

LAADUKAS KOTITYÖPALVELU

Työvälineitä kotityöpalvelun laadun
arviointiin ja kehittämiseen



LAADUKAS KOTITYÖPALVELU

Työvälineitä kotityöpalvelun laadun
arviointiin ja kehittämiseen

Copyright © Jyväskylän Ammattikorkeakoulu

Tämän teoksen tekstin ja kuvien jäljentäminen painamalla, monistamalla, skannaamalla tai muilla tavoin ilman Kirjoittajien ja Tilaajan lupaa kielletään tekijänoikeuslain mukaisesti. Kirjan sisältö on huolellisesti tarkistettu. Tästä huolimatta virheet ovat aina mahdollisia. Tilaaja ja Kirjoittajat eivät vastaa mahdollisten virheiden vuoksi kuluttajalle tai kolmannelle mahdollisesti aiheutuvista välittömistä tai välillisistä vahingoista.

1. painos, tammikuu 2012

Kirjoittajat: Eila Partanen ja Kaisa Sulasalmi. Sivut 24-27: Erica Svärd

Kirjakonsepti: Serus Media Oy/ Personal Book
info@personalbook.fi
www.personalbook.fi

Jyväskylän Ammattikorkeakoulun julkaisuja 128
ISBN 978-951-830-210-3 (NID)
ISBN 978-951-830-211-0 (PDF)
ISSN 1456-2332

Saarijärven Offset Oy, 2012

SISÄLTÖ

CD-LEVYKKEEN SISÄLTÖ	4
LUKIJALLE	6
MITÄ KOTITYÖPALVELU ON?	8
PALVELUN LAATU ON MONEN TEKIJÄN SUMMA	12
Osaava, sitoutunut ja luotettava henkilöstö	13
Laadukasta palvelua odottavat asiakkaat	14
Paketoitu palvelu on helppo ostaa ja myydä	16
Valmis palvelupaketti syntyy osista	17
Ylläpitosiivouksen laadun arviointi	21
Palvelusopimus takaa laadun	22
Asiakaspalautteet tärkeässä roolissa	23
Palvelun hinta ratkaisee yrityksen kannattavuuden	24
Laadukas markkinointi	28
Verkostoista mahdollisuuksia	30
ARVIOI TOIMINTAASI, KEHITÄ YRITYSTÄSI	33
HANKKEET YRITYSTOIMINNAN KEHITTÄJINÄ	36
Jyväskylän ammattikorkeakoulu maakunnan kehittäjä	36
Palvelumix-hankkeesta työkaluja kotityöpalvelualan kehittämiseen	37
Palvelumix-kehittämishanke	38
Lähteet	40
Liite: Kotitalousvähennys	42

CD-LEVYKKEEN SISÄLTÖ

Asiakirjamallit

- Asiakaspalautelomakkeet
- Avainsopimus
- Palvelusopimus
- Vaitiolovelvollisuus- ja salassapitosopimus
- Valitus palvelun virheestä -lomake

Kotityöpalvelun kehittäminen

- Itsearviointimalli
- Laatukriteerit
- Kehityskeskustelun runko
- Perehdyttämisohjelma
- Palvelutuoteideat/Tuotteistaminen

Yrityskirja

- Malli oman yritystoiminnan kuvaamisesta





LUKIJALLE

Työ- ja elinkeinotoimiston mukaan kotityöpalveluiden kysyntä ja laatuvaatimukset kasvavat. Siksi tarvitaan laadukkaasti toimivia kotityöpalveluyrityksiä, jotka pystyvät vastaamaan kotien muuttuviin palvelutarpeisiin ja voivat tuottaa asiakkaiden tarpeita vastaavia palveluita. Yritysten laadukas toiminta tuo alalle näkyvyyttä ja merkittävyyttä sekä rakentaa alan positiivista imagoa.

Minkälainen on laadukas kotityöpalveluyritys? Mitä on laadukas palvelu? Kysymyksiin ei ole yksiselitteistä ja helppoa vastausta. Tässä julkaisussa käsitellään kotityöpalvelun laadun tekijöitä.

Kirja on tarkoitettu kotityöpalveluyrittäjille ja heidän henkilöstölleen. Kirjasta ja siihen liittyvästä CD-levykkeestä kotityöpalveluyritykset löytävät työvälineitä ja ideoita, joiden avulla voivat arvioida ja kehittää omaa yritystoimintaansa ja palvelunsa laatua. CD-levykkeellä olevaa aineistoa voi käyttää sellaisenaan tai sitä voi muokata omiin tarpeisiin sopivaksi.

Kotityöpalvelun ostoa harkitsevat kuluttajat voivat hyödyntää kirjaa kotityöpalveluyrityksen valinnassa ja tarpeisiinsa soveltuvan palvelukokonaisuuden suunnittelussa. Asiakas voi myös arvioida käyttämänsä kotityöpalvelun laatua kirjasta saamansa tiedon pohjalta. Näin hän on osaltaan kehittämässä käyttämänsä palveluyrityksen toimintaa.

Julkaisun aineisto pohjautuu Pienyrittäjyyden kehittäminen kotityöpalvelualalla (Palvelumix) -kehittämishankkeessa tehtyihin selvityksiin sekä kotityöpalvelualasta kirjoitettuun materiaaliin (käytetyt lähteet on mainittu sivuilla 40-41). Sisältöä havainnollistetaan kuvilla, kommentteilla ja tarinoilla.

Julkaisun on rahoittanut Keski-Suomen ELY-keskus, Euroopan maaseudun kehittämisen maatalousrahasto, ja se on kirjoitettu Jyväskylän ammattikorkeakoulun hallinnoimassa Pienyrittäjyyden kehittäminen kotityöpalvelualalla (Palvelumix) -kehittämishankkeessa. Hankkeesta on tarkemmin sivulla 37.

Kirjan alussa avataan kotityöpalvelun käsitettä. Seuraavassa luvussa paneudutaan kotityöpalvelun laadun tekijöihin, joista tarkastellaan erityisesti kotityöpalvelussa tarvittavaa osaamista, kotityöpalvelun tuotteistamista, palvelun hinnoittelua, markkinointia ja verkostoitumista. Sen jälkeen esitetään, miten yritystoimintaa voi kehittää oman itsearvioinnin kautta. Viimeisessä luvussa kuvataan Palvelumix-hanke. Tuotteistamisen yhteydessä on esimerkki ammattimaisen kotisiivouksen sisällöistä ja palveluun kuluvasta ajasta. Julkaisuun liittyvän CD-levyksen sisältö on esitetty sivulla 4.

MITÄ KOTITYÖPALVELU ON?

Kotityöpalvelu käsitteenä ei välttämättä kuvaa kattavasti kaikkia niitä palveluja, mitkä siihen voidaan sisällyttää. Koti-, tuki-, perus-, siivous- ja auttamis- palvelut saattavat palvelunimikkeinä olla tutumpia. Tämä voi johtua siitä, että lainsäädännössä, eri hallinnon alojen ohjeissa ja toimialaluokituksessa kotiin tarjottavat palvelut määritellään eri tavoin. Muun muassa sosiaalihuoltoasetus, tilastokeskuksen toimialaluokitus ja verohallinnon määrittelyt poikkeavat jonkin verran toisistaan.

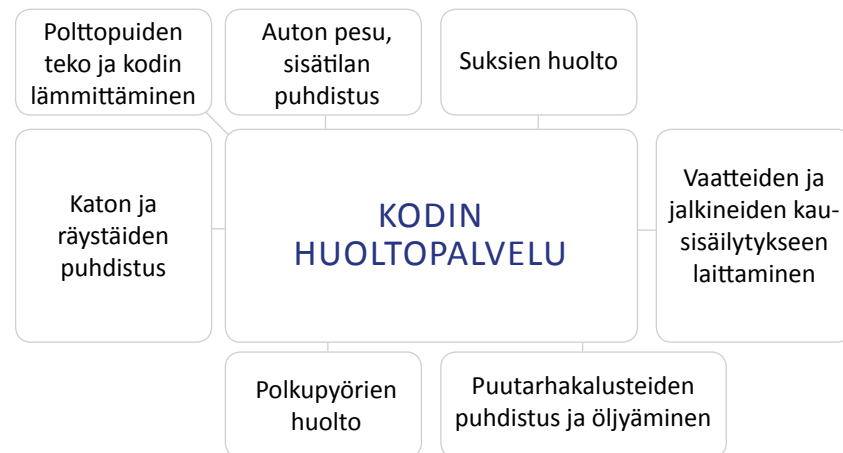
Sosiaalihuoltoasetuksen mukaan kotipalvelulla tarkoitetaan kaikkia niitä palveluita, joita kunnat tarjoavat avun tarpeessa oleville kansalaisilleen arkielämästä selviytymiseksi. Asetuksen mukaan kotipalvelu on ”Kodinhoitajan tai kotiavustajan antamaa kodissa tapahtuvaa yksilön ja perheen työapua, henkilökohtaista huolenpitoa ja tukemista sekä tukipalveluja, kuten aterian-, vaatehuolto-, kylvytys-, siivous-, kuljetus-, saattaja- sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluita.”



Tilastokeskuksen toimialaluokituksen mukaan ”Kotipalvelut muille kuin ikääntyneille ja vammaisille tarkoittavat henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon, lasten hoitoon ja muuhun tavanomaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista ja niissä avustamista sekä perheiden arjen tukemista.”

Verohallinnon ohjeessa ”Tavanomaista kotitaloustyötä on esimerkiksi ruoanlaitto, siivous, pyykinpesu, silitys ja muu vaatteiden huolto. Vähennykseen oikeuttavaan kotitaloustyöhön kuuluu myös piha-alueen ja puutarhanhoito kuten nurmikon ja pensasaidan leikkaus, pihapuiden kaato, puiden hakkuu, piha-alueen auraus sekä muu pihan puhtaana pito. Myös huonekalujen kokoamispalvelusta ja sälekaihtimien asennuksesta aiheutuvat kustannukset oikeuttavat vähennykseen, jos kokoaminen tapahtuu asiakkaan kotona. Myös kaupassa käynnin, asioinnin ja lemmikin ulkoiluttamisen voidaan katsoa kuuluvan tavanomaiseen kotitaloustyöhön, jos se on osa muuta, laajempaa vähennykseen oikeuttavaa työtä, vaikka työ ei sananmukaisesti tapahdukaan verovelvollisen kotona.”

Tässä julkaisussa kotityöpalvelulla tarkoitetaan ihmisen ja kodin normaalin arjen palveluja, joiden tuottaminen ei edellytä terveydenhuoltoalan ammattikoulutusta. Kotityöpalvelun työympäristönä on koti. Palvelun hankkimisesta päättävät kodin asukkaat tai heidän omaisensa. Seuraavissa kuvioissa on esimerkkejä palveluista, joita voi sisältyä kotityöpalveluun, mutta joista kaikista ei ole mahdollista saada kotitalousvähennystä. Kotitalousvähennyksestä lisätietoa sivulla 42.





PALVELUN LAATU ON MONEN TEKIJÄN SUMMA

On itsestään selvää, että kehitys- ja kasvuhaluiset kotityöpalveluyritykset pyrkivät laadukkaaseen toimintaan niin yritystoiminnassa kuin palvelun tuottamisessa. Laadukas toiminta voi kuitenkin tarkoittaa eri asioita. Muutaman kotityöpalveluyrityksen internet-kotisivuilla viestitään yrityksen laadukkuutta muun muassa maininnoilla ”luotettava ja ammattitaitoinen”, ”laadukas ja hyvin hoidettu palveluyritys”, ”tuotamme palvelua laadukkaasti”, ”tavoitteena laatu, ripeys ja asiakastyytyväisyys”, ”meillä on laatukäsikirja”, ”luotettava vaihtoehto laadukkaasta siivouksesta”. Myös kuluttajat arvioivat laatua omien näkemystensä mukaisesti. Joillekin laatua on luotettava toiminta, joku arvostaa ammattitaitoista työskentelyä tai nopeaa palvelun saatavuutta. Jollekin kuluttajalle taas on tärkeää, että palvelu tehdään sopimuksen mukaisesti ja pysytään sovitussa aikataulussa.



Palvelumix-hankkeessa laadittu kotityöpalvelun laatukriteeristö auttaa arvioimaan kotityöpalvelun laatua yhteisen kriteeristön mukaisesti. Kriteerit konkretisoivat kotityöpalvelun laatuun vaikuttavia tekijöitä. Ne käsittelevät yrityksen johtamista, henkilöstöä, palvelutuotetta, toimintaa ja verkostoja. Laatukriteerit toimivat osaltaan laadukkaana palvelun tarkistuslistana. Kriteerit ovat luettavissa CD-levykkeellä.

Seuraavassa tarkastellaan muutamaa kotityöpalvelun laatukriteereistä poimitua tekijää, jotka on koettu Palvelumix-hankkeessa tärkeiksi kotityöpalveluyritysten kehittämiskohteiksi.

Osaava, sitoutunut ja luotettava henkilöstö

Henkilöstö on yrityksen keskeinen voimavara, joka luo toiminnallaan mielikuvaa palvelun laadusta ja yrityksen toiminnasta. Lähtökohtana on, että yrittäjä ja työntekijät ovat ammattitaitoisia ja kehityshaluisia.

Kotityöpalvelussa tarvittavaa osaamista on yrittäjä-, palvelutuote- ja asiakaspalveluosaaminen. Yrittäjäosaamiseen kuuluu toimialan ja siihen liittyvän lainsäädännön tuntemus sekä näkemys alalla tarvittavasta ammatillisesta osaamisesta. Kannattava toiminta edellyttää hyvää liiketoimintaosaamista. Tarvittava palvelutuoteosaaminen määräytyy sen mukaan, mitä palvelutuotteita yritys tarjoaa. Palvelutuote voi edellyttää ammatillista osaamista muun muassa kodin ylläpidossa, ruokahuollossa, asiointissa ja asiakkaan avustamisessa, pihan hoidossa tai tietotekniikassa ja kulttuuripalvelujen tuntemisessa. Asiakaspalveluosaamisessa korostuvat asiakkaan kohtaaminen ja hänen tarpeidensa tunnistaminen. Asiakaspalveluosaamista, oikeaa asennetta ja tilannetajua tarvitaan erityisesti silloin, kun toimitaan sosiaalisesti vaativien asiakkaiden kanssa. Asiakkaan kodissa työskentely ylipäätyään edellyttää ammattitaitoisen työskentelyn lisäksi vastuullisuutta sekä lojaalisuutta asiakasta kohtaan. Palvelutoimijan on sovellettava tietojään ja taitojaan muutuvassa työympäristössä sekä sopeuduttava nopeasti erilaisiin palvelutilanteisiin.

Yksinyrittäjällä on vastuu niin yrityksen johtamisesta kuin palvelun tuottamisestakin. Yksinyrittäjän pitää hallita sekä liiketoimintaosaaminen että palvelutuotteidensa edellyttämä ammatillinen osaaminen. Yksinyrittäjän laaja palvelutuotetarjonta on tarpeen erityisesti maaseudulla, koska alan toimijoita ei ole kovin paljon, eikä erikoistumiseen ole mahdollisuutta. Tämä edellyttää palvelun tuottajalta monipuolista ammatillista osaamista kodin eri toissa.

Työnantajayrityksessä yrittäjällä tulee olla hyvät johtamis- ja esimiestaidot. Toimitusjohtaja voi keskittyä liiketoimintaan ja työntekijät laadukkaana palvelun tuottamiseen. Henkilökunnan osaaminen voi mahdollisesti vielä eriytyä eri palvelutuotteiden toteuttamiseen. Muutaman työntekijän yrityksessä myös toimitusjohtaja jalkautuu jonkin verran tekemään varsinaista palvelutyötä.

Kotityöpalvelussa toimivat voivat kehittää osaamistaan kouluttautumalla, alan työtä tekemällä ja verkostoissa toimimalla. Alalle sopivaa koulutusta tarjotaan niin korkeakouluissa kuin ammatillisessa koulutuksessa. Helsingin yliopistossa voi opiskella kuluttajaekonomiaan liittyviä asioita. Ammatikorkeakoulun matkailu-, ravitsemis- ja talousalan, sosiaali- ja terveysalan sekä liiketalouden ja hallinnon alan koulutusohjelmissa voi opiskella muun muassa esimies- ja yrittäjäosaamista. Ammatillisista perustutkinnoista, erityisesti kotityö- ja puhdistuspalvelujen perustutkinto, kartuttaa ammatillista osaamista. Kotityöpalvelujen ammattitutkinto vahvistaa monipuolisesti kotityöpalvelun tuottamisessa tarvittavaa osaamista. Myös ELY-keskukset ja yrittäjäjärjestöt tarjoavat yritystoimintaan liittyvää koulutusta.

Kotityöpalveluyrittäjän tulee huolehtia siitä, että henkilöstöllä on tarvittava osaaminen tuottaa palvelua yrityksen arvojen ja tavoitteiden mukaisesti. Niin yksinyrittäjien kuin työnantajayritysten kannattaa panostaa koulutukseen. Hyvä, ajantasainen osaaminen parantaa myös henkilöstön työhyvinvointia. Yrittäjän on hyvä huolehtia siitä, että henkilöstön osaaminen tulee näkyväksi myös kuluttajille.

Henkilöstön koulutus vahvistaa näkemystä osaamisesta ja luottamuksesta. Jo ensimmäisessä tapaamisessa voi vaikuttaa luottamukseen asiantuntevalla palvelun myynnillä ja kertomalla, kuka tulee tekemään palvelua kotireviirilleni. Asiantuntevasti tehty palvelu ylläpitää luottamusta. Luottamus on ehdoton laadun tae.

Kotityöpalvelun asiakas

Laadukasta palvelua odottavat asiakkaat

Ketkä ovat kotityöpalvelun asiakkaita?

Kotityöpalvelujen ostajina on totuttu pitämään ikääntyneitä, yli 75-vuotiaita henkilöitä. Palvelun ostajana voi olla ikääntynyt henkilö itse tai hänen omaisensa. Arkielämän tiukka työtahti tuo kuitenkin myös monille muille kuin ikääntyneille tarpeita kotityöpalvelun hankkimiseen.

Hoitovapaan jälkeen kotisiivouksen ulkoistaminen helpotti perheen yhteisen ajan, kotityön ja työn yhteensovittamista. Voin hyödyntää kotitalousvähennystä, ja olen omalta osaltani tukemassa paikallisen kotityöpalveluyrityksen toimintaa.

Kotityöpalvelun asiakas



Työhön liittyvä matkustaminen ja työskentely ulkopaikkakunnalla tai ulkomailla ovat omalta osaltaan vaikuttamassa siihen, että kodin töihin jää entistä vähemmän aikaa. Niukka vapaa-aika halutaan käyttää muuhun kuin arjen kotitöihin. Näin myös lapsiperheet sekä nuoret ja keski-ikäiset ovat kotityöpalvelujen potentiaalisia käyttäjiä.

Tämän päivän nuoret ovat tottuneet ostamaan kodin ulkopuolisia palveluja. Heille on luonnollista hankkia kotiinsa vieras henkilö tekemään kotitöitä. Enää ei ajatella, että kodissa ollaan laiskoja, kun ei viitsitä tehdä kotitaloustöitä perheen voimin. Työ annetaan ammattilaisten tehtäväksi ja säästynyt aika käytetään muuhun toimintaan. Tämä tuo mukavuutta ja hyvää oloa elämään.

Seuraava tarina voisi hyvinkin olla totta.

Mies avaa kotiovensa ja nappaa lattialla lojuvan sanomalehden kainaloonsa. Hän riisuu kenkensä, laskee työsalikkunsa eteisen tuolille ja kävelee olohuoneeseen löysäten samalla solmiotaan. Sanomalehti lentää sohvapöydälle ja mies lysähtää sohvalle. Työpäivä on viimein ohi. Vatsa kurnii ja jääkaappi on tyhjä. Seuraava palaveri on huomenna, siihen pitää valmistautua. Yhtään kauluspaitaa ei ole puhtaana saati silitettynä. Mies ottaa käteensä lehden. Ensi viikolla alkavat jääkiekon SM-liigan aloituspelit jäävät näkemättä työmatkan takia.

Mainos kotityöpalvelusta kiinnittää miehen huomion. Erityisesti kiinnostaa palvelupaketti, joka sisältää vaatehuollon, kaupassa käynnin ja ruoanlaiton. Mies aukaisee pöydällä olevan tietokoneen.

Hän kirjoittaa mainoksessa olleen internet-osoitteen tutkiakseen tarkemmin palvelupakettia ja yrittäjän referenssejä. Kysymyksiä syntyy samaan tahtiin kuin pisaroita putoilee ikkunalaudalle. Milloin palvelun saisi? Tulevatko kotiin, kun olen poissa? Miten pääsevät sisälle? Mitä hintaan sisältyy? Kilometrikorvaukset? Maksaako iltatyö enemmän kuin päivällä? Paljonko pelkkä paitojen siiltäminen maksaisi? Entä siivousaineet ja -välineet? Kuuluvatko ne hintaan? Mistä tiedän, että yrityksen toiminta on laadukasta ja luotettavaa? Mies ottaa kännykän taskustaan ja tallentaa internet-sivuilla olevan puhelinnumeron. Hän päättää soittaa huomenna ja kysyä tarkemmin palveluista. Hän harmittelee itseksensä, kun internet-sivuilla on niin vähän tietoa palvelujen sisällöstä.

Yrittäjä, joka viestii palvelutuotteistaan ja yritystoiminnastaan kuluttajaa tyydyttävällä tavalla, saanee edellä mainitun henkilön asiakkaakseen.

Paketoitu palvelu on helppo ostaa ja myydä

Kotityöpalvelun myyntiä ja ostamista helpottaa, jos palvelu on tuotteistettu. Tuotteistettaessa palvelu määritellään, kenties vakioidaan ja konkretisoidaan. Palvelulle tulee nimi, sisältö ja käyttötarkoitus, ja se on suunnattu valitulle asiakasryhmälle. Tuotteistaminen auttaa yrittäjää kehittämään toimintaansa ammattimaisempaan suuntaan. Myös palvelun kannattava tuotanto varmistuu. Tuotteistamisen kautta lisätään avoimuutta ja luottamusta asiakkaan ja palveluntuottajan välillä. Palvelutuotteen standardipaketista voidaan nopeasti ja helposti räätälöidä asiakkaan tarvitsema kokonaisuus. Selkeästi tuotteistettu palvelu saattaa herättää myös asiakkaalle uusia palvelutarpeita.

Palvelun tuotteistaminen antaa yrittäjälle mahdollisuuden toiminnan kehittämiseen. Tuotteistamisessa joutuu analysoimaan palvelutuotetta ja niihin liittyviä tehtäviä oman asiakaskunnan tarpeiden mukaisesti. Tuotteistaminen panee myös arvioimaan, onko yrityksessä riittävää osaamista, tekniikkaa tai aikaa asiakkaan tarpeita vastaavan palvelun tuottamiseen. Palvelun tuotteistaminen vaatii panostusta, mutta investointi ei varmasti mene hukkaan.

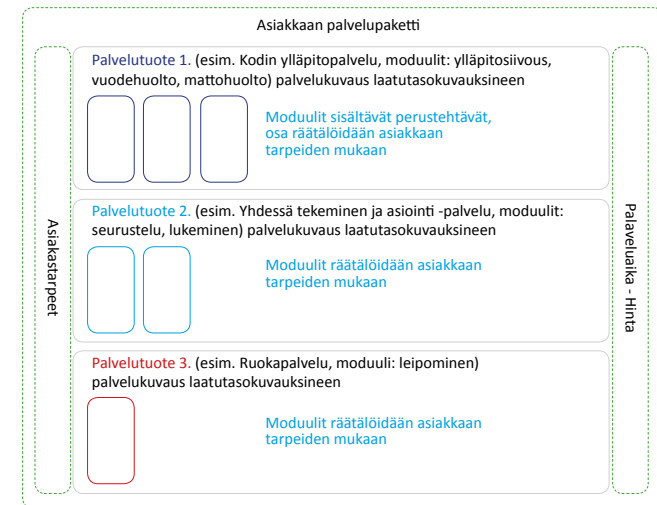
Tuotteistaminen helpottaa asiakkaan ymmärrystä palvelun sisällöstä. Kuluttaja voi jo ennalta arvioida mahdollisimman hyvin, millaista ja minkähintaista palvelua hän saa. Tuotteistaminen voi myös pudottaa jonkun kilpailijan pois asiakkaan vaihtoehdoista, jos kilpailija ei pysty tarjoamaan yhtä hyvin asiakkaan tarpeita vastaavaa kokonaisuutta. Näin tuotteistamalla parannetaan myös yrityksen kilpailukykyä. Toisaalta kuluttajalle saattaa olla yhdentekevää, mikä on palvelun nimi ja sisältö, kunhan palvelu vastaa hänen tarpeitaan. Tällöinkin palvelun sopimista edesauttaa tuotteistettu palvelu.

Kotityöpalvelun tuotteistamisessa on oleellista miettiä, mitä palveluja yrityksellä on mahdollisuus tarjota, ja millaisille asiakkaille palvelu halutaan tuottaa. Tuotteistettu kotityöpalvelu on yksi osoitus laadukkaasta palvelusta. Palvelutuotteita voivat olla esimerkiksi kodin ylläpitopalvelu, auttaminen, asiointi ja yhdessäolopalvelu, ruokapalvelu, pihatyöpalvelu tai kodin huoltopalvelu. Katso sivuilla 10 ja 11 olevat kuvat.

Valmis palvelupaketti syntyy osista

Kun palvelutuote on kuvattu kirjallisesti, se on esitettävissä vaivattomasti asiakkaalle. Asiakkaan on helppo päättää, minkälaisen palvelupaketin hän itselleen hankkii.

Kuvassa on esimerkki yhdestä asiakkaan tarpeiden mukaan rakennetusta palvelupaketista.



Palvelumix-hankkeessa keväällä 2010 tehdyssä kotityöpalveluyrittäjien haastatteluissa tuli esille, että yritysten tarjoamat pääasialliset palvelut olivat kotisiivous sekä auttamis- ja asiointipalvelut. Muita palveluita olivat muun muassa ruoanvalmistus, leipominen sekä pihanhoito. Palveluja ei juuri suunnattu tietylle asiakasryhmälle, vaan töitä tehtiin mahdollisuuksien mukaan kaikille halukkaille. Yrittäjä pyrki täyttämään asiakkaidensa toiveet palvelua räätälöimällä.

Kotisiivous näyttää olevan myös oleellinen palvelutuote, kun tarkastelee kotityöpalveluyritysten internet-sivuilla esiteltyä palvelutarjontaa. Kotisiivoukseen liittyvistä palveluista käytetään nimikkeitä: viikkosiivous, suursiivous, ylläpitosiivous, pienet siivoukset, ikkunan pesu ja saunan pesu. Sivustoilla ei juuri tarkemmin kerrota, mitä työtehtäviä eri palvelut sisältävät.

Seuraavassa kuvataan tarkemmin palvelutuotetta, jonka kuluttajat tunnistavat ehkä paremmin viikkosiivouksena. Tässä esimerkissä ”viikkosiivousta” on laajennettu ja moduloitu. Koko tuote on nimetty ”Kodin ylläpitopalveluksi”. Tuote koostuu seuraavista moduuleista: ylläpitosiivous, perussiivous, vuodehuolto, mattohuolto, tekstiilien pesu ja jälkikäsittely, saunatilojen puhdistus, kodin koneiden ja laitteiden puhdistus sekä puhtaanapidon neuvonta ja opastus. Jokaiseen moduuliin sisältyy erilaisia työtehtäviä. Palvelutuote on helposti räätälöitävissä eri asiakkaille, koska ylläpidon eri moduuleille on määritetty sisältö sekä arvioitu käytettävä aika. Näin muotoutuvat myös perusteet palvelun hinnalle.

Seuraavassa esitetään esimerkinomaisesti, mitä työtehtäviä eri moduuleihin voi sisällyttää. Nämä vaihtelevat tietenkin eri palveluntuottajilla. Osa tehtävästä voi olla vakiotehtäviä ja osa räätälöidään asiakkaan tarpeiden mukaan. Kodin ylläpitopalvelun kaikkien moduulien palvelukuvausesimerkit ovat CD-levykkeellä.



Ylläpitosiivouksen sisältö

Kuivat tilat (eteistilat, makuuhuoneet, oleskelutilat, keittiö, kodinhoitohuone, vaatehuone)

- roska-astoiden tyhjennys ja puhdistus tarvittaessa
- tekstiilipintaisten kalusteiden ja koristetyynyjen imurointi käyttöalueelta
- mattojen (myös alapuoli osittain), lattialistojen ja lattioiden imurointi
- kalusteiden tasopintojen (ulottuvuuskorkeus) nihkeäpyyhintä
- peilien ja ovilasien nihkeäpyyhintä
- pikkuesineiden kuivapuhdistus tai nihkeäpyyhintä
- likaantuneiden kosketuspintojen kosteapyyhintä ovista, ovenpielistä, kovista tuoleista sekä kaapistojen ovista
- keittiössä koneiden ulkopintojen ja kaapistojen välitilan kosteapyyhintä
- pesualtaiden pesu/kosteapyyhintä ja niiden ympäristön kosteapyyhintä
- valokatkaisijoiden ja ovenkahvojen nihkeä- tai kosteapyyhintä
- porraskaiteiden kosteapyyhintä
- lattioiden ja lattialistojen kosteapyyhintä (matot taiteltuna lattialla)
- yleisilmeen tarkastaminen ja puhtaustason arviointi

Kosteat tilat (wc, pesuhuone, kylpyhuone)

- roska-astoiden tyhjennys ja puhdistus tarvittaessa
- wc- ja pesualtaiden pesu
- suihkukalusteiden pesu ja suihkuympäristön seinien kosteapyyhintä tai pesu käsivälinein
- peilien nihkeäpyyhintä
- pesualtaiden taustaseinän ja pesualtaiden ympäristön kosteapyyhintä
- wc-altaiden taustaseinän (kosketuskohdalta) kosteapyyhintä
- valokatkaisijoiden ja ovenkahvojen nihkeä- tai kosteapyyhintä
- lattian kosteapyyhintä tai pesu
- yleisilmeen tarkastaminen ja puhtaustason arviointi

Ylläpitosiivoukseen kuluva aika

Palvelumix-hankkeessa tehdyn kotisiivouksen työmäärämitoituksen sekä kolmessa kodissa tehdyn siivouksen ajankäytön testauksen perusteella edellä esitettyjen ylläpitosiivoustehtävien tekemiseen kuluu keskimäärin aikaa noin 1 min/neliö (=ylläpitosiivousaika). Aikaan ei ole laskettu esimerkiksi mattojen ulosvientiä ja tuulettamista, vuodehuoltoa, tavaroiden siirtelyä ja järjestelyä, astioiden pesua, keittiön koneiden sisäosien puhdistusta eikä löylyhuoneen puhdistusta. Ylläpitosiivousaikaan (1min/neliö) pitää laskea lisäksi apuaika, joka tarkoittaa aikaa, kun kuljetaan tilasta ja kerroksesta toiseen tai kun valmistellaan ja puhdistetaan työvälineitä. Apuaika määritellään jokaiseen kohteeseen erikseen. Se voi olla esimerkiksi 10–20 % koko ylläpitosiivousajasta. Kotisiivouksen käytettävä aika pidentyy myös silloin, jos tilassa on runsaasti likaa tai runsas kalustus tai palvelun tekijä joutuu siivotessaan siirtelemään paljon kalusteita ja tavaroita.

Seuraavassa on pari esimerkkiä 120-neliöisen kodin ylläpitosiivoukseen kuluva ajasta:

Esimerkki 1

kolmessa kerroksessa oleva omakotitalokohde (120 m²), runsas kalustus, paljon tavaroita ja siirreltävää, lemmikkieläimenä koira

ylläpitosiivousaika (ysa) (1min/neliö)	120 min
apuaika noin 20 % ysa:sta	30 min
lemmikkieläin, yms. likaantumiseen vaikuttava, noin 20 % ysa:sta	30 min
runsa kalustus ja paljon tavaroiden siirtelyä, noin 50 % ysa:sta	60 min
yhteensä 230 min, 4h	

Esimerkki 2

kuten edellä, mutta, väljä kalustus, asiakas on nostellut tavarat pois lattialta, tavaroita ei tarvitse juurikaan siirrellä

ylläpitosiivousaika (1 min/neliö)	120 min
apuaika noin 20 % ysa:sta	30 min
tavaroiden siirtely noin 25 % ysa:sta	30 min
yhteensä 180 min, 3 h	

Jos palvelun sopimustuntihinta on esimerkiksi 35 €/h (sis. alv), niin palvelun hinnaksi tulee ensimmäisessä kodissa 140 euroa ja toisessa kodissa 105 euroa. Palvelu on kotitalousvähennykseen oikeuttavaa.

Ylläpitosiivouksen laadun arviointi

Palvelutuotekuvaukseen voi liittää tietoa myös siitä, miten tuotetun palvelun laatua arvioidaan. Kotisiivouksessa hyvä laatu saadaan aikaan puhtailla, ammattimaisilla välineillä ja siivousaineilla sekä loogisella ja teknisesti oikealla työskentelyllä. Laatu näkyy myös palvelun tuottajien pukeutumisessa, käytäytymisessä sekä tavassa kohdata asiakas.

Asiakas arvioi ylläpitosiivouksen laatua pääasiassa aistinvaraisesti, useimmiten visuaalisesti, mutta myös hajun ja tunnun perusteella. Oleellista on, että koettu laatu vastaa odotettua laatua. Palvelusopimuksessa on hyvä sopia siitä, minkälaista laatua asiakas haluaa. Asiakkaalle hyvää mieltä tuo odotustason pienikin ylittyminen. Asiakkaan pöydälle voidaan esimerkiksi jättää hyvää nimipäivää toivottava kortti tai maininta ylimääräisesti tehdystä yläpölyjen puhdistamisesta.

Kun tulen kotiin, aistin järjestyksen ja puhtauden. Ah, sitä puhtaasta kodin tuoksua! Tällaisina hetkinä keitän kahvit, istahdan sohvalle ja nautin kodin puhtaudesta.

Kotityöpalvelun asiakas





Palvelusopimus takaa laadun

Kuluttajan ja asiakkaan välisen yhteisen näkemyksen aikaansaamiseksi ja luotettavan toiminnan varmistamiseksi on oleellista sopia tuotettavasta palvelusta kirjallisesti.

Sopimusta neuvoteltaessa asiakkaan on hyvä tarkistaa, mitä kaikkea palvelun hintaan sisältyy. Kilometrikorvausten osalta sopimuksessa voidaan mainita kilometriraja, jonka ylittyttyä matkakustannukset veloitetaan asiakkaalta. Matkakustannukset voivat sisältää myös matkaan kuluvan ajan. Yrittäjä saattaa veloittaa kustannukset omien työvälineidensä ja siivousaineidensa käytöstä.

Palvelun suorittamisen ajankohta tulee sopia selkeästi sopimuksessa. Ajan kohta voi vaikuttaa palvelun hintaan. Alkuvuodesta hinta voi olla alhaisempi kuin loppuvuodesta. Saman yrittäjän eri palveluillakin voi olla hintaeroja. Esimerkiksi ikkunanpesun, asiointiavun ja ylläpitosiivouksen hinnat ovat erisuuruiset.

Lisäksi kannattaa selvittää mitä palveluun kuuluu ja mitä ei. Samanniminen palvelu voi sisältää eri kotityöpalveluyrittäjillä erilaisia töitä. Yrittäjän tarjoamiin palveluihin kannattaa siis tutustua ennen sopimuksen tekemistä. Samalla voi miettiä, mitä palvelulta erityisesti toivotaan.

Palvelusopimusta on hyvä päivittää ajoittain, koska asiakkaan tarpeet voivat muuttua, ja yrittäjälle voi tulla uusia palveluita. Perheen koko muuttuu lasten muuttaessa kotoa pois. Yrittäjä tarjoaa asiointiapua tai pihanhoitoa entisten palveluidensa lisäksi tai jonkin palvelunsa tilalle. Ajan muuttuessa ihmisille syntyy uusia tarpeita. Tämän myötä kehittyy uusia palveluideoita.

Palvelusopimuksessa määritellään sopimuksen voimassaoloaika sekä irtisanomissäännöt asiakkaan ja palveluntuottajan puolelta. Sopimuksessa sovitaan kuinka toimitaan, jos jompikumpi osapuoli rikkoo sopimusta.

Yrittäjän ja asiakkaan on hyvä tehdä palvelusopimuksen yhteydessä avainsopimus. Sillä varmistetaan, että yrittäjä on saanut asiakkaan avaimen käyttöönsä. Samalla sopimuksella kuitataan avaimen luovutus takaisin asiakkaalle, kun palvelusopimus päättyy. Palvelusopimukseen on hyvä liittää myös vaitiolo- ja salassapitosopimus.

CD-levykkeellä on malli palvelusopimuksesta, avainsopimuksesta sekä vaitiolosopimuksesta.

Asiakaspalautteet tärkeässä roolissa

Palvelun tuottajat saavat asiakaspalautteiden kautta tietoa asiakkaidensa kokemasta palvelun laadusta. Saadun informaation pohjalta yrittäjä voi kehittää palveluitaan ja työskentelytapojaan. Palaute auttaa näkemään vastaavtko palvelutuotteet asiakkaan tarpeita ja ovatko asiakkaiden odotukset linjassa palvelun laadun kanssa. Myös pitkäaikaiselta asiakkaalta on hyvä ajoittain tiedustella, millaisena hän kokee yrityksen palvelun ja vastaako se hänen tarpeitaan.

Olemme käyttäneet saman yrittäjän palveluja jo muutaman vuoden ajan. Voisi olla paikallaan istua alas ja katsoa, miten palvelu vastaa tarpeitamme. Onko nyt käytetty aika sopiva, vai pitäisikö olla jotain muuta.

Kotityöpalvelun asiakas

Kotityöpalveluyrittäjien haastatteluista kävi ilmi, että asiakkaat antavat positiivisen ja kehittämistä vaativan palautteen eri tavoin. Positiivinen palaute kerrotaan helposti suullisesti heti työn valmistuttua. Kehittämistä edellyttävä palaute lähetetään puolestaan sähköpostitse tai tekstiviestillä. Positiivinen palaute kertoo, että työ on tehty oikein ja palvelu vastaa asiakkaan tarpeita. Sen saaminen lisää työmotivaatiota ja tuo työntekijälle varmuutta oman työn tekemiseen. Kehittämistä vaativaa palautetta saataessa pitää tutkia, mistä se johtuu. Vastaako tarjottu tuote asiakkaan tarpeita? Pitäisikö työn toteutuksessa muuttaa jotakin? Näin palaute kehittää työskentelyä ja parantaa työn tulosta.

Asiakaspalautteen keräämisen tulee olla tavoitteellista ja suunniteltua. Asiakkaita voi motivoida täyttämään palautelomakkeen esimerkiksi tuotearvonnalla. Palautteiden käsittely on tehtävä suunnitelmallisesti ja tehdyt toimenpiteet on hyvä dokumentoida. Työntekijöitä on hyvä tiedottaa palautteiden tuloksista ja niiden myötä tulleista muutoksista. Asiakkaiden lisäksi myös työntekijöiltä tulisi kerätä säännöllisin ajoin palautetta yrityksen toimintavoista.

Asiakaspalautemalleja on CD-levykkeellä. Palautelomakkeita on suunniteltu eri asiakasryhmille. Lähtökohtana on, että lomake on helppo ja nopea täyttää. Näin vastausprosentti saadaan mahdollisimman korkeaksi. Palautelomakkeen voi jättää asiakkaan täytettäväksi palvelukäynnin yhteydessä tai sen voi täyttää yhdessä asiakkaan kanssa. Lomake voidaan myös postittaa asiakkaalle. CD-levykkeellä on myös asiakirjamalli reklamaation tekemiseen.

Palvelun hinta ratkaisee yrityksen kannattavuuden

Moni kotityöpalveluyrittäjä ryhtyy yrittäjäksi, koska haluaa työllistää itsensä. Joillakin tärkeä motiivi on palava halu auttaa toisia. Kotityöpalveluyrittäjäksi ryhtymisen kynnyks on suhteellisen matala. Yrityksen perustaminen ei edellytä kohtuuttoman suuria alkuinvestointeja. Hyvä alkumarkkinointi kartuttaa aloittavalle yritykselle riittävän asiakaskunnan. Yrittäjiksi lähtevillä on usein hyvä ammatillinen osaaminen, mutta liiketoimintaosaamisessa on monesti kehitettävää. Liiketoimintaosaamisen puute voi näkyä palvelutuotteen selkiytymättömyytenä, palvelun alihinnitteluna tai jopa työuupumuksena, jos aikataulutus ei toimi.

Yrityksen aloittamisvaiheessa laaditaan liiketoimintasuunnitelma, mikä ohjaa kannattavaan liiketoimintaan. Yrittäjän onkin syytä pitää huolta siitä, että suunnitelma ei jää pölyttymään. Suunnitelman vuosittainen päivittäminen panee yrittäjän arvioimaan myös toiminnan kannattavuutta.



Kotityöpalvelu hinnoitellaan useimmiten tuntihintana. Palvelun tuottajat ilmoittavat räätälöivänsä palvelun asiakkaan tarpeiden mukaisesti, joten hintaan sisältyvä työ vaihtelee. Jyväskyläläisten hyvinvointialan yritysten ilmoittama kotisiivouksen tuntihinta oli internet-markkinapaikka Klemmarin sivuilla (www.klemmari.org) keskimäärin 25–30 euroa (syksy 2011). Jotkut yrityksistä ilmoittavat laskuttavansa matkakulut, toisilla matkat sisältyvät palvelun tuntihintaan.

Palvelun tuottajalla pitää olla mahdollisuus hinnoitella palvelunsa kannattavan liiketoiminnan mukaisesti. Kotityöpalveluyrittäjyydellä ei ole pitkiä perinteitä. Sen vuoksi hinnoittelu ei ole vielä vakiintunut. Hinnoittelu on kuitenkin kannattavan liiketoiminnan perusasioita.

Seuraavassa avataan lukijalle, miten liiketoimintalähtöinen kotityöpalvelun hinta muodostuu, mikä on hinnoittelun kustannusrakenne ja miten kuluttaja voi vertailla palveluntuottajan hintoja. Esimerkkinä käytetään kotisiivouksen hinnoittelua.

Perushinnoittelun voi miettiä katetuottoajatteluun pohjautuen. Se soveltuu lyhyen aikavälin tulossuunnitteluun. Katetuottoajattelussa kustannukset jaetaan muuttuviin ja kiinteisiin. Hinnoittelun havainnollistamiseksi seuraavaksi käydään yksityiskohtaisesti läpi muuttuvat ja kiinteät kustannukset sekä kustannusrakenne.

Muuttuviin kustannuksiin lasketaan muun muassa siivoustarvikkeet, siivousaineet, siivouspyykin pesu ja työvaatteiden huolto sekä autosta aiheutuneet polttoainekustannukset. Kiinteisiin kustannuksiin on sisällytetty muun muassa palkkakulut, puhelin, tietoliikenne, vakuutukset, markkinointi, toimitilat ja hallinto. Hallintokuluissa on otettava huomioon, että yrittäjällä menee aikaa hallinnollisiin töihin eli hän ei pysty tekemään koko työaikaansa asiakastyötä. Hallinnolla tarkoitetaan laskutuksen hoitamista, laskujen maksamista, tarjousten tekemistä, markkinointia ynnä muita talouteen ja asiakashankintaan liittyviä asioita.

Alla on avattu esimerkin kautta, mistä osista kotisiivouksen tuntihinta koostuu. Kustannusten muodostumista on arvioitu kotityöpalveluyrittäjien kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta, mutta jokainen yrittäjä pohtii niitä kuitenkin omista lähtökohdistaan. Esimerkilaskelmassa kuukausityötunneiksi on otettu 170 tuntia. Peruspalkaksi on otettu alan yleinen palkkataso ja palkkakustannuksiin on sisällytetty sosiaalikustannukset. Hinnoitteluesimerkissä on otettu oletukseksi, että yrittäjällä menee palkkakuluista noin 20 prosenttia hallintoon. Näihin kuluihin sisältyvät myös asiakashuollon kustannukset.

Esimerkki tuntihinnan muodostumisesta

Muuttuvat kustannukset:

Siivoustarvikkeet	0,15
Siivousaineet	0,20
Polttoaineet	5,00
Siivouspyykinpesu	0,50
Työvaatteiden huolto	0,50
Muuttuvat yhteensä	6,35

Kiinteät kustannukset:

Palkkakulut	14,25
Puhelinkulut	0,20
Tietoliikenne	0,20
Toimistotarvikkeet	0,20
Vakuutusmaksut	0,30
Vastuuvakuutus	0,10
Markkinointi	0,10
Toimitilat	1,20
Kirjanpito	0,90
Työasu	0,05
Työkoneet	0,05
Tietokone	0,07
Huolto	0,05
Hallinnon palkkakulut	2,85
Kiinteät yhteensä	20,97
Kaikki yhteensä	27,32
Tuntihinta sis. alv	33,60

Kuten laskelmasta nähdään, pienetkin kustannukset on huomioitava työn hinnoittelussa. Esimerkilaskelman mukaan kannattava hinnoittelu edellyttää 33–34 euron tuntihintaa. Hintaan on kuitenkin vielä tarpeen lisätä voittolisä yrityksen tulostavoitesuunnitelman mukaisesti.

Kun kotityöpalvelut hinnoitellaan selkeästi ja hinnoitteluperusteet on purettu auki, voi palvelun ostaja vertailla hintoja ja tarvittaessa myös kilpailuttaa ostamiaan palveluja. Myös tuotteistamisen ansioista palvelukokonaisuudelle pystytään antamaan helpommin ennalta säädetty hinta. Tuotteistamisen taustalla on yleensä tavoite vähentää hinnan merkitystä kilpailukeinona. Toisaalta erilaistamalla palvelujaan yrittäjällä on mahdollisuus luoda perusteita korkeammalle hinnalle.

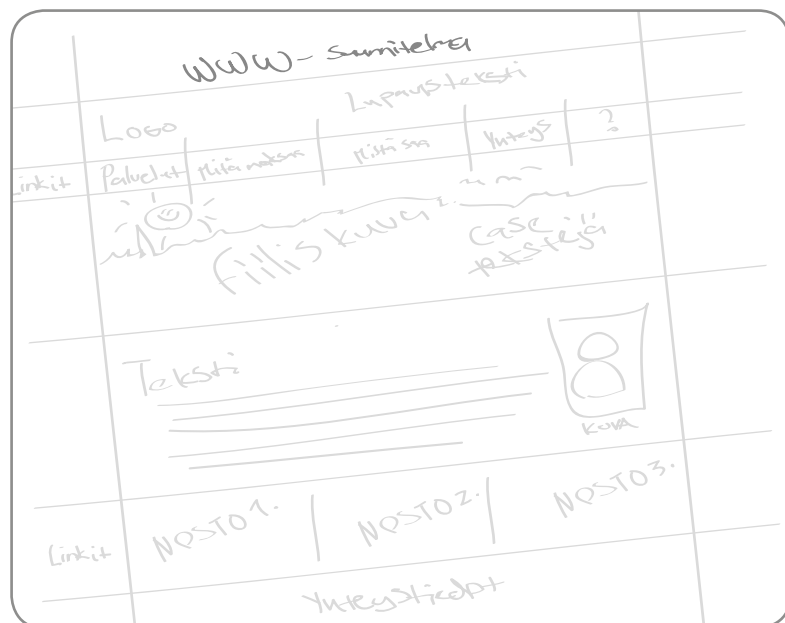
Jos hinnoittelu epäonnistuu, yritys voi menettää asiakkaita liian kalliin hinnan vuoksi. Jos hinta on puolestaan liian alhainen, jää yrityksen kate heikoksi. Kannattavasti hinnoiteltu palvelu on oleellista yrityksen omalla laadukkaalla toiminnalla. Se myös viestii alan merkitystä ja imagoa.

Laadukas markkinointi

Yrityksen menestymisen kannalta on oleellista saavuttaa riittävä asiakaskunta. Yrittäjän tulee ottaa huomioon oma asiakaskohderyhmänsä markkinoinnin suunnittelussa. Palvelumixin tekemisessä haastatteluissa ilmeni, että paras kotityöpalveluyrityksen markkinointikanava oli puskaradio. Toisten kuluttajien kokemukset auttavat sopivaa palvelua etsivää henkilöä luotettavan ja ammattillisesti osaavan yrityksen löytämisessä. Perinteiset mainokset sanomalehdissä ja kauppojen ilmoitustauluilla tuovat etenkin iäkkäämpiä asiakkaita.

Internet on nykyään suosittu markkinointikanava. Kuitenkin vain osalla kotityöpalveluyrittäjistä on omat internet-sivut. Mikäli yrityksellä on sivut käytössään, yrittäjä voi seurata sähköisen markkinoinnin tehoa. Hän voi katsoa, miten ja mistä hänen internet-sivuilleen tullaan ja kuinka kauan sivuilla viivytään.

Internet-sivuja on päivitettävä säännöllisesti ja tietojen paikkansa pitävyydestä on huolehdittava. Palvelutuotteiden kuvausten ja yrityksen yhteystietojen on oltava selkeästi esillä. Näin asiakas löytää helposti etsimänsä palvelun ja kiinnostuessaan siitä ottaa yhteyttä yrittäjään.



Kotityöpalveluyrittäjän kannattaa miettiä tarkasti internet-sivujensa kuvia ja tekstejä. Asiakkaille saattaa syntyä kuvista eri ajatuksia kuin mitä yrittäjä on halunnut niillä viestiä. Kuvien nimeämisessä tulee olla tarkka, sillä hakukone löytää ne juuri nimen perusteella. Myös otsikoissa ja leipätekstissä kannattaa käyttää avainsanoja, jotka helpottavat palvelun löytymistä. Asiakkaat etsivät palveluita eri hakusanoilla.

Eräs kotipalveluyrityksen asiakas kommentoi internet-sivujen viestivän palvelun tuottajan asiantuntijuutta. Tämä kommentti osoittaa hyvin sen, että internet-sivut ovat myös merkki yrityksen laadukkaasta toiminnasta.

Palvelun jälkimarkkinointi tiivistää asiakassuhdetta. Seuraava teksti on tarina, mutta se voisi olla myös todellisuutta.

Tulimme lomamatkalta kotiin. Olimme sopineet, että kotityöpalvelumme tekee kodin ylläpitosiivouksen kun olemme poissa. Keittiömme pöydällä oli keltainen paketti, jonka päälle oli asetettu kortti. Siinä luki pääsiäistoivotukset ja kiitokset yhteistyöstä. Lahja ilahdutti kovasti mieltämme ja raikkaalta tuoksuvaa kotiin oli mukava palata. Olemme olleet kyseisen kotityöpalveluyrittäjän asiakkaina vasta neljä kuukautta ja aiomme jatkaa palvelun käyttöä.

Jälkimarkkinoinnilla muistetaan asiakasta, myydään palveluita ja rakennetaan asiakassuhdetta. Jälkimarkkinointimateriaalina voidaan käyttää esimerkiksi jotakin tuotetta, jonka voi jättää asiakkaan luokse tai postittaa hänelle. Tuote voi esimerkiksi liittyä vuodenaikaan. Jälkimarkkinoinnin ei kuitenkaan välttämättä tarvitse sisältää tavaraa. Se voi myös olla pelkkä mainos tai tarjous palvelusta.

Jälkimarkkinoinnilla huomioidaan erityisesti kerta-asiakkaat. Yrittäjä voi miettiä, mitä palveluita asiakas tarvitsee ja kohdistaa markkinoinnin tähän tarpeeseen. Jos esimerkiksi perheessä harrastetaan paljon, voidaan heille tarjota harrastusvaatteiden tai -välineiden huoltoa. Kerta-asiakkaiden kohdalla jälkimarkkinointi on syytä tehdä melko pian palvelun suorittamisen jälkeen. Tällöin se jää asiakkaan mieleen paremmin ja näin hän voi kertoa huomiomisesta muille. Näin yrittäjä saa ilmaista mainosta. Myös vakituksia asiakkaita on hyvä muistaa palvelukertojen välissä. Tämä vahvistaa asiakassuhdetta ja antaa samalla mahdollisuuden markkinoida lisäpalveluita. Liika tuputtaminen ei ole kuitenkaan suotavaa.

Jälkimarkkinoinnin tehoa voi parantaa ottamalla yhteyttä asiakkaaseen ja tiedustelemalla hänen palvelutarpeitaan. Parhaimmillaan yrittäjä saa jälkimarkkinoinnilla uusia vakituksia asiakassuhteita.

Yrityksen pitäisi pystyä markkinoinnissaan kertomaan palvelusta lyhyesti ja ytimekkäästi. Tällöin kuluttajan on helppo tehdä ostopäätös esimerkiksi yrityksen internet-sivuilla olevan informaation perusteella. Kotityöpalveluyritys voikin pohtia, miten se saa laadukkaan toimintansa näkyväksi. Yksi tapa voisi olla toiminnasta kertovan ”**yrityskirjan**” kokoaminen (yrityskirjasta on malli CD-levykkeellä).

Verkostoista mahdollisuuksia

Verkostojen hyödyntäminen viestii kotityöpalveluyrityksen laadukkaasta toiminnasta.

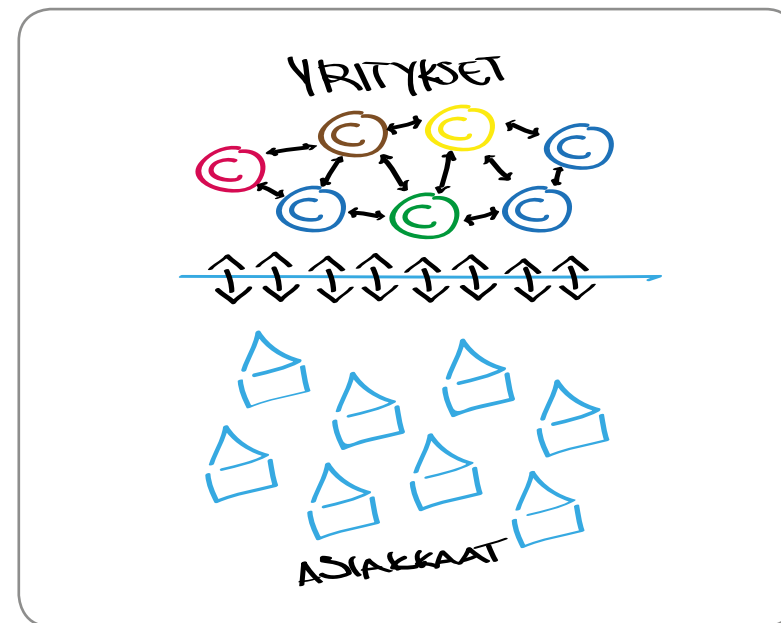
Ennen kuin valitsen palvelun tuottajan, katson kuuluuko yritys Klemmariin.

Kotityöpalvelun asiakas

Verkostoituminen tarkoittaa yritysverkoston tekemää yhteistyötä. Sen avulla voidaan ratkaista ongelmia ja haasteita yksin toimimista tehokkaammin. Verkosto voi kehittyä paikallisesti, alueellisesti, kansallisesti tai jopa maailmanlaajuisesti.

Toimivista verkostoista on monenlaista hyötyä. Verkostoitumalla yrittäjä saa tukea työssä jaksamiseen esimerkiksi jakamalla töihin liittyviä ajatuksia samalla alalla toimivan yrittäjän kanssa. Verkostot tuovat uusia asiakkaita ja ylläpitävät vanhoja asiakassuhteita. Verkostoituminen antaa yrittäjälle mahdollisuuden keskittyä omaan ydinosamiseensa ja palveluunsa. Yhteistyössä toimivat yrittäjät voivat esimerkiksi vastaanottaa isoja urakatöitä, joista ei yksin toimien olisi mahdollista selviytyä. Yhdessä työskentely on myös mukavampaa kuin yksin toimiminen.

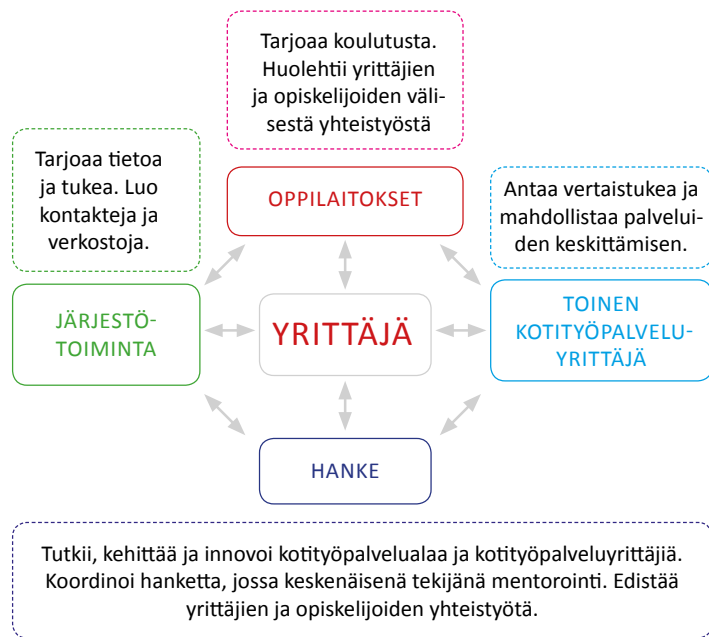
Hyvässä verkostosuhteessa molempien osapuolten taidot karttuvat. Tietoja jaetaan ja omaa osaamista on helpompi kehittää. Molempien yrittäjien näkyvyys ja tunnettavuus voivat kasvaa. Yrittäjät tukevat toistensa yritystoimintaa. Sairaslomien ja lomien sijaisuudet voidaan hoitaa yhteistyökumppanin kanssa.



Verkostoituminen vaatii yrittäjältä halua tehdä yhteistyötä ja kykyä luottaa kumppaniin. Myös tietynlaista samankaltaisuutta yhteistyökumppanin kanssa tarvitaan. Yrittäjäläittojen, kuntien tai hankkeiden järjestämissä tapahtumissa yrittäjällä on tilaisuus tutustua toisiin yrittäjiin.

Verkostoituminen on myös yhteistyötä eri alalla toimivien yrittäjien, kunnan ja tilitoimiston kanssa. Jos yrittäjällä itsellään ei ole asiakkaan pyytämää palvelua, hän voi kertoa yhteistyökumppaninsa palveluista.

Jyväskylän ammattikorkeakoulun restonomiopiskelija Kukka Lähti pohti lokakuussa 2011 valmistuneessa opinnäytetyössään kotityöpalveluyrittäjien verkostoitumista. Lähti toteaa, että verkostoituminen kotityöpalvelualalla on vielä vähäistä, mutta siitä ollaan kuitenkin kiinnostuneita. Tärkeinä verkostoitumisen etuina hän nostaa esiin sosiaalisen kanssakäymisen muiden yrittäjien kanssa, palvelujen keskittämisen ja sijaisuuksien hoitamisen. Lähti mukaan verkostoitumista estää muun muassa se, että pieneltä paikkakunnalta ei löydy yhteistyökumppania tai yritykset eivät halua sitoutua yhteistyöhön. Kotityöpalveluyrittäjien yhteistyökumppaneita ovat muun muassa toinen kotityöpalveluyrittäjä, oppilaitokset, alan hankkeet ja järjestötoiminta. Lähti esittämästä verkostoitumismallista (kuva sivulla 32) nähdään, kuinka laajoja verkostoja kotityöpalveluyrittäjän on mahdollista luoda ja mitä yrittäjä saa eri yhteistyökumppanilta verkostoituessaan heidän kanssaan.



Verkostoituminen on tärkeää etenkin yksinyrittäjälle. Parhaimmillaan verkostoituminen vahvistaa osapuolten yritystoimintaa ja tukee sen jatkuvuutta. Yrityksen markkinoinnissa on hyvä tuoda esille myös yrityksen verkostot, koska niiden perusteella kuluttaja voi tehdä johtopäätöksiä yrityksen laadukkaasta toiminnasta.

Kannattava toiminta on myös vastuullista. Vastuullisesti toimiva yrittäjä huolehtii sekä omasta että henkilöstönsä osaamisesta ja hyvinvoinnista. Hyvät yhteisöverkostot varmistavat sen, että yritys saa tarvittaessa yhteistyökumppanin sijaisekseen tai yhteiseen työtehtävään.

Ammattijärjestöjen ja oppilaitosten kautta yritys voi vahvistaa omaa osaamistaan. Kotityöpalveluyrittäjä toimii toisen kodissa, jossa vastuullisuus näkyy kotia kunnioittavassa toiminnassa. Palvelutuote on mietitty asiakkaiden näkökulmasta toimivaksi.

ARVIOI TOIMINTAASI, KEHITÄ YRITYSTÄSI

Kotityöpalveluyrittäjä voi hyödyntää oman yritystoimintansa laadun tarkastelussa Palvelumix-hankkeessa tuotettua itsearviointimallia. Sen avulla on mahdollista arvioida yrityksen toimintaa viidellä alueella: johtaminen, henkilöstö, palvelutuotteet, resurssit, verkostot ja palvelutoiminta.

Yrityksen johtajalla on vastuu yrityksen tuottavasta toiminnasta, jonka osia alueita ovat liiketoiminnan kannattavuus, henkilöstön osaaminen ja jaksaminen sekä vuorovaikutus eri toimijoiden välillä. Hyvä johtaminen mahdollistaa suunnitelmallisen ja jatkuvasti kehittyvän toiminnan. Osaava ja sitoutunut henkilöstö tietää yrityksen tavan toimia ja työskentelee yrityksen arvojen ja tavoitteiden mukaisesti. Asiakkaiden tarpeiden pohjalta tuoteistettu palvelu varmistaa kannattavan liiketoiminnan. Oikein suunnatuilla resursseilla ja toimivilla verkostoilla varmennetaan yrityksen tehokas ja kestävä toiminta. Ammatillisesti tehty kotityöpalvelu näkyy laadukkaana lopputuloksena.

Mallin avulla voidaan arvioida asioiden nykytasoa ja visioita tulevaisuuden tavoitetasoa. Arvioinnin kautta voi löytää yrityksen oleelliset kehityskohteet. Kehitystyön etenemisestä on hyvä tehdä suunnitelma, joka konkretisoituu esimerkiksi vuosittaisessa toimintasuunnitelmassa.

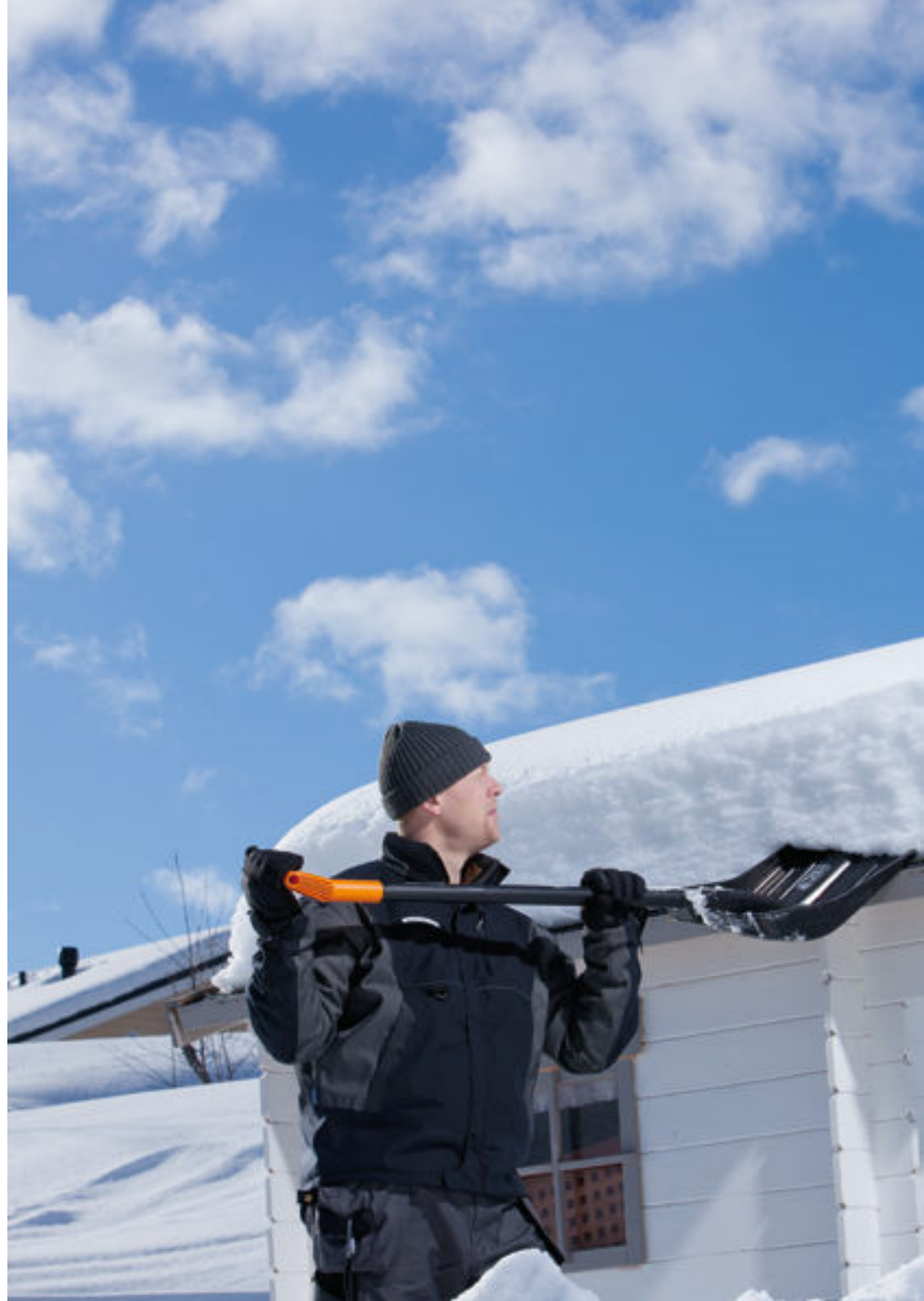
Itsearviointimalli on CD-levykkeellä. Myös kuluttajat voivat saada mallista ideoita palveluntuottajan ja palvelun ominaisuuksien arviointiin.

Laatusertifikaatti viestii toiminnan tasosta. Laadukkaan kotityöpalvelun käsitteen määrittystä helpottaa marraskuussa 2010 julkistettu valtakunnallinen kotityöpalvelujen laatujärjestelmä. Yrityksillä, jotka toimivat laatujärjestelmän edellyttämien periaatteiden mukaisesti, on yhtenevä näkemys kotityöpalvelun laadusta. Nämä yritykset voivat käyttää patenttoitua laatujärjestelmämerkkiä esimerkiksi omassa markkinoinnissaan.

Kotityöpalveluyritykset, jotka haluavat sertifioida toimintansa, osallistuvat laatusertifikaatin edellyttämään koulutukseen, laativat laatukäsikirjan ja tekevät yritystoiminnastaan itsearvioinnin. Tämän jälkeen ulkopuolinen auditoija arvioi yrityksen toiminnan asiapapereiden perusteella. Kun yritys täyttää laatujärjestelmän kriteerit, niin kotityöpalvelun laatulautakunta myöntää yritykselle laatusertifikaatin. Yritykset voivat hyödyntää sertifikaattia markkinoidessaan laadukasta palveluaan. Lokakuuhun 2011 mennessä 42 kotityöpalveluyritystä on hankkinut itselleen laatusertifikaatin.

Keski-Suomessa ei ole toistaiseksi yrityksiä, jotka olisivat hankkineet itselleen valtakunnallisen laatusertifikaatin. Tämä voi johtua siitä, että alueella ei ole vielä järjestetty auditoinnin edellyttämää koulutusta. Sertifioiduista yrityksistä ja laatusertifikaatista saa lisätietoa internet-sivuilta **www.kotityopalvelut.fi**.

Palvelumixissä tuotettu itsearviointimalli ei ole yhtenevä valtakunnallisen laatukäsikirjan kanssa. Se antaa kuitenkin hyvän pohjan yrityksen laadukkuuden arviointiin – ehkä se toimii yrityksille välietappina kohti valtakunnallista laatusertifikaattia.



HANKKEET YRITYSTOIMINNAN KEHITTÄJINÄ

Jyväskylän ammattikorkeakoulu maakunnan kehittäjä

Jyväskylän ammattikorkeakoulu on aktiivinen toimija Keski-Suomen maakunnan kehittämisessä. Työelämälähtöisellä tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotyöllä ammattikorkeakoulu haluaa olla vahvistamassa yritysten ja yhteisöjen osaamista.

Palvelumix-hanke on Jyväskylän ammattikorkeakoulun hallinnoima hanke, joka kehittää kotityöpalvelualaa Keski-Suomen maakunnassa. Se on toteutettu Liiketoiminta ja palvelut -yksikössä, joka on monialainen liiketoiminta-, palvelu- ja kansainvälisyysosaamisen asiantuntijayhteisö. Suuntaamme Palvelumixin kaltaisia hankkeita maakunnan yritysten ja organisaatioiden kehittämiseen eri rahoituskanavien kautta. Tehdyillä kehittämishankkeilla luodaan yrityksiin ja organisaatioihin uusia toimintatapoja ja menetelmiä. Palvelumix-hanke on saanut rahoituksen Euroopan maaseudun kehittämisen maatalousrahastosta.

Tiina Martelius-Louniala

Palvelumix-hankkeen vastuullinen johtaja

T&K -päällikkö

Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Palvelumix-hankkeesta työkaluja kotityöpalvelualan kehittämiseen

Työministeriön vuonna 2007 julkaistun ennusteen mukaan sosiaalipalvelujen kysyntä lisääntyy kolmanneksella vuoteen 2020 mennessä. Kotipalveluiden osalta kasvu on noin 40 prosenttia. Kuntien oma palvelutuotanto ei pysty kokonaisuudessaan vastaamaan kasvavaan tarpeeseen. Nykyistä suuremman osan palveluista tuottaakin yksityinen sektori.

Kotityöpalvelujen tuottajina toimii paljon pienyrittäjiä, joilla ei ole riittävästi aikaa tai osaamista pysähtyä pohtimaan kysymyksiä, joihin Palvelumix-hankkeessa on haettu vastauksia. Hanke on erinomainen esimerkki siitä, kuinka oppilaitosten hanketoiminnalla kehitetään työ- ja elinkeinoelämää. Hankkeen tulokset ovat hyödynnettävissä valtakunnallisesti ja niistä hyötyvät monet eri tahot kuten yrittäjät, kuluttajat ja alan oppilaitokset.

Palvelumixin avulla kotityöpalvelualan yritykset ja alalle aikovat henkilöt saavat toimivia sekä testattuja työvälineitä käyttöönsä. Aineistoa he voivat käyttää sellaisenaan tai oman yritystoimintansa tarpeisiin muokattuna.

Laadukkaan toiminnan arviointiin luodut työvälineet ovat käyttökelpoisia myös kotityöpalvelujen ostajille ja käyttäjille. Esimerkiksi laatukriteerejä voi käyttää vertaillaessa kotityöpalvelualan toimijoita ja tehtäessä hankinta- sekä sopimuspäätöstä. Yksittäinen kuluttaja ei tule aina ajatelleeksi, mistä palvelun ja työn hinta muodostuu ja mitä palvelua hän on tilaamassa.

Kotityöpalvelualan koulutusta järjestävät oppilaitokset saavat Palvelumix-hankkeen tuloksista työvälineitä alan koulutuksen ja opetuksen kehittämiseen. Hankkeen tulokset konkretisoivat kotityöpalvelualalle suunnattujen tutkintojen tavoitteet työelämän vaatimuksia vastaaviksi.

Palvelumix-hanke on toteutettu ammattitaidolla ja tutkimuksellisella otteella kotityöpalvelualan yrittäjiä kuullen. Hankkeen ohjausryhmän puolesta kiitän erityisesti hankkeen projektipäällikköä Eila Partasta ja kaikkia kehittämistyöhön osallistuneita.

Sirpa Keränen

Palvelumix-hankkeen ohjausryhmän puheenjohtaja

koulutusjohtaja

Jyväskylän kotitalousoppilaitos

Palvelumix-kehittämishanke

Pienyrittäjyyden kehittäminen kotityöpalvelualalla (Palvelumix) -hankkeen tavoitteena on ollut arvioida ja selvittää Keski-Suomen maaseudulla toimivien kotityöpalveluyritysten toimintaa ja toiminnan kehittämistarpeita sekä tehdä toimenpiteitä alan toiminnan kehittämiseksi. Kehittämistavoitteena on lisätä pääasiassa naisyrittäjävetoisten kotityöpalveluyritysten elinvoimaisuutta. Tähän päästään, kun yritykset tekevät kannattavaa ja vastuullista liiketoimintaa, ovat kilpailukykyisiä sekä rohkenevat kasvattaa liiketoimintaansa ja työllistää työntekijöitä.

Hankkeen toiminnan tulokset:

- Keski-Suomen kotityöpalveluyritysten laadun kehittämistarpeet on tunnistettu ja laadun parantamisen työkalu on kehitetty.
- Hankkeen tuotoksia hyödyntämällä kotityöpalveluyritykset voivat kehittää palvelunsa laatua ja toimijoidensa ydinosaamista.
- Verkostoitumismallin tuottamaa tietoa hyödyntämällä yrityksen henkilöstö voi löytää keinoja oman jaksamisensa tukemiseen sekä ammatillisen ja liiketoimintaosaamisensa parantamiseen.
- Puhuminen ja kirjoittaminen laadukkaan kotityöpalvelun tuottamisesta ja ostamisesta lisää tietoa alasta. Positiivinen tiedottaminen parantaa alan imagoa.

Hankkeen tuotoksia ovat:

- laatukriteerit Keski-Suomen kotityöpalveluyrityksille,
- puhtaanapidon ja kiinteistönhoidon työmäärämitoitukset,
- asiakirjamallit,
- tuote- ja palvelupaketti-ideat,
- yritysysteistyön toimintamalli,
- kehittämissuunnitelma alan edelleen kehittämiseksi,
- julkaisu,
- loppuraportti.

Hankkeen toimintakausi on 1.12.2009–31.5.2012.

Palvelumix-kehittämishankkeen on hallinnoinut Jyväskylän ammattikorkeakoulu ja sen on kokonaisuudessaan rahoittanut Keski-Suomen ELY-keskus, Euroopan maaseudun kehittämisen maatalousrahasto.

PALVELUMIXIN KONKREETTISET TUOTOKSET

Kotityöpalveluyritysten palvelun laadun ja ammatillisen osaamisen kehittäminen

- itsearviointimalli
- laatukriteerit
- asiakirjamallipohjat
- työmäärämitoitus

Kotityöpalveluyritysten liiketoiminta-osaamisen kehittäminen

- hinnoittelumalli
- palvelupaketti-ideat

Kotityöpalvelun imagon parantaminen ja verkostojen hyödyntäminen

- artikkelit
- verkostoitumismalli

Kotityöpalveluyritysten kehittämisen tarpeiden tunnistaminen

- raportit yrittäjien ja kuluttajien tarpeiden kartoittamisesta

Lähteet

Aalto, K. & Varjonen, J. 2010. Käyttäjäkokeuksia kotitalouspalveluista. Mistä laadulle takuu? Työselosteita ja esitelmiä 122/220. Kuluttajatutkimuskeskus. Helsinki. Saatavilla: http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/files/5424/2010_122_tyoseloste_kotitalouspalvelut.pdf

Ammattinetti. Saatavilla: <http://www.ammattinetti.fi/web/guest/alat>.

Hyvinvointiyritysten markkinapaikka. Saatavilla www.klemmari.org

Härkki, T., Kivimäki, S., Leppänen, P., Sali, P., Tamminen, R. & Varpanen, K. 2007. Kotityöpalvelut ammattiksi. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 1:22. Mikkeli: AO-paino.

Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. 2007. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Opas yrityksille. Helsinki: Tekes.

Suomen kotityöpalveluyhdistys ry. Saatavilla www.kotityopalvelut.fi

Leskinen, J., Aalto, K., Kytö, H., Tuorila, H., Varjonen, J. & Väliniemi, J. 2007. Palveluja kotiin verkosta. Tutkimuskokonaisuuden loppuraportti. Julkaisuja 7/2007. Kuluttajatutkimuskeskus. Helsinki. Saatavilla: http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/files/5068/2007_07_julkaisu_pal-kove.indd.pdf

Lätti, K. 2011. Kotityöpalveluyrittäjien verkostoituminen. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Niemelä, S. 2002. Menestyvät yritysverkot: verkostonrakentajan ABC. Helsinki: Edita Prima.

Parantainen, J. 2007. Tuotteistaminen: rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. Helsinki: Talentum.

Rajala, T. 2007. Kotityöpalvelun tuotteistaminen. Opinnäytetyö. Pirkanmaan ammattikorkeakoulu.

Reisbacka, A. & Rytönen, A. 2010. Ammatillisen kotisiivouksen hyviä käytäntöjä ja kehittämisen tarpeita. TTS tutkimuksen tiedote. Kodin toiminnallisuus, teknologia ja palvelut 4/2010 (651). TTS Tutkimus.

Sarakorpi, A. Palveluiden tuotteistaminen moduulien avulla. Saatavilla: <http://kimppa.tkk.fi/kimppa/files/Palvelujen%20tuotteistaminen%20moduulien%20avulla.pdf>

Sosiaalihuoltoasetus 607/83. 29.6.1983/607. www.finlex.fi

TOL 88991. 2009. Tilastokeskus. Toimialaluokitus

Työ- ja elinkeinotoimisto. Kotityöpalveluala. Ammattinetti. <http://www.ammattinetti.fi/>

Varjonen, J., Aalto, J. & Leskinen, J. Kotityön markkinat. 2005. Sitran raportteja 45. Sitra. Helsinki Saatavilla: <http://www.sitra.fi/julkaisut/raportti45.pdf>

Varjonen, J., Aalto, J. & Leskinen, J. 2007. Täsmällistä, ammattitaitoista ja edullista – kuluttajapalautetta kotitalouspalvelumarkkinoille. Julkaisuja 2. Kuluttajatutkimuskeskus: Helsinki. Saatavilla: http://www.ncrc.fi/files/5010/2007_02_julkaisu_kotitalous.pdf

Verohallinnon ohje. 2009. Dnro 185/32/2009, 19.8.2009. Saatavilla: www.vero.fi

Veronmaksajain keskusliitto ry. Saatavilla www.veronmaksajat.fi (hakusanaksi ”Kotitalousvähennys”)

Yritys- ja yhteisötietojärjestelmä. Saatavilla www.ytj.fi

KOTITALOUSVÄHENNYS

Kotitalousvähenitys on ollut käytössä koko maan laajuisesti noin kymmenen vuoden ajan. Tosin jo 1.10.1997–31.12.2000 sovellettiin kokeiluna kotitalousvähenityksen verotukimallia Etelä-Suomen, Oulun ja Lapin lääneissä. Vuoden 2001 alusta kotitalousvähenitys otettiin nykymuotoisena käyttöön koko maassa. Alussa vähenityksen enimmäismäärä oli noin 900 euroa ja omavastuu oli noin 100 euroa. Vähenitystä sai 40 prosenttia työkuluista. Vähenitystä on laajennettu useaan otteeseen. Muutoksia on tullut vuosina 2003, 2005, 2006, 2007, 2009 ja 2012. Vuoden 2009 alussa kotitalousvähenityksen enimmäismäärä nousi 3 000 euroon. Työkustannuksista voi vähentää 60 prosenttia. Vuonna 2012 kotitalousvähenitystä on jonkin verran vähennetty.

Kotitalousvähenitystä voi saada kotiin ostetun kotityöpalvelun työn osuudesta. Seuraavassa on lueteltu verohallinnon ohjeiden mukaan kotitalousvähenitykseen oikeuttavia kodin töitä. Tavanomaisuudella tarkoitetaan työtä, jota normaalisti tehdään kodin ja siellä asuvien henkilöiden hyväksi.

Tavanomaisista kotitaloustöistä, joita ovat muun muassa siivous, vuodehuolto, pyykinpesu, silitys, muu vaatteiden hoito, kaupassa käynti, ruuanlaitto, nurmikon ja pensasaidan leikkaus, piha-alueen auraus sekä muu pihan puhtaanapito ja hoito. Kaupassa käynti ja lemmikin ulkoiluttaminen oikeutavat myös vähenitykseen, jos työ tehdään osana muuta kotitaloustyötä.

Tavanomaisista hoiva- ja hoitotöistä, joita ovat muun muassa lasten, sairaiden, vanhusten ja vanhusten hoitaminen heidän omassa kodissaan, kuten heidän ruokailussaan avustaminen, pukeminen, peseminen sekä ulkoilussa ja muissa henkilökohtaisissa toiminnaissa auttaminen.

Tavanomaisista kunnossapito- ja perusparannustöistä, joita ovat muun muassa eri huonetilojen remontointi, rakennusten maalaaminen, parveke-lasien asennus, putki- ja sähkötyöt sekä lämmitysjärjestelmien uusiminen, parantaminen ja korjaaminen.

Tietotekniikan neuvonta- ja asennuspalveluista, joita ovat muun muassa digilaitteen tai antennin asentaminen ja korjaaminen, tietoliikenneyhteyksien käyttöönotto ja asentaminen, tietoturva- ja tietoturvapalveluiden, hankittujen ohjelmien ja hankittujen päivitysten asentaminen tietotekniselle laitteelle sekä kodissa tapahtuva kodin tieto- ja viestintälaitteiden ja -yhteyksien opastustyö.

Kotitalousvähenitykseen oikeuttavista töistä voi tarkemmin lukea <http://www.vero.fi/>, www.veronmaksajat.fi ja Tuloverolaki 30.12.1992/1535, 127 a §.

Vuoden 2012 alusta kotitalousvähenityksen enimmäismäärä on 2 000 euroa. Työkustannuksista saa vähentää 45 prosenttia. Omavastuu on 100 euroa.

Maksimivähenityksen (2 000 euroa) voi saada jos vuonna 2012 yrityk-siltä kotiin ostettujen palvelujen työn osuus on yhteensä noin 4 665 euroa $[(4\,665 \times 0,45) - 100 = 1\,999,25]$.

Esimerkki 1. Kotiin ostetun siivouspalvelun kotitalousvähenitys

Kodin ylläpitosiivous joka 3. viikko, 4 tuntia/kerta

Kotityöpalvelun tuntihinta (sis. alv. 23 %)	34 €
Siivouskertoja vuodessa	17
Siivoustunteja vuodessa	68
Kotityöpalveluyrityksen lasku siivouskerralta	136 €
Siivouspalvelun vuosihinta on (68 x 34)	2 312 €

Kotitalousvähenitys

työn osuudesta 45 %	1 040 €
omavastuu	100 €

Kotitalousvähenityksenä saa 940,40 euroa $[(0,45 \times 2\,312) - 100 = 940,40]$.

Edellä olevan esimerkin mukaan siivouspalvelun tuntihinnaksi jää noin 20,20 euroa.

Esimerkki 2. Kotiin ostettua kotityöpalvelua (siivous, ruuanlaitto, vaatehuolto, lasten hoito)

Kotityöpalvelua kerran viikossa, 4 tuntia/vko	208 h
Kotityöpalvelun tuntihinta	34 €
Vuodessa yhteensä	7 072 €
Kotitalousvähennys	
työnosuudesta 45 %	3 182 €
omavastuu	200 € (100 €/puoliso)

Kotitalousvähennyksenä saa 2 982 euroa $[(0,45 \times 7\,072) - 200 = 2\,982]$.

Arvion ostettavasta kotityöpalvelusta voi toimittaa verotoimistoon, jossa lasketaan uusi veronprosentti. Näin vähennyksen tuoma etu tulee käyttöön välittömästi.

Kotitalousvähennystä pitää verovelvollisen itse hakea. Kotitalousvähennystietojen ilmoittamiseen voi käyttää Verohallinnon sähköistä Veroilmoitus-verkossa palvelua. Jos ei käytä sähköistä palvelua, on täytettävä kotitalousvähennyksen vaatimista varten verohallinnon lomake 14A. Kotitalousvähennyksen perusteella voi hakea myös muutosta ennakonpidätysprosenttiin.

Kotitalousvähennyksen saamisen edellytyksenä on, että kotityöpalvelun tuottajayritys on ennakkoperintärekisterissä ja harjoittaa tuloveronalaista toimintaa. Kuluttajan kannattaa tarkastaa palveluyrityksen ennakkoperintärekisteriin kuulumisen palvelusopimuksen teon yhteydessä. Tiedon voi tarkastaa internetin julkisesta tietopalvelusta www.ytj.fi. Palvelu on maksuton ja tietoja voi hakea yrityksen nimellä tai Y-tunnuksella. Jos internetin käyttö ei ole mahdollista, niin tiedon voi tarkistaa Verohallinnon palvelunumerosta 020 697 030.

Hyvää palvelua kotityöpalveluyrittäjä osoittaa siinä, että hän tekee asiakkaalleen valmiin yhteenvedon vuoden aikana kertyneistä palvelukuluista. Vähennystä ei saa työhön liittyvistä laitteista, tarvikkeista tai matkakuluista.

Muistiinpanoja

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Muistiinpanoja

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Muistiinpanoja

[illegible]

LAADUKAS KOTITYÖPALVELU

Työvälineitä kotityöpalvelun laadun
arviointiin ja kehittämiseen

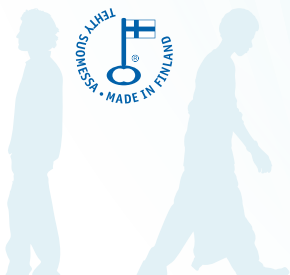
Kotityöpalvelulla ymmärretään ihmisen ja kodin normaalin arjen palveluja, joiden tuottamiseen ei tarvita terveydenhoidollista ammattitaitoa. Ostetuimpia palveluita kotiin ovat kodin ylläpitoon liittyvät palvelut sekä asiointi- ja auttamispalvelut. Muita käytettyjä palveluja ovat muun muassa ruokapalvelut sekä kodin huolto- ja pihanhoitopalvelut. Kotityöpalveluyritykset ovat useimmiten pieniä yrityksiä. Kotityöpalveluala on kasvava ja kehittyvä ala.

Koti palvelu ympäristönä on vaativa sen henkilökohtaisuuden vuoksi. Ei ole samantekevää kenet kotireviirilleen päästää. Kotityöpalvelussa toimivalta henkilöltä edellytetäänkin vahvaa ammattitaitoa toisen kodissa toimimiseen. Kuluttaja puolestaan tarvitsee kotityöpalvelun osto-osaamista, jotta hän saisi itselleen juuri tarpeitaan vastaavaa palvelua.

Tässä kirjassa avataan kotityöpalvelun laadun tekijöitä. Kirja on tarkoitettu kotityöpalveluyrittäjille ja -työntekijöille, alan opettajille ja opiskelijoille sekä kaikille, jotka käyttävät kotityöpalveluja tai suunnittelevat niiden käyttämistä.



Euroopan maaseudun
kehittämisen maatalousrahasto:
Eurooppa investoi maaseutualueisiin



PERSONAL BOOK
WWW.PERSONALBOOK.FI

ISBN 978-951-830-210-3 (NID)

