



Seurantaryhmän kokous 30.10.2019

Aika 30.10.2019 klo 10.00-12.00
Paikka Sisäministeriö, Helsinki, Kirkkokatu 12, nh. Aleksanteri, 2. krs

Jäsenet	Nimi	Läsnä	Poissa
	Jaana Rajakko, Sisäministeriö, puheenjohtaja	X	
	Virpi Hienonen, Suomen Kiinteistöliitto ry, varajäsen		X
	Erkki Hokkanen, Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto	X	
	Laura Hyvönen, Suomen Isännöintiliitto ry	X	
	Jukka Kaakkola, Kilpailu- ja kuluttajavirasto	X	
	Jukka Kero, Suomen Kiinteistöliitto ry	X	
	Katja Keränen, Suomen Omakotiliitto ry		X
	Markku Kirvesniemi, Etelä-Suomen aluehallintovirasto, varajäsen		X
	Merilla Kivineva, Suomen Isännöintiliitto ry, varajäsen		X
	Jari Laine, Länsi-Suomen aluehallintovirasto	X	
	Siiri L'Ecuyer, Suomen Palopäällystiliitto		X
	Tapio Lehtimäki, Nuohousalan Keskusliitto	X	
	Ilpo Leino, Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö	X	
	Petri Mero, Finanssiala ry	X	
	Hannu Murtokare, Nuohousalan Keskusliitto	X	
	Jaakko Pukkinen, Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto	X	
	Aku Pänkäläinen, Finanssiala ry, varajäsen		X
	Tomi Timonen, Suomen Palopäällystiliitto, varajäsen		X
	Enni Tuominen, Sisäministeriö, sihteeri	X	
Vieraat	Juha Hassila, Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö	X	
	Kaija Savolainen, Suomen Omakotiliitto ry	X	

1. Kokouksen avaus

Puheenjohtaja avasi kokouksen klo 10. Esiteltiin kokoukseen saapuneet vieraat: Juha Hassila/SPEK ja Kaija Savolainen/Omakotiliitto. Erkki Hokkanen, Jari Laine ja Jaakko Pukkinen osallistuivat kokoukseen etäyhteydellä.

Hyväksyttiin edellisen kokouksen (12.9.2019) pöytäkirja.

2. Lehdistökatsaus

Uutisointi nuohouksesta on ollut melko maltillista. Lämmityskauden alettua yhteydenottojen lukumäärät ovat jälleen kasvaneet.

Pöytäkirja

SM1929378

10.12.2019

00.01.05.00

SMDno-2018-1931

Maaseudun Tulevaisuus on uutisoinut viljankuivaamon tulipalosta ja epä tietoisuudesta viljankuivureiden nuohouksessa. Viljankuivureiden aiheuttamissa tulipaloissa ei ole kyse pelkästään nuohouksen puutteesta. Maatiloilla on totuttu tekemään huoltotyöt itse, eikä nähtävästi ole kaikkien tiedossa, että nuohous tulisi tehdä nuohoojan toimesta. Koska viljankuivureita käytetään harvoin, ne eivät ole systemaattisen nuohouksen piirissä. Paloturvallisuuden kannalta uunin ”jyvätaskuihin” jäävät epäpuhtaudet ovat suurempi riski kuin hormiin kertyvät epäpuhtaudet. Todettiin, että asiasta voisi tiedottaa lisää esimerkiksi Maaseudun Tulevaisuuden kautta sekä pelastuslaitoksen turvallisuusviestinnän ja valvonnan keinoin.

Vuodesta 1992 lähtien on toteutettu Yhdyskuntatekniset palvelut - kyselytutkimuksia. Tutkimuksessa ovat mukana kunnan tuottamat palvelut mm. jätehuolto, katujen kunnossapito ja palo- ja pelastustoimi. Kyselytutkimus on toteutettu keväällä 2019, jolloin nuohouspalvelut oli vielä järjestetty monin paikoin piirinuohouksella. Tyytyväisyys nuohouspalveluihin vaihteli kunnittain. Keskimäärin 73 % vastaajista oli sitä mieltä, että nuohous on hoidettu hyvin. Kotkalaisten mielestä nuohouspalvelut olivat menneet huonompaan suuntaan, sillä 55 % vastaajista koki, että nuohous on hoidettu hyvin. Kyselytutkimuksia voidaan hyödyntää seurantahankkeen raportoinnissa, eri vuosien aineisto ei tosin ole kovin vertailukelpoista.

Mediaa kiinnostaa kovasti parhaillaan avoimena olevien nuohouskyselyiden tulokset. Joulukuussa on odotettavissa kyselytulosten uutisointia.

3. Nuohouspalvelujen laatu ja markkinointi

Jukka Kaakkola esitteli nuohouksen laatua ja markkinointia Kilpailu- ja kuluttajaviraston näkökulmasta. KKV saa vuosittain noin 60 000 yhteydenottoa. Nuohoukseen liittyvien ilmoitusten määrä on hieman kasvussa, mutta lukumäärät eivät ole suurentunut dramaattisesti: v. 2018 ilmoituksia tuli 34, tänä vuonna on odotettavissa noin 40 ilmoitusta. Pelastuslaitosten tietojen mukaan heille tuli v. 2016 noin 1 300 ilmoitusta nuohoojilta.

Yksittäiset ilmoitukset liittyvät nuohouksen laatuun, nuohouksen jälkeiseen sotkuun ja hintojen ilmoittamiseen. Uutena ilmoitustyyppinä on epäilyt nuohoojan kelpoisuudesta. Nuohouspalvelujen markkinoinnin valvonnan yhteydessä KKV voi pyytää nuohoojan ammattitutkinnon suorittamisen selvittämistä. Yksittäistapauksista ei kuitenkaan voida vetää kovin pitkälle vieviä johtopäätöksiä.

Pelastuslain 60 §:n mukaan nuohoustyössä on noudatettava hyvää nuohoustapaa. Hyvällä nuohoustavalla tarkoitetaan Nuohousalan Keskusliiton nuohoustyöohjeita, jotka näin ollen sitovat palveluntarjoajia. Nuohouspalveluja koskee myös kuluttajansuojalain (38/1978) 8 luvun yleiset palveluita koskevat laatuvaatimukset. Palveluksen on sisällöltään, suoritustavaltaan ja tulokseltaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovitun sekä täytettävä nuohouspalvelulle laissa asetetut vaatimukset. Mikäli tästä poiketaan, on kyseessä palveluvirhe. Todistustaakka ammattitaidosta ja asianmukaisuudesta on palveluntarjoajalla. Palveluntarjoajaa koskee lisäksi neuvontavelvollisuus, mikäli palvelua ei voida suorittaa tarkoituksenmukaisesti.

Mikäli asiakas havaitsee nuohouksessa virheen, tulee tästä ilmoittaa yritykselle mahdollisimman pian virheen havaitsemisen jälkeen. Kohtuullinen

Pöytäkirja

SM1929378

10.12.2019

00.01.05.00

SMDno-2018-1931

aika ilmoituksen tekemiseen riippuu virheestä. Asiakkaalla on oikeus vaatia, että virhe korjataan. Asiakas voi pidättyä maksusta virhettä vastaavalta osasta. Jollei virheen oikaisu eli virheen korjaaminen tai työ uusiminen ilman asiakkaan lisäkustannuksia ole mahdollinen tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa, tilaaja saa vaatia virhettä vastaavaa hinnanalennusta. Tilaajalla on myös oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii palveluksessa olevan virheen vuoksi. Mielipaha ei kuitenkaan ole rahallisesti karvattava asia.

Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja sovittelee tarvittaessa erimielisyystilanteessa. Kuluttajaneuvonnalla päästään yleensä hyväksyttävään lopputulokseen. Jos yhteisymmärrykseen ei päästä, kuluttaja voi pyytää ratkaisusuositusta kuluttajariitalautakunnasta. Kuluttajariitalautakunnassa ei ole viime vuosina ollut julkaistuja tapauksia nuohoukseen liittyen.

Kuluttaja-asiamies valvoo myös nuohouksen markkinointia.

Nuohouspalvelujen hinta tai hinnan määräytymisen perusteet on pidettävä esillä liikehuoneistossa ja verkkosivustolla. Jos palveluja tarjotaan tai suoritetaan muualla kuin liikehuoneistossa, hinnasto on esitettävä pyydettyäessä. Nuohousyritykset lähettävän laskun useimmiten jälkikäteen sähköpostilla, mukana kulkevat maksupäätteet lisääntyvät.

Nuohousta voidaan markkinoida ja tarjota kuluttajille samaan tapaan kuin muitakin kulutuspalveluja. Markkinointi ei saa olla harhaanjohtavaa. Nuohooja ei voi enää jakaa ilmoituksia, joissa ilmoittaa saapuvansa tietynä aikana. Ilmoituksen on oltava tunnistettavissa markkinoinniksi. Pelastuslain säännöksiin ja nuohouksen pakollisuuteen voi tuki viitata, mutta ei saa antaa sitä vaikutelmaa, että nuohous on pakko hankkia juuri kyseiseltä yritykseltä.

4. Seurantatiedon kerääminen

Kiinteistöliiton kysely on avoinna ja siihen on jo vastannut 1440 ihmistä, joiden edustamassa kiinteistössä on suoritettu nuohous tänä vuonna. Kysely on avoinna 17.11.2019 asti. Isännöintiliitto on jakanut kylyn eteenpäin omalle jäsenistölleen. Omakotiliiton kysely on lähdössä jäsenistölle osissa marraskuun alussa.

Alustavien kyselyvastausten perusteella nuohottavat kiinteistöt ovat 80-luvun kerrostaloja, jotka sijaitsevat enimmäkseen taajamissa ja kaupunkialueella. Alustavien tulosten mukaan nuohousta ei ole suoritettu tänä vuonna 51 % kerrostaloista ja 36 % pientaloista. Todettiin, että ensi vuonna vastaava kysely olisi ehkä hyvä lähettää hieman myöhemmin.

Tähän mennessä saatujen vastausten mukaan nuohouksen tilaaminen sujuu samaan tapaan kuin aiemmin. 10 % vastaajista on kokenut, että nuohoojan saaminen oli vaikeampaa kuin aikaisemmin. Suurin osa oli valinnut tutun nuohoojan, 60 % suunnitteli käyttävänsä ensi vuonna samaa nuohoojaa.

Karkeasti arvioituna vain noin puolet tähän mennessä vastanneista oli tiennyt nuohouksesta perittävän hinnan ennen palvelun tilaamista. Vastaajat ovat kokeneet hintojen nousseen aavistuksen. Lähes puolet olivat vastanneet, etteivät olleet saaneet nuohoustodistusta. Suurin osa vastaajista koki, että nuohous oli suoritettu hyvin tai erinomaisesti.

Kyselyyn on tullut runsaasti avovastauksia. Todennäköisesti kyselyyn saadaan jopa 2 000 vastausta, joten kysely tuottaa paljon mielenkiintoista aineistoa. Vastausaktiivisuus tarkoittaa kuitenkin sitä, että vastausten käsittely on

Pöytäkirja

SM1929378

10.12.2019

00.01.05.00

SMDno-2018-1931

työlästä ja aikaa vievää. Selvitetään, josko kyselytulokset olisivat käytettävissä myös pelastustoimen alueittain.

Kyselyn tähän mennessä saadut vastaukset vahvistavat käsitystä siitä, että nuohouspalvelut toimivat pääosin kuten ennenkin.

5. Nuohouskampanja

Hannu Murtokare esitteli nuohouskampanjaa. Kampanjan kilpailutukseen tuli 11 tarjousta, joista valittiin kumppaniksi Luomustudio. Kampanjan teemana on ”Kummalle soitetaan?” eli soittaako nuohoojalle vai palokunnalle. Odotukset kampanjan toteutumiselle ovat korkealla.

Mediakampanjaan sisältyvät radiospotit, sosiaalisen median postaukset (Instagram, Facebook) sekä MTV Uutisten verkkosivujen ylälaidan näkymä. Kampanjan ensimmäinen vaihe alkaa 8.11 ja päättyy paloturvallisuusviikolla 29.11.2019. Kampanjan väliraportti saadaan joulukuun alussa. Tämän jälkeen kampanjan sisältöä voidaan muokata tarvittaessa toiseen vaiheeseen. Kampanjan toinen vaihe alkaa 15.1.2020 ja kestää 5.2.2020 asti. Kampanjan loppuraportti olisi tulossa 14.2.2020.

Myös sidosryhmille lähetetään valmis paketti edelleen jaettavaksi.

6. Muut asiat

Juha Hassila kertoi, että paloturvallisuusviikko vietetään tänä vuonna 23.11.2019-1.12.2019. Tänä vuonna viikon teemana on erityisesti liesien ja erityistä tukea tarvitsevien ihmisten paloturvallisuus. Paloturvallisuusviikolla voi viestiä myös nuohouksesta. Pohjoismaisen palovaroitinpäivän osalta tavoitteet ovat yhteisiä, mutta tahtotilasta huolimatta yhteispohjoismaista kampanjaa ei ole saatu aikaan.

Ympäristöministeriö on saanut rahoituksen rakennetun ympäristön valtakunnallisen digitaalisen rekisterin ja tietoaalustan rakentamiseen. Nyt luotavaan rekisteriin kootaan kaikki maankäytön ja rakentamisen päätökset mm. rakennusluvut. Rekisteri liittyy myös maankäyttö- ja rakennuslain kokonaisuudistukseen. Luotava rekisteri voisi mahdollistaa mm. nuohoustietojen rekisteröinnin osana rakennusten kunnossapitoa. Näkemyksiä esim. tietotarpeista, rekisterin sisällöstä ja rajapinnoista voi antaa ympäristöministeriölle 12.12.2019 asti.

7. Kokouksen päättäminen

Seuraava kokous pidetään 9.12.2019 klo 12.30-15. Kokouksen aiheena ovat seurantakyselyiden tuoreet tulokset sekä viestintä seurantaryhmän senhetkisistä havainnoista. Vuoden 2020 ensimmäinen kokous pidetään 25.2.2020. Tällöin aiheina ovat nuohoojien koulutus ja nuohouskampanjoinnin tulokset.

Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 12.17.

Yli-insinööri, puheenjohtaja

Jaana Rajakko

Assistentti, sihteeri

Enni Tuominen

Pöytäkirja

SM1929378

00.01.05.00

10.12.2019

SMDno-2018-1931

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä.
Sisäministeriö 10.12.2019 klo 07:51. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi
todentaa kirjaamosta.

Jakelu

Seurantaryhmän jäsenet

Tiimeri –työalusta

Tiedoksi

Valtioneuvoston hankeikkuna