

Hinta asiakasmaksulaskuun - kokemuksia ja suosituksia käyttöönottoon

Juha Sutelainen

Päiväys 01.11.2010

Sisällysluettelo

<u>Sisällysluettelo.....</u>	<u>2</u>
<u>1 Johdanto ja kartoituksen taustaa.....</u>	<u>3</u>
<u>2 Hinnan ilmoittaminen asiakasmaksulaskussa.....</u>	<u>4</u>
<u>2.1 Kustannusten</u> <u>määräytyminen ja ilmoittamistapa.....</u>	<u>5</u>
<u>2.2 Tavoiteltavat hyödyt ja vaikutukset.....</u>	<u>6</u>
<u>2.3 Toteutukseen liittyvät haasteet.....</u>	<u>6</u>
<u>2.4 Toteutukseen liittyvä päätöksenteko.....</u>	<u>6</u>
<u>2.5 Toteutusprosessin eteneminen.....</u>	<u>7</u>
<u>3 Kokemukset.....</u>	<u>8</u>
<u>4 Vaihtoehtoiset toteutustavat.....</u>	<u>9</u>
<u>5 Onnistuneen toteutuksen vaiheet ja tehtävät.....</u>	<u>11</u>
<u>LIITE 1: Selvityksessä</u> <u>haastatellut kaupunkien edustajat.....</u>	<u>13</u>
<u>LIITE 2: Esimerkki palvelun hinnan ilmoittamisesta</u> <u>asiakasmaksulaskussa / Espoon kaupungin</u> <u>kokopäivähoidon asiakasmaksulasku.....</u>	<u>14</u>
<u>LIITE 3: Esimerkki palvelun hinnan</u> <u>ilmoittamisesta asiakasmaksulaskussa</u> <u>/ Oulun kaupungin päivähoito.....</u>	<u>15</u>

1 Johdanto ja kartoituksen taustaa

Kunnat pyrkivät lisäämään tietoisuutta toimintansa kustannuksista. Kohderyhminä ovat kuntien työntekijät, luottamushenkilöt ja kuntalaiset. Keinoja kustannustietoisuuden lisäämiseen on useita, mutta pohjimmiltaan kyse on viestinnästä. Eri kohderyhmille tarvitaan eri kanavia ja erilaisia viestejä. Kuntien valmiudet kustannustietoisuuden lisäämiseen ovat parantuneet mm. kustannuslaskennan kehittyessä sekä palvelujen tuotteistus- ja hinnoitteluhankkeiden myötä. Tilaaaja-tuottajamalliin siirtyminen ja palvelujen ulkoistaminen ovat toimineet kehityksessä keskeisinä ajureina.

Yleisesti ollaan sitä mieltä, että kuntalaisilla ei ole kovin hyvää käsitystä siitä, mitä kunnan järjestämät palvelut maksavat. 100 euron kuukausimaksua päivähoidosta saatetaan pitää suurena, vaikka todelliset kustannukset ovat lähes kymmenkertaiset.

Kuntalaisten kustannustietoisuuden lisäämiseen liittyy lukuisia haasteita. Todellisen hinnan eli tuotantokustannusten ilmoittamista voidaan arastella, sillä kuntalaisia ei haluta syyllistää palveluiden käytöstä. Tällöin taustalla voi olla pelko siitä, että esimerkiksi vanhusväestö pidättäytyy käyttämästä tarvittavia palveluita. Toisaalta kuntien palvelujen verorahoitteisuuden vuoksi koetaan tavoiteltava läpinäkyvyys turhaksi, sillä maksetaanhan palvelut yhteisestä pussista. Erityisesti julkisessa keskustelussa ja mielipideosastoilla nousevat kielteiset asiat ja riskit helposti pääosaan. Kuntien taloudellisen tilanteen heiketessä kustannustietoisuuden ja läpinäkyvyyden tarve kuitenkin kasvavat koko ajan.

Tämän dokumentin tarkoituksena on selvittää kuntien käytäntöjä ja kokemuksia palvelujen hinnan ilmoittamisesta asiakaslaskussa sekä antaa suosituksia ja ohjeita käyttöönoton suunnitteluun ja toteutukseen. Palvelun hinnan ilmoittaminen asiakaslaskussa on tehokas tapa informoida kuntalaisia juuri heidän käyttämiensä palveluiden todellisista kustannuksista. Hyvin muotoiltu lisäinformaatio kertoo neutraalilla tavalla asiakkaalle hänen käyttämiensä palvelujen todellisen taloudellisen arvon. Parhaassa tapauksessa se lisää kuntalaisten arvostusta kunnan tarjoamia palveluja kohtaan.

Sitran toimesta tehtiin elokuussa 2010 kartoitus kahdeksan kaupungin suunnitelmista ja kokemuksista palvelujen hinnan ilmoittamisesta asiakaslaskussa. Selvitykseen osallistuneet kaupungit olivat Espoo, Helsinki, Hyvinkää, Jyväskylä, Lahti, Oulu, Tampere ja Turku. Liitteessä 1 on luettelo kartoituksessa haastatelluista kaupunkien edustajista.

2 Hinnan ilmoittaminen asiakasmaksulaskussa

Haastatelluista kunnista Espoossa, Helsingissä ja Oulussa omakustannushinnat ilmoitetaan päivähoitoon asiakasmaksulaskussa sekä Hyvinkäällä vanhusten palveluissa. Jyväskylässä, Lahdessa, Tampereella ja Turussa ratkaisu ei ole vielä käytössä. Taulukkoon 1 on koottu haastateltujen kuntien käytännöt ja suunnitelmat.

Taulukko 1.

Kunta	Elokuussa 2010 käytössä	Päätökset uusista tai suunnitteilla olevat
Espoo	Käytössä päivähoitossa.	Keskusteltu laajentamisesta soten palveluissa.
Helsinki	Päivähoidon asiakasmaksulaskuissa.	Suunnitteilla laajennus vanhusten palveluasumiseen.
Hyvinkää	Käytössä vanhusten palveluissa - vanhainkotihoitoon - asumispalveluiden ja - kotihoitoon palveluissa.	Käytännön jatkamisesta vanhusten palveluissa ja laajentamisesta muihin palveluihin keskustellaan lautakuntatasolla.
Jyväskylä	Tällä hetkellä ei käytössä.	Palvelusetelin/palvelurahan tulosidonnaisissa päätöksissä perheelle näkyy osuus, jonka kunta maksaa. Päätöksessä ilmoitetaan myös paljonko palvelu maksaisi asiakkaalle kunnallisessa palvelussa.
Lahti	Tällä hetkellä ei käytössä.	Asiasta käyty keskusteluja, mutta päätöksiä ei ole tehty. Halutaan kaikkiin palveluihin.

Kunta	Elokuussa 2010 käytössä	Päätökset uusista tai suunnitteilla olevat
Oulu	Käytössä 3/2010 alkaen - päivähoiton - perhepäivähoidon sekä - avoimen varhaiskasvatuk- sen kerhotoiminnan laskuissa.	Terveyskeskuskäynnin laskuun vuoden 2011 alusta uuden järjestelmän käyttöönoton yhteydessä.
Tampere	Tällä hetkellä ei käytössä.	Päätöksiä ei ole tehty. Alkuun todennäköisesti ikäihmisten palveluasumisessa.
Turku	Tällä hetkellä ei käytössä.	Asiasta käyty keskusteluja, mutta päätöksiä ei ole tehty.

2.1 Kustannusten määräytyminen ja ilmoittamistapa

Ne selvityksessä mukana olleet kunnat, jotka ilmoittavat palvelun hinnan asiakasmaksulaskussa, käyttävät hintana keskimääräisiä kustannuksia.

Espoossa kustannukset perustuvat kuusikkokuntien vertailukustannuksiin. Kustannusten määrittämiseen liittyy tässä yhteydessä samat ongelmat kuin kuntien kustannuslaskentaan ja kustannusten vertailuun yleisestikin. Kunnissa ei ole vakiintunutta yhdenmukaista tapaa laskea kustannuksia, vaan eri kunnissa voidaan palvelun kustannuksiin sisällyttää sellaisia kustannustekijöitä, joita toisessa kunnassa ei kokonaiskustannuksiin lasketa.

Tuotantokustannukset ilmoitetaan asiakaslaskun lisärivillä. Teksti voi olla lyhyt toteamus kyseisen palvelun keskimääräisestä kustannuksesta, kuten liitteen 2 esimerkissä Espoon kaupungin lasten kokopäivähoidon asiakaslaskussa. Tekstissä voidaan todeta myös Hyvinkään tapaan, että asiakasta veloitetaan saamastaan palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksulain perusteella ja maksukykyensä mukaan. Tällä viitataan asiakasmaksupäätökseen, jonka asiakas on saanut palvelun piiriin päästessään.

2.2 Tavoiteltavat hyödyt ja vaikutukset

Hinnan ilmoittamisella pyritään lisäämään kuntalaisten tietoisuutta käyttamiensä palvelujen todellisista kustannuksista. Myös kuntien oman organisaation ja luottamushenkilöiden kustannustietoisuuden uskotaan lisääntyvän. Ratkaisun nähdään joissain tapauksissa antavan kuntalaisille apuvälineitä vaihtoehtoisten palveluiden vertailuun.

Tuotantokustannusten ilmoittaminen laskussa vahvistaa myös kuvaa siitä, että kunnassa ollaan tietoisia palvelujen kustannuksia ja niiden kehittymistä seurataan.

2.3 Toteutukseen liittyvät haasteet

Haastatteluissa ei nostettu esiin lainsäädännöllisiä, organisatorisia tai hallinnollisia ongelmia. Kaikki esiin tulleet ongelmat liittyivät tietojärjestelmiin. Organisaatioissa, joissa laskut luodaan isoista ja raskaista perusjärjestelmistä, on lisäinformaation lisääminen laskuun haastavaa ja vaatii yleensä järjestelmätoimittajalta tilattavaa erillistä räätälöintiä. Tällaisen räätälöinnin kustannukset saattavat koitua kunnille kalliiksi, etenkin jos järjestelmätoimittajat veloittavat muutokset jokaiselta kunnalta erikseen.

Kevyissä laskutusjärjestelmissä lisäinformaation lisääminen laskuun teknisenä toteutuksena vaati esimerkiksi Oulussa, Hyvinkäällä ja Helsingissä noin 1 – 2 tunnin työn.

Jyväskylässä laskut tuotetaan perustietojärjestelmässä, eli Efficassa. Efficaan tarvittavat muutostyöt jouduttiin teettämään järjestelmän toimittajalla Tieto Oy:llä. Muutostyöt maksoivat useita kymmeniä tuhansia euroja.

2.4 Toteutukseen liittyvä päätöksenteko

Koska nyt käytössä olevat toteutukset ovat kokeiluluonteisia, on päätös toteutuksesta tehty virkamiestasolla, joko kaupunginjohtajan, toimialajohtajan tai kehittämisvastuullisen johtajan toimesta. Päätös kokeilun jatkamisesta ja laajentamisesta tehdään yleisesti lautakunnissa.

Useissa kunnissa nähdään tarpeellisena, että linjauspäätös hinnan ilmoittamisesta tehdään koko kuntaa koskien ja siten, että se mahdollisuuksien mukaan koskee kaikkia kunnan palveluja.

2.5 Toteutusprosessin eteneminen

Toteutusprosessi oli kaikissa ratkaisun käyttöön ottaneissa kunnissa varsin virtaviivainen. Päätöksenteko tehtiin nopeasti ilman poliittista keskustelua ja tekninen toteutus oli edellä kuvatun mukaisesti yksinkertainen, lisäteksti vain lisättiin asiakaslaskuun.

Palveluiden keskimääräiset kustannukset olivat organisaatioissa ennalta hyvin tiedossa.

3 Kokemukset

Palautetta tuotantokustannusten ilmoittamisesta on tullut suhteellisen vähän. Alkuvaiheessa käyttöönoton jälkeen kuntiin on tullut joitakin yksittäisiä yhteydenottoja, joissa on tiedusteltu mm. mitä tällä tarkoitetaan ja syitä miksi tuotantokustannukset ilmoitetaan. Hyvinkäällä alkuvaiheen ihmettelevissä puheluissa heijastui mm. epäilyä siitä, että kuntalaisen oma maksuosuus olisi lisääntymässä. Osa taas piti tarpeettomana muistuttaa, että palvelu on kallista.

Sanomalehti Kaleva uutisoi aiheesta 9.6.2010 sen jälkeen, kun Oulun kaupunki oli ryhtynyt ilmoittamaan päivähoiton kustannukset laskussa. Lehden verkkojulkaisussa on artikkelista lyhennetty versio, jossa on myös kommentointimahdollisuus. Artikkeliiin on jätetty lukuisia kommentteja, joista pääosa on kielteisiä. Kommenttien sävy ja luonne ovat osoitus siitä, että kuntien täytyy pyrkiä entistä enemmän jakamaan aiheesta objektiivista tietoa ja lisäämään toimintansa läpinäkyvyyttä.

4 Vaihtoehtoiset toteutustavat

Palveluiden hinnan ilmoittaminen asiakasmaksulaskussa voidaan toteuttaa usealla eri tavalla. Taulukossa 2 esitetään vaihtoehtoiset tavat sekä niiden vahvuudet ja haasteet.

Taulukko 2. Vaihtoehtoiset toteutustavat ja niiden vertailu.

Toteutusvaihtoehto	Vahvuudet	Haasteet
A. Lisäinformaatio asiakasmaksulaskussa	Saavuttaa juuri kyseisen palvelun käyttäjät.	<ul style="list-style-type: none"> - Palvelun käyttäjät, joilta ei peritä asiakasmaksua, eivät saa laskuakaan. - Laskun lisäinformaatiotekstejä ei aina lueta. - Laskujen toistuvan maksun ohjelmointi verkkopankissa johtaa sähköisen laskutuksen yleistyessä siihen, että laskuja ei enää lueta.
A1. Yleisimmän palvelun (esim. kokopäiväisen päivähoidon) keskihinnan ilmoittaminen laskun info-kentässä. - Helsinki - Turku	Helppo toteuttaa.	Informaatioarvo vähäinen.
A2. Luettelo eri palvelujen tuotantohinnoista laskun info-kentässä. - Oulu - Hyvinkää	<ul style="list-style-type: none"> - Helppo toteuttaa. - Asiakas voi luettelosta nähdä mitä juuri hänen käyttämien palvelujen tuotantokustannukset ovat. 	Informaation yksiselitteisyys, jotta kuntalainen osaa liittää oman laskunsa summan luettelon tietoihin.

Toteutusvaihtoehto	Vahvuudet	Haasteet
<p>A3. Kyseisen asiakkaan käyttämien palvelujen tuotantokustannusten ilmoittaminen laskun info-kentässä.</p>	<p>Asiakkaalle selkeä, jos laskussa on vain hänen käyttämiensä palvelujen kustannustiedot.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tekninen toteutus haastavaa, koska perustieto- ja laskutusjärjestelmän täytyy pystyä kokoamaan laskulle asiakaskohtaiset kustannustiedot. - Edellyttää järjestelmiin integroidut tuotekohtaiset kustannustiedot ja asiakkaan palvelujen käyttöhistorian.
<p>B. Vaihtoehdot A1 – A3 voidaan toteuttaa myös erillisellä laskun kustannus-informaatio-liitteellä.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vaihtoehdot A1 ja A2 on helppo toteuttaa, koska liitteelle tulevat aina vakiotekstit. - Muuten samat vahvuudet kuin edellä. 	<p>Samat haasteet kuin edellä.</p>
<p>C. Tuotantokustannus-informaatio jaetaan esim. päivähoitopäätöksessä.</p>	<p>Informaatio pystytään jakamaan myös niille asiakkailla, joilta ei peritä asiakasmaksua ja jotka eivät siten saa laskuakaan.</p>	<p>Kustannusinformaatio jaetaan vain päätöksen myöntämisen yhteydessä tai kerran vuodessa tietojen tarkistuksen yhteydessä.</p>

5 Onnistuneen toteutuksen vaiheet ja tehtävät

Palvelujen hinnan ilmoittamisen käyttöönotto asiakasmaksulaskussa voidaan nähdä projektina, jonka päävaiheet ovat valmistelu, poliittinen keskustelu ja päätöksenteko, pilotointi, pilotin arviointi ja päätös laajentamisesta sekä toteutuksen laajentaminen. Taulukossa 3 luetellaan vaiheiden keskeiset tehtävät.

Taulukko 3. Toteutuksen vaiheet ja tehtävät.

Vaiheet	Tehtävät	Huomioitavaa
1. Valmistelu	<ul style="list-style-type: none"> - Kartoitetaan kustannusinformaation saatavuus eri palveluissa. - Arvioidaan tekninen toteutettavuus eri palveluissa. - Arvioidaan saavutettavat hyödyt ja todennäköiset ongelmat. - Tehdään kustannusarvio ja alustava toteutusaikataulu. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hyvällä valmistelulla pyritään ohjaamaan poliittinen ja julkinen keskustelu olennaisiin asioihin. - Valmistelussa käydään tarvittaessa neuvotteluja tietojärjestelmätoimittajien kanssa mahdollisista muutostarpeista.
2. Poliittinen keskustelu ja päätöksenteko	<ul style="list-style-type: none"> - Käydään tarvittava poliittinen keskustelu tavoitteista ja tavoiteltavista hyödyistä. - Linjataan palvelut, joissa ratkaisu otetaan käyttöön. - Valitaan pilottipalvelu. 	<ul style="list-style-type: none"> - Samalla on syytä käydä keskustelua laajemminkin kustannustietoisuuden lisäämisestä eri kohderyhmissä. - Kustannusten ilmoittaminen asiakasmaksulaskussa on vain yksi keino kustannustietoisuuden lisäämiseksi.
3. Pilotointi	<ul style="list-style-type: none"> - Pilotoidaan valittu palvelu. - Seurataan pilotin toteutumista ja kokemuksia suunnitellusti. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pilotointivaihe voidaan jättää tekemättä, jos hyödynnetään muiden kuntien pilottien kokemuksia. - Pilotin avulla voidaan julkinen keskustelu käynnistää hallitusti.

Vaiheet	Tehtävät	Huomioitavaa
4. Pilotin kokemusten arviointi ja päätös jatkosta	<ul style="list-style-type: none"> - Arvioidaan pilotista saadut kokemukset. - Päätetäänkö jatkaa pilotoitua ratkaisua vai laajennetaanko muihin palveluihin. 	Arvioidaan vaiheessa 2 asetettujen tavoitteiden toteutumista.
5. Laajentaminen	<ul style="list-style-type: none"> - Tehdään kuntatasoinen projektisuunnitelma laajentamisesta. - Toteutetaan projektisuunnitelma. 	Projektisuunnitelmaan tulee sisällyttää kokemusten seuranta ja niiden hyödyntäminen.

Viestintä on hankkeessa ratkaisevassa roolissa. Viestinnän suunnittelu on käynnistettävä jo valmisteluvaiheessa.



Laskuun lisättävä informaatioteksti on harkittava tarkoin. Asiakkaiden tulee erottaa helposti omaa palveluaan vastaavat todelliset kustannukset. Maksettava summa on oltava selkeästi erotettavissa muista luvuista. Koska laskupohjiin voidaan lisätä vain rajattu määrä lisäinformaatiota, on syytä harkita erillistä laskun liitettä, jossa voidaan antaa yksityiskohtaisempaa tietoa myös kustannusten muodostumisesta.

LIITE 1: Selvityksessä haastatellut kaupunkien edustajat

Taulukko 1. Kartoitukseen osallistuneet kaupungit ja haastatellut henkilöt

Kaupunki	Haastateltu henkilö
Espoo	Timo Martelius
Helsinki	Sirkka-Liisa Ihalainen, Marjo Lindgren
Hyvinkää	Satu Koskela
Jyväskylä	Riitta Pylvänen
Lahti	Mauno Judström
Oulu	Heidi Alatalo, Marja Kääriäinen, Teija Mäntykenttä
Tampere	Mari Patronen, Sirpa Laaksonen, Heli Hirvelä
Turku	Timo Jalonen

LIITE 2: Esimerkki palvelun hinnan ilmoittamisesta
asiakasmaksulaskussa / Espoon kaupungin kokopäivähoidon
asiakasmaksulasku

	<p>ESPOON KAUPUNKI Sos.-ja terveystoimi Taloushallinto PL 207 02070 ESPOON KAUPUNKI p.09-8162 3115 Suomela</p>	<p>LASKU FAKTURA</p> <table border="1"> <tr> <td>Laskun numero Fakturasnummer</td> <td>9 L3</td> <td>Laskun päivänjää Fakturas datum</td> <td>17.12.2009</td> </tr> <tr> <td>Asiakasnumero Kundnummer</td> <td>6 2</td> <td>Eräpäivä Förfallodag</td> <td>08.01.2010</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Väliteitse Er retsers</td> </tr> <tr> <td>Huomautuksia Anmärkningstid</td> <td>8 päivää</td> <td>Maksuehdot Betalningsvillkor</td> <td>14 päivää netto</td> </tr> <tr> <td>Vivöstyörke Dröjningsränta</td> <td>8 %</td> <td>Pankkiyhteys Bankförbindelse</td> <td>800013-70795552</td> </tr> </table>	Laskun numero Fakturasnummer	9 L3	Laskun päivänjää Fakturas datum	17.12.2009	Asiakasnumero Kundnummer	6 2	Eräpäivä Förfallodag	08.01.2010	Väliteitse Er retsers				Huomautuksia Anmärkningstid	8 päivää	Maksuehdot Betalningsvillkor	14 päivää netto	Vivöstyörke Dröjningsränta	8 %	Pankkiyhteys Bankförbindelse	800013-70795552
Laskun numero Fakturasnummer	9 L3	Laskun päivänjää Fakturas datum	17.12.2009																			
Asiakasnumero Kundnummer	6 2	Eräpäivä Förfallodag	08.01.2010																			
Väliteitse Er retsers																						
Huomautuksia Anmärkningstid	8 päivää	Maksuehdot Betalningsvillkor	14 päivää netto																			
Vivöstyörke Dröjningsränta	8 %	Pankkiyhteys Bankförbindelse	800013-70795552																			
02760 ESPOO																						
<p>keräo Emilia 1,00 42,00 42,00 01.11.2009-30</p> <p>Lasku ei sisällä arvonlisäveroa.</p> <p>Voitte antaa laskunne pankkiin suoraveloitukseen. Pankille ilmoitettava palvelutunnus on 781012636. Sopimusnumero on 650005749. Lisätietoja oman alueenne laskuttajalta.</p> <p>Kokopäivähoidon kustannukset ovat keskimäärin 1 076 eur/kk/lapsi.</p>																						
Y-tunnus 0101263-6	Vitenumero 60 09651 74138	Maksettava määrä, EUR	42,00																			
FO-nummer 0101263-6	Referensnummer	Ait betala, EUR																				
IBAN FI16 8000 1370 7955 52 BIC (SWIFT) DABAFIHH																						
<table border="1"> <tr> <td>Seijan Mottagarans kontonummi</td> <td>Sampo Pankki Oyj 800013-70795552</td> </tr> <tr> <td>Seija Mottagare</td> <td>Espoon kaupunki Talousspalvelut</td> </tr> <tr> <td>Maksaja Betallare</td> <td>02760 ESPOO</td> </tr> <tr> <td>Alkikirjoitus Underskrift</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tiliin ero Från konto nr</td> <td></td> </tr> </table>	Seijan Mottagarans kontonummi	Sampo Pankki Oyj 800013-70795552	Seija Mottagare	Espoon kaupunki Talousspalvelut	Maksaja Betallare	02760 ESPOO	Alkikirjoitus Underskrift		Tiliin ero Från konto nr		<p>TILISIIRTO GIRERING Maksu välitetään saajalle vain Suomessa Kotimaan maksuvälityksen yhteisen ohjeen mukaisesti ja vain maksajan ilmoittaman tilinumeron perusteella. Betallingen förmedlas till mottagaren endast i Finland enligt Allmänna villkor för inrikes betalningsförmedling och endast p.g.a. det kontonummer betalaren anger.</p> <p>Laskun numero: 96 .3 Asiakasnumero: 6 2</p>											
Seijan Mottagarans kontonummi	Sampo Pankki Oyj 800013-70795552																					
Seija Mottagare	Espoon kaupunki Talousspalvelut																					
Maksaja Betallare	02760 ESPOO																					
Alkikirjoitus Underskrift																						
Tiliin ero Från konto nr																						
	Viteno Ref.nr	60 096 8																				
	Eräpäivä Förf.dag	08.01.2010	Euro 42,00																			

LIITE 3: Esimerkki palvelun hinnan ilmoittamisesta
asiakasmaksulaskussa / Oulun kaupungin päivähoito

OULUN KAUPUNKI PÄIVÄHOITO		LASKU					
		Sivu 1					
		Laskun päiväys	Laskun numero				
		30.04.2010	300001				
		Asiakasnumero	Maksuehto				
			14 päivää netto				
		Ville	Huomautusaika				
		Päivähoito	8 päivää				
		Vivästysmaksut	Vivästyskorke				
		Perimispaikkio 0,00 EUR	8 %				
		Tiedustelut/puhelinvaihe					
		08 - 558 410					
Asiakas							
Sette	Määrä	ä-hinta	Alv %	Alv %	Veroton	Alv	Yhteensä
01.04.2010 - 30.04.2010	1 kpl	233,00		0	233,00	0,00	233,00
01.04.2010 - 30.04.2010	1 kpl	210,00		0	210,00	0,00	210,00
Mikäli laskua ei makseta eräpäivään mennessä, lasku siirtyy Lindorff Oy:n maksuistutuspalveluun. Päivähoitopalvelun kustannukset kaupungille ovat keskimäärin seuraavat Päiväkotihoido 1 012,00 €/kk/lapsi Perhepäivähoito 904,00 €/kk/lapsi Ryhmäperhepäivähoito 1 060,00 €/kk/lapsi Avoin varhaiskasvatus 208,00 €/kk/lapsi Unohtda paperilaskut ja tilaa päivähoitolaskusi e-laskuna verkkopankissasi (Oulun kaupunki/Lasten päivähoito).							
LASKU YHTEENSÄ (EUR)							443,00
Veroton määrä:							443,00
Alv						0 %	0,00