

Logistiikka- ja asiakaspalvelupäivät 19.–20.4. 2023

Keskiviikko 19.4.

07.00–09.20 Haikossa majoittuvien aamupala
08.00–09.20 Kahvibuffet kaikille osallistujille
09.00–09.20 Ilmoittautuminen kongressikeskuksessa

09.20–09.30 Päivien käytännön järjestelyt
Koulutuspäällikkö **Anu Patrikainen**, KIVO

09.30–09.50 Päivien avaus ja Rosk'n Rollin ajankohtaiset
Toimitusjohtaja **Vesa Heikkonen**, Rosk'n Roll Oy Ab

Teema 1: **Yhteistyö pakkausjätetuottajavastuussa**

Puheenjohtaja: Johtava asiantuntija **Timo Hämäläinen**, KIVO

09.50–10.40 Pakkausjäteterminaalien tilanne ja pakkausjätteen laatuun liittyvät asiat
Operatiivinen päällikkö **Sanna Peltola**, Suomen Pakkaustuottajat Oy
Kommenttipuheenvuoro: **Esa Kumpulainen**, Ekokymppi (etäyhteydellä)

10.40–10.55 Tauko

10:55-11:15 Raportointiportaalin esittely
Aluepäällikkö **Harri Patana**, Suomen Pakkauskierrätys RINKI Oy

11:15-11:30 Viestintäyhteistyö ja piktogrammit
Viestintäpäällikkö **Kaisa Halme**, Suomen Kiertovoima ry

11.30–12.30 Lounas Kartanoravintolassa

Teema 2: **Jätelakimuutoksen läpivienti – yhteistyön näkökulmia**

Puheenjohtaja: Palvelu- ja kehitysjohtaja **Marko Printz**, Roskn Roll Oy Ab

12.30–13.00 Kertaus jätelakimuutokseen ja jätelainsäädännön ajankohtaisia
Lakimies **Matias Penttilä**, KIVO

13.00–13.45 Miten jätelain muutoksesta selvittiin – miten meni, mikä yllätti?
▪ Palvelupäällikkö **Toni Kranttila**, Salpakierto Oy
▪ Kuljetussuunnittelija **Kari Uusitalo**, Pirkanmaan Jätehuolto Oy
▪ Palvelupäällikkö **Sanna Rajala**, Lounais-Suomen Jätehuolto Oy

13.45–14.15 Iltapäiväkahvit

14.15–16.00 Työssäjaksaminen
Työhyvinvoinnin asiantuntija **Jari Tuomainen**, Aktiivi-Instituutti

16.30–18.00 Retki vanhaan Porvooseen. Kuljetus lähtee kylpylän puolelta.

19.00 Ohjelmallinen illallinen Villa Haikossa

Torstai 20.4.

07.00–08.45 Majoittuvien aamupala
08.00–08.45 Kahvibuffet kaikille osallistujille

Yhteinen ohjelma

08.45–09.30 Haja-asutusalueiden tiestöön liittyvä tilannekuva ja lainsäädännön muutoksia
Johtaja **Simo Takalammi**, Suomen Tieyhdistys ry

09.30–09.40 Siirtyminen erillisiin kokoustiloihin

Logistiikan ohjelma

Teema 3: Logistiikka ja ympäristö jätealalla

Puheenjohtaja: Asiantuntija **Taina Kallus**, Suomen Kiertovoima ry

09.40–10.10 Keinoja on monia - tavoitteena kuljetusten päästöjen vähentäminen
Logistiikkapäällikkö **Janne Koskela**, Lassila & Tikanoja

10.10–10.25 Käyttökokemuksia sähköisestä jäteautosta
Käyttöpäällikkö **Juho Nuutinen**, Helsingin seudun ympäristöpalvelut HSY

10.25–10.40 Tauko

10.40–11.05 Katsaus liikenteen käyttövoimiin ja polttoainevaihtoehtoihin
Tekninen asiantuntija **Markus Markkanen**, Autotuojat ja -teollisuus ry

11.05–11.30 ONWAY:n päästölaskentaohjelma
Toimitusjohtaja **Harri Keskitalo**, Onway Oy
Kommenttipuheenvuoro Hankinta- ja logistiikkainsinööri **Joakim Pyttyinen**, Kiertokapula Oy

11.30–12.30 Lounas ja huoneiden luovutus

Teema 4: Logistiikan kehittämishankkeita jätelaitoksilla sekä kokemuksia kuljettajien perehdyttämisestä

Puheenjohtaja **Sanna Rajala**, Lounais-Suomen Jätehuolto Oy

12.30–13.00 **Kokemuksia jätteenkuljettajien perehdyttämisestä**

- **Kai Alavillamo** (Westenergy) - Perehdytysanimaatio polttolaitoksella toimimiseen (etäyhteydellä)
- **Antti Anhava** (Mustankorkea) – Esittelyssä kuljettajien autopäätekuittausten lähikoulutus (etäyhteydellä)

13.00–13.30 Strateginen kumppanuus haasteellisena kehityshankkeena
Kuljetuspäällikkö **Mika Toivari**, Roskn Roll Oy Ab

13.30–13.45 Siirtyminen yhteiseen tilaan/tauko

Asiakaspalvelun ohjelma

Teema 5: Asiakaspalvelutyön arvostus ja asiakastyytyväisyys

Puheenjohtaja: Palvelupäällikkö **Tuija Klaus**, Roskn Roll Oy Ab

09.40–10.25 Asiakaspalvelu ja oman työn arvostus

Mukana keskustelua avaamassa palveluneuvoja **Seija Holm** (Roskn Roll Oy Ab), asiakaspalvelupäällikkö **Toni Tikkanen** (Lounais-Suomen Jätehuolto Oy) ja palveluneuvoja **Nanne Bäckström** (Lounais-Suomen Jätehuolto Oy).

10.25–10.40 Tauko

10.40–11.30 Asiakaspalvelun laadun mittarit - mitä käytössä, miten toimivat, miten pitäisi kehittää?

Kokemuksia jätelaitoksilta. Logistiikka- ja viestintäpäällikkö **Mirva Naatula** (Loimi-Hämeen Jätehuolto Oy), asiakaspalvelupäällikkö **Sari Hyppönen** (Puhas Oy) sekä asiakaspalvelu- ja viestintäpäällikkö **Mari Ilvonen** (Etelä-Karjalan Jätehuolto Oy, etäyhteydellä).

11.30–12.30 Lounas ja huoneiden luovutus

Teema 6: Miltä jätehuoltopalvelu näyttää asukkaalle?

12.30–13.30 Miltä jätehuoltopalvelu näyttää asukkaalle? - Jätehuollon palvelujen service blue print
Viestintäpäällikkö **Kaisa Halme**, KIVO

Ryhmätyö:

Jätehuollon palvelujen varjopaikkojen tunnistaminen service blueprintin keinoin

13.30–13.45 Siirtyminen yhteiseen tilaan/tauko

Teema 7: Häiriötilanteesta selviäminen (yhteinen osio)

13.45–14.05 Jätteenkuljetusten järjestäminen konkurssi- ja lakkotilanteessa
Toimitusjohtaja **Janne Kuronen**, Keski-Savon Jätehuolto Oy

14.05–14.45 Häiriötilanteesta selviäminen

Keskustelua kevään haastavista tilanteista muun muassa lakkoon sekä laajaan konkurssiin liittyen. Mitä opiksi?

Lähtökahvit päivän päätteeksi.

Lisätietoja:

Koulutuspäällikkö Anu Patrikainen (044 237 2894, anu.patrikainen@kivo.fi)