VASTUULLISUUSRAPORTTI

2021

Sahera Koti Puhtaaksi Oy

SISÄLLYSLUETTELO

Sisällysluettelo	2
Saanan sanat	3
Koti Puhtaaksi Oy yrityksenä	4
Strategia	6
Vastuullisuus osana yritystämme	8
Sidosryhmät	9
Tavoitteet ohjaamassa toimintaa	10
Taloudellisia tunnuslukuja	12
Johtamiskulttuuri	14
Henkilöstö vuonna 2021	19
Vastuulliset hankinnat ja päästöjen seuranta	25
Ekologista ja ympäristöystävällistä siivousta	29
Digitalisaatio	31
Asiakkaat ja asiakaspalvelu tärkeässä roolissa	33

KOTI PUHTAAKSI

SAANAN SANAT

Vastuullisuus tarkoittaa joka ihmiselle eri asiaa. Joillekin se on itsestään selvä asia, joka ohjaa valintoja ja tekoja, jotkut eivät kenties mieti sitä ollenkaan.

Joillekin se on ympäristöasioita, toisille välittämistä ja kolmansille yhteiskunnallisia asioita.

Yhtä kaikki, vastuullisuus on tärkeää kunhan sitä toteutetaan käytännössä.

Oheisen vastuullisuusraportin tehtävä on kertoa, mitä vastuullisuus on meille Koti Puhtaaksi Oy:ssä.

- Saana Tyni
Toimitusjohtaja

KOTI PUHTAAKSI OY YRITYKSENÄ

Rehdillä toiminnalla ja ammattitaitoisen nöyrällä asenteella palveleva kunnianhimoinen kotisiivousyritys. Yrityksessämme haluamme kehittää palveluita ja prosesseja entistä kestävämmäksi ja vastuullisemmaksi.

Vuoden 2021 vastuullisuusraporttiin on sovellettu GRI-viitekehystä.

KOTI PUHTAAKSI

Koti Puhtaaksi on suomalainen perheyritys, joka on perustettu Tampereella vuonna 2011 – jo yli kymmenen vuotta sitten. Kaikki sai alkunsa yrityksen perustajan Saana Tynin ajatuksesta myydä imureita ihmisille kotiovelta toiselle. Pian hän huomasikin ihmisten tarpeen varsinaisille siivouksille ja tämän myötä ajatus siivouspalveluiden tarjoamisesta alkoi kehittymään ja nykypäivänä siivoammekin jo yli 11 542 kotia vuosittain. Palveluihimme kuuluu kotisiivoukset, kotisiivouksen tukipalvelut, allergiasiivoukset, muuttosiivoukset, remonttisiivoukset sekä ikkunoiden pesut.

Koti Puhtaaksi Oy toimii tällä hetkellä Pirkanmaalla, pääkaupunkiseudulla, Turussa, Oulussa, Jyväskylässä ja Keski-Uusimaalla. Pääkonttorimme sijaitsee Tampereella. Yrityksemme on kovassa kasvussa nyt ja lähitulevaisuudessa, liikevaihtomme kasvoi vuonna 2021 73% verrattuna vuoden 2020 liikevaihtoon. Nykyään yrityksessämme työskentelee jo liki 400 henkilöä.

Onnellinen Suomi

Vastuullisuus on ollut alusta asti tärkeää meidän yritykselle, ja haluammekin tuoda tätä enemmän näkyville ja antaa sidosryhmillemme hyödyllistä ja vertailukelpoista tietoa yrityksen vastuullisuudesta. Toiminnallamme haluamme tehdä Suomesta onnellisemman sekä helpottaa ihmisten arkea tarjoamalla palveluitamme.

KOTI PUHTAAKSI

STRATEGIA

VISIO

Tehdään Suomesta onnellisempi paikka elää

MISSIO

Siivousala nousuun

ARVOT

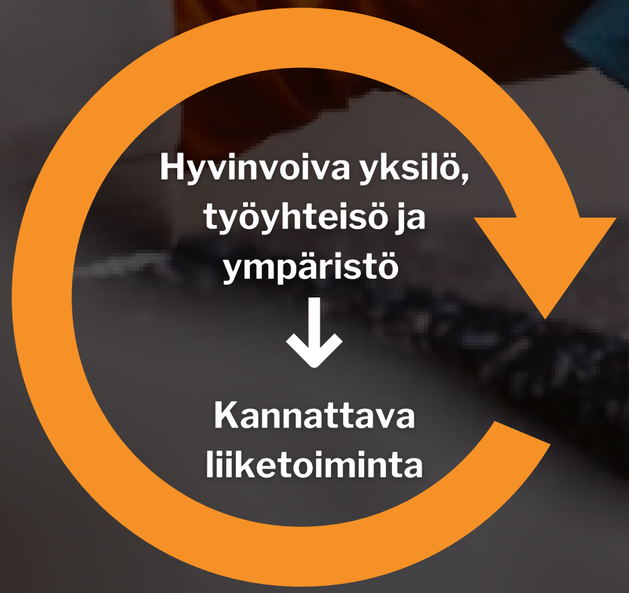
Kotimaisuus
Rehellisyys
Palveluasenne

Meidän arvomme kiteyttävät toimintamme syvimmän ajatuksen, jonka keskiössä on ihmiset. Pidämme vahvasti kiinni niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin luottamuksesta ja yksi tärkeimmistä motoistamme onkin ”Kun tekijät viihtyvät työssä, asiakkaat saavat parasta palvelua”.

Haluamme tarjota palvelun, jossa jokainen asiakaskohtaaminen on aidon ammattitaitoinen.

KOTI PUHTAAKSI

VASTUULLISUUS OSANA YRITYSTÄMME



Koti Puhtaaksi Oy:n lähestyminen vastuullisuuteen

Me Koti Puhtaaksi Oy:ssä olemme sitoutuneet noudattamaan vastuullisuutta valinnoissamme kaikkien osa-alueiden osalta ja haluammekin olla toiminnassamme läpinäkyviä. Olemme julkaisseet artikkeleita nettisivuillamme vastuullisuuteen liittyen. Meille vastuullisuus tarkoittaa jatkuvaa kehittämistä yhdessä henkilöstömme, asiakkaidemme ja muiden sidosryhmiemme kanssa. Pyrimme päivittäin olemaan entistä parempia, ja siksi yhteistyö sekä vuorovaikutus ovat tärkeä osa kehitystä. Keskustelemme ja otamme vastaan palautetta vastuullisuuskehitykseen liittyen.

Visiomme on tehdä Suomesta onnellisempaa paikkaa elää ja auttaa asiakasta vapauttamalla aikaa muihin elämän osa-alueisiin. Haluamme kasvattaa palvelukonseptiamme yhä enemmän vastuullisuusnäkökulmat huomioiden.

Siivousala nousuun

Haluamme toiminnallamme vahvistaa siivousalan tarjoamaa apua ja tukea asiakkaiden elämään sekä olla osaltamme vahvistamassa alan arvostusta. Koemme tärkeäksi tuoda siivousalaa yhteiskunnalliseen keskusteluun mukaan, ja olla luomassa ennakkoluulottomampaa ajatusta alaa kohtaan.

KOTI PUHTAAKSI

SIDOSRYHMÄT

Toimittajat

Pyrimme valitsemaan toimittajamme huolellisesti omien arvojemme mukaisesti. Haluamme luoda pitkäaikaista ja luottamuksellista yhteistyötä, halvat hinnat eivät ole meille ykkösasia vaikka pyrimmekin neuvottelemaan kilpailukykyiset hinnat.

Asiakkaat

Palvelualalla toimiessamme ovat keskiössä asiakkaat. Meidän asiakaskuntamme koostuu laajasti eri ikäluokista ja erikokoisista kodeista. Haluamme tulevaisuudessakin painottaa ydinosaamisemme kotisiivouksiin.

KOTI PUHTAAKSI

Henkilöstö

Arvotamme jokaisen henkilöstön jäsenen tärkeäksi osaksi yhtiötämme. Haluamme olla tukemassa henkilöstön kehittymistä, ja uskommekin, että askel ja työtehtävä kerrallaan saavutetaan entistä ammattitaitoisempaa henkilöstä. Odotamme luottamuksen ja sitoutumisen olevan molemminpuoleista.

Muut yhteistyökumppanit

Valitsemme kumppanimme arvojemme mukaan.

Pyrimme ostamaan kotimaisilta vastuullisilta toimijoilta.

Omistajat ja hallitus

Organisaatiomme perustuu matalahierarkiseen kulttuuriin, jossa haluamme omistajien olevan kehittämässä toimintaamme arvojen mukaisesti eteenpäin. Yhtiön hallitus muodostuu kahdesta jäsenestä yhtiön sisältä ja kahdesta ulkopuolisesta asiantuntijasta.

TAVOITTEET OHJAAMASSA TOIMINTAA

Haluamme osaltamme olla edistämässä YK:n kestävän kehityksen tavoitteita. Koska yhden yrityksen ei ole järkevää panostaa kaikkiin tavoitteisiin, olemme keskittyneet niihin tavoitteisiin, joihin koemme omalla toiminnallamme olevan merkitystä. Olemme muodostaneet tavoitteista teemat, joihin voi tutustua seuraavalla sivulla. Jokainen teema on selitetty auki myöhemmin raportissa.

Agenda 2030 - kestävän kehityksen tavoitteet
Lue lisää täältä: https://www.ykliitto.fi/yk-teemat/kestavan-kehityksen-tavoitteet
ja täältä https://www.globalcompact.fi/kestavan-kehityksen-tavoitteet

KOTI PUHTAAKSI

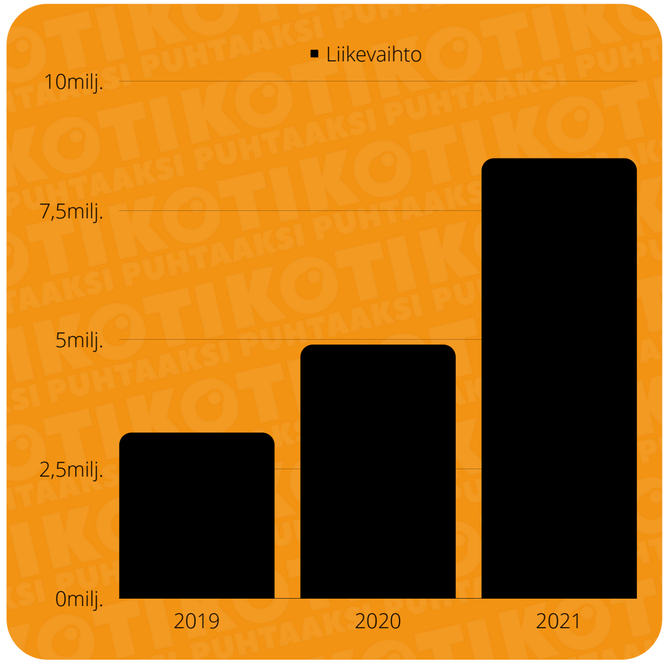
Yhteiset tavoitteet - osaava ja hyvinvoiva työvoima

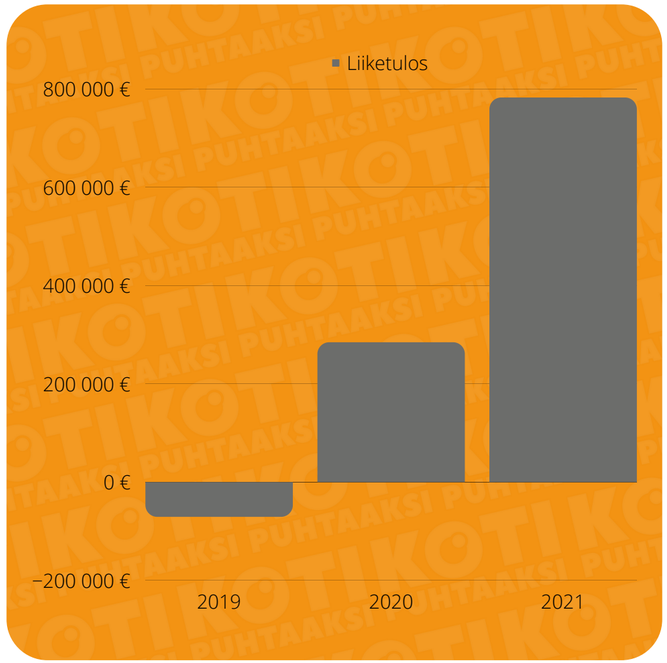
Vastuullinen hankinta ja päästöjen seuranta

Ekologista ja ympäristöystävällistä siivousta

KOTI PUHTAAKSI

Taloudellisia tunnuslukuja





Noudatamme toiminnassamme kaikkia voimassa olevia lakeja ja säädöksiä, työehtosopimuksia sekä hyvää hallintotapaa. Taloudenpitomme on huolellista sekä pidämme huolen kannattavuudesta ja kilpailukyvystä. Näin pystymme tarjoamaan luotettavaa kumppanuutta ja hyvää yrityskansalaisuutta.

Suomalainen perheyritys

Sahera Koti Puhtaaksi Oy on suomalaisomisteinen yhtiö. Yrityksen perustaja on Saana Tyni.

Kasvava liikevaihto

Tavoitteenamme on kasvaa vuosittain noin 30-40% ja kehittyä pohjoismaiden suurimmaksi kotisiivous toimijaksi seuraavien kymmenen vuoden aikana. Liikevaihdon kasvattaminen mahdollistaa meille arvojen mukaisen toiminnan - uskomme, että hyvinvoivalla yksilöllä, työyhteisöllä ja ympäristöllä luomme kannattavaa liiketoimintaa.

Yhtiömme nettorahoituskulu-% oli vuonna 2021 0,04%, mikä kertoo alhaisesta velkataakasta. Liikevaihdon ja tuloksen kehittyminen on kuvattuna ohessa.

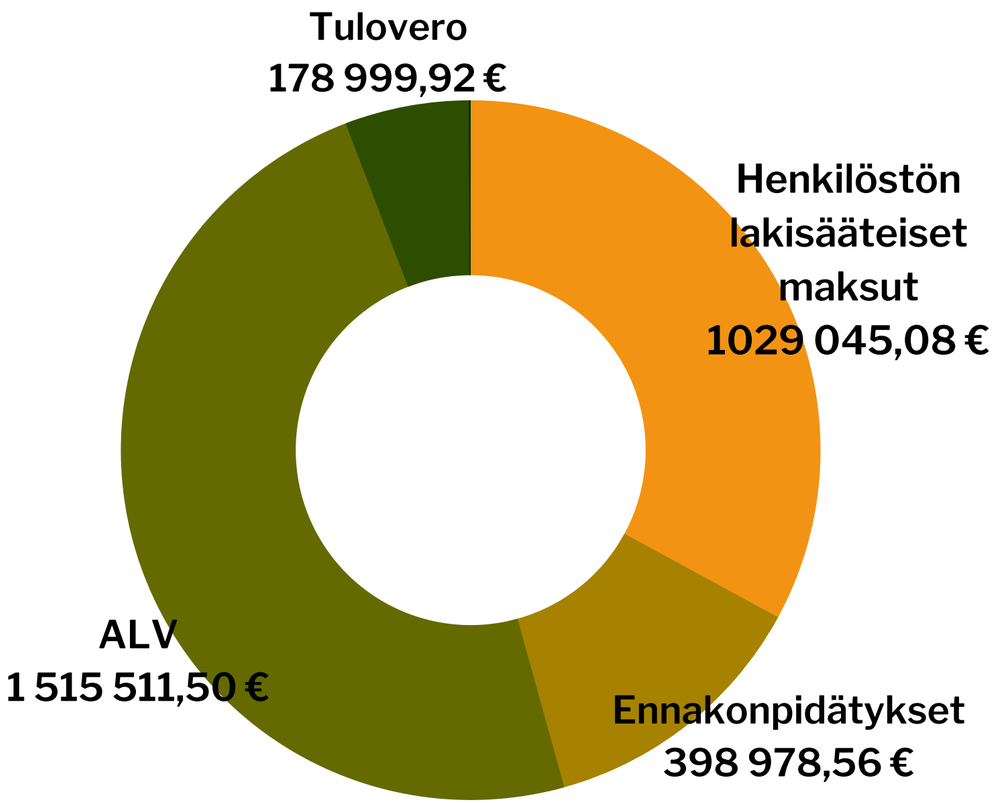
Verojalanjälki

Veronjalanjälki tarkoittaa yrityksen yhteiskunnalle kertyneitä veroja ja veroluonteisia maksuja. Yrityksemme veronjalanjälki koostuu henkilöstön lakisääteisistä maksuista, ennakonpidätyksistä, arvonlisäverosta, yrityksen tuloverosta sekä arpajaisverosta.

Maksamme kaikki veromme Suomeen.

Vuoden 2021 maksetut palkat. Summa sisältää sekä palkat että niiden sivukulut.

6,2 milj. €



YHT. 3 125 479,04 €

JOHTAMISKULTTUURI

Kulttuuri manifestoi yrityksen arvoja

Koko organisaatio rakentuu yksilöistä, joten hyvän työyhteisön luominen on jokaisen työntekijän vastuulla. Yrityksessämme vaalimme matalan hierarkian kulttuuria, joka perustuu avoimuuteen ja kuunteluun. Meillä jokainen työntekijä on arvokas – avoin palautekulttuuri sekä epäonnistumisten kohtaamiset oppimistilaisuuksina auttavat rakentamaan henkilöstössämme luottamusta. Näin pystymme luomaan yrityskulttuurin, jossa jokainen puhaltaa yhteen hiileen ja olemme yhdessä luomassa arvokasta työyhteisöä ja menestyvää liiketoimintaa.

Välitämme työntekijöistämme ja heidän työhyvinvoinnistaan, jonka vuoksi meillä toteutetaan joka kuukausi työtyytyväisyyskysely. Näiden kyselyiden avulla meillä on ajantasaista tietoa henkilöstöstämme ja heidän työhyvinvoinnista sekä pystymme tarvittaessa puuttumaan epäkohtiin nopealla reagoinnilla. Meillä on myös käytössä varhaisen välittämisen malli, jota pidämme tärkeänä ennakoimisen kannalta.

Sisäinen viestintä

Koemme sisäisen viestinnän yrityksessämme tärkeänä, jonka vuoksi olemme ottaneet työntekijöiden viestimisen entistä suurempaan rooliin. Vuonna 2021 olemme aloittaneet julkaisemaan kuukausittain kirjeen ajankohtaisista aiheista. Tämän koemme tärkeäksi siistijän roolissa työskenteleville, koska heillä työpäivät sijoittuvat toimitilojen ulkopuolelle. Yrityksen arvot ovat jokaisen nähtävillä toimistolla ja haluamme korostaa näitä sisäisessä viestinnässä. Vuoden 2022 aikana tulemme vielä entistä tarkemmin viestimään työntekijöillemme vastuullisuuden teemoista.

KOTI PUHTAAKSI

"Työpaikkana tosi hyvä, sain arvokasta kokemusta ja kehityin siistijänä sekä opin ajankäytön hallintaa ihan uudella tavalla. Lisäksi sain paljon varmuutta ajaa autolla, en ollut ajanut noin kolmeen vuoteen ja nyt ajoin lähes päivittäin koko kevään ja kesän. Aluekoordinaattorien apu oli korvaamatonta, iso kiitos siis heille! Parasta oli myös, kun oli vakkari työpari ja meillä alkoi olla omia vakkarikohteita!"

-Siistijä

"Olen todella kiitollinen ajastani täällä. Olen oppinut paljon niin siivousalasta, kuin fyysisestä ja liikkuvasta työstä. Pidin erityisesti iloisesta ja avoimesta työyhteisöstä, jossa uskalsi lähestyä esihenkilöitään millä tahansa asialla. Koen, että työntekijöitä kunnioitetaan teillä. Moni siivousalan yritys saisi ottaa KP:sta mallia! Minulla oli alusta asti sellainen olo, että minut halutaan tänne töihin, ja työpanostani arvostetaan. Myös aloittelijan virheitä ja työtahtia kohtaan oltiin ymmärtäväisiä, ja ympäristö oli kannustava oppimiseen. Kiitos, kiitos, kiitos! <3"

- Siistijä

KOTI PUHTAAKSI

Yhteisten tavoitteiden kautta pääsemme parhaimpiin tuloksiin

Meillä Koti Puhtaaksi Oy:ssä välitämme työntekijöistämme ja haluamme luoda ympärillemme avoimen ja rehellisen työyhteisön. Jokaisen mielipidettä kunnioitetaan ja kuunnellaan.

Järjestämme työntekijöillemme kuukausittain kehityspalaverin, jossa avoin keskustelu, mielipiteet sekä kehitysehdotukset ovat tervetulleita.

Osakaspolitiikka

Olemme halunneet tarjota työntekijöillemme mahdollisuuden liittyä osakkaaksi yritykseemme, mikäli työntekijä niin haluaa. Yhtiökokouksessamme olemme päättäneet, että jo pienelläkin summalla voi päästä mukaan, joka mahdollistaa työntekijän entistä suuremman roolin päätöksentekoihin ja näin yrityksen arvon kasvamiseen. Koemme tämän edun yhdistävänä voimana yrityksen kasvun vuosina. Vuonna 2021 henkilöstöstämme 31 olivat omistajia.

KOTI PUHTAAKSI

Paras työkaveri rakentaa parasta työpaikkaa

Koti Puhtaaksi Oy osallistui vuonna 2021 jo kolmatta kertaa Great Place to Work- tutkimukseen, jossa kilpailimme keskisuurten yritysten luokassa. Sijoituimme neljänneksi, joka on täysin työntekijöidemme ansioita sekä luottamuksenosoitus yritystämme kohtaan. Jokainen meistä sitoutuu olemaan Suomen Paras Työkaveri ja omalla toiminnallaan luo ympärilleen tiiviin sekä yhtenäisen työyhteisön.

Great Place to Work –tutkimus on ollut vuosien mittaan kehittämistyökaluna yrityksessämme, jolla saamme paljon dataa henkilöstötutkimuksen avulla. Näin pystymme entistä paremmin tarttua kehityskohteisiimme sekä saamme henkilöstöltämme hyvän palautteen lisäksi myös rakentavaa palautetta, joka auttaa meitä kehittämään toimintaamme.

Great Place To Work®

KOTI PUHTAAKSI

HENKILÖSTÖ VUONNA 2021

Kokoaikaiset työntekijät 236hlö

Kesätyöntekijät 29 hlö

Osa-aikaiset työntekijät 159hlö

Työntekijät ovat Kiinteistötyönantajat ry:n ja Palvelualojen Ammattiliiton PAM ry:n välisen Kiinteistöpalvelualan työntekijöitä koskevan työehtosopimuksen piirissä ja toimihenkilöt ovat Kiinteistöalan toimihenkilöitä koskevan työehtosopimuksen piirissä.

Työkavereissa on voimaa

Meillä Koti Puhtaaksi Oy:ssä olemme aina työskennelleet pareittain. Haluamme tarjota henkilöstöllemme hyvän työyhteisön lisäksi myös turvallisuutta ja koemme, että työssä on tärkeää olla vastavuoroisuutta ja yhteyttä omaan työyhteisöön. Meillä siistijän työ tapahtuu asiakkaiden kodeissa, mikä tarkoittaa, että työyhteisö ei ole joka päivä fyysisesti läsnä työntekijän arjessa. Työhyvinvoinnilla on suuri merkitys myös työn laatuun, ja kun töihin lähdetään yhdessä, on apu aina lähellä. Koemme parityöskentelyn suurena voimavarana siistijöiden jaksamiseen ja sitä myötä työn tehokkuuteen, koska siivousajat pysyvät lyhyinä ja fyysinen kuormittavuus saadaan jaettua. Onnellisilla työntekijöillä luomme onnellisimpia koteja.

Tukea koulutukseen

Haluamme tukea jokaista työntekijäämme perehdytyksen ja koulutuksen saralla, jotka palvelevat työntekijöitämme osaamisen kartuttamisessa.

Järjestämme työntekijöillemme tilaisuuksia, jossa käymme yhdessä läpi perehdytyksen toteutumista sekä myöhemmin osaamistilaisuuksia, joissa työntekijämme voi omalla toiminnallaan vahvistaa ammattitaitoaan. Jokainen meillä aloittava työntekijä käy läpi perehdytyksen siistijän työhön, jotta kokonaiskuva yrityksen toiminnasta vahvistuu.

Perehdytyksen kehittäminen on jatkuvan työn alla ja haluamme tehostaa prosessia entistä kattavammaksi ja selkeämmäksi, jotta jokaisella työntekijällä on hyvät lähtökohdat työskentelyyn. Olemme vuonna 2021 kehitelleet verkkoalustaa, jossa jokainen voi perehdytyksen lisäksi omalla panostuksellaan lisätä osaamistaan. Alusta otetaan käyttöön vuoden 2022 aikana.

Teemme yhteistyötä Tampereen aikuiskoulutuksen kanssa ja työntekijöillämme on mahdollisuus osallistua työn ohessa yrityksen tarjoamaan oppisopimuskoulutukseen suorittaakseen siivousalan tutkinnon.

KOTI PUHTAAKSI

"Aivan mahtava työporukka<3 Vastaan ei ole tullut yhtäkään paria, jonka kanssa ei viihtyisi ja herkut toimistolla piristävät. Perehdytys oli todella hyvä, ja asiat selitettiin hyvin perusteellisesti. Plussaa myös siitä, että aina kun toimistolle laittoi viestiä, niin jokainen viesti oli ystävällinen ja täynnä sydämiä ja hymynaamoja<3 En ole tainnut missään muussa firmassa saada noin ystävällisiä vastauksia, vaikka olisin ollut asiakkaan roolissa"

-Siistijä

"Minulla oli jo työkokemusta, mutta koulutuksesta sain uusia keinoja oman osaamiseni kehittämiseen. Koulutus antoi myös hyvän yleiskuvan yritystoiminnasta ja tuttavaverkostokin kasvoi"

- Oppisopimuskoulutuksen käynyt siistijä

KOTI PUHTAAKSI

Yhteiset tavoitteet

- osaava ja hyvinvoiva työvoima

Toimenpiteet	Mittari	2021
Vuosittainen työtyytyväisyyskysely	Kokonaistyytyväisyys	4,68/5
Tuemme henkilöstön koulutusta	Oppisopimuskoulutus	Aloittanut: 30hlö
Työntekijöillämme on mahdollisuus omistaa	Omistajien määrä	31 hlö

Monimuotoisuus on vahvuus

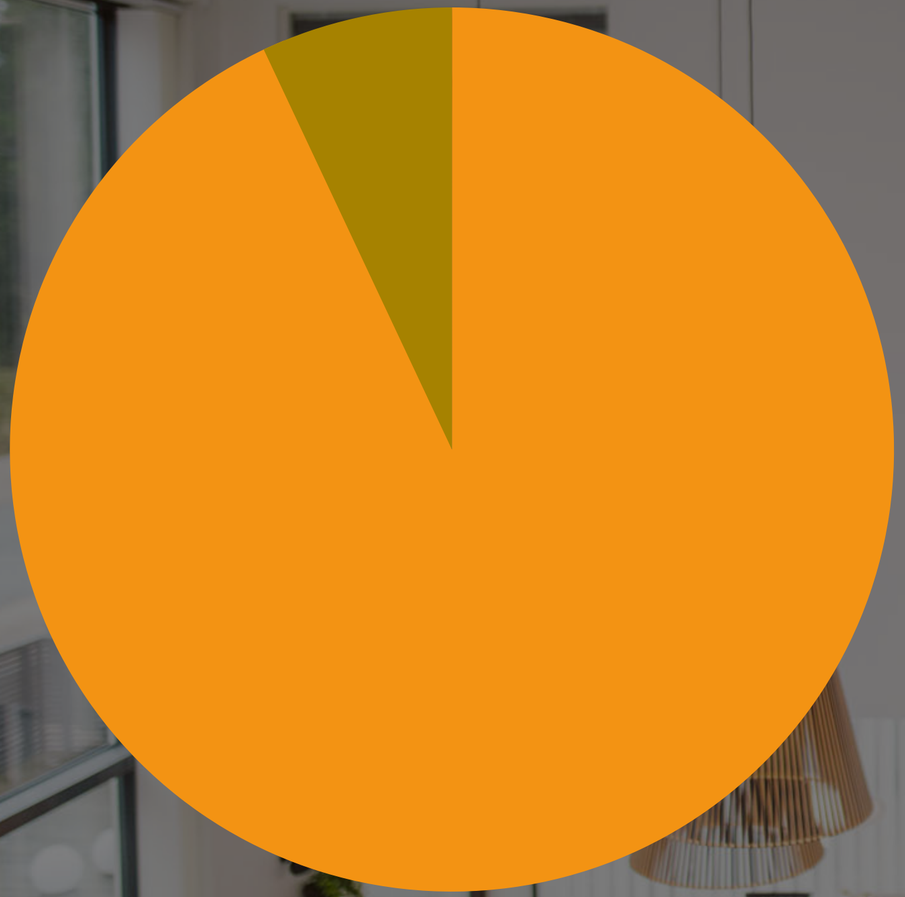
Haluamme olla luomassa tasa-arvoista työkulttuuria, jossa jokaisella työntekijällä on yhtäläiset mahdollisuudet ja oikeudet. Koemme monimuotoisuuden rikkautena, jota haluamme olla osaltamme vahvistamassa - meillä työskenteleekin jo 24 eri kansalaisuutta. Koko Koti Puhtaaksi Oy:n henkilöstö on yhdenvertaisessa asemassa riippumatta iästä, sukupuolesta, uskonnosta, kansalaisuudesta, kielestä, vakaumuksesta, mielipiteestä tai seksuaalisesta suuntautumisesta. Organisaatio rakentuu yksilöistä, ja yhdessä tekemällä ja päättämällä saamme luotua sen mitä olemme. Emme hyväksy syrjintää, kiusaamista tai häirintää missään muodossa.

Haasteeksi yrityksessämme olemme havainneet ulkomailta tulevan henkilöstön suomen kielen taitamisen, joka näkyy haasteina sisäisessä viestinnässä sekä asiakaskohtaamisissa. Haluamme tulevaisuudessa panostaa myös suomen kielen taitoon ja tämän myötä yrityskulttuurin integroimiseen. Olemme tarjonneet työntekijän ja työnantajan välistä tulkkausapua, jonka lisäksi jaamme työntekijöillemme materiaalia suomen kielen oppimisen tukemiseen. Vuonna 2022 pyrimme kehittämään suomen kielen oppimisen prosesseja vieläkin paremmaksi.

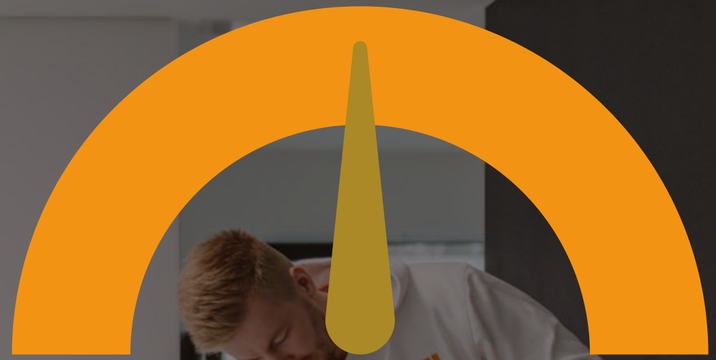
Kasvavana yrityksenä olemme saaneet rekrytoida ihmisiä organisaatioomme. Hakijoita on kaiken ikäisiä, mutta paljon niistä on nuoria, mikä onkin positiivinen asia nuorten työllistymisen kannalta. Vuonna 2021 meillä oli mahdollisuus palkata 29 kesätyöntekijää, joista osa jatkoi meillä työskentelyä joko kokoaikaisena tai osa-aikaisena työntekijänä.

KOTI PUHTAAKSI

Miehiä 7%

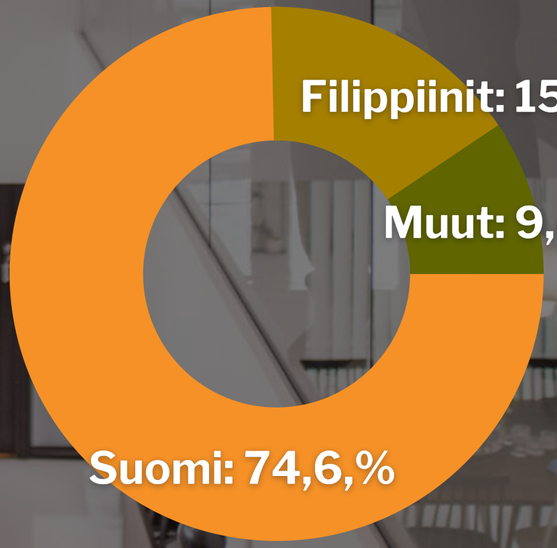


Naisia 93%



Keski-ikä 27,7v

Kansalaisuus



KOTI PUHTAAKSI

VASTUULLISET HANKINNAT JA PÄÄSTÖJEN SEURANTA

Ympäristöasiat ovat meille tärkeitä ja olemmekin vuosien mittaan tehneet merkittäviä muutoksia toimintaamme. Haluamme toiminnallamme pyrkiä vähentämään ympäristön kuormittamista ja tehdä laadukkaita valintoja luonnonvarojen suojelemisen kannalta. Julkaisemme myös sosiaalisessa mediassa ekologisempia vaihtoehtoja siivouksiin asiakkaillemme sekä muille aiheesta kiinnostuneille.

KOTI PUHTAAKSI

Liikkuminen asiakaskohteisiin

Kannustamme työntekijöitämme käyttämään julkista liikennettä siirtymisissä asiakaskohteesta toiseen. Käytössämme on myös 31kpl vähäkulutteisia Toyota Yaris autoja, joiden avulla siistijämme pääsevät liikkumaan asiakkaiden välillä.

Työvuorosuunnittelu on liikkuvan työn vuoksi myös merkittävä osa polttoaineen kulutuksessa. Suunnittelemme työvuoroja siten, että siirtymät olisivat mahdollisimman lyhyitä, jotta polttoaineen kulutus minimoidaan ja julkisten liikenteen käyttäjillä työpäivät pysyvät maltillisina.

Olemme vuonna 2022 pilotoimassa uutta mallia, jossa yhdistetään oma ja työauto - näin tarvittavien autojen määrää voidaan henkilöstömme parissa vähentää voimakkaasti.

Lisäksi pilotoimme vuonna 2022 taloudelliseen ajoon kannustavaa mobiilisovellusta. Samalla sovelluksella voi kätevästi myös vuokrata autoa muidenkin käyttöön.

Koti Puhtaaksi - auton vuokraus: Suunnitteilla on malli, jossa annetaan mahdollisuus vuokrata yrityksen autoa omaan vapaa-ajan käyttöön, jonka tarkoituksena on vähentää kokonaisuudessaan tarvittavien autojen määrää. Vuonna 2021 olemme pilotoineet vuokrausta yhdellä autolla ja positiivisen vastaanoton myötä vuoden 2022 aikana otamme tämän käyttöön suuremmalla volyymilla.

Toimitilat

Toiminnan laajentuessa myös toimitilamme kasvavat. Tavoitteenamme on siirtyä vuoden 2022 aikana 90% uusiutuvaan energiaan. Olemme myös monen vuoden ajan olleet paperittoman toimiston puolestapuhujia.

Vastuullinen hankinta

Suosimme hankinnoissamme suomalaisia toimittajia. Koemme uusia toimittajia valitessamme arvojen kohtaamisen tärkeäksi ja ympäristötietoisuus sekä -vastuu ovat yksi tärkein osa sitä. Asiakaslahjojemme takana oleva yritys ja tuote ovat myös aina kotimaisia.

Vastuulliset hankinnat ja päästöjen seuranta

Toimenpiteet	Mittari	2021
Suosimme kotimaisia toimittajia	Kotimaisten toimittajien määrä hankinnoista	92%
Sähkösopimusten uusiminen	Tuulivoimasähkön osuus käytetystä sähköstä	60%

EKOLOGISTA JA YMPÄRISTÖYSTÄVÄLLISTÄ SIIVOUSTA

12 VASTUULLISTA KULUTTAMISTA

Toimenpiteet	Mittari	2021
Kierrätysmateriaalista valmistetut imurit	Imurien määrä	80%
Ekologisten siivousvinkkien jakaminen	Verkkosivujen vierailut (kotipuhtaaksi.fi)	623 473 yksilöityä kävijää
Ekologiset siivousaineet	3 pääsiivousainetta	66%

KOTI PUHTAAKSI

Kotisiivousta ekologisesti

Haluamme olla vaikuttamassa ympäristövaikutusten vähentämiseen. Uskomme, että kiertotalouden periaatteita noudattamalla pystymme ehkäisemään ympäristöhaittoja, jonka vuoksi imurimme ovat sekä pölypussittomia että valmistettu kierrätetystä muovista. Pesuainetiivisteemme on tarkoin valikoitu, ja tehokkuuden lisäksi se on myös biohajoava, eläinkoevapaa ja kotimainen. Tiivisteen ansiosta pesuainekulutus vähenee, koska se laimennetaan veteen.

Kotimaisuuden etuna on sekä tukea suomalaista yrittäjyyttä että suojella ympäristöä päästöiltä lähellä tuotetun tuotteen ansiosta. Tulemme myös jatkossa panostamaan siivousvälineiden sekä –aineiden hankintaan.

Merkittävä muutos toiminnassamme on muovipussijätteen vähentäminen. Vielä muutama vuosi sitten muovipussit olivat arkipäiväämme, mutta tällä hetkellä niiden käyttö on vähentynyt 92%. Meidän siivousvälineemme vuokrataan asiakkaalle käyntien välissä, mikä vähentää huomattavasti muovijätteen määrää logististen ratkaisujen ansiosta.

KOTI PUHTAAKSI

DIGITALISAATIO

Yli 3000 laskun automatisointi kuukaudessa

Tuttusiistijä -järjestelmän toteutuminen

Toiminnanohjausjärjestelmä

Vuonna 2015 yrityksemme liiketoiminta oli siinä määrissä laajentunut, että pääsimme valitsemaan hyvin toimivaa toiminnanohjausjärjestelmää. Lopulta ratkaisuksi valikoitui Etunti, joka soveltuu siivousalan tarpeisiin ja helpottaa arkitoimintojamme. Etunti on tarkoitettu liikkuvan työn johtamiseen, jossa hallitaan työvuorosuunnittelua, työajanseurantaa, laskutusta, asiakkaita ja verkkokauppaa. Meille tämä tarkoittaa, että pystymme hallitsemaan kaikkia toimintoja Etunnin kautta – saamme työvuorot työntekijöiden mobiilisovellukseen sekä luotua myyntilaskuja ja palkka-aineistoja eteenpäin kootusti.

Näimme Etunnissa suuren potentiaalin ja hyppäsimme mukaan kehitystyöhön. Haluamme parantaa toimintoja entistä paremmaksi, jolloin keskittyminen kohdistuu enemmän ydinosaamiseemme. Tarkoituksena on poistaa prosessista turhia työvaiheita ja minimoida virheiden määrä. Olemmekin päässeet tässä jo pitkälle, ja kehitystä tapahtuu koko ajan. Luomme uusia mahdollisuuksia ja automatisaatiota toimintaamme, jonka myötä säästämme henkilöstökuluissa.

Investoinnit

Olemme vuoden 2021 aikana investoineet ohjelmistokehitykseen, markkinointiin ja kasvuun 418 750€.

KOTI PUHTAAKSI

ASIAKKAAT JA ASIAKASPALVELU TÄRKEÄSSÄ ROOLISSA

Asiakastyytyväisyys - NPS 61

★★★★★

Luotettava, hyvä laatu, kaikki on tehty aina sovitusti, joskus suorastaan yllättävät siistimällä esim. takan luukun. Ensimmäinen siivousfirma, jonka suhteen voin olla huoleti

- Koti Puhtaaksi asiakas

★★★★★

Olemme olleet tosi tyytyväisiä, kaikki hoituu niin kuin on sovittu ja usein vielä pikkuisen paremmin. Koira huomioidaan hyvin käynneillä ja kotiin on ihana tulla siivouspäivän jälkeen.

- Koti Puhtaaksi asiakas

Kiitos asiakkaille

Palvelualalla toimiessamme on ensiarvoisen tärkeää, että asiakkaillemme muodostuu hyvä ja luottamuksellinen kokonaiskokemus palveluistamme. Olemme halunneet panostaa asiakaspalveluun, jotta mahdolliset ongelmatapaukset ja muut selvitykset sujuvat mutkattomasti. Otimme vuonna 2020 käyttöön asiakaspito-ohjelman Freshdeskin, joka mahdollistaa kustannussäästöjen lisäksi entistä joustavamman asiakaspalvelun. Tämän työkalun avulla pystymme palvella asiakasta paremmin ja parantaa asiakaspitoa entisestään, keventää asiakaspalvelun työntekijöiden työkuormaa sekä automatisoida usein toistuvia tehtäviä. Tämä mahdollistaa asiakaspalvelun ydintyön eli hyvän asiakaskokemuksen toteutumisen.

Tällä hetkellä yrityksessämme palvelee 16 hengen asiakaspalvelutiimi. Asiakaspalvelu on linkki yrityksen muiden osastojen sekä asiakkaan välillä.

Asiakaspito

Asiakaspitoon vaikuttaa laadun, hinnoittelun ja luotettavuuden lisäksi myös asiakastuntemus. Ohjelman avulla pystymme keräämään entistä enemmän asiakasrajapintatietoa, joka auttaa siistijöiden informoimisessa sekä markkinoinnissa. Tieto auttaa tuntemaan asiakkaamme ja heidän tarpeensa paremmin. Haluamme palvella asiakkaitamme parhaalla mahdollisella tavalla, jonka vuoksi asiakaspalvelun tietotaito pitää olla hyvällä tasolla.

Yhteystiedot:

Sahera Koti Puhtaaksi Oy
Kursonkatu 2
33840 Tampere
FINLAND

Lisätiedot:

Henri Haho
Siistijä/Markkinointi- ja kehitysjohtaja
henri@kotipuhtaaksi.fi
050 1209

Saana Tyni
Siistijä/Toimitusjohtaja
asiakaspalvelu@kotipuhtaaksi.fi
050 1209

Raportti on toteutettu yhteistyössä Karme Consulting Oy:n kanssa.