



**Vastuullinen,  
ammattitaitoinen,  
positiivinen ja  
kotimainen  
perheyrittäjä**

***Pohjolan***  ***Matka***

**Vastuullisuusohjelma**

**2035**

# Sisällysluettelo

<b>1. Pohjolan Matkan vastuullisuusohjelman tarkoitus</b>	3
<b>1.1</b> Perustukset	4
<b>1.2</b> Seinät	7
<b>1.3</b> Katto	8
<b>1.3.1</b> Pohjolan Matkan sisäisen ja ulkoisen viestinnän periaatteet	8
<b>1.3.2</b> Tunnistetut sidosryhmät	9
<b>2. Vastuullisuusohjelman tavoitteet ja askelmerkit</b>	10
<b>2.1</b> Kuinka tavoitteet määriteltiin	10
<b>2.2</b> Olennaisuusarviointi	11
<b>2.2.1</b> Pohjolan Matkan suorittama olennaisuusarviointi	12
<b>2.3</b> Valitut tavoitteet ja niiden askellus vuoteen 2035 (valitut mittarit)	13
<b>2.3.1</b> Yhteiskunnallisen vastuun tavoitteet	14
<b>2.3.2</b> Sosiaalisen vastuun tavoitteet	15
<b>2.3.3</b> Ympäristövastuun tavoitteet	15
<b>2.3.4</b> Hiilijalanjäljen laskenta	16
<b>2.4</b> Vastuullisuusviestintä ja sidosryhmien mukaan ottaminen	17
<b>2.4.1</b> Sisäinen vastuullisuusviestintä	17
<b>2.4.2</b> Ulkoinen vastuullisuusviestintä	18
<b>2.5</b> Konkretisoituminen pohjolanmatkalaisten päivittäisessä työssä	19
<b>3. Linkittyminen kansainvälisiin ohjelmiin ja käytössämme oleviin sertifikaatteihin</b>	20
<b>3.1</b> Linkittyminen YK:n Kestävän kehityksen 2030 tavoitteisiin	20
<b>3.2</b> Linkittyminen ISO14001- ja STF- ohjelmiin	21

# 1.

## Pohjolan Matkan vastuullisuusohjelman tarkoitus

Pohjolan Matkan vastuullisuusohjelman tarkoitus on asettaa selkeät ja mitattavat askelmerkit vastuullisuuden eri osa-alueiden kehittämiseksi osana liiketoimintaa. Lisäksi ohjelma pitää sisällään yhdessä henkilöstömme kanssa tunnistamamme jatkuvat jokapäiväiset vastuulliset tekomme. Ohjelma toimii toimintaohjeena sisäisille sidosryhmille – linkittyneille ja riippumattomille sidosryhmille ohjelma puolestaan kertoo vastuullisuuden tärkeästä roolista toiminnassamme. Raportoimme vastuullisuusohjelman etenemisestä vuosittain osana tilinpäätöstä ja tarvittaessa päivitämme tavoitteita sekä koko ohjelmaa.

Miellämme yrityksemme toiminnan ikään kuin talomaisena mallina, jossa kaiken perustana on yrityksen arvot, yrityskulttuuri sekä yrityksen päätöksenteko sekä toimintamallit. Yhtenäisen ja koko henkilöstön omaksuman perustan päälle on helppo rakentaa toiminnan ulkoisesti näkyviksi seiniksi valitsemamme yhteiskunta-, ympäristö- ja sosiaalisen vastuun mukaiset toimintamallit. Tämän Pohjolan Matkan talomallin kattona toimii onnistunut viestintä sidosryhmille.



## Perustukset

Pohjolan Matkaan on tullut 1970-luvulta lähtien yritysostojen kautta mukaan yli 10 eri perheyritystä, joilla on ollut toisistaan poikkeavat yrityskulttuurit. Nykyinen Pohjolan Matka sai alkunsa 2006, jolloin yhdistimme yhden brändin/markkinointinimen alle eri konserniyrityksemme. Viimeisen 20 vuoden aikana olemme yhdenmukaistaneet toimintamallejamme ja toivottavasti näyttäydymme niin ulkoisesti kuin sisäisestikin yhtenä samanlaisilla toimintatavoilla toimivana Pohjolan Matkana. Yhdessä henkilöstömme kanssa laadimme juuri ennen koronaa yrityksemme yhteiset arvot, vision ja asiakaslupauksen. Vuonna 2023 laadimme ja yhteisesti hyväksyimme Pohjolan Matkan eettiset toimintaperiaatteet (code of conduct) ohjaamaan jokaista pohjolanmatkalaista oikeiden valintojen ääreen.

## Arvomme

Pohjolan Matkan arvoiksi olemme valinneet toimintaamme kuvaavat adjektiivit: ammattitaitoinen, vastuullinen, positiivinen ja kotimainen perheyrittäjäyys. Mitä arvomme tarkoittavat käytännössä? Pohjolan Matkassa toimintamme perustuu siihen, että ammattitaitoinen ja positiivisesti asennoitunut henkilöstömme huolehtii asiakkaista ja heidän matkatarpeistaan vastuullisesti ja turvallisesti. Näin muodostamme yhden suuren matkaperheen yhdessä henkilöstömme, asiakkaidemme ja samalla tavalla ajattelevien yhteistyökumppaneidemme kanssa.

Ammattitaitoisuus merkitsee meille asiakkaan tarpeiden huomioimista ja "tolokun" asennetta (=asioiden tekemistä kuten kuuluukin ja on luvattu, eikä vain hutkita sinne päin) sekä itsensä kehittämistä. Positiivisuus on puolestaan sopivaa "maalaisuutta" ja uteliaisuutta ympäröivää maailmaa kohtaan, halua kokeilla uutta ja ennen kaikkea pilkettä silmäkulmassa. Vastuullisuus-sanana kattaa meillä turvallisen, luotettavan ja sanojemme takana seisomisen -toimintatavan. Kotimainen perheyrittäjäyys kuvaa ennen kaikkea kasvotonta omistajuutta henkilöstön, mutta myös asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden suuntaan.

## Missio, visio ja asiakaslupaus

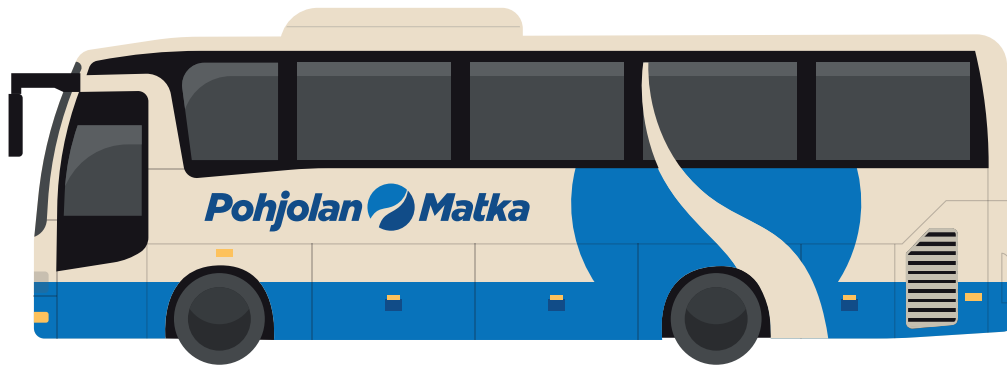
Missio tarkoittaa Pohjolan Matkan olemassaolon syytä; Pohjolan Matka tarjoaa bussimatkapalveluita sekä elämyksiä vastuullisesti, eli olemme "tolokun" firma, joka pitää antamansa lupaukset sidosryhmilleen. Visio kertoo suuren haaveemme, mitä haluamme olla "isona". Tavoitteemme on olla "asiakkaiden ykkösvalinta bussimatkailussa 2028! Asiakaslupauksenamme on ollut jo pitkän aikaa "Mukana matkassa", välillä se on taipunut muotoon "Hyvää matkaa".

## Strategiamme

Hallituksemme on linjannut yhdessä henkilöstön myötävaikutuksella, että Pohjolan Matkaa kasvaa maltillisesti ja ennen kaikkea kannattavasti vuoteen 2028 mennessä tavoitellen 35 miljoonan euron liikevaihtoa. Kasvun selkeinä lähteinä näemme matkailun niin tilausajoina kuin matkapalveluinakin. Strategiamme perustuksen kulmakiviä ovat bussialan halutuimmaksi työpaikaksi tuleminen sekä aktiivinen asiakashankinta ja huolehtiminen monipuolisesta asiakasrakenteesta ja bussialan paras asiakastytyväisyys.

Bussialan halutuimmaksi työpaikaksi tulemme olemalla ihmisen kokoinen työnantaja, jossa kuuntelemme henkilöstömmekin toiveita. Asiakastytyväisyyden takeena on hyvinvoiva henkilöstö ja asiakastarpeiden tunnistaminen. Yhdessä henkilöstömme kanssa tunnistamme kasvuhaasteen olevan melkoisen työn takana, mutta yhdessä asioita oikein tekemällä onnistumme!





## Pohjolan Matkan eettiset toimintaperiaatteet

Kokosimme 2023 osaksi Pohjolan Matkan perustuksia eettiset toimintaperiaattemme, joissa kiteytämme haluamamme toimintatavat/yrityskulttuurin. Eettisiin periaatteisiimme kuuluvat työkavereiden, asiakkaiden sekä yhteistyökumppaneidemme arvostaminen sekä tasa-arvoinen kohtelu, lakien ja asetusten mukaan toimiminen, turvallisuus, ympäristön ja kestävä kehityksen sekä vastuullisuuden huomioiminen toiminnassamme, toiminnan jatkuvuuden varmistaminen ja toimiminen ”hyvänä yhteiskuntakansalaiseina”. Henkilöstöllemme terotamme seuraavien kysymysten tekemistä ennen pienen tai suuremman asian päättämistä:

Onko se laillista?

Onko se Pohjolan Matkan arvojen, toimintatapojen ja eettisten toimintaperiaatteiden mukaista?

Pystyisinkö puolustamaan toimiani, jos ne julkaistaisiin mediassa?

Olisiko minun helppo olla, jos joutuisin selvittämään toimiani jälkikäteen?

Toiminko reilusti ja rehellisesti?

**JOS HALUAT TUTUSTUA TARKEMMIN EETTISIIN TOIMINTAPERIAATTEISIIMME, KLIKKA A TÄSTÄ.**

## Haluttu työnantajamielikuva

Jokainen pohjolanmatkalainen on valmis laittamaan itsensä likoon, jotta asiakas- ja työtyytyväisyytemme kehitty tavoitteidemme mukaisesti. Samalla positiivisella otteella ja pilkkeellä silmäkulmassa haluamme kehittää Pohjolan Matkasta asiakkaan ja työntekijöiden ykkösvalinnan bussimatkailussa.

Tunnumme tervettä ammattitaitoa turvallisen ja luotettavan matkaelämyksen rakentamisesta ja toteuttamisesta ammattitaitoisen henkilöstömme avulla yli tiimirajojemme. Haluamme jakaa osaamistamme toisille pohjolanmatkalaisille.

Avain toimintamme onnistumiseen on henkilöstöä kuunteleva lähiesihenkilötyö sekä kasvullinen perheyrittäjäyys unohtamatta toimintavarmaa ja siistiä bussikalustoamme. Toivomme tulevaisuudelta monimuotoista asiakaskuntaa ja työkavereita!

## Vastuullisuuden johtaminen

Pohjolan Matkassa ylin vastuu vastuullisesta toiminnasta on yrityksen hallituksella, joka hyväksyy vastuullisuusohjelman sekä käsittelee vuosittain vastuullisuusraportin sekä seuraa tavoitteiden toteutumista kokouksissaan. Operatiivinen vastuu on puolestaan toimitusjohtajalla sekä yrityksen johtoryhmällä. Vastuullisuustavoitteita ja toimenpiteitä käsitellään lisäksi useamman kerran vuodessa laajennetussa johtoryhmässä, jossa on mukana henkilöstön edustus.

Johtoryhmän jäsenet vastaavat oman vastuualueensa vastuullisuuden toimenpiteistä sekä tavoitteiden saavuttamisesta. Vastuullisuuden kehittämisen työrunkasena ovat markkinointipäällikkö (viestintä ja STF/ yhteiskunnallinen, sosiaalinen ja ympäristövastuu), talousjohtaja (hiilijalanjälkilaskenta, yhteiskunnallinen ja ympäristövastuu), huoltopäällikkö (ISO 14001/ ympäristövastuu) sekä toimitusjohtaja (sosiaalinen ja yhteiskunnallinen vastuu).

### 1.2

## Seinät

Yhtenäisten perustusten päälle on helppo rakentaa selkeät ja ulospäin näkyvät Pohjolan Matkan toiminnan seinät, jotka on yhteisesti henkilöstömme kanssa määritelty. Jotta pääsimme vastuullisuusohjelma-työsämme alkuun, päätimme määritellä selkeästi yhteisen kielen, talon seinien osat eri vastuullisuuden osa-alueista ja mitä ne pitävät sisällään.

## SOSIAALINEN VASTUU

Ymmärrämme sosiaalisen vastuun kattavan yrityksen ”ihmissuhteet” (henkilöstö-, asiakas- ja sidosryhmäsuhteet).

## YMPÄRISTÖVASTUU

Haluamme käyttää kotimaista ympäristövastuu sanaa ekologisen vastuun sijaan. Katsomme ympäristö-  
vastuumme piiriin kuuluvan mm. energiakäytön valinnat, jätteiden käsittely ja kierrätys, toiminnan  
sertifiointi ympäristöjärjestelmän avulla ja ennen kaikkea liikennöintiin liittyvät päästöt (suurimpana  
CO2-päästöt).

## YHTEISKUNNALLINEN VASTUU

Taloudellisen vastuun sijaan käytämme yhteiskunnallinen vastuu termiä laajempänä käsitteenä.  
Pohjolan Matkalla yhteiskunnallinen vastuu kattaa yrityksen taloudellisen toiminnan, hyvän hallinnon  
sekä riskinhallinnan.

### 1.3

## Katto

Kun talon perustukset ja seinät ovat valmiina, on aika miettiä, miten ja kenelle näistä elementeistä kerromme. Taloon tarvitaan katto, joka heijastaa talon sisällään pitämät asiat oikealaisella viestillä niin sisään kuin ulospäin valituille sidosryhmille.

### 1.3.1

## Pohjolan Matkan sisäisen ja ulkoisen viestinnän periaatteet

Olemme Pohjolan Matkassa valinneet viestinnän suhteen linjan, jonka mukaan kerromme meitä koskevista sekä positiivisista että negatiivisista asioista avoimesti, ennakoivasti ja faktoihin perustuvasti. Kuljemme tuntosarvet ylhäällä kuunnellen viestintätarpeita sekä asiakaspinnastamme että henkilöstöltämme, ja näin osaamme valmistautua vastaamaan toimintaamme koskeviin kysymyksiin. Niin vastuullisuusviestintäämme kuten muuhunkin viestintäämme on valittu sopivat kanavat eri sidosryhmiä ajatellen, ja näistä kanavista kerromme enemmän kohdassa 2.4.





## 1.3.2

### Tunnistetut sidosryhmät

Yrityksen sidosryhmiksi määritellään yleisesti tahot, joiden kanssa yritys on toimintansa kautta tekemisissä tai yhteistyössä. Sidosryhmiä ovat siis ne, joihin yrityksen toiminta vaikuttaa ja ne, jotka vaikuttavat yrityksen toimintaan. Yrityksen sidosryhmät ovat avainasemassa yrityksen toiminnan jatkuvuuden kannalta. Olemme Pohjolan Matkassa tunnistanee yhdessä henkilöstön edustajien sekä yrityksen hallituksen kanssa Pohjolan Matkan sidosryhmiksi alla mainitut tahot.

#### SISÄISET SIDOSRYHMÄT

Tähän ryhmään kuuluvat henkilöstö ja yrityksen hallitus. Pohjolan Matkan henkilöstöryhmiä ovat kuljettajat, huoltohenkilöstö sekä hallinnon henkilöstö, jossa työskentelee niin taloushallinnon, myynnin kuin liikenteen operoinnin ammattilaisia. Yrityksen hallitukseen kuuluu tällä hetkellä neljä henkilöä. Henkilöstö on tärkeimmässä roolissa sen suhteen, miten onnistumme perustuksessamme olevien mission, strategian ja tavoitteiden saavuttamisessa. Hallitus puolestaan määrittelee toimintamme tavoitteelliset suuntaviivat.

#### LINKITTYNEET SIDOSRYHMÄT

Pohjolan Matkaan linkittyneitä sidosryhmiä ovat asiakkaat, yhteistyökumppanit, alihankkijat ja tilintarkastajat. Ilman asiakkaita ei olisi yritystä ja liiketoimintaa, joten heidän merkityksensä on kiistattoman tärkeä sidosryhmäluettelossa. Lähes yhtä tärkeitä ovat yhteistyökumppanimme, jotka toimivat luotettavasti, sopimuksiamme kunnioittaen ja samanlaisella arvopohjalla. Alihankkijat voimme rinnastaa yhteistyökumppaneihin. Toiminnastamme riippumaton tilintarkastusyhteisö puolestaan varmistaa niin omistajille kuin yhteiskunnalle, että hoidamme kirjanpitoamme ja taloutemme oikein lakeja ja asetuksia noudattaen.

## ULKOISET SIDOSRYHMÄT

Ulkoisiksi sidosryhmiksi käsitämme kilpailijat, julkisen sektorin, viranomaiset, oppilaitokset, toimialajärjestöt, rahoittajat ja matkustajat, jotka eivät itse voi vaikuttaa matkustustapansa valintaan. Kilpailijat voivat vaikuttaa toimintamme onnistumiseen omilla hinnoittelustrategioillaan tai erilaisilla myynti- ja markkinointilinjauksillaan. Uudet markkinoille tulevat kilpailijat yleensä kyseenalaistavat alan totuttuja toimintamalleja. Julkinen sektori ja viranomaiset tekevät toimintaamme vaikuttavia päätöksiä, sääntöjä ja lakimuutoksia. Näemme oppilaitokset merkittävänä sidosryhmänä, sillä he kouluttavat tulevia pohjolanmatkalaisia sekä toimivat yhteistyökumppanimme sekä asiakkainamme esimerkiksi tilausliikenteen osalla.

Toimialajärjestöt auttavat toimialan edunvalvonnassa yhteiskunnan suuntaan sekä antavat tarvittaessa tulkinta-apua esimerkiksi valmismatkalakiin liittyen. Työmarkkinajärjestöt puolestaan luovat etenkin sosiaaliseen vastuun osa-alueelle toimintaohjeistusta. Merkittävä ulkoinen sidosryhmä on myös matkustajat, joiden matkan maksajana on jokin viranomainen. Koemme nämä matkustajat, esim. koululaiset, opiskelijat, varusmiehet, ulkoisena asiakasryhmänä ja huomioimme heidän tarpeensa toiminnassamme.

## 2.

# Vastuullisuusohjelman tavoitteet ja askelmerkit



## 2.1

### Kuinka tavoitteet määriteltiin

Halusimme ottaa mukaan vastuullisuusohjelmamme rakentamiseen oman henkilöstömme lisäksi asiakkaat ja yhteistyökumppanimme. Toteutimme yhteisen kyselypohjan, jolla kartoitimme asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa myös brändiimme liittyviä sanoja (tämä on toteutettu jo aiemmin omalle henkilöstöllemme). Näiden kyselyiden tulokset antoivat suuntaa keskeisimpien tavoitteiden ja mittareiden valintaan. Lopulliseen valintaan vaikuttivat myös asettamamme tavoitteet ISO 14001-ympäristösertifikaatin sekä STF-merkin (Kestävän ja vastuullisen matkailun ohjelma) puitteissa.

	Asiakkaat 2022	Asiakkaat 2023	Asiakkaat (Sisäpiiri) 2023	Kv- asiakkaat 2024	Yhteistyö- kumppanit 2024	Hlöstö 2024
Vastanneiden määrä	191	902	37	3	12	85
<b>Tärkein vastuullisuuden laji</b>						
Yhteiskunnallinen vastuu	42,10 %	17,20 %	16,22 %	33,30 %		28,24 %
Ympäristövastuu	8,60 %	32,90 %	40,54 %	33,30 %		14,12 %
Sosiaalinen vastuu	49,20 %	49,90 %	43,24 %	33,30 %		57,65 %
<b>Vastuullisuustavoitteen/ -mittarin tärkeys (1-5)</b>						
Liikevaihto		3,68	3,97	3,00	4,17	3,91
Käyttökate		3,79	4,19	3,00	4,08	4,25
Omavaraisuusaste		3,92	4,38	3,67	3,83	4,04
Investoinnit		3,82	3,97	3,33	4,25	4,14
Työtyytyväisyys ja hyvä johtajuus		4,55	4,70	4,00	4,92	4,67
Asiakastyytyväisyys		4,72	4,78	5,00	4,92	4,76
Vastuullisuusmielikuva		4,11	4,49	4,33	4,58	4
Sairaspoissaolopäivät		3,80	4,03	3,33	3,58	3,85
Kuljettajien ajotapa		4,63	4,89	5,00	4,5	4,32
Tyhjäkäyntiprosentti		3,95	4,30	3,33	3,83	3,56
Vaihtoehtoisten käyttövoimien osuus busseista		3,77	3,92	4,00	4,25	3,14

## 2.2

# Olennaisuusarviointi

Yritysvastuu.fi-sivustolla yritys vastuuasiantuntija Hanna Liappis Taigawise Oy:stä määrittelee olennaisuusarvioinnin seuraavasti:

Yritysvastuu ja siihen liittyvä olennaisuus riippuu yrityksestä, toimialasta, toimintaympäristöstä ja ajasta jossa olemme. Olennaisuusarviointi tuo esille merkittävimmät näkökohdat yrityksen vastuullisuuteen liittyen. Hyvin tehty olennaisuusarviointi paljastaa, missä organisaation merkittävimmät ESG-vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet ovat, ja siten mihin johtamisen resursseja pitää laittaa. Olennaisuusarviointi on yrityksen vastuullisuustyön ja kestävyysraportoinnin perusta. Kun arviointi on tehty yritysstrategiaa tiukasti silmällä pitäen ja laajasti sidosryhmiä osallistaen, saadaan siitä paras mahdollinen hyöty.

Yhden määritelmän mukaan tieto on olennaista silloin kun ajatellaan, että sen pois jättäminen raportista vaikuttaisi raportin käyttäjien taloudellisiin päätöksiin. Toisen määritelmän mukaan asia on olennainen, jos se voi huomattavasti vaikuttaa organisaation kykyyn luoda arvoa lyhyellä, keskipitkällä tai pitkällä aikavälillä. Vastuullisuuteen liittyvän tiedon olennaisuus siis ratkaisee, sisällytetäänkö tietty tieto organisaation kestävyysraporttiin. Kokonaisvaltaisessa olennaisuusarvioinnissa työ alkaa yritysstrategian ja arvojen tarkastelusta ja siitä, miten vastuullisuus linkittyy niihin. Olennaisuutta arvioidaan myös tärkeimpiä sidosryhmiä osallistamalla. Yleensä olennaisuusarviointiin sisällytetään kysely sidosryhmille verkossa, mikä on helppo tapa saada mukaan suuri määrä sidosryhmien edustajia.

## 2.2.1

### Pohjolan Matkan suorittama olennaisuusarviointi

Pohjolan Matkan hallitus ja laajennettu johtoryhmä (mukana henkilöstön edustus) kokoontui syyskuussa 2023 vuosittaiseen yhteistyöpäivään, jossa käsitelimme Pohjolan Matkan uuden vastuullisuusohjelman rakentamista ja sisältöä. Päivän aikana yhdessä **tunnistimme** strategiaamme sekä toimintaympäristön analyysin kautta keskeisimmät YK:n Agenda 2030 tavoitteet toimintamme kannalta ja **arvioimme** sekä valitsimme näiden pohjalta tärkeimmät kehittämiskohteet tukemaan strategiaamme. Yhdessä ryhmätöiden avulla määritimme pitkän listan keskeisiä tavoitteita askellettuna vuoteen 2035 ja millä mittareilla niitä voisimme seurata. Tämän päivän lopuksi päätimme ottaa henkilöstön lisäksi niin asiakkaat kuin yhteistyökumppanimme mukaan kertomaan näkemyksensä tärkeimmistä tavoitteista, kuten huolellisesti toteutettu olennaisuusarviointi edellyttää. Kyselyjä varten **priorisoimme** 11 vastuullisuustavoitetta alkuperäisestä 22:sta. Kyselyissä vastaajat valitsivat tärkeimmän vastuullisuuden osa-alueen ja tärkeimmät vastuullisuustavoitteet niin yhteiskunnallisen, sosiaalisen kuin ympäristövastuun osalta. Kyselyiden jälkeen valitsimme keskeiset vastuullisuuden osa-alueiden tavoitteet ja otimme ne osaksi vastuullisuusohjelmaamme ja sen toteuttamisen askellusta vuoteen 2035. **Toteuttamisen** etenemisen kerromme vuosittain tilinpäätöksen liitteenä olevassa vastuullisuusraportissa.

TUNNISTA

ARVIOI

PRIORISOI

TOUTEUTA

## Valitut tavoitteet ja niiden askellus vuoteen 2035 (valitut mittarit)

Mielestämme hyvinvoiva henkilöstö mahdollistaa tyytyväiset asiakkaat, joiden kautta toimintamme kasvaa kannattavasti ja antaa taas lisääntyvässä määrin mahdollisuuksia panostaa henkilöstön hyvinvointiin sekä ympäristövastuun eteenpäin viemiseen esim. kaluston uusimisen suhteen.

Yhteiskunnallinen vastuu	2023	2024	2028	2035
Liikevaihto (milj. euroa)	24	26	35	40
Omavaraisuusaste	46%	40%	45%	50%
Asiakaskontaktoinnin vuosittainen kasvu		15%	20%	25%
Sosiaalinen vastuu	2023	2024	2028	2035
Työtyytyväisyys, sis. hyvän johtamisen (asteikko 1-5)	3,8	3,85	4	4,2
Asiakastyytyväisyys (asteikko 1-5)	4,8	4,7	4,8	4,8
Mielikuva Pohjolan Matkasta, sisäinen (asteikko 1-5)	4,16	4,2	4,4	4,6
Mielikuva Pohjolan Matkasta, ulkoinen (asteikko 1-5)	4,3	4,4	4,6	4,7
Koulutetut hlöt/henkilöstömäärä vuoden aikana		30%	80%	90%
Ympäristövastuu	2023	2024	2028	2035
Kuljettajan ajotapa (asteikko 0-100)	96,5	97	97,5	98
Tyhjäkäynti%	9%	9%	7%	5%
Euro 6-luokan osuus busseista (diesel-käyttöiset)	33,5%	37%	65%	100%
Jätteiden kierrätysaste	45%	46%	50%	55%
Hiilijalanjälki/ajettu km (tCO2e) (keskusauppakamarin laskurin mukaan)	0,00084	0,00072	0,0005	0,0003

**VOIT TUTUSTUA TARKEMMIN SOSIAALISEN, YHTEISKUNNALLISEN JA YMPÄRISTÖVASTUUN PÄIVITTÄISEEN TEKEMISEEMME [KLIKKAAMALLA TÄSTÄ.](#)**



## Vastuullisuuden lajilupauksemme

Halusimme kiteyttää vastuullisuustavoitteemme tiiviiksi ja helpommin hahmotettaviksi kokonaisuuksiksi, ja siksi muodostimme kustakin vastuullisuuden osa-alueesta oman lajilupauksen.



### YHTEISKUNNALLINEN VASTUU

Keskittymällä jatkuvaan uusasiakashankintaan nykyisten asiakkaidemme tyytyväisyyden varmistamisen rinnalla huolehdimme liikevaihtomme kasvu-urasta – ja tämä mahdollistaa meille positiivisen liiketuloksen ja vahvan omavaraisuusasteen.



### SOSIAALINEN VASTUU

Tyytyväinen ja koulutettu henkilöstömme mahdollistaa asiakastyytyväisyyden ja brändimme positiivisen kehityksen.



### YMPÄRISTÖVASTUU

Hiilijalanjälkemme pienentämisen keskiössä ovat kuljettajien ajotapaan ja sekä tarpeettomaan tyhjäkäyntiin puuttuminen sekä siirtyminen enenevässä määrin käyttämään Euro 6-luokan mukaisia busseja unohtamatta jätteidemme kierrätysasteen nostamista.

### 2.3.1

## Yhteiskunnallisen vastuun tavoitteet

Yhteiskunnallisessa vastuun tavoitteina ovat varsin perinteiset taloudelliset tunnusluvut liikevaihto sekä omavaraisuusaste. Toimintamme jatkuvuuden turvaamiseksi yhteiskunnallisen vastuun tavoitteeksi nousi myös uusasiakashankinta sekä asiakaskontaktointi. Tämän tavoitteen avulla varmistamme myös asiakasymmärryksemme riittävyyden.

## Sosiaalisen vastuun tavoitteet

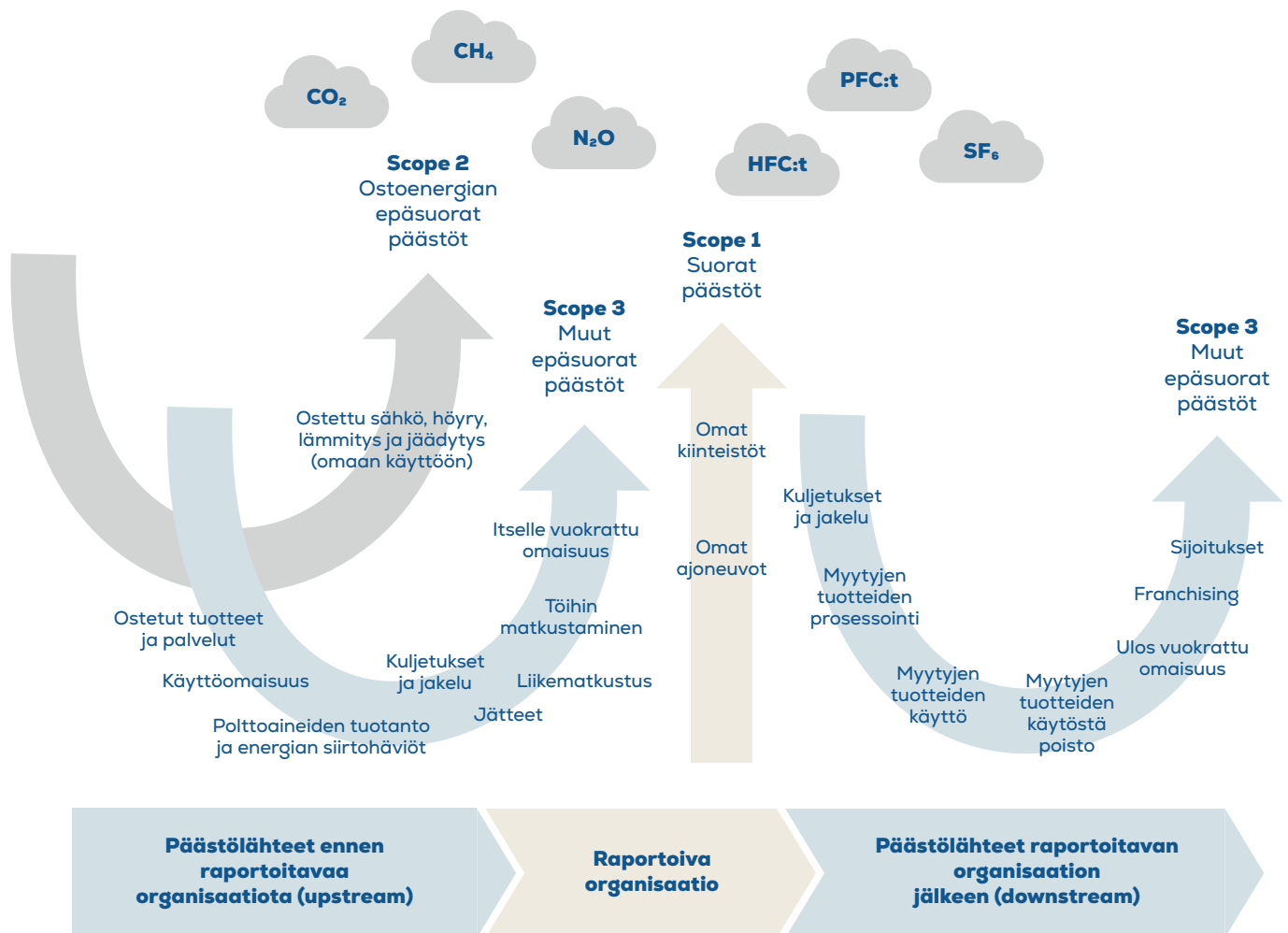
Mittaamme tilausliikenteen ja matkapalveluiden asiakastytyväisyyttä viikko- ja/tai kuukausitasolla, linjaliikenteessä seuraamme kuukausittain Matkahuollon Minfo-järjestelmän kautta kertyvää nettilipun ostaneiden asiakastytyväisyyttä. Näistä laskemme vuosittaisen kokonaisasiakastytyväisyyden lukumme. Tilausliikenteen asiakkaiden osalta saamme kattavan vertailuluvun kesäkuusta 2024 alkaen. Asiakastytyväisyyden parantamiskeinoiksi koemme henkilöstön työtytyväisyyden parantamisen, kuljettajien turvallisen ajotavan, kunnossa olevan sekä siistin bussikaluston, luotettavan ja vastuullisen toimintamme.

Henkilöstömme työtytyväisyyskysely toteutetaan vuosittain ja otamme sosiaalisen vastuun seurantaan tämänhetkisen työtytyväisyys-luvun. Koemme, että hyvä lähiesihenkilöskentely näkyy suoraan työtytyväisyyden lisääntymisenä. Varmistaaksemme, että jokaisella pohjolanmatkalaisella on riittävät ”eväät” selviytyä kiihtyvässä tahdissa muuttuviin työn vaatimuksiin, halusimme ottaa yhdeksi sosiaalisen vastuun tavoitteeksi vuosittain koulutettavan henkilöstön määrän. Koulutautumisen puitteet määrittelimme vuosittain yhdessä luottamushenkilöidemme kanssa osana työyhteisömme kehittämissuunnitelman päivitystyötä.

## Ympäristövastuun tavoitteet

Koska toimintamme perustuu pääosin ns. pitkämatkaiseen bussimatkailuun ja aiheuttaa CO<sub>2</sub>-päästöjä suoraan suhteessa liikennemäärään, on erittäin tärkeitä määritellä ne keinot, joilla voimme hillitä ja vähentääkin hiilijalanjälkeämme. Näemme ympäristövastuun saralla keinoiksi hiilijalanjälkivaikutuksen vähentämiseksi siirtymisen pienempi päästöisen kaluston käyttöön (euro 6-luokka). Mielestämme vaihtoehtoiset käyttövoimat (sähkö, vety) ovat vaihtoehto ns. pitkämatkaisessa bussiliikenteessä vasta 2030-luvun loppupuoliskolla isossa mittakaavassa. Siihen saakka keskitymme kuljettajien taloudellisen ajotavan ja ennen kaikkea tarpeettoman tyhjäkäynnin vähentämiseen sekä yhä laajemmin euro 6-luokan bussien käyttämiseen. Biodiesel toimii polttoaineena ympärivuotisessa käytössä olevissa busseissa, mutta sen käyttö vaatii myös asiakkailta hieman korkeampaa hintatasoa. Toiminnassa syntyvien jätteiden kierrätysastetta voimme parantaa myös asteittain. Toki tällä hetkelläkin kierrätämme mahdollisuuksien mukaan esim. renkaiden pinnoitukseen, lajia, pahvia jne. Hiilijalanjälkemme on laskettu ensimmäisen kerran tilikaudelta 1.4.2022-31.3.2023 Keskuskauppakamarin ohjeiden mukaisesti.

## Hiilijalanjäljen laskenta



Hiilijalanjäljen laskennassa on huomioitu organisaation seuraavat päästöt:

### Scope 1 (suorat päästöt)

- Polttoaineet
- Kylmäaineiden vuodot ja lisäykset

### Scope 2 (ostoenergian epäsuorat päästöt)

- Sähkönkulutus
- Kaukolämmön kulutus

### Scope 3 (muut epäsuorat päästöt)

- Ostetut tuotteet ja palvelut (voiteluöljy, vesi, renkaat, nesteet)
- Jätteet
- Töihin matkustaminen





## 2.4

# Vastuullisuusviestintä ja sidosryhmien mukaan ottaminen

Olemme valinneet käytettävät kanavat ulkoisille, linkittyneille kuin sisäisille sidosryhmille niin viestinnän kuin vastuullisuusviestinnän saralla. Vastuullisuusviestintä pitää sisällään myös sidosryhmien osallistamisen – eli mukaan ottamisen vastuullisuusohjelmamme tai vaikkapa brändikäsikirjamme tekoon.

### 2.4.1

## Sisäinen vastuullisuusviestintä

Viestimme sisäisesti vastuullisuudestamme useassa eri kanavassa. Näistä tärkein on kuukausittain ilmestyvä kuukausi-infomme, jossa kerromme esimerkiksi vastuullisuuteen liittyvien kyselyjen tuloksista pieninä helposti omaksuttavina osasina, tavoitteisiimme pääsemisestä ja siitä, mitä poikkeamat (tavoitteiden saavuttamattomuus) merkitsee myös taloudelliselta kantilta tarkasteltuna. Sisäisesti viestimme myös ajankohtaisista asioista sekä säännöllisesti päivitettyjä toimintaohjeitamme, eri henkilöstökyselyidemme tuloksista tai onnistumistamme. Myös isommista tai pienemmistä epäonnistumisistakin kannattaa viestiä ja keskustella sisäisesti, jotteimme tee samaa virhettä toista kertaa.

Muita sisäisen viestinnän kanaviamme ovat intranetit, Teams-sovellus, Viva Engage -sähköinen ilmoitustaulu, henkilöstön onnistumiskeskustelut, juttuvartit ja whatsapp-sovellus. Hallituksen suuntaan viestitään toimitusjohtajan toimesta hallituksen kokouksissa sekä johdon ja hallituksen yhteisillä kokouspäivillä.

Henkilöstö osallistuu olennaisuusarviointiin koskien vastuullisuusohjelmamme tavoiteasetantaa ja tavoitteiden päivittämistä. Kyselyjen avulla kysymme henkilöstön mielipidettä vastuullisuusasioihin, minkä lisäksi he priorisoivat oman näkemyksensä mukaan esimerkiksi annettuja vastuullisuustavoitteita tai mittareita. Vastuullisuusosio sisältyy jokavuotiseen henkilöstön työtyytyväisyyskyselyyn - lisäksi erillisiä vastuullisuus- ja muita toimintaamme kyselyjä toteutamme useamman kerran vuodessa.

## Ulkoisen vastuullisuusviestintä

Ulospäin suuntautunut vastuullisuusviestintä on niin ikään monikanavaista ja vaihtelevaa sisällöltään ja se kohdistuu sekä linkittyneisiin että ulkoisiin sidosryhmiin. Kerromme eri vastuullisuuslajien tavoitteistamme ja teoistamme niiden saavuttamiseksi. Tuomme esille tuloksiamme asiakastytyväisyys- sekä vastuullisuuskyselyssämme. Olemme tuottaneet myös vastuullisuusvisan, jonka avulla kohdehenkilöt pääsevät eri yhteyksissä arvailemaan meitä koskevia vastuullisuusasioita. Kanavina käytämme sosiaalista mediaa, sähköistä uutiskirjettä, nettisivujamme, myynti- ja asiakastilaisuuksiamme, messuja. Tilaisuuksissa ja tapahtumissa meillä on normaalien esittelypöytien lomassa erillinen ns. vastuullisuus-corner, jossa nostamme erikseen vastuullisuuden asiaa.

Myös linkittyneet ja ulkoiset sidosryhmät osaltaan pääsevät tekemään kanssamme säännöllisesti olennaisuusarviointia liittyen vastuullisuusohjelmaan. Samaan tapaan kuin henkilöstö he priorisoivat antamiamme vastuullisuuslajeihin ja -tavoitteisiin sekä mittareihin liittyviä asioita tahoillaan. Näitä toteutetaan noin 3-4 vuoden välein. Lisäksi he vastaavat kyselyihin, jotka koskevat arvojamme, brändiämme tai muutoin tapaamme toimia.



## Vastuullisuusohjelman konkretisoituminen pohjanmatkalaisten päivittäisessä työssä

Eri vastuullisuuslajeille asettamiemme tavoitteiden saavuttamisen lisäksi me pohjanmatkalaiset teemme joka päivä tekoja, jotka ovat jo semmoisina luonteva osa vastuullisuusohjelmaamme. Nämä teot voidaan jakaa mainittujen vastuullisuuslajien (yhteiskunnallinen vastuu, ympäristövastuu ja sosiaalinen vastuu) alle, ja niitä voidaan tarkastella sekä yhteiskunnan, henkilöstön ja asiakkaan näkökulmasta.



### Yhteiskunnallinen vastuu

#### ASIAKAS

Luotettava ja turvallinen bussiyrittäjä  
Maksettu vakuudet kilpailu- ja kuluttajaviranomaiselle  
Selkeä ja nopea korvauskäsittely



### Sosiaalinen vastuu

#### ASIAKAS

Liikkumisen mahdollistaja  
Lähialuematkustaminen  
Ryhmämatkustamisen hyödyt  
Yhteisöllisyys; yksinäisille liikkumismahdollisuuksia



### Ympäristövastuu

#### ASIAKAS

Mahdollisimman pieni hiilijalanjälki/km  
Mahdollisuus ekologisempaan matkustamiseen: linjaliikenne on vihreämpää; ryhmämatkustaminen

### HENKILÖKUNTA

Luotettava ja yleissitovan TES:n mukainen palkanmaksu  
Kotimainen perheyrittäjä (kasvillisuus)  
Lakisääteiset tilitykset hoidetaan

### HENKILÖKUNTA

Työaikalainsäädännön noudattaminen  
Oikeudenmukaisuus eri henkilöstöryhmien välillä  
Varhaisen välittämisen ohjelma

### HENKILÖKUNTA

Haitallisten aineiden käsittelyn minimointi  
Vaarallisten aineiden käsittelyn koulutus  
Jätteiden kierrättäminen ja vähentäminen

### YHTEISKUNTA

Työpaikkoja Kehä III:n ulkopuolella  
Kauaskantoista ja kannattavaa liiketoimintaa  
Veronmaksaja useassa kunnassa

### YHTEISKUNTA

Reittiliikennettä kasvukeskuksien ulkopuolella haja-asutusalueella  
Turvalliset kuljetukset ja kalusto  
Turvallinen ajotapa

### YHTEISKUNTA

Ilmastonmuutoksen huomiointi  
Oma huoltotoiminta, korjaamotoiminnan työskentelytavat  
Oma lista hyvistä ekologisuuksista tukevista toimintatavoista

**LUE LISÄÄ VAIKUTUKSIA KLIKKAAMALLA TÄSTÄ**

### 3.

## Vastuullisuusohjelman linkittyminen kansainvälisiin ohjelmiin ja käytössämme oleviin sertifiikaatteihin

Jotta vastuullisuusohjelmaamme lukevan ihmisen on helpompi mieltää vastuullisuustavoitteemme, olemme halunneet linkittää ne YK:n Kestävän kehityksen tavoiteohjelma Agenda 2030 tavoitteisiin ja priorisoineet 17 YK:n tavoitteen joukosta meille keskeisimmät. Myöhemmässä vaiheessa priorisoimme 169 alatavoitteen joukosta keskeisimmät. YK:n Kestävän kehityksen tavoiteohjelma Agenda 2030 tähtää äärimmäisen köyhyyden poistamiseen sekä kestäväan kehitykseen, jossa otetaan ympäristö, talous ja ihminen tasavertaisesti huomioon. YK näkee kestäväan kehitykseen liittyvän olennaisesti ajatuksen planeetan rajoista, eli ihmisen toiminta on sopeutettava maapallon luonnonvaroihin ja luonnon kestokyydyn.

**[TÄSTÄ KLIKKAAMALLA LÖYDÄT TARKEMPAA TIETOA YK: KESTÄVÄN KEHITYKSEN TAVOITEOHJELMAN AGENDA 2030 TAVOITTEISTA](#)**

### 3.1

## Vastuullisuusohjelma linkittyy YK:n Kestävän kehityksen 2030 tavoitteisiin

### SOSIAALINEN VASTUU



### YMPÄRISTÖ-VASTUU



### YHTEISKUNNALLINEN VASTUU



## Linkittyminen ISO1400- ja STF -ohjelmiin

Pohjolan Matkan vastuullisuusohjelman näkyvimpinä osina ovat ISO14001-ympäristösertifikaatti sekä STF (Sustainable Travel Finland)-merkki. Kummankin ohjelman kautta asetamme vuosittaiset tavoitteet ja mittarit, joiden pohja on haettu tästä vastuullisuusohjelmastamme. Kummankin sertifikaatin ulkoisien ja meistä riippumattomien auditoijien työ takaa, että teemme lupaamiemme tavoitteiden saavuttamiseen päivittäistä työtä. Koska toimimme pitkämatkaisen liikenteen parissa, niin hiilineutraalius ei ole meille tämän ohjelman aikana vielä realismia, vaan haemme selkeätä laskua vuosittain jättämästämme hiilijalanjäljestä/ajettu kilometri. Päivittäistä ympäristövastuuta toteutamme ekologisten pelisääntöjemme kautta.

**LISÄTIETOJA NIIN ISO 14001 - KUIN STF -OHJELMISTA VOIT LUKEA [KLIKKAAMALLA TÄSTÄ.](#)**

## Tervetuloa mukaan yhteiselle matkallemme!

