

Mustankorkea lähettää sähköposteja ja tekstiviestejä jäteastioiden tyhjennyksistä

Mustankorkea alkaa lähettää Jyväskylän, Laukaan, Muuramen ja Toivakan asukkaille sähköposteja ja tekstiviestejä, mikäli jäteastioiden tyhjentämisessä on ollut ongelmia. Uusi viestintäjärjestelmä parantaa asiakaspalvelua ja mahdollistaa reaaliaikaisen tiedottamisen asukkaille jäteastioiden tyhjennyksistä.

Kun jäteauton kuljettaja havaitsee ongelmia jäteastioiden tyhjennysten aikana, kirjaa hän siitä palautteen. Palautekoodi saa aikaan tapahtumaketjun, jonka ansiosta asukas saa automaattisen ilmoituksen jäteastian tyhjentämiseen liittyvästä ongelmasta ja sen ratkaisemisesta.

– Jätekatoksen edessä on voinut ollut asukkaan oma auto, eikä jäteauton kuljettaja ole päässyt vetämään jäteastiaa ulos jätekatoksesta. Jäteastia voi myös olla jäänyt talvella kovalla pakkasella, ja tällöin jäteastia voi jäädä tyhjentämättä, kertoo Mustankorkean viestintä- ja asiakkuuspäällikkö **Piia Aho**.

Mustankorkea huolehtii vuodessa 1,5 miljoonan jäteastian tyhjentämisestä. Aiemmin asukkaita ei ole voitu tiedottaa reaaliaikaisesti jäteastioiden tyhjentämiseen liittyvistä ongelmista, koska tähän ei ole ollut resursseja, eikä työkaluja. Asukkaalle on voitu tehdä Mustankorkealla esimerkiksi korvaava tyhjennys seuraavalle ajoreitille, mutta siitä ei ole välttämättä tiedotettu asukasta.

Tyhjennysongelmien määrä lisääntyy yleensä talvella auraamattomien pihojen ja teiden sekä biojätteen jäätyneen vuoksi. Lisäksi lumi kaventaa pihvoja, jolloin pienessä pihassa tavallisesti parkissa oleva auto saattaa haitata jäteastian tyhjentämistä.

– Jos jäteastia jää tyhjentämättä asukkaasta johtuvasta syystä, veloitetaan siitä tyhjennysmaksu. Syitä voivat olla esimerkiksi tekemättömät lumityöt, joiden takia jäteastian jäteautolle saanti on mahdotonta. Jos taas jäteauto ei pääse kiinteistölle tietyömaan tai kelirikon vuoksi, ei asukas maksa mitään, Aho kertoo.

Mustankorkean kuljetuskumppanit tyhjentävät päivässä noin 6 000 jäteastiaa. Jäteautojen kuljettajat kirjaavat päivittäin 80–160 huomiota tai ongelmaa jäteastioiden tyhjennyksiin liittyen. Jatkossa asiakas saa näistä Mustankorkealta reaaliaikaisen viestin.

Uudella viestintäjärjestelmällä Mustankorkea haluaa tarjota entistä parempaa palvelua. Reaaliaikainen viestintä antaa myös mahdollisuuden ennakointiin.

– Uuden järjestelmän myötä voimme tulevaisuudessa viestiä asukkaille myös poikkeavista aikatauluista. Esimerkiksi pyhäpäivät ja ajoreittimuutokset voivat aiheuttaa muutoksia tuttuihin jäteastioiden tyhjennyspäiviin. Ennakoiva viestintä on asia, mitä asukkaat ovat toivoneet, Aho kertoo.

Uusi viestintäjärjestelmä otetaan käyttöön keskiviikkona 14.2. alkaen. Osana projektia Mustankorkea on myös hankkinut asukkaiden puhelinnumerot sekä niiden jatkuvan päivityspalvelun, jolloin tekstiviestit saadaan lähemään oikeille henkilöille.

Lisätietoja:

Piia Aho, viestintä- ja asiakkuuspäällikkö, Mustankorkea, p. 040 778 7248, piia.aho@mustankorkea.fi