



Kuva: Reijo Aronen, Itä - Nummenkylän vesihuollon rakentaminen

Järvenpään Vesi
Järvenpään kaupungin vesiliikelaitos

STRATEGIA 2014-2018

Järvenpään Veden johtokunta 7.10.2014

Esipuhe

Järvenpään vesihuoltolaitos on kaupungin omistama liikelaitos. Liikelaitoksena se on toiminut vuoden 2006 alusta lukien. Laitosta johtava toimielin on kaupunginhallituksen alainen johtokunta. Toiminnallisesti vesihuoltolaitos on osa Kaupunkikehitysyksikköä (KAUKE).

Laitoksen toimialasta, johtokunnan ja laitoksen johtajan tehtävistä sekä ratkaisuvallloista on säädetty kaupunginvaltuuston 17.3.2008 hyväksymällä *Vesihuoltolaitoksen ja sen johtokunnan johtosäännöllä*. Sen mukaan ”vesihuoltolaitos huolehtii toiminta-alueellaan vesihuollosta kaupunginvaltuuston hyväksymien tavoitteiden ja palvelusopimuksen mukaan”. Edelleen johtokunnan tehtävänä on ”ohjata ja valvoa vesihuoltolaitoksen toimintaa ja sen kehittämistä sille asetettujen tavoitteiden mukaan ja seurata niiden toteutumista”.

Liikelaitoksella on itsenäinen asema kaupunkikonsernissa. Laitos tulouttaa kaupungille vuosittain korvauksen kaupungin siihen sijoittamasta pääomasta ja toteuttaa kaupunginvaltuuston sille asettamat muut taloudelliset ja toiminnalliset tavoitteet. Johtokunta esittää kaupunginvaltuustolle päätettäväksi laitoksen taloudelliset ja toiminnalliset tavoitteet vuosittain talousarvion yhteydessä.

Vesihuoltotoiminta on yhteiskunnallisesti merkittävää välttämättömyys- tai peruspalvelutoimintaa. Vesihuoltolaitoksen toiminnassa keskeisenä tuotannontekijänä on kiinteä käyttöomaisuus, vesijohto- ja viemäriverkostot. Verkostojen hyvä kunto on palvelun lakisääteisen laadun, häiriöttömän jakelun ja toiminnan kokonaistaloudellisuuden ehdoton edellytys. Toinen keskeinen tuotannontekijä on henkilöstö, jolta vesihuollon kaltainen välttämättömyyspalvelu edellyttää erityisosaamisen lisäksi myös erityistä joustavuutta ja sitoutumista.

Vesihuoltotoiminnan varmuuden ja palveluiden laadun sekä taloudellisuuden varmistamiseksi on laadittu keskipitkän tähtäimen suunnitelma – Järvenpään vesihuoltolaitoksen strategia 2014-2018. Strategia pohjautuu Järvenpään kaupunkistrategiaan. Muina tärkeinä lähtökohtina ovat myös kaupungin *Vesihuollon kehittämissuunnitelma* ja Järvenpään kaupungin kestävä kasvun ja hyvinvoinnin strategia 2014 - 2025.

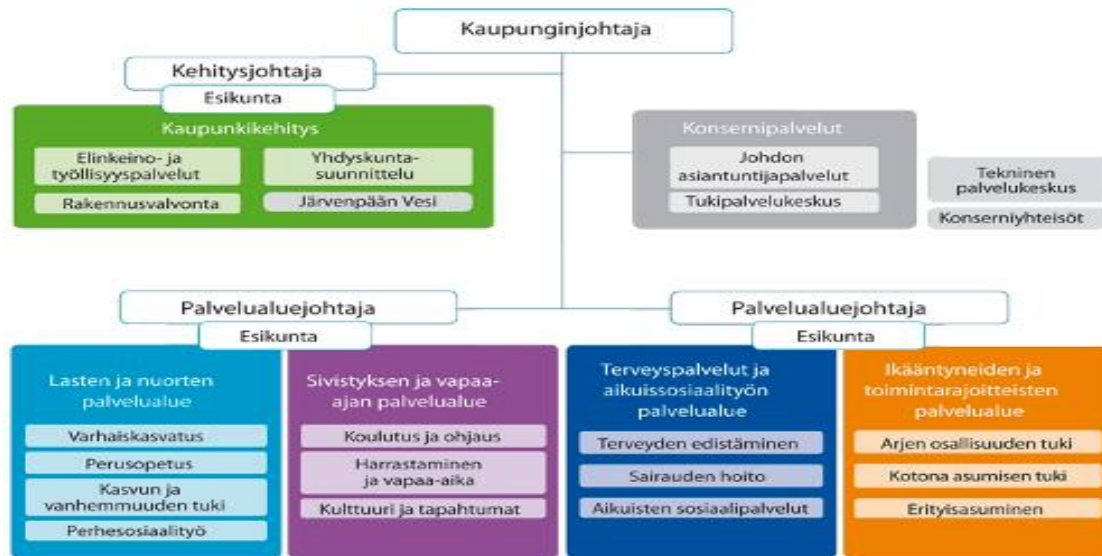
Järvenpään Veden strategia ohjaa jokapäiväistä toimintaa ja päätöksentekoa. Henkilöstö ja poliittinen toimielin, johtokunta, sitoutuvat strategian mukaiseen toimintaan. Strategian ajantasaisuus tarkistetaan tarpeen mukaan.

Strategian laatimiseen on osallistunut Järvenpään Veden johtoryhmä ja johtokunta. Strategian on hyväksynyt vesihuoltolaitoksen johtokunta kokouksessaan 7.10.2014. Strategian päivittäminen on jatkuva vuosittainen työ – strategiaprosessi. Työ tehdään siten, että se ohjaa talousarvion ja -suunnitelman valmistelua.

Sisältö

Organisaatiot 2014
Vesihuoltolaitoksen toiminnan määrittely
Päämäärät, kriittiset menestystekijät ja toimenpiteet
Kuntakonsernin toimenpiteet
Asiakaslupauksemme
Riskianalyysi

Kaupungin organisaatio tammikuussa 2014

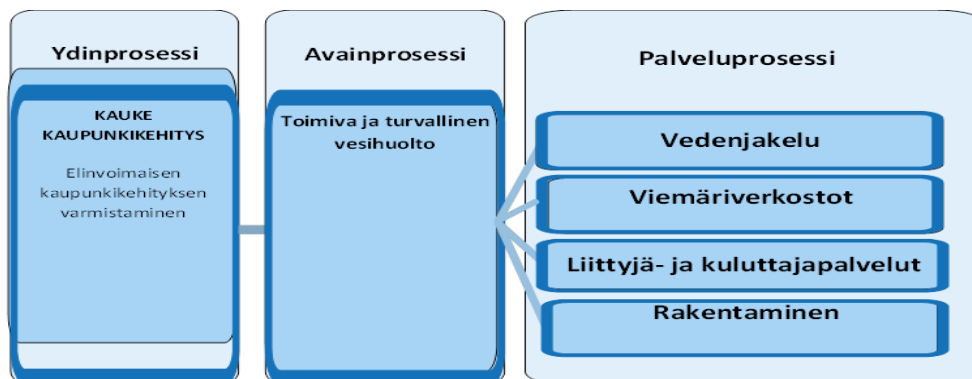


Kuva 1. Järvenpään kaupungin organisaatio

KAUPUNKIKEHITYS

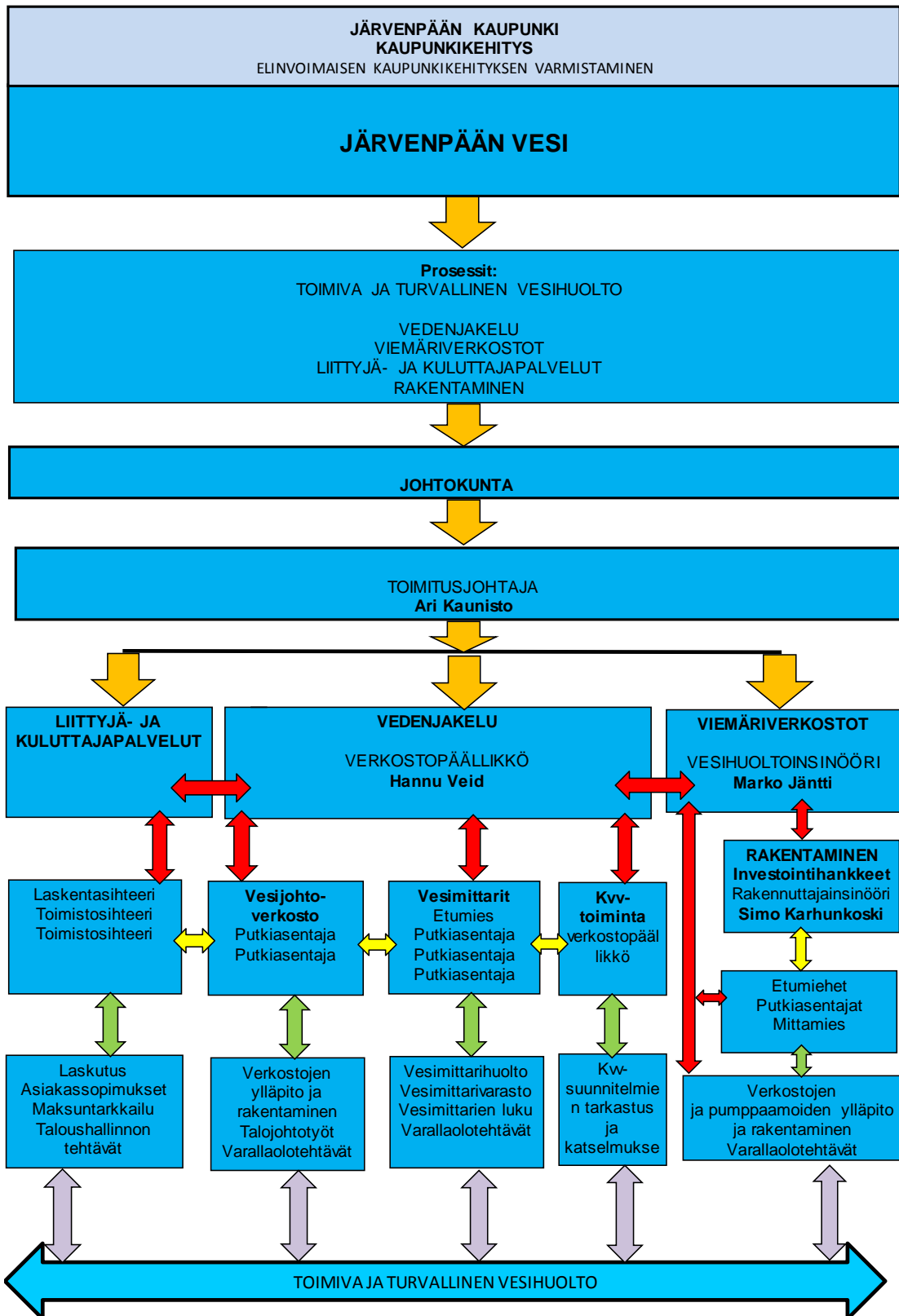


Kuva 2. Kaupunkikehityksen organisaatio 2014



Kuva 3. Prosessit

JOHTOKUNNAN JÄSENET 7 HENKILÖÄ JA JÄRVENPÄÄN VEDEN HENKILÖKUNTA 16 HENKILÖÄ



Kuva 4. Järvenpään Vesi organisaatio ja toimintakaavio

Yhteistyökumppanit ja sidosryhmät/ liittymäpinnat

Sisäiset yhteistyökumppanit:

- Kaupunkikehitys
- Tekninen Palvelukeskus
- Konsernipalvelut
- Luottamushenkilöorganisaatio / 7 jäsenestä koostuva johtokunta
- Kaupungin muut palvelualueet: Erityistilanteissa; terveyspalvelut, vanhainkodit, koulut, päiväkodit

Ulkoiset yhteistyökumppanit:

- TSV (Tuusulan seudun vesilaitos kuntayhtymä) - Vedenhankinta ja talousveden laatu
- Kuuma-kunnat
- Keski-Uudenmaan ympäristökeskus
- Uudenmaan ELY- keskus
- KUVES, Keski-Uudenmaan vesiensuojelun liikelaitoskuntayhtymä
- HSY (Helsingin seudun ympäristöpalvelut – Vesihuolto) - Jätevesien johtaminen
- Naapurikuntien vesihuoltolaitokset (Sipoon vesihuoltolaitos, Keravan kaupunkitekniikka vesihuolto, Tuusulan vesi, Mäntsälän Vesi)
- Keski- Uudenmaan pelastuslaitos
- VVY, Vesilaitosyhdistys
- Vesiensuojeluyhdistys
- KeyPro
- KuntaPro
- Trust Kapital Oy
- Tietotekniikan palvelukeskus (Tipake)
- Sopimusyrittäjät ja tavarantoimittajat

Vesihuoltolaitoksen toiminnan määrittely

Perustiedot (Tilinpäätös 2013)

Vähittäisjakelija (vesi ostetaan TSV:ltä, jäteveden johtaa KUVES HSY:n Viikin jv-puhdistamolle puhdistettavaksi)

Henkilöstöä 16 (15,3 htv)

Liikevaihto 7,3 M€, liikeylijäämä 2,2 M€, tulos 0,7 M€

Omistajakorvaus 1,4 M€ (6 % peruspääomasta), sijoitetun pääoman tuotto 6,9 %

Investoinnit 4,1 M€, investointitarve ~ 4 M€ (saneerausvelka ja yleiskaavan mukainen laajentuminen), poistot 2,0 M€

Käyttöomaisuus 12,8 M€ (pääosin verkostot), tasearvo 35,6 M€, oma pääoma 26,1 M€

Veden myynti 2,1 Mm³, liittyneitä kiinteistöjä 6 266 kpl, liittyneitä asukkaita 39 161

Vesijohtoa 205 km, jätevesiviemäriä 183 km, hulevesiviemäriä 168 km *tilanne 1.1.2014*

Mittaamaton talousvesi 7,2 %, jäteveden vuodot 33,5 %

Talousveden hinta 1,46 €/m³, jäteveden 2,39 €/m³ (sis. alv 24 %) *1.4.2014 alkaen*

Markkinat ja asiakkaat (Asiakasvaatimukset)

Kuluttajat	laadukas vesi ja toimitusvarmuus, ammattitaitoinen ja asiakasystävällinen palvelu, neuvonta ja tiedottaminen
Terveys- ja peruspalvelut	laadukas vesi ja toimitusvarmuus, ammattitaitoinen ja asiakasystävällinen palvelu, neuvonta ja tiedottaminen
Teollisuuden suurkanikäyttäjät	laadukas vesi ja toimitusvarmuus, ammattitaitoinen ja asiakasystävällinen palvelu, neuvonta ja tiedottaminen
Elintarviketeollisuus	laadukas vesi ja toimitusvarmuus, ammattitaitoinen ja asiakasystävällinen palvelu, neuvonta ja tiedottaminen
Rakentajat	palvelunopeus ja – täsmällisyys, palvelun laatu, ammattitaitoinen ja asiakasystävällinen palvelu ja neuvonta

Tarjottavat tuotteet ja palvelut

- Laadukas talousvesi**
- Toimiva viemäröinti**
- Kiinteistön vesi- ja viemärlaitteiden (KVV) katselmuspalvelut**
- Kiinteistön tonttijohtojen liitospalvelut**
- Kiinteistön vesimittaripalvelut**
- Asiantuntija- ja neuvontapalvelut**

Arvot

Asukaslähtöisyys

Palvelumme on järjestetty asukkaiden ja asiakkaiden tarpeista, ei hallinnon. Edistämme asukkaiden ja asiakkaiden tiedonsaantia ja osallistumista.

Vastuullisuus

Vastuamme koskee kaupungin asukkaita, asiakkaita yrityksiä ja muita toimijoita sekä ympäristöä, nyt ja tulevaisuudessa.

Oikeudenmukaisuus

Kohtelemme asukkaita, asiakkaita, yrityksiä ja muita toimijoita tasa-arvoisesti.

Tuloksellisuus

Toimintamme on taloudellista, tehokasta ja vaikuttavaa.

Avoimuus

Tiedotamme asukkaita, asiakkaitamme, yrityksiä ja muita toimijoita koskevista asioista avoimesti.

Jokaisella työyhteisön jäsenellä on työyhteisön asioissa puheoikeus ja – velvollisuus.

Toiminta-ajatus

Huolehdimme toiminta-alueemme laadukkaasta vesihuollosta yhdessä kumppaneidemme kanssa asiakaslähtöisesti, taloudellisesti ja kestävästä kehitystä edistäen.

Tulevaisuuden kuva 2018

Alueen asukkaat ja asiakkaat nauttivat turvallisista, terveellisistä ja toimivista vesihuoltopalveluista. Palvelut tuotetaan asiakaslähtöisesti, taloudellisesti ja kestävästä kehitystä edistäen. Toiminnasta huolehtii ammattitaitoinen, motivoitunut ja uudistumiskykyinen henkilöstö.

Päämäärät, kriittiset menestystekijät ja toimenpiteet

Tuotamme asiakkaillemme turvalliset, terveelliset ja toimivat vesihuoltopalvelut

Vesijohto- ja viemäriverkoston sekä pumppaamojen toiminnallinen kunto ja hygieenisuus ovat hyvällä tasolla

- Verkostojen ennakkohuolto on suunnitelmallisesti toteutettu
- Vesi- ja jätevesiverkoston kunnan seuranta ja vuotojen vähentäminen
- Toteutamme aktiivisesti Järvenpään Veden vesihuollon saneerausohjelmaa
- Koko henkilökuntamme ylläpitää vesihuollossa vaadittavaa erikoisosaamista ja ammattitaitoa

Meillä on riittävät resurssit ja hyvä valmius toimia myös vesihuollon häiriötilanteissa

- Meillä on omaa henkilökuntaa riittävästi toiminnan varmistamiseksi
- Meillä on nykyaikainen kalusto
- Meillä on toimivat varallaolojärjestelmät
- Meillä on valmiudet toimia yhteistyössä naapurikuntien vesihuoltolaitoksien kanssa
- Koko henkilökunta osallistuu toiminnan kehittämiseen

Toimimme asiakaslähtöisesti

- Viestintämme on aktiivista ja oikea-aikaista
 - Panostamme erityisesti häiriötilanteiden nopeaan viestintään
 - Tehostamme edelleen viestintää palveluistamme ja lisäämme asiakkaidemme tietoisuutta heidän vaikutusmahdollisuuksistaan kestävästä kehityksen mukaisen ja toimivan vesihuollon edistämiseksi
 - Tehostamme edelleen viestintää rakentamishankkeistamme asiakkaillemme
 - Meillä on rakentajille ja vedenkäyttäjille ohjeistukset, joita päivitetään
- Kehitämme toimintaamme jatkuvasti asiakatarpeen mukaisesti
 - Käytössämme on toimintatapa asiakaspalautteiden keräämistä ja käsittelyä varten
- Kehitämme jatkuvasti henkilökuntamme asiakaspalvelutaitoja

Tuemme Järvenpään kaupungin kehittymistä

Toiminta-alueemme kattaa kaupungin asemakaavoitetut alueet

- Varaudumme laajentumis- ja saneerausinvestointeihin suunnittelemalla taksamme ja muun rahoituksemme siten, että investointien omarahoitusosuus säilyy riittävällä tasolla
- Osallistumme vesihuollon kehittämissuunnitelman valmisteluun ja osallistumme kaava-suunnitteluun jo alkuvaiheessa
- Varmistamme rakentamishankkeiden suunnittelun ja rakennuttamisen laadun

Toimimme kestävästä kehitystä edistäen

Toiminta-alueemme yhdyskuntarakenne on tiivis

- Laajennamme toiminta-alueitamme hallitusti, asemakaavoitetuille alueille sekä tarvittavin osin asemakaava-alueen ulkopuolisille tiiviisti rakennetuille asutusalueille, huomioiden pohjavesialueet

Tiedotamme ja valistamme asukkaita kestävästä kehityksen mukaisesta vedenkäytöstä

- Lisäämme ja tehostamme teematiedotusta

Tehostamme vesihuollon rakennusjätteiden kierrätystä

- Lisäämme metalliromun kierrätystä, kehitämme muovijätteiden kierrätystä

Olemme taloudellisesti kannattava vesihuoltolaitos

Vesi- ja jätevesiverkostomme vuodot ovat kohtuullisella tasolla

- Talousveden vuodot eivät kasva, mittamaton talousvesi alle 8 % verkostoon pumpatus-ta
- Jäteveden vuotoviedet ovat enintään 35 % puhdistettavaksi johdetusta vedestä
- Lisäämme viemäriverkoston kuntotutkimuksia ja kohdennamme investoinnit tuottavimpiin hankkeisiin

Toimintamme on kustannustehokasta ja kehitämme prosessejamme jatkuvasti

- Hyödynnämme ja kehitämme edelleen keskeisiä prosessiemme mittareita, joiden avulla varmistamme toiminnan laadun ja kustannustehokkuuden
- Laitos kattaa toimintansa menot tulorahoituksellaan
- Jatkamme ja kehitämme yhteistyötä lähialueen vesihuoltolaitosten kanssa

Tuotteemme ja palvelumme ovat oikein ja kohtuullisesti hinnoiteltuja

- Rahoitus suunnitellaan siten, että laitoksen kumulatiivinen kassavirta pysyy riittävänä menojen kattamiseksi
 - Keskeiset tekijät ovat hinnoittelu, omistajakorvaus ja investointitaso

Olemme vetovoimainen työnantaja, jolla on ammattitaitoinen, motivoitunut ja uudistumiskykyinen henkilökunta

Meillä on hyvä työilmapiiri, kannustava palkitsemisjärjestelmä ja hyvät kouluttautumismahdollisuudet

- Kehitämme yhteistyötä laitoksen sisällä ja lisäämme yhtenäisyyttä
- Haluamme lisätä työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia oman työnsä suorittamiseen ja kehittämiseen, jaamme vastuuta koko henkilöstölle ja lisäämme henkilöstön muutosvalmiutta
- Lisäämme henkilöstön moniosaamista
- Olemme ottaneet käyttöön kannustavan palkkiojärjestelmän Sukkelan

Huolehdimme, että resurssimme ovat oikein mitoitettuja ja osaamisemme korkealla tasolla

- Käytössämme on yhteiset ja tehokkaat johtamismenetelmät
- Keskitymme ydintehtäviimme, kehitämme niiden prosesseja ja sijaistoimintaa, hyödynnämmme paremmin tietojärjestelmiä
- Ennakoimme tulevaisuuden henkilöstötarpeen ja huolehdimme 'hiljaisen tiedon' siirtymisestä

Meillä on positiivinen julkisuuskuva

- Tuotteemme on korkealaatuinen ja palvelumme ovat hyvät
- Minimoimme häiriötilanteet ja niiden keston
- Panostamme edelleen etukäteen tapahtuvaan viestintään ja neuvontaan
- Keräämme aktiivisesti asiakaspalautetta ja huomioimme sen toiminnan kehittämisessä
- Jatkamme toimintamme kehittämistä

Pyrimme varmistamaan vesihuoltopalveluiden laadun ja saatavuuden myös tulevaisuudessa

Meillä on hyvät valmiudet osallistua mahdolliseen vesihuoltolaitosten yhdistämiseen esim. kuntaliitoksien yhteydessä

- Valmiudet hyvään valmisteluun ja päätöksentekoon
- Turvaamme henkilöstön aseman ja hyvinvoinnin muutostilanteessa
- Osallistumme aktiivisesti alueellisen ja valtakunnallisen vesihuollon hankkeisiin

Laitoksella on itsenäinen asema taloutensa suunnittelussa ja hoidossa

- Pyrimme lisäämään laitoksen päätäntävaltaa sekä käyttötalouden että investointien suunnittelun suhteen – rahoituskin on laitoksen hoidettava

Kuntakonsernin toimenpiteet

Osallistumme itsenäisesti tai osana Kaupunkikehitystä mm. seuraaviin kuntakonsernin kehittämishankkeisiin:

- Vesihuollon palvelurakenteen muuttaminen paremmin tulevaisuuden haasteisiin vastaavaksi (KUUMA- kärkihankkeet, kuntien yhdistyminen tai muu alueellinen kehitys)
 - Vesihuoltolaitosten ja vesikuntayhtymien yhdistäminen

- Prosessijohtamisen kehittäminen
 - o Johtamisjärjestelmän ja rakenteiden jatkuva kehittäminen
- Talouden johtamisen ja seurannan kehittäminen
 - o Suunnittelu- ja seurantajärjestelmien sekä laskentaohjelmistojen uudistaminen uusien järjestelmien myötä
- Sääntötoiminta
 - o Hallinnon kehittäminen, hallinto- ja toimintasäännön ja rakenteiden uudistaminen uusiutuvien sääntöjen ja ohjeiden mukaisesti

Asiakaslupauksemme

- *Toimitamme laadultaan moitteetonta talousvettä*
- *Huolehdimme toimivasta viemäroinnistä*
- *Tiedotamme aktiivisesti ja oikea-aikaisesti asiakkaillemme tärkeistä asioista*
- *Meiltä saa asiantuntevaa ja hyvää palvelua, me kehitämme palvelujamme asiakaspalutteen perusteella*
- *Järjestämme väliaikaisen vedenjakelun, kun veden toimituskatkos kestää yli 6 tuntia*
- *Terveys- ja peruspalveluille järjestämme katkotilanteessa vettä välittömästi tai enintään kuuden tunnin kuluessa*
- *Vaaraa tai haittaa aiheuttavat vesijohtovuodot ja viemäritukokset hoidamme välittömästi*
- *Teemme talojohtojen liitostyöt enintään kahden viikon toimitusajalla, ruuhka- ja lomakautoina toimitusaika on enintään kolme viikkoa*

Riskianalyysi

Toiminnalliset riskit

- *Toiminnallisena riskinä on henkilökunnan vähyys, esimerkiksi maailmanlaajuisen sairausepidemian yhteydessä taikka talousveden saastumisen yhteydessä*

Taloudelliset riskit

- *Talousveden saastuminen ja siitä aiheutuvat taloudelliset korvaukset voivat olla merkittäviä*

Ympäristöriskit

- *Viemärien tukkeutumisien tai sortumisien aiheuttamat viemäritulvat, joista saattaa aiheutua ympäristöhaittoja ja korvausvaatimuksia.*
- *Jätevesipumppaamon rikkoontuminen*

Tarkempi riskien analysointi ja niihin liittyvät toimenpiteet ovat huomioitu valmiussuunnitelman yhteydessä.