keskiarvo, minuuttia / asukas / vuosi	15 (v. 2012)	< 14	< 13	< 12
	2f. Saneerausvelka, verkoston uusiutumisikä	230	230	230	230

Päämäärät, indikaattorit ja tavoiteasettelu 3/5

Strateginen päämäärä	Indikaattorit	Tavoiteasettelu indikaattoreille			
		Lähtötaso v. 2013	2016	2018	2020
3 HSY:n palvelut vastaavat asiakasryhmien tarpeisiin ja asukas-kokemus on parantunut	3a. Kokemus juomaveden laadusta , omavalvonta/asukaskyselyt	Hyvä	Säilyy hyvänä	Säilyy hyvänä	Säilyy hyvänä
	3b. Tyytyväisyys jätehuollon palveluihin , Asiakastyytyväisyys kyselyn vastaus asteikolla 1-5	3,81	3,90	4,00	4,00
	3c. Asiakkaiden /asiakasryhmien osallistaminen	Palautteen kerääminen ja asiakastyytyväisyyskysely, hyödyntäminen palvelujen kehittämisessä.	Uusien palvelujen kehittämisessä asiakaskohde-ryhmät mukana. Uudet vaikuttamiskanavat käytössä.	Asiakkaiden ja kumppaneiden osallistaminen vakioitu osaksi palveluprosessia.	
	3d. Asiakasryhmien tarpeiden mukaiset palvelukonseptit	Toimivat peruspalvelut. Niiden prosessit kuvattu. Asiakaspalvelun prosessit osaksi kuvattu.	Palvelut tuotteistettu ja palveluratkaisut eri asiakasryhmille määritetty, resursoitu ja vastuutettu.	Palvelukonseptien mukainen toiminta vakiintunut ja laadun seuranta systemaattista.	
	3e. Sähköiset asiointipalvelujen määrä ja laatu - Sähköisten asiointipalvelujen osuus kaikesta ko. asioinnista	8% lukemailmoituksista sähköisesti (6100 kpl / 74500 mittaria)	50%	60%	70%
		35% jätepalvelutilauksista sähköisesti	45%	55%	65%
	- Sähköisten palvelujen laatu, asiakastyytyväisyyskyselyssä (asukkaat): "HSY:n internetasiointipalveluita on helppo käyttää".	Merkityksen ja onnistumisen välinen kuilu - 0,4	Merkityksen ja onnistumisen välinen kuilu ≤ -0,4	Merkityksen ja onnistumisen välinen kuilu ≤ -0,35	Merkityksen ja onnistumisen välinen kuilu ≤ -0,3
	3f. HSY:n kokonaisonnistuminen , asukastyytyväisyyskyselyn tulos asteikolla 1-5	3,66	3,75	3,85	3,95

Päämäärät, indikaattorit ja tavoiteasettelu 4/5

Strateginen päämäärä	Indikaattorit	Tavoiteasettelu indikaattoreille			
		Lähtötaso v. 2013	2016	2018	2020
4 HSY:llä on merkittävä rooli alueen materiaali- ja energia- tehokkuudessa sekä materiaali- virtojen hyödyntämisessä	4a. HSY:n omassa toiminnassa (prosessit) kulutettu energiamäärä , GWh	200	193	189	189
	4b. HSY:n tuottaman ja ostaman uusiutuvan energian määrä / käytetyn energian määrä , %	94	100	100	100
	4c. Hankintojen energiatehokkuus , palvelut, tuotteet => hankesuunnittelussa kaikissa vaiheissa	Hanke- ja laitehankinnat (osittain)	Palvelu- ja laitehankinnat	Materiaali-hankinnat	Investoinnit (toteutus)
	4d. Materiaalivirrat omassa toiminnassa , materiaalivirtojen seurantatietojen kattavuus ja saatavuus	Alkukartoitus tehty	Materiaalin seurantajärjestelmä luotu	Materiaalivirtojen ajantasainen seuranta	Tieto ohjaa toimintaa
	4e. Alueen materiaalivirrat ja hyötykäyttö - Ämmässuon ekoteollisuuspuiston vaikutukset alueen materiaalivirtoihin	Ämmässuon kehittämissuunnitelma olemassa	Ämmässuon konsepti toiminnassa	Hyötykäyttö lisääntynyt 30 % vuoteen 2013 verrattuna	Hyötykäyttö lisääntynyt 40 % vuoteen 2013 verrattuna
	4f. Avoimen datan hyödyntäminen		Suunnitelma HSY:n datan avaamisesta on tehty; toimet toteutettu	Kehittämissuunnitelma ja sen toimenpiteet toteutettu	Kehittämissuunnitelma ja sen toimenpiteet toteutettu

Päämäärät, indikaattorit ja tavoiteasettelu 5/5

Strateginen päämäärä	Indikaattorit	Tavoiteasettelu indikaattoreille			
		Lähtötaso v. 2013	2016	2018	2020
5 Tuottavuus on merkittävästi ja mitattavasti parantunut ja rahoituksen hallittu tasapaino on saavutettu niin, että myös investointimenot katetaan tulorahoituksella	5a. Vesihuollon toimintamenot / jäsenkuntien asukas	83,2 €	81,9 € *)	80,7 € *)	79,5€ *)
	5b. Jätehuollon toimintamenot / käsitelty jätemäärä (tn)	165€	163€ *)	161€ *)	160€ *)
	5c. Hallinnon ja keskitetysti tuotettujen palveluiden osuus HSY:n henkilövahvuudesta ja toimintamenoista	HTV 25,5% Menot 10,7%	24% 10%	23% 9,7%	22% 9,5%
	5d. Investointien tulorahoitus 10-vuoden ajanjaksolla, % (vuosikate/investointimeno) - Investointien tarkastelu talousmallilla - Investointien tehokas ja tuottava kohdentaminen - Investointien sopeuttaminen ja ajoittaminen - Tulorahoitusosuuden kasvu (pitkäjänteisellä taksapolitiikalla ja toiminnan tehostamisella)	VH 66 JH 77	VH 67 JH 100	VH 63 JH >100	VH 90 JH >100
	5e. Vesi- ja jätetaksojen reaalikorotukset *) ilman inflaatiota		Korkeintaan hallitukselle esitettyjen talousmallien mukaisesti	Korkeintaan hallitukselle esitettyjen talousmallien mukaisesti	Korkeintaan hallitukselle esitettyjen talousmallien mukaisesti

Strategian toteutumisen mahdollistajat 1/4

Strateginen päämäärä / mahdollistajat	Indikaattorit	Tavoiteasettelu indikaattoreille			
		Lähtötaso 2013	2016	2018	2020
6 Houkutteleva työnantaja, jolla on hyviä suorituksia tavoitteleva muutoksiin kykenevä ja hyvinvoiva henkilöstö	6a. Työhyvinvoinnin kokemus , henkilöstötutkimuksen kysymys ”Koen, että työhyvinvointini on kunnossa” -tulos asteikolla 1-5	3,64	3,70	3,75	3,80
	-positiivisten osuus	63%	>65%	>65%	>65%
	6b. Sairauspoissaolot HSY:n tilaston mukaan	13 880 päivää 15,3 pv/henkilö (v. 2012)	14,5pv/h	12pv/h	11pv/h
	6c. Lähtövaihtuvuus,%	4,9% (v. 2012)	4-8%	4-8%	4-8%
	Henkilöstön muutoskyky				
	6d. Kokemus osaamisen kehittamisestä, henkilöstötutkimuksen indeksi ”Osaamisen kehittäminen” asteikolla 1-5	3,72	3,75	3,80	3,85
	6e. Kokemus muutoksista HSY:ssä, henkilöstötutkimuksen kysymys ”Muutokset antavat meille työhön uusia hyviä mahdollisuuksia” -tulos asteikolla 1-5	3,11	3,16	3,21	3,26
	-myönteisten vastausten osuus	36%	42%	46%	>50%
	6f. Osaamisen vastaavuus HSY:n tarpeisiin	Määrällinen henkilöstösuunnittelu käytössä	Henkilöstösuunnitelman laadulliset osuudet tukevat päätöksentekoa	HSY:n osaamisen hallintamenettely toiminnassa	Osaaminen kehittynyt HSY:n tarpeita vastaavaksi
	6g. Tyytyväisyys palkitsemiseen , henkilöstötutkimuksen tulos -tulos asteikolla 1-5	2,65	2,75	Tuotannollisen työn vertailuarvo	Tuotannollisen työn vertailuarvo
	-erittäin tyytymättömien osuus	< 16 %	< 15 %	< 13 %	< 10 %

Strategian toteutumisen mahdollistajat 2/4

Strateginen päämäärä / mahdollistajat	Indikaattorit	Tavoiteasettelu indikaattoreille			
		Lähtötaso 2013	2016	2018	2020
7 Tuloksiin ja vaikutuksiin tähtäävä toimintakulttuuri	7a. Johtamis- ja toimintakulttuurin kannustavuus , -henkilöstötutkimuksen tulos asteikolla 1-5 -positiivisten osuus	3,39 50%	Tuotannollisen työn keskiarvo >52%	0,05 parempi kuin tuotannollisen työn keskiarvo >54%	0,10 parempi kuin tuotannollisen työn keskiarvo >56%
	7b. Esimiestyön laatu, -henkilöstötutkimuksen tulos asteikolla 1-5 -positiivisten osuus	3,64 63%	Tuotannollisen työn keskiarvo, >65%	Parempi kuin tuotannollisen työn keskiarvo >67%	Parempi kuin tuotannollisen työn keskiarvo >69%

Strategian toteutumisen mahdollistajat 3/4

Strateginen päämäärä / mahdollistajat	Indikaattorit	Tavoiteasettelu indikaattoreille			
		Lähtötaso 2013	2016	2018	2020
8 HSY:n yhteisökuva on hyvä	8a. Yhteisökuva -Asiakastytyväisyystutkimus, tulos asteikolla 1-5 : 1. "Kuinka todennäköisesti kertoisi jotain myönteistä HSY:hyn liittyen" 2. HSY:n toiminnan luotettavuus -Sidosryhmät HSY:n seminaarien ja muiden vastaavien sidosryhmätilaisuuksien onnistuminen kyselytutkimuksena (arvosana 1-5)	1. Aukkaat 3,6 Isännöitsijät 3,8 2. Aukkaat 3,7 Isännöitsijät 4,1 Mitatun lähtötason mukainen (v. 2014)	1. Aukkaat 3,7 Isännöitsijät 3,9 2. Aukkaat 3,8 Isännöitsijät 4,1 Paranee edellisestä	1. Aukkaat 3,8 Isännöitsijät 4,0 2. Aukkaat 3,9 Isännöitsijät 4,2 Paranee edellisestä	1. Aukkaat 4,0 Isännöitsijät 4,2 2. Aukkaat 4,0 Isännöitsijät 4,3 Paranee edellisestä
	8b. Sisäinen yhteisökuva, henkilöstötutkimuksen indeksi "Sitoutuneisuus HSY:hyn", tulos asteikolla 1-5	3,60	3,80	4,00	4,10
	8c. Positiivinen ja neutraali medianäkyvyys suhteessa negatiiviseen medianäkyvyyteen	95 % / 5 %	95,5 / 4,5	96 / 4	97 / 3

Strategian toteutumisen mahdollistajat 4/4

Strateginen päämäärä / mahdollistajat	Indikaattorit	Tavoiteasettelu indikaattoreille			
		Lähtötaso v. 2013	2016	2018	2020
9 HSY on innovatiivinen edelläkävijä sekä ja aktiivinen ja luotettava yhteistyökumppani	9a. TKI-hankkeiden määrä, % liikevaihdosta	0,4% (v. 2012) 1.163m€	> 0,5 %	0,75 %	> 1 %
	9b. Innovatiivisuuden huomioon ottaminen hankinnoissa ja sopimuksissa	Bonus-sanktio -menettely käytössä joissakin palveluhankinnoissa	Menettelyä on laajennettu ja sisäinen seurantajärjestelmä ja sen pohjalta tiiviimpi yhteistyö toimittajien suuntaan toimivat.	On selvitetty eurooppalaisten vastaavien toimijoiden innovatiivisia ratkaisuja ja otettu käyttöön HSY:lle sopivat parhaat käytännöt	Innovatiivisten hankintojen vertailu ja tiedon jakaminen Euroopan laajuisesti on osa hankintatointia ja HSY soveltaa niitä tapauskohtaisesti käytäntöön
	9c. Ympäristövastuu hankinnoissa (asetustasoa kireämpi)	Hankintaohje on päivitetty siten, että materiaali- ja energiatehokkuus, ympäristövastuullisuus ja innovatiivisuus läpäisevät koko ohjeen.	On määritetty HSY:lle keskeiset ja suurimmassa osassa hankintoja todennettavissa olevat ympäristövastuuintikaattorit, tavoitetasot ja elinkaarikustannukset.	Valitut tavoitetasot saavutetaan 40 % niissä hankinnoissa, joissa indikaattoreita voidaan soveltaa.	Valitut tavoitetasot saavutetaan 60 % niissä hankinnoissa, joissa indikaattoreita voidaan soveltaa.
	9d. Älykkäiden järjestelmien ja mittausmenetelmien käyttöönotto	Älykkäitä järjestelmiä käytössä; ne eivät kuitenkaan riittävästi kytkeydy toisiinsa. Käynnissä on selvityksiä.	Selvitysten perusteella käynnistetty pilottihankkeita.	Uusia pilotteja otettu käyttöön.	Älykkäiden järjestelmien hyödyntäminen operatiivisessa toiminnassa on vakiintunut.