

**OSTA PALVELUSI
REILUSTI**
PAMfletti kilpailuttamisesta

Palvelualojen ammattiliitto PAM

OSTA PALVELUSI REILUSTI PAMfletti kilpailuttamisesta

Palvelualojen ammattiliitto PAM

Palvelualojen ammattiliitto PAM ry, julkaisu 4/2012

ISSN 2242-5462

ISBN 978-951-9409-91-7

Paino: Libris Oy, 2012

Sisältö

1. MIKSI KILPAILUTTAMINEN POHDINNAN KOHTEENA	5
2. KILPAILUTUKSEN SYITÄ JA SEURAUKSIA	6
2.1 Halvimman tarjouksen politiikka.....	6
2.2 Kilpailutuksen tiivistynyt sykli	7
2.3 Työntekijöiden aseman heikentyminen.....	7
2.4 Vaikutukset palvelun laatuun	8
2.5 Kilpailutuksen logiikan vaikutukset.....	9
3. ESIMERKKEJÄ – KUULOSTAAKO TUTULTA?	14
3.1 Halpa hinta, halpa tulos.....	14
3.2 Reilu ostos, paras laatu.....	15
4. NÄIN SEN PITÄISI MENNÄ	16
5. APUJA REILUUN OSTAMISEEN.....	18

Reilu ostaminen on valinta

Noin 70 000 ihmistä työskentelee tehtävissä, jotka liittyvät siivoukseen, kiinteistönhoitoon, vartiointiin ja turvallisuuteen sekä henkilöstöruokailuun. Palvelujen ostajina ovat niin yritykset, valtio kuin kunnat.

Ostotoimintaa leimaa alati kiihtyvä kilpailutus. Monet palveluiden ostajat ovat suosineet lyhyitä sopimuksia, eivätkä pitkäkestoisia kumppanuuksia. Lisäksi nämä palvelut ovat usein ensimmäisenä listalla silloin, kun etsitään säästöjä.

Halvimman hinnan politiikalla on kuitenkin monia epätoivottuja vaikutuksia. Työntekijöille se tarkoittaa heikkoa työsuhteturvaa: vaikka työsuhteet ovat muodollisesti vakituisia, ovat ne katkolla jopa vuosittain kilpailutusten takia. Työntekijöiden työehdot ja työskentelyolosuhteet eivät välttämättä kestä päivänvaloa ja osalta toimijoista myös velvoitteet yhteiskuntaa kohtaan jäävät hoitamatta. Työnantajille rulljanssi tarkoittaa heikkoja yrityksen kehittämisenäkymiä ja vaikeuksia työvoimansaannissa.

Haluamme tällä pamfletilla kiinnittää huomiota reiluun ostamiseen. Tavoitteena on, että palveluita ostettaessa paras hinta-laatu-suhde ratkaisee, ei halvin hinta. Toivomme myös, että palveluiden ostajat ymmärtäisivät syvemmin, kuinka heidän oma toimintansa vaikuttaa palveluntarjoajan henkilöstön asemaan ja sitä kautta palvelun laatuun. Huonosti, epäeettisesti tai puutteellisesti valmistellusta ostamisesta kärsivät viime kädessä asiakkaat, sillä halvin hinta näkyy esimerkiksi huonona sisäilmana, rappeuttavina kiinteistöinä, mauttomana ruokana tai puutteellisena turvallisuutena.

Meillä on vahva usko siihen, että reilu ostaminen on täysin mahdollinen valinta.

PAMin puheenjohtaja Ann Selin

SOSIAALINEN KILPAILUTTAMINEN

1. Miksi kilpailuttaminen pohdinnan kohteena

Kiinteistö- ja käyttäjäpalvelut työllistävät tällä hetkellä arviolta noin 70 000 henkeä. Käyttäjäpalveluihin luetaan muun muassa toimitilapalvelut, vartiointi ja henkilöstöravintolat.

Kiinteistöpalvelualan toiminnot ovat jatkuvan kilpailutuksen kohteena. Tämä vaikuttaa suoraan palvelun laatuun sekä alan työntekijöiden asemaan. Kilpailutusten taustalla ovat useimmiten kustannussäästöt, jolloin jatkuva alimman hinnan hakeminen kurjistaa myös alan yrityksiä. Työntekijöiden työsuhde- ja työehtoturva on muodostunut heikommaksi tai näennäisemmäksi kuin aiemmin. Mainituista syistä erityisesti julkiset hankinnat on otettu agendalle myös Euroopan unionissa sekä ay-liikkeen eurooppalaisissa kattojärjestöissä.

Kiinteistöpalvelut ry:n selvityksen mukaan asuinkerrostalojen ja muiden talonrakennusten ylläpidon laskennalliset kokonaiskustannukset olivat vuonna 2010 Suomessa arviolta runsaat yksitoista miljardia euroa (pl. omakotitalot, pari- ja rivitalot). Tästä summasta varsinaiset kiinteistön hoidon ja ylläpidon palvelut muodostavat noin 63-64 prosenttia.

Palvelutoimialojen ulkoistaminen on yksityisellä sektorilla pääosin jo toteutettu. Julkisella sektorilla yhtiöittäminen, ulkoistaminen ja kilpailuttaminen ovat suuressa mitassa vasta käynnistymässä.

Pekka Lithin kiinteistöpalvelualan kansantaloudellista asemaa selvittävän raportin mukaan kuntien ja kuntayhtymien suoraan omistamien julkisten rakennusten laskennalliset ylläpidon kustannukset olivat 1,8 miljardia euroa vuonna 2010. Ylläpidon kustannuksista siivous oli noin 520 miljoonaa. Kiinteistöhuolto, tekniset palvelut, ulkoaluiden hoito ja korjaustyöt muodostivat reilun 1,1 miljardin kustannukset. Kuntien kiinteistöpalveluissa siivouksen suuri osuus selittyy toimitilojen puhtaanapidon korkeasta vaatimustasosta, joka korostuu erityisesti sairaaloissa, oppilaitoksissa ja sosiaalihuollon tiloissa.

Tilastokeskuksen mukaan vartiointi- ja turvapalveluissa toimipaikkojen liikevaihto asettuu jo 0,5 miljardiin euroon. Summa ei kuvaa koko alan toiminnan arvoa, sillä teollisuuden, yksityisten palvelualojen ja julkisen alan omatoimisesti hoitamien turvapalvelujen arvoa on vaikea arvioida käytettävissä olevien tietojen pohjalta.

Julkisten ja hyvinvointialojen ammattiliiton JHL:n pääluottamusmiehille vuonna 2011 tehdyssä kyselyssä joka kolmas kertoi, että omassa kunnassa tai kuntayhtymässä suunnitellaan palveluiden yhtiöittämistä. Usein yhtiöittäminen on tie palvelujen ulkoistamiseen. Yleisimmin yhtiöittämissuunnitelmat koskevat siivousta, ruokahuoltoa ja kiinteistönhoitoa.

Viidennes pääluottamusmiehistä ilmoitti samalla, että aiemmin ulkoistettuja palveluita aiotaan palauttaa omaksi työksi; palauttamisen kohteena ovat pitkälti samat toiminnot, joiden osalta suunnitellaan yhtiöittämistä, pois lukien siivous. Vaikuttimina ovat useimmiten karanneet hinnat ja/tai palvelun laadun romahtaminen. Kyselyssä oli 140 kuntaa ja 47 kuntayhtymää.

2. Kilpailutuksen syitä ja seurauksia

2.1 Halvimman tarjouksen politiikka

Palveluntuottajat haluaisivat tarjota laadukasta ja erikoistunutta palvelua, jonka tuotto yritykselle olisi myös parempi. Kuntien ja yritysten toiveena on kuitenkin useimmiten saada tasa- ja peruslaatuista, edullista palvelua, jotta tavoitteet kustannussäästöistä toteutuisivat. Yksittäiset kansalaiset toivovat myös yhä enemmän räätälöityjä ja eettisesti hyväksytyjä (esimerkiksi lähiruoka, talonmiehet) palveluita arkeensa, mutta lisämaksuihin suhtaudutaan penseästi. Toiveiden ja tavoitteiden väliset ristiriidat ovatkin toimialan kehittymisen näkökulmasta erittäin ongelmallisia.

Kaikkien selvitysten mukaan keskeisin vaikutin ja kriteeri palveluiden ostamiselle ja jatkuvalla kilpailutuksella on kuitenkin raha. Lisäksi ulkoistamista perustellaan voimavarojen paremmalla kohdennettavuudella, tehokkaammalla johtamisella ja erilaisilla talouden seurantaan liittyvillä syillä. Julkisten ostopalveluiden lisääntymisen taustalla ovat myös oman henkilöstön ikääntyminen, koulutetun henkilöstön saataavuuden vaikeudet sekä yksityisten yritysten osaaminen.

Asiakasyrityksen ostajat ja toisaalta palvelun tuottajien myyjät eivät aina ole riittävän hyvin perehtyneitä ostettavan ja tarjottavan palvelun sisältöön. Vaikka hankintaosaamisen kehittämistä on kunnissa ja yrityksissä painotettu viime vuosina, niin edelleen puutteita on paljon. Hälytyskellot eivät soita, vaikka tarjouksesta olisi pääteltävissä, ettei palvelun tuottaja pysty tarjotulla hinnalla noudattamaan työehtosopimuksia tai täyttämään muita yhteiskunnallisia velvoitteitaan.

Myös aito kilpailutus usein puuttuu, lähinnä palvelun tarjoajien vähyyden vuoksi. Erittäin julkisella sektorilla on hankala laskea kaikkia niitä välillisiä kustannuksia, joita

itse tuotettuun palveluun liittyy ja tästä johtuen tarjouspyyntöjen ehdot ja tarjousten hyväksymiskriteerit eivät perustu todellisiin hintoihin ja palvelusisältöihin.

Julkisia hankintoja koskeva lainsäädäntö antaa mahdollisuuden valita palvelun tuottaja parhaan hinta-laatu-suhteen perusteella. Käytännössä halvinta hintaa on kuitenkin päädytty painottamaan, kun vaakakupissa on riski pitkästä – ja menestyvästä – valitusprosessista.

2.2 Kilpailutuksen tiivistynyt sykli

Asiakasyrityksen kanssa tehdyt sopimukset ovat lyhimmillään vuoden mittaisia. Toistaiseksi voimassa olevia sopimuksia ei juurikaan enää solmita ja toisaalta sopimuksia päätetään myös kesken sopimuskauden lähinnä koettujen palvelun laadun puutteiden vuoksi. Kaikkiaan sopimusten kesto on lyhentynyt ja tämän myötä kilpailutusta tapahtuu entistä useammin.

Työntekijöille tutuksi tulevat kohteet ja asiakkaat ovat luonnollisesti työn mielekkyyden, turvallisuuden ja kehittymisen kannalta merkittäviä tekijöitä. Oman osaamisen syventäminen vaatisi myös pidempiä sopimuksia. Koulutetun henkilökunnan voimavarat jäävätkin usein täysimääräisesti hyödyntämättä, kun työkohteita joudutaan vaihtamaan tiuhaan.

Ostopalveluja käyttävät yritykset ovat ulkoistaneet osin myös kilpailuttamisprosessin yrityksille, jotka keskittyvät toiminnassaan hakemaan jatkuvasti parhaita mahdollisia (= edullisimpia) palveluntuottajia.

2.3 Työntekijöiden aseman heikentyminen

Tarjouksia tehdään hinnoitteleamalla työvoimakustannukset minimipalkan mukaan, toisinaan myös ”väärän” työehtosopimuksen mukaan. Pääkaupunkiseudulla minimipalkoilla ei ole mahdollista saada työvoimaa, mistä johtuen tarjouksen ja käytännön kustannusten välillä voi olla suuriakin eroja. Toteutuvia kustannuksia on pakko karsia joko työvoimasta ja/tai palvelusta sekä raaka-aineista.

Kilpailutuksen yhteydessä vähennetään usein henkilöstöä ja/tai käytettävissä olevaa työaika. Karkein esimerkki on tilanne, jossa toimintoa ennen hoitanut yritys on voittanut kilpailutuksen ja pitää ”tiukentunutta kilpailua” perusteena muuttaa kohdetta aiemminkin hoitaneen työntekijän palkkaehtoja tai lyhentää työaika suhteessa samaan työmäärään.

Kilpailutusten tihtyminen johtaa jatkuviin YT-menettelyihin. Näissä pääpaino on työntekijöiden työsuhteiden päättämisessä. Vaikka työtä olisikin tarjolla muista toimi-

pisteistä, siirretään monissa tapauksissa uuden työn hakeminen työntekijöiden itsensä vastuulle. Usein työsuhteet ehtivät päättyä, vaikka muuta työtä olisi voitu tarjota. Työntekijöiden työsuhdeturva on näin ollen näennäisempi verrattuna muihin toimialoihin.

Työsuhteiden epävarmuuden ja työkohteiden vaihtuvuuden vaikutuksia työhyvinvointiin on hankala mitata, mutta yleinen näkemys on, että henkisen kuormituksen kasvaessa myös fyysiset sairaudet ja työtapaturmat lisääntyvät.

2.4 Vaikutukset palvelun laatuun

Palveluntuottajan vaihtuessa yritykset pyrkivät välttämään entisten työntekijöiden palkkaamista, jotta tilannetta ei tulkittaisi liikkeen luovutukseksi. Tämän myötä palvelun tuottajan vaihtuminen johtaa koko henkilökunnan vaihtumiseen, mikä voi aloittamishetkellä vaikuttaa palvelun laatuun.

Jatkuva kilpailutus ja halvimman tarjouksen periaate johtaa henkilöstöravintoloissa tavallisesti myös raaka-aineista karsimiseen. Tyypillistä on tuottaa raaka-aineet ulkomailta, esimerkiksi hedelmät voidaan tuoda Kiinasta paloitetuna ja pakastettuina tai jauheliha valmiiksi ruskistettuna Brasiliasta. Luomu-ruoka saattaa tarkoittaa ulkomailla ”luomuna” tuotettuja perunoita. Annoksissa käytetään eineksiä ja kokin työnä on tehdä ateriat puolivalmisteista tai pussijauheista. Aterioiden laadun heikkeneminen johtaa helposti siihen, että asiakkaat äänestävät jaloillaan – paitsi paikoissa, joissa muualla syöminen ei ole mahdollista, kuten päiväkodeissa, kouluissa ja laitoksissa. Siivousalalla jatkuvan kilpailutuksen on todettu johtaneen sisäilman laadun heikkenemiseen.

Kaikista tärkeimpiä laatuun vaikuttavia tekijöitä ovat henkilöstön tiedot, taidot, motivaatio ja hyvinvointi, koska henkilöstön päivittäisestä työsuorituksesta riippuu palvelun onnistuminen. Käytännön johtamisella, suunnittelulla ja sopimuskumppanuuden hallintaan liittyvillä rakenteilla on merkittävä rooli hyvän palvelun laadun varmistamisessa. Tärkeitä ovat myös toimintatavat ja kulttuuri, jotka pyrkivät parhaalla mahdollisella tavalla toteuttamaan asiakasyrityksen/muun tilaajan tarpeet.

Kaikkia näitä ulottuvuuksia on mahdollista arvottaa palveluntarjoajaa valittaessa. Julkisia hankintoja säätelevän hankintalain (30.3.2007/348) mukaan

tarjouksista on hyväksyttävä se, joka on hankintayksikön kannalta kokonaistaloudellisesti edullisin hankinnan kohteeseen liittyvien vertailuperusteiden mukaan, tai se, joka on hinnaltaan halvin. Kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen vertailuperusteina voidaan käyttää esimerkiksi laatua, hintaa, teknisiä ansioita, esteettisiä ja toiminnallisia ominaisuuksia, ympäristöystävällisyyttä, käyttökustannuksia, kustannustehokkuutta, myynnin jälkeistä palvelua ja teknistä tukea, huolto- ja toimituspäivää tai toimitus- tai toteutus-aikaa taikka linkaarikustannuksia.

Vastaavaa parhaaseen hinta-laatu-suhteeseen perustuvaa palveluntarjoajan valintaa on mahdollista käyttää myös silloin, kun yritykset ostavat palveluita. Lisäksi laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta määrittää sen, missä tapauksissa ja mitä selvityksiä tilaajan on hankittava ostaessaan palveluita toiselta yritykseltä.

2.5 Kilpailutuksen logiikan vaikutukset

Säästämisen ohella tiettyjen toimintojen ulkoistamista perustellaan ydintoimintoihin keskittymisellä. Jos kilpailuttaminen tapahtuu optimaalisesti kustannuksia ja palvelun laatua arvioiden ja toisaalta palvelun tuottajia on riittävästi markkinoilla, voidaan palvelujen ulkoistamisella ja kilpailuttamisella saavuttaa paitsi säästöjä, myös laadullisia hyötyjä, jotka liittyvät palvelun tuottajien erikoisosaamiseen ja työn tehokkaaseen organisointiin.

Koska hankintaosaamisessa on puutteita ja ulkoistamisen kohteena on usein toimintoja, joissa palveluiden tarjoajia on rajallinen määrä, voi uhkana olla, että yksi tuottaja pystyy määrittämään palvelun hinnan ja laadun. Sosiaalipolitiikan professori Anneli Anttosen näkemyksen mukaan kuntamonopoli on korvautumassa yritysmonopolilla, eikä se ole asiakkaiden kannalta yhtään parempi tilanne.

Ongelma koskee pääasiassa sosiaali- ja terveystalouden palveluja, mutta jossakin määrin samaa uhkaa voi nähdä olevan myös kiinteistöpalveluiden kehittämisessä kohti kokonaispalveluja. Tällaisen palvelun tuottamiseen tarvitaan monialayrityksiä, mikä puolestaan karsii markkinoilta pienet yritykset ja pahimmillaan myös suuremmat, yhteen toimialaan keskittyneet yritykset. Kiinteistöpalvelut ry:n raportin mukaan yli 90 % kiinteistöpalveluyrityksistä työllistää alle 5 henkeä. Markkinoiden keskittyminen voi johtaa vääristyneeseen kustannusten nousuun ja palvelun laadun heikkenemiseen.

Kun kilpailutuksen logiikkana on hakea jatkuvasti kustannushyötyjä, on olemassa riski, että palvelun tuottajiksi valikoituu yrityksiä, jotka kiertävät sekä työehtoja että muita velvoitteitaan. Harmaan talouden riski lisää myös riskiä ihmiskaupan kaltaisten ilmiöiden yleistymiseen. Samaan suuntaan voi johtaa mittakaavahyödyn hakeminen kokonaispalveluista, sillä alan yritysten on loogista ennen pitkää ulkoistaa omia toimintojaan. Alihankinnan ketjuuntuminen sellaisenaan ruokkii lieveilmiöiden yleistymistä rakennusalan tapaan. Valitettavia esimerkkejä löytyy suuristakin kaupungeista; erään kaupungin virkistysalueen kahvilanpitäjä jäi kiinni veronkierrosta ja laittoman työvoiman käyttämisestä ja toisaalla kaupungin tiloja siivonneessa yrityksessä maksettiin työntekijöille muutaman euron päiväpalkkaa.

Halpa hinta, halpa tulos



HYVÄN PALVELUN OSTAJAN HUONEENTULU

- ✗ ei ulkoista työnantajavastuutaan, vaan kantaa huolta myös palveluntarjoajan työntekijöistä
- ✗ ei tingi eettisyydestä, vaan vaatii palveluntarjoajalta samankaltaisia menettelytapoja, joita edellyttää itseltään työnantajana
- ✗ ei polje työntekijöiden palkkoja eikä työehtoja, vaan edellyttää, että palveluntarjoaja noudattaa oikeaa työehtosopimusta
- ✗ ei anna rikkoa työntekijöiden oikeuksia, vaan valvoo, että palveluntarjoaja täyttää lain ja työehtosopimusten asettamat velvoitteet
- ✗ ei tingi laadusta, vaan huolehtii, että ostaminen perustuu oikein mietittyihin tarpeisiin ja lupauksiin
- ✗ ei tee alihintaisia tarjouspyyntöjä, vaan laatii ne todellisiin kustannuksiin ja hyvään laatuun perustuen
- ✗ ei jätä valvomatta palveluntarjoajan yhteiskuntavastuuta, vaan huolehtii siitä, että verot ja maksut tulevat suoritettua

RAAM

Reilu ostos, paras laatu

kokenut henkilöstö
yhteistoiminta **riittävät resurssit**
verot ja maksut hoidettu
osaava henkilöstö toimiva sijaisjärjestely
kehittyvä henkilöstö
turvallinen työympäristö **oikea työehtosopimus**
laadukas palvelu **motivoitunut henkilöstö**
kommunikaatio asiakkaan kanssa
kilpailukykyiset työehdot

sopimuskuumpanuudet

3. Esimerkkejä – kuulostaako tutulta?

3.1 Halpa hinta, halpa tulos

Kaupunki ulkoisti viisi vuotta sitten koulujen/päiväkotien/vanhainkotien ruokapalvelut. Palvelut päätettiin ostaa Ruokapalvelut oy:ltä. Pitkään kunnan palveluksessa olleet keittäjät siirtyivät Ruokapalveluihin vanhoina työntekijöinä. Hankintasopimuksessa sovittiin, että työntekijöiden palkat säilyvät ennallaan.

Sopimus Ruokapalveluiden kanssa oli päättymässä. Tästä syystä käynnistettiin tarjouskilpailu. Tarjouspyyntö laadittiin tunnollisesti hankintalain mukaisesti, mutta kii-reestä ja säästöpainesta johtuen valinta- ja vertailuperusteiksi kirjattiin halvin hinta. Peruspalvelulautakunnalle annettiin selvitys siitä, miksi ylipäänsä pitää kilpailuttaa sen sijaan, että jatkettaisiin Ruokapalvelut oy:n sopimusta, jonka toiminnassa ei ollut ilmennyt mitään moitittavaa. Lautakunta oli tyytyväinen selvitykseen sekä siihen, että tällä tavalla pystyttiin omalta osalta ottamaan osaa säästötalkoisiin.

Tarjouksia tuli useita. Kaikki tarjoukset täyttivät tarjouspyynnössä mainitut laatu- kriteerit, jokainen yritys mm. mainitsi noudattavansa työehtosopimusta. Vertailu oli siis helppoa, kun tarkasteluun tarvitsi ottaa ainoastaan tarjouksen hinta. Yksi yritys tarjosi palvelua 10 % muita halvemmalla. Valinta osui, kuten lain mukaan pitikin, tähän yritykseen.

Ruokapalvelut oy oli käynnistänyt YT-neuvottelut jo siinä vaiheessa, kun sopimuksen päättymisen oli tiedossa. Yrityksen työntekijöistä kaikki jouduttiin irtisanomaan varmuuden varalta, sillä Ruokapalveluilla ei ollut tiedossa tarjottavaa työtä muista toimipisteistä, eikä se voinut tietenkään olla varma, pärjäisikö tässä kilpailutuksessa. Ja koska ei pärjännyt, kaikkien Ruokapalvelut oy:n työntekijöiden työsuhteet päättyivät.

Tarjouskilpailun voittanut Apu oy tarvitsi uutta työvoimaa. Se palkkasi vajaan puolet Ruokapalvelut oy:n irtisanotuista työntekijöistä. Alun perin kunnan palveluksesta siirtyneet keittäjät eivät olleet tuossa joukossa mukana, mutta työtä saaneet olivat tyytyväisiä, etteivät joutuneet työttömiksi.

Ensimmäisten kuukausien aikana muutaman työntekijän työsuhteet päätettiin koeaikana. Uudet työntekijät yrittivät parhaansa, mutta kukaan ei ollut huolehtinut siitä, että nämä tuntisivat päiväkodin päivärytmin ja erikoisruokavaliot. Myös erityistilaisuuksien järjestämisessä oli ongelmia – Apu oy:stä oli hankala tavoittaa ketään kenen kanssa sopia asioista, eikä työntekijöillä ollut tähän kertomansa mukaan lupaa.

Kesän aikana tilanne rauhoittui, sillä kenelläkään uusista työntekijöistä ei ollut kesälomaa, joten sijaisia ei näin ollen tarvittu. Syksyllä useita työntekijöitä sairastui. Osa vajeesta paikattiin vuokratyövoimalla, mutta pääsääntöisesti työt hoidettiin pienemällä porukalla. Lisä- ja ylityökorvauksia ei kuitenkaan maksettu, koska lisä- ja ylityön tekeminen oli kielletty. Kävi myös ilmi, että työ, jota tehtiin ennen kokoaikaisesti, piti nyt hoitaa 6 tunnin työpäivällä. Työntekijät kummastelivat sitä, että työssä noudatettava työehtosopimus oli vaihtunut. Ainakin palkat olivat aiempaa pienempiä.

3.2 Reilu ostos, paras laatu

Meidäntyö Oy on aina ostanut siivous- ja kiinteistönhoitopalvelut ulkopuoliselta yritykseltä. Sopimus Oy Siivous Ab:n kanssa oli päättymässä. Oy Siivous Ab:n toimintaan oltiin oltu tyytyväisiä, mutta jatkossa heidän toivottiin hoitavan myös yrityksen kokouspalvelut.

Meidäntyö Oy tiedotti asiasta luottamushenkilöilleen. Yhteistoimintaryhmässä käytiin perusteellinen keskustelu siitä, jatketaanko sopimusta Oy Siivous Ab:n kanssa vai käynnistetäänkö kilpailutus. Luottamushenkilöt eivät vastustaneet kilpailutusta sinänsä, mutta edellyttivät, että prosessissa kiinnitettäisiin erityistä huomiota sekä Oy Siivous Ab:n henkilöstön että mahdollisen uuden palveluntarjoajan henkilöstön asemaan. Työnantaja ja luottamushenkilöt kirjasivat yhdessä ylös asiat, jotka ainakin pitäisi ottaa henkilöstön aseman suhteen. Lisäksi päätettiin tehdä kysely omalle henkilöstölle siitä, mitä parannuksia siivous- ja kiinteistönhoitoon toivottiin.

Tarjouspyyntöön kirjattiin useita erityisehtoja. Uusi palveluntarjoaja velvoitettiin palkkaamaan vanhoina työntekijöinä ne Oy Siivous Ab:n työntekijöistä, joita ei pystyittäisi sijoittamaan uudestaan omassa yrityksessään. Siirtyvien työntekijöiden palkka- ja vuosilomaetuuksien tuli säilyä vähintään ennallaan. Meidäntyö Oy selvitti noudatettavan työehtosopimuksen alan ammattiliitosta ja edellytti sen noudattamista. He edellyttivät tarjoajilta myös selvitystä työntekijöiden koulutuksesta sekä aiemmasta työkokemuksesta, sijaisjärjestelyistä sekä järjestelmästä, jolla huolehditaan henkilöstön osaamisen kehittämistä. Erityisesti painotettiin selvitystä siitä, kuinka yritykset huolehtivat työntekijöidensä työturvallisuudesta.

Aiemman sopimuksen ja henkilöstöltä tulleen palautteen pohjalta tehtiin tarkka kuvaus siitä, mitä siivouksen ja kiinteistöhoitoon toivottiin pitävän sisällään. Lisäksi kuvattiin kokouspalvelujen määrät ja laatuvaatimukset. Siivouskertoja tuli lisätä ja kiinteistöhoitoon henkilöstön tavoitettavuutta parantaa. Näiden pohjalta tehtiin minimirajat tuntimääristä, joita arvioitiin tarvittavan laadukkaan työn tekemiseksi.

Tarjouksia tuli useita. Hinnaltaan halvimmat oli helppo karsia välittömästi pois joukosta, sillä niistä pystyi päättelemään, ettei yritys pystyisi täyttämään työnantajavelvoitteitaan asetettujen kriteerien pohjalta.

Valinta kohdistui lopulta Monipalvelu Oy:öön. Se sitoutui asetettuihin ehtoihin ja antoi kaikki vaaditut selvitykset. Näiden pohjalta Meidäntyö Oy pystyi vakuuttamaan siitä, että henkilöstön hyvinvointi on Monipalvelu Oy:ssä keskeisellä sijalla.

Siirtyminen palveluntarjoajalta toiselle tapahtui jouhevasti, sillä kaikki Oy Siivous Ab:n työntekijät jatkoivat työtään Monipalvelu Oy:n palveluksessa. Työaika oli myös nyt kaikilla työntekijöillä entistä enemmän ja palvelun laatua pystyttiin parantamaan juuri niillä tavoin kuin Meidäntyö Oy:n työntekijät olivat toivoneet. Palvelun hinta nousi, mutta Meidäntyö uskoo palvelun tason parantumisen tuovan säästöjä oman henkilökunnan vähentyvien sairauspoissaolojen ja kiinteistön vaatimien remonttikustannusten vähentymisen myötä. Myös Monipalvelu Oy:n henkilökunnan vankan osaamisen myötä palvelussa tulevat huomioiksi Meidäntyö Oy:n tarpeet ilman, että niistä tarvitsee erikseen joka kerta neuvotella.

4. Näin sen pitäisi mennä

HENKILÖSTÖ

Palveluntarjoajan keskeinen menestystekijä on sen henkilöstö. Työntekijöiden oikeat ja oikeudenmukaiset työ- ja palkkaehdot, tiedot ja taidot, motivaatio sekä työhyvinvointi määrittävät sen, onnistuu ko palvelu vai ei.

OSAAMINEN

Palveluntarjoajan tulee pystyä vastaamaan niihin edellytyksiin, joita asiakasyrityksen toiminnan luonne ja olosuhteet asettavat työntekijöiden osaamiselle. Valintakriteereissä on huomioitava lainsäädännön asettamat edellytykset; lisäksi on mahdollista asettaa muita edellytyksiä työntekijöiden

- koulutukselle
- työkokemukselle
- erityisosaamiselle
- muille vaadittaville tiedoille ja taidoille
- ammatillisen osaamisen kehittämiseksi yrityksessä.

REKRYTOINTI

Palveluntarjoajan pitää voida tarjota jatkossakin asiakasyrityksen tarpeita vastaavaa henkilöstöä. Tämän varmistamiseksi voidaan asettaa edellytyksiä rekrytointijärjestelmälle sekä muun muassa eettisille periaatteille, joita rekrytoinnissa noudatetaan (esim. tasa-arvon edistäminen).

TYÖ- JA PALKKAEDOT

Oikeudenmukaisilla työ- ja palkkaehdoilla on positiivinen vaikutus työntekijöiden työsuoritukseen, motivaatioon ja työtyytyväisyyteen ja niiden kautta työn laatuun.

Vähimmäisehdot määrittää työelämää koskeva lainsäädäntö sekä työssä noudatettava työehtosopimus. Hankintalaki ja tilaajavastuulaki edellyttävät selvitystä siitä, että palveluntarjoaja noudattaa lakeja ja työehtosopimusta. Valintakriteereissä on kuitenkin hyvä edellyttää tietoa siitä, mitä työehtosopimusta noudatetaan.

Valintakriteereissä voidaan edellyttää lakia ja työehtosopimuksen määräyksiä parempia työ- ja palkkaehtoja.

TYÖSUHDETURVA

Palveluntarjoajaa vaihdettaessa myös henkilöstö voi vaihtua kokonaan. Tämä tarkoittaa usein aiemman palveluntarjoajan työntekijöiden työsuhteiden päättymistä tai työsuhteen ehtojen heikentämistä. Henkilöstön vaihtuminen saattaa myös heikentää palvelun laatua tai aiheuttaa katkoksia palvelutuotannossa.

Valintakriteereissä on mahdollista edellyttää, että henkilöstö siirtyy vanhoina työntekijöinä uuden palveluntarjoajan palvelukseen. Myös palkka- ja muiden työehtojen säilymistä voidaan edellyttää.

TYÖHYVINVOINTI

Keskeinen tekijä palvelun onnistumisessa on henkilöstön työhyvinvointi. Sitä edistetään oikealla työn mitoituksella ja resursoinnilla, riittävällä perehdytyksellä työhön sekä työn turvallisiin ja terveellisiin suoritustapoihin ja työturvallisuusriskeihin, hyvällä työterveyshuollolla sekä asianmukaisilla työsuojelulainsäädännön edellyttämällä selvityksillä ja toimintaohjeilla.

Valintakriteereissä on mahdollista asettaa edellytyksiä

- käytettävälle työajalle ja työvuorosuunnittelulle
- perehdytysmenettelyille, jotka pitävät sisällään myös perehdytyksen asiakasyritykseen, sen toimintaperiaatteisiin ja arvoihin
- työterveyshuollon laajuudelle

Lisäksi on mahdollista pyytää selvitykset

- sairauspoissaolojen määrästä
- työtapaturmien määrästä sekä toimintaohjeista työtapaturma- ja läheltä piti -tilanteissa
- työsuojelun toimintaohjelmasta
- vaarojen ja haittojen arvioinnista
- työterveyshuollon työpaikkaselvityksestä

HENKILÖSTÖN VAIKUTUSMAHDOLLISUUDET

Hyvien työsuhteen ehtojen ja työolosuhteiden lisäksi henkilöstön hyvinvointia parantaa sen mahdollisuudet vaikuttaa omaan työhönsä. Toimivat luottamushenkilöjärjestelmät ovat tae sille, että mahdolliset erimielisyydet hoidetaan neuvottelujärjestelmän mukaisesti.

5. Apuja reiluun ostamiseen

Reilun ostamisen pelisääntöjä ei tarvitse keksiä itse. PAMin nettisivuilta saat oppaita, joista löytyy työkaluja reiluun ostamiseen. Oppaat on tehty Euroopan unionin komission sekä työmarkkinaosapuolten yhteistyöllä siivouksen, vartiointin ja ruokapalveluiden ostamiseen. Oppaat ovat osoitteessa www.pam.fi > PAM-info > Tilastot ja tutkimukset.

- [Selecting best value – A guide for organisations awarding contracts for cleaning services \(European Federation of Cleaning Industries EFCI – Uni-Europa\)](#)
- [Parhaan hinta-laatu-suhteen valinta – Ohjeet organisaatioille, jotka tekevät yksityisiä vartiointipalveluja koskevia toimeksiantosopimuksia \(Confederation of European Security Services CoESS – Uni-Europa\)](#)
- [Guide to the economically most advantageous offer in Contract Catering \(European Federation of Contract Catering Organisations FERCO – European Federation of Food, Agriculture & Tourism Trade Unions EFFAT\)](#)

Osta palvelusi reilusti –PAMfletin tarkoitus on herättää ajatuksia niin oman yrityksen kuin kunnan palveluiden vastuullisesta kilpailuttamisesta. Hyvä palvelu vaatii aina hyvät tekijät, joten henkilöstön hyvinvoinnista huolehtiminen on jokaisen tilaajan ja tuottajan vastuulla. Osta reilusti ja saa parasta! PAMfletti on ladattavissa myös netistä www.pam.fi > PAM-info > Tilastot ja tutkimukset.

ISBN 978-951-9409-91-7