

Asiakassetelin arvon määrittäminen

Vastaaja:

-

Vastaus:

26.11.2018, 12:40 - 26.11.2018, 12:49

1. Vastaajan tiedot	<table><tr><td>Vastaajatahon virallinen nimi</td><td>Vaana Oy</td></tr><tr><td>Vastauksen kirjanneen henkilön nimi</td><td>Olli-Juhani Piri</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti</td><td>olli-juhani.piri@vaana.fi</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero</td><td>0408527335</td></tr></table>	Vastaajatahon virallinen nimi	Vaana Oy	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Olli-Juhani Piri	Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	olli-juhani.piri@vaana.fi	Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0408527335
Vastaajatahon virallinen nimi	Vaana Oy								
Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Olli-Juhani Piri								
Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	olli-juhani.piri@vaana.fi								
Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0408527335								
2. Onko vastaaja	joku muu, mikä <input type="text"/>								
3. Ovatko nykyisten palveluseleiden ja tulevien asiakaseteleiden eroavaisuudet erityisesti tuottajakorvausten näkökulmasta helposti ymmärrettäviä (Kappale 4.2.)?	kyllä								
4. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 3	Tuottajille on ollut epäselvää, mitkä palvelut voivat olla lisäpalveluita: missä palveluissa niitä voidaan veloittaa asiakkailta ja missä menee paremman laadun ja lisäpalvelun raja. Esimerkiksi onko parempi ruoka tai parempi wc-paperi lisäpalvelu vai parempaa laatua, josta ei saa veloittaa.								
5. Voidaanko aikaisempaa palveluseleiden arvonmääritykseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakaseteleiden tuottajakorvausten määrittelyssä?	kyllä pääosin								
6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5	Oman tuotannon kustannusten laskentaa voidaan hyödyntää asiakassetelin arvon määrittelyssä.								
7. Onko asiakassetelipalveluiden käyttöönoton prosessi selkeää (kappale 5)?	kyllä pääosin								
8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7	Jos hintataso muuttuu, mitä tapahtuu jo myönnettyille asiakaseteleille? On hyvä määrittää yhteiset käytännöt hintojen								

	<p>muuttamiselle, jotta setelijärjestelmien näkökulmasta käytäntö olisi yhtenäinen maakunnista riippumatta. Hintakäytäntöjen on hyvä olla yhdenmukaisia myös vertailukelpoisuuden vuoksi.</p>
<p>9. Onko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavien korvausten yleiset toimintaperiaatteet kuvattu raportissa riittävän selkeästi (Kappaleet 5 ja 6)?</p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p>10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9</p>	<p>Mikäli on mahdollista, tulisi pyrkiä määrittelemään palvelujen tuloksia, eikä sitä, miten tuloksiin päästään. Tulostavoitteita määritettäessä tulisi samalla pohtia, millaisia tuloksia voidaan mitata ja miten niitä voidaan mitata.</p> <p>On ymmärrettävää, että korvausten määrittämiseksi palvelun sisällön tulisi olla mahdollisimman hyvin kuvattu. Jos palvelun sisältö on kuitenkin kuvattu äärimmäisen tarkasti, se rajoittaa palveluntuottajien mahdollisuuksia kehittää uusia innovatiivisia tapoja ratkaista alkuperäinen palvelujen tarve.</p>
<p>11. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat tuottajakorvaukset maakuntien liikelaitosten näkökulmasta kokonaisuutena toteuttamiskelpoiset?</p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p>12. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11</p>	<p>No answers</p>
<p>13. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset?</p>	<p>kyllä pääosin</p>
<p>14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13</p>	<p>Lopullinen toteuttamisen haastavuus riippuu siitä, millaisia riippuvuussuhteita eri kriteerien välille halutaan asettaa. Esimerkiksi, onko olosuhdekorvaus voimassa kaikissa palvelulajeissa tai onko se riippumaton palvelun laadusta.</p>
<p>15. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset?</p>	<p>ei kantaa</p>
<p>16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15</p>	<p>Asiaan liittyy huomattavaa epävarmuutta. Esimerkiksi valinnanvapauskokeiluissa kannustimien määrittäminen on ollut haastavaa.</p> <p>Mikäli asiakasseteliin halutaan kytkeä vaikeasti mitattavia tai vaikeasti yhteensovittavia</p>

	<p>kriteerejä, lopullisen tuottajakorvauksen maksatuksesta voi tulla teknisesti haastavaa. Erityisesti näin voi tapahtua, jos eri palveluissa ja eri maakunnissa sovelletaan huomattavasti erilaisia kriteereitä korvausten määrittelyssä.</p> <p>Maakuntia voisi kannustaa pohtimaan kannustinkorvausten asettamisessa niin sanottuja pehmeitä laatukriteerejä. Esimerkiksi siivouksen funktio ei ole ainoastaan siivous, vaan se on monelle asiakkaalle myös sosiaalinen tapahtuma.</p>
<p>17. Voidaanko asiakassetelituottajille maksettavilla tuottajakorvauksilla tukea maakuntien toiminnalleen asettamia tavoitteita?</p>	<p>ei kantaa</p>
<p>18. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 17</p>	<p>Asia on vähintäänkin epävarma, ennen kuin se nähdään käytännössä. Onnistuminen riippuu asetettavista mittareista, markkinatilanteesta, hinnoista ja todella monesta muusta asiasta. Onnistuminen edellyttää myös todennäköisesti testaamista, tulosten jatkuvaa seuranta ja tarvittaessa nopeita korjausliikkeitä.</p>
<p>19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuksista tarvittaisiin lisää tietoa?</p>	<p>Tarvitsevatko palveluntuottajat jotain järjestelmiä tai liityntöjä, joilla seurata tai raportoida joidenkin tiettyjen mittareiden täyttymistä? Kysymys on tärkeä erityisesti pienille palveluntuottajille, joilla ei ole välttämättä resursseja investoida järjestelmiin.</p>
<p>20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista</p>	<p>Katsomme, että setelien maksatuksen valvonnan automatisointiin tulisi kiinnittää erityistä huomiota. Mikäli ajatellaan, että asiakassetelien maksatus palveluntuottamisen jälkeen pitää erikseen hyväksyä, tästä tulee merkittävä määrä valvontatyötä, jota tuskin voidaan hoitaa manuaalisesti.</p> <p>Ehdotamme, että listataan tarkemmin kaikkia niitä osa-alueita, joissa kannustetaan maakuntia löytämään yhtenäisiä käytäntöjä. Näin voidaan muun muassa säästää järjestelmien räätälöintikustannuksissa ja vähentää tarvetta asiakkaiden neuvonnalle. Näitä ovat esimerkiksi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hintamuutoksien käytännöt - Miten seteli määritellään: onko seteli per X palvelukertaa vai palveluita tietyn aikavälin aikana

- Miten palveluiden sisällöt on määritelty, jotta setelin siirrettävyys maakunnasta toiseen olisi mahdollisimman sujuvaa

21. Yksilöidyt muutosehdotukset

No answers