

Lapin Jätehuolto kuntayhtymä - Lapeco

# VIESTINTÄSUUNNITELMA

Toimenpidesuunnitelma vuosille 2022-2024, vuosikello 2022



Aila Kauppila, Lapeco

1.3.2022

## Sisällys

1. JOHDANTO .....	3
2. VIESTINNÄN MISSIO JA TAVOITTEET.....	4
3. VIESTINNÄN KANAVAT JA KOHDERYHMÄT.....	6
3.1 ULKOINEN VIESTINTÄ.....	6
3.2. SISÄINEN VIESTINTÄ.....	7
4. Viestinnän toimenpidesuunnitelma vuosille 2022-2024.....	9
5. VIESTINNÄN VASTUUNJAKO JA TEKIJÄT .....	10
5.1. KRIISIVIESTINTÄ.....	11
5.2. ORGANISAATIOKAAVIO.....	11
6. VIESTINNÄN SEURANTA JA MITTARIT.....	12
7. Viestinnän vuosikello toistuvista viestinnän toimista.....	12

## 1. JOHDANTO

Lapin Jätehuolto kuntayhtymässä (*myöhemmin Lapeco*) on tuotettu vuosina 2016-2017 kattava viestintäsuunnitelma. Suunnitelma toteutui vain osittain organisaatiomuutosten ja vajaiden resurssien vuoksi.

Lapecolta on toivottu jäteneuvonnan ja ympäristökasvatuksen sekä tiedottamisen lisäämistä. Lisäksi Lapecon sisäistä tiedonkulkua on toivottu tehostettavan. Sisäinen tiedonkulku on kuntayhtymän laajan toimialueen sekä useiden toimistojen ja ecoASEMIEN kannalta erityisen tärkeää sujuvan työnteon onnistumiseksi.

Nykyisten viestinnän resurssien ja tarpeiden pohjalta laadittiin tämä viestintäsuunnitelma, joka vastaa Lapecon nykytilaa (alkuvuosi 2022). Suunnitelman teossa kirjattiin yleiskuvaus jätelainsäädännön mukanaan tuomien muutosten viestinnän osalta lähivuosien jätehuoltopalveluiden tuottamisessa.

Suunnitelmassa on huomioitu Lapecon toiminnan kaksi päätehtävää, jotka ovat jätehuollon palvelutehtävien tuottaminen sekä jätehuoltoviranomaisen tehtävät.

Jätehuoltoviranomaisen tehtävissä on osittain omat kohderyhmänsä, joiden kanssa Lapeco viestii toimintansa puitteissa.

## 2. VIESTINNÄN MISSIO JA TAVOITTEET

Viestinnän tulee olla luotettavaa, ajantasaista ja helposti ymmärrettävää. Lapecon viestintää ohjataan saavutettavammaksi ja pyritään selkokielistämään tarpeen mukaan. Lapeco haluaa tulevaisuudessa olla monikanavainen selkokieltä käyttävä viestijä.

Viestinnän missio ja tavoitteet pyritään valitsemaan siten, että viestintä tukee Lapecon strategiaa ja talousarviota sekä hallituksen ja toimitusjohtajan linjauksia kuntayhtymän toiminnassa lähivuosille.

Viestinnän painopisteiksi on valittu kolme asiaa:

1. Jätelainsäädännön muutosten vaikutukset Lapecon toiminnassa
2. Jäteneuvonnan ja ympäristökasvatuksen sekä yleisen tiedottamisen lisääminen
3. Sisäisen viestinnän kehittäminen

### **Jätelainsäädännön muutosten vaikutukset Lapecon toiminnassa**

Vuonna 2021 Suomen jätelainsäädäntöön tuli muutoksia, joilla pyritään muun muassa edesauttamaan jätteiden lajittelun kasvua sekä jätteistä saatavien raaka-aineiden hyödyntämistä. Lainsäädäntöön kirjattiin asumisessa syntyville jätteille kiinteistöittäisiä erilliskeräysvelvoitteita, joista kunnat voivat antaa tarkempia ja paikkakuntien erityispiirteet huomioonottavia jätehuoltomääräyksiä. Mikäli Lapecon tuleviin jätehuoltomääräyksiin kirjataan kiinteistöittäisiä erilliskeräysvelvoitteita muiden kuin polttokepoisen sekajätteen keräykselle, tulee niistä viestiä laajalti eri kanavissa eri kohderyhmät huomioon ottaen.

### **Jäteneuvonnan ja ympäristökasvatuksen sekä tiedottamisen lisääminen**

Lisäämällä jäteneuvonnan ja ympäristökasvatuksen palvelujen tuottamista, pyritään vaikuttamaan ihmisten tietämykseen jätehuollosta ja kiertotaloudesta. Lapecolle laaditaan erillinen ympäristökasvatussuunitelma, jota käytetään apuna ympäristökasvatuspalvelujen tuottamisessa. Ympäristökasvatuspalveluja tullaan tuottamaan pääosin ostopalveluna.

## **Sisäisen viestinnän kehittäminen**

Lapecon sisäistä viestintää kehittämällä tehostetaan työntekoa ja sen mielekkyyttä. Sisäisen viestinnän kehittämisen vaikutuksia ja asioita, joita halutaan saada aikaan ovat:

- huomioidaan tarve ja varataan aikaa sisäisen tiedon jakamiselle
- organisaation sisäinen viestintä on avointa ja kannustavaa
- tieto leviää kaikille riittävän hyvin ja riittävän nopeasti
- työntekijöiden vastuut viestinnän painopisteiden osalta selkiytyvät
- työntekijöiden rooli viestintäketjussa selkiytyy
- viestinnän mallit ja kanavat selkiytyvät ja uusia kanavia otetaan käyttöön
- yhtenäinen viestintätapa muodostuu

## 3. VIESTINNÄN KANAVAT JA KOHDERYHMÄT

### 3.1 ULKOINEN VIESTINTÄ

Hyvä viestintä lisää yhteisöllisyyttä sekä luottamusta organisaation toimintaan. Lasten, nuorten sekä nuorten aikuisten keskuudessa tietoa haetaan ja jaetaan sosiaalisessa mediassa ja pääosin mobiililaitteilla. Vanhempi väestö puolestaan arvostaa yhä painettua viestintää.

#### Ulkoisen viestinnän kohderyhmät

##### **Palvelutehtävien viestinnän kohderyhmät**

- Vakituiset asunnot astiatyhjennyksessä ja aluekeräyksessä (kohderyhmä sisältää yksityiset, taloyhtiöt, isännöitsijät)
- Loma-asunnot astiatyhjennyksessä ja aluekeräyksessä (kohderyhmä sisältää yksityiset, taloyhtiöt, isännöitsijät)
- TSV –sasiakkaat astiatyhjennyksessä, aluekeräyksessä ja ecoASEMIEN asiakkaina
- Urakoitsijat
- ecoASEMIEN kotitalous- ja TSV-asiakkaat
- Päiväkodit, koulut
- Yhdistykset, seurakunnat, järjestöt
- Kuntien hallinto- ja palvelutoiminnan asiakkaat
- Sidosryhmät kuten tuottajayhteisöt

##### **Jätehuoltoviranomaistehtävien viestinnän kohderyhmät**

- Omistajakunnat
- Lapecon toimielimet (hallitus, yhtymäkokous, tarkastuslautakunta)
- Valvovat viranomaiset (kuntien ympäristövalvontaviranomaiset, ELY, rakennusvalvontaviranomainen)
- Yksityiset jätteenhaltijat
- SOTE- ja koulutustoiminnan kiinteistöt yhdyskuntajätteen osalta
- Kuntien hallinto- ja palvelutoiminnan kiinteistöt yhdyskuntajätteen osalta

### **Lapecon ulkoisen viestinnän kanavat**

- Kotisivut [www.lapeco.fi](http://www.lapeco.fi)
- Mediatiedotteet
- sosiaalisen median kanavat: Facebook ja Instagram
- Asiakaskohtaiset tiedotteet
- Paikallislehtien ilmoitukset
- Laskuliitteet
- Asiakaspalvelu –puhelinneuvonta, sähköposti, somen yksityisviestit, asiakaspalvelu kasvotusten kuntayhtymän toimipisteissä
- Asiakaslehti ecoVIESTI syksyisin
- Muut yleiset neuvontamateriaalit, kuten lajitteluopas tarpeiden ja resurssien mukaan
- KIVO:n ja muiden sidosryhmien neuvonta- ja tiedotuskampanjat
- Tiedotustilaisuudet tarvittaessa
- Jäteneuvonta- ja ympäristökasvatustilaisuudet kutsuttaessa
- Opastetut ecoASEMAesittelyt eri ryhmille pyynnöstä
- Yhdistysten ja muiden eri toimijoiden siivoustempauksiin ja tapahtumiin osallistuminen pyydettyäessä

### **3.2. SISÄINEN VIESTINTÄ**

Lapecon sisäisen viestinnän kohderyhmiä ovat kuntayhtymän henkilöstö ja ostopalveluna ecoASEMIA ylläpitävät toimijat. Henkilöstössä on myös erillisiä vastuualueiden ja työtehtävien perusteella muodostuvia kohderyhmiä, jotka ovat asiakasneuvojat, johtoryhmä sekä henkilöstöön kuuluvat ecoASEMIEN hoitajat.

#### **Sisäisen viestinnän kanavat**

- Henkilöstön yhteiset hybridipalaverit (toimistot, etättyö, ecoASEMAT), Teams -alustan kautta viikottain
- Koko henkilöstön fyysinen henkilöstöpalaveri tarvittaessa (noin 2 krt vuodessa)
- Asiakaspalvelun palaverit 1 krt/kk tai tarvittaessa
- ecoASEMIEN asemahoitajien palaverit 1 krt/kk tai tarvittaessa

- Hallinnon/johtoryhmän Teams -palaverit viikottain
- Sähköpostikeskustelut ja puhelut
- Ilmoitukset ja ohjeistukset sähköpostitse
- Intra (käyttöönotto vuonna 2022)
- Teams -alustan hyödyntäminen tiimeittäin
  - Johtoryhmä
  - Asiakasneuvojat ja ajojärjestelijä. Käyttöönottovaiheessa ja tarvittaessa myöhemminkin osallistuu myös lähijohtaja/esihenkilö.
  - ecoASEMIEN asemahoitajat (myös ostopalveluna asemia ylläpitävät toimijat). Käyttöönottovaiheessa ja tarvittaessa myöhemminkin osallistuu myös lähijohtaja/esihenkilö.
  - Urakoitsijat ja ajojärjestelijä sekä asiakasneuvojat. Tällä hetkellä käytössä Whatsapp -sovellus. Käytön jatkamista selvitetään.



## 4. Viestinnän toimenpidesuunnitelma vuosille 2022-2024

Seuraavia kanavia ja -toimenpiteitä kehitetään, käynnistetään ja otetaan käyttöön vaiheittain. Toistuvat viestinnän toimenpiteet löytyvät viestinnän vuosikellosta.

### vuosi 2022

- Jätehuoltomääräyksiin suunniteltavien muutosten hallittu viestintä eri kohderyhmille. Tähän laaditaan tarvittaessa erillinen tarkempi toimenpidesuunnitelma kun määräysten sisältö ja mahdollisten erilliskeräysten siirtymäajat alkavat hahmottua
- ecoKIERROS ja ecoNOUTO palvelujen viestinnän kehittäminen (suunnitelma laadittu ja jaettu johtoryhmälle hyväksyttäväksi elokuussa 2021)
- ecoASEMIEN viestinnän kehittämistoimenpiteet (kyltitys, aluekartat, nettisivuille asemakohtaiset alisivut, sähköinen siirtoasiakirja)
- Sisäisen viestinnän kehittäminen (intra, viestinnän vastuiden jalkautus)
- Ympäristökasvatussuunnitelman laatiminen ja suunnitelman mukaisen toteutuksen aloittaminen
- Viestintäyhteistyön jatkaminen Puolen Suomen jätelaitosten kanssa (Napapiirin Residuum, Perämeren Jätehuolto, Kiertokaari, Lapeco)

### vuosi 2023

- Sähköisen asioinnin kehittäminen (vahva tunnistautuminen, asiakasportaali?)
- Uuden asiakkaan tiedottaminen yhteistyössä rakennusvalvontaviranomaisten kanssa

### vuosi 2024

- KIVO:n piktogramminhankkeen myötä Suomeen mahdollisesti käyttöön otettujen piktogrammien jalkautus aluekeräysastioiden ja ecoASEMIEN kyltityksessä ja tarroituksessa
- RINKI ekopisteverkostoa täydentävien keräysastioiden kyltitys ja tarroitus

- Jäteoppaiden laatiminen, mikäli jätelaitosviestijöiden kanssa ei ole yhteistyössä aiemmin toteutettu. Myös sähköisten oppaiden käyttöä tutkitaan muutoinkin kuin pdf -muotoisena
- Sidosryhmäviestinnän suunnittelu huomioiden kohderyhmät (isännöitsijät, urakoitsijat, kuljettajat, päättäjät, asemien hoitajat, pienasemien hoitajat)
- Kriisiviestinnän suunnittelu

## 5. VIESTINNÄN VASTUUNJAKO JA TEKIJÄT

Lapecolla on kokopäiväinen viestintäpäällikkö, joka vastaa viestinnän johtamisesta, kehittämisestä, suunnittelusta ja toteuttamisesta päätoimisesti. Viestintää toteutetaan myös muun Lapecon henkilöstön toimesta muun työn ohessa sekä tarvittavilta osin ostopalveluna.

Viestinnälliset kehittämiskohteet ja ylläpitotoimet ovat listattu viestintäsuunnitelmaan. Niiden toteuttamiseksi Lapeco resursoi riittävästi viestinnän johtamiseen, kehittämiseen, suunnitteluun ja toteuttamiseen henkilötyöaikaa ja budjettia.

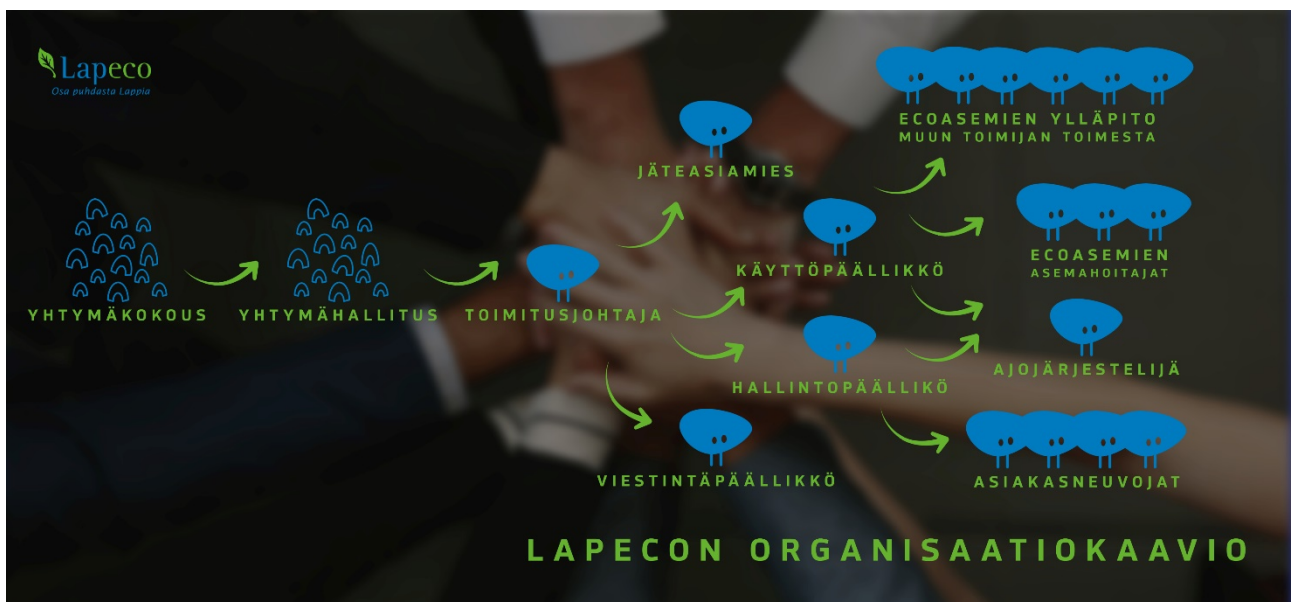
Viestintää ei voi erottaa omaksi irralliseksi osakseen Lapecon toimintaa. Viestintä on osa kaikkea Lapecon toimintaa ja siksi on tärkeää tunnistaa jokaisen oma vastuu tiedonkulun tapahtumisesta. Viestinnän eri tehtävät on listattu sen mukaisesti, mihin työtehtäviin ja toimiin ne luonnollisesti asettuvat. Organisaation sisäistä viestintää hoitaa koko henkilöstö ja jokainen vastaa omiin työtehtäviinsä liittyvästä sisällöntuotannosta ja viestinnästä.

## 5.1. KRIISIVIESTINTÄ

Lapecon kriisiviestintää johtaa toimitusjohtaja. Häiriö- taikka kriisitilanteesta riippuen perustetaan riittävä kriisiryhmä, joka ohjaa ja viestii omista viestinnän vastuualueistaan sovituille kohderyhmilleen. Kriisiviestinnässä huomiota kiinnitetään asialliseen, selkeään ja ytimekkääseen viestintään.

Lausunnoista ja haastatteluista vastaa toimitusjohtaja. Viestintäpäällikkö laatii ja lähettää mediatiedotteen sekä päivittää Lapecon nettisivuja ja sosiaalisen median kanavia. Käyttöpäällikkö vastaa ecoASEMIEN toimintaan liittyvästä sisäisestä viestinnästä sekä viestinnästä urakoitsijoille ja TSV-asiakkaille. Asiakasrekisteriin tai muuhun tiedonhallintaan liittyvästä sisäisestä viestinnästä vastaa hallintopäällikkö. Mainekriisin hallintaan ostetaan tarvittaessa apua viestintätoimistolta. Lapecolle laaditaan tulevaisuudessa erillinen kriisiviestintäsuunnitelma.

## 5.2. ORGANISAATIOKAAVIO



## 6. VIESTINNÄN SEURANTA JA MITTARIT

Viestintä ei ole irrallinen oma osa-alueensa Lapecon toiminnassa vaan nivoutuu tiukasti osaksi muuta toimintaa. Siksi viestinnän toimivuutta tarkastellaan mm. tilinpäätöksen, talousarvion sekä yksittäisten ja toistuvien jätehuollon palvelujen ja toiminnan yhteydessä.

Viestintäsuunnitelmaa muokataan ja täydennetään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan. Viestinnän onnistumista tarkastellaan vuosittain viestintäsuunnitelman päivityksen yhteydessä. Vuosikelloa päivitetään tarpeen mukaan.

Viestinnän onnistumista arvioidaan erilaisten mittareiden avulla. Esimerkiksi vuoden lopulla tehdään yhteenveto viestintäsuunnitelman toteutumisesta.

## 7. Viestinnän vuosikello toistuvista viestinnän toimista

Viestinnän vuosikelloon lisätään tarpeen mukaan eri viestinnän tehtäviä.

- viestintäsuunnitelman päivittäminen
- ympäristökasvatussuunnitelman päivittäminen
- mediatiedotus tarpeen mukaan
- ecoPOSTI
- laskuliite touko-elokuu laskuille
- laskuliite syys-joulukuu laskuille
- kevätlauantait ecoASEMILLA
- pääsiäisen ja helatorstain aiheuttamat muutokset jäteastian tyhjennyspäiviin
- ecoKIERROS ja ecoNOUTO palveluiden viestintä
- ecoVIESTI
- Isännöitsijöiden uutiskirjeet 1-4 kpl
- somekampanjat ja tiedotus
- syyslauantait ecoASEMILLA

- juhannuksen aiheuttamat muutokset jäteastian tyhjennyspäiviin
- joulun, vuoden vaihteen ja loppiaisen aiheuttamat muutokset jäteastian tyhjennyspäiviin