

ESPOO ► CATERING

# *Vuosi ja Vastuullisuus*

2021



## Arvojen vuosi 2021

Vuosi 2021 oli Espoo Catering Oy:n kuudes toimintavuosi ja toinen korona-pandemiavuosi. Katseemme tähtysi eteenpäin ja iloisena voimme todeta, että koronasta huolimatta pystyimme kehittämään toimintaamme. Tämä vuosikertomus pyrkii antamaan kuvan siitä monimuotoisesta työstä, jota Espoo Cateringissa tehdään päivittäin asiakkaitamme varten. Työmme näkyy kymmeninä tuhansina aterioina asiakkaillemme, mutta myös lukuisissa päivittäisissä asiakaskohtaamisissa eri puolilla Espoota.

Olemme kehittäneet ja kehittyneet, ja itse nostaisin merkityksellisimmiksi onnistumisiksi entisestään parantuneen asiakastytyytyväisyyden, jatkuvan laatu- ja ympäristötyömme sekä henkilöstömme hyvinvoinnin. Vastuullisuus on meille tärkeää, muiden arvojemme lisäksi, ja tämä vastuullisuustyö jatkuu edelleen. Saimme ISO 14001-ympäristösertifikaatin alkuvuodesta todisteena laajasta työstämme ympäristön hyväksi, mutta vastuullisuus on meillä paljon muutakin.

Kiitämme lämpimästi koko henkilöstöämme, kaikkia asiakkaitamme, yhtiön omistajaa ja hallitusta sekä kaikkia muita sidosryhmiämme päättyneestä vuodesta 2021 ja toivotamme alkaneelle vuodelle kaikkea hyvää!

Odotamme kasvua, kehitystä, koronan päättymistä ja kommunikointia asiakkaidemme kanssa - vain muutaman k:n mainitakseni!

## Kristina Inkiläinen

toimitusjohtaja  
Espoo Catering Oy



## Espoo Catering lukuina

  
**Espoo**  
työskentelyalue

  
**100 %**  
kaupungin omistama

  
**38 m€**  
liikevaihto v. 2021

  
**483**  
työntekijää

  
**80 000**  
ateriaa päivittäin

  
**307**  
keittiötä tai palvelupistettä

Espoo Catering Oy (jatkossa Espoo Catering) kuuluu Espoo-konserniin ja tuottaa Espoon kaupungin tarvitsemia ateriapalveluja mm. kouluissa, päiväkodeissa ja palvelutaloissa.

Asiakkaitamme ovat espoolaiset lapset, nuoret, aikuiset ja ikäihmiset. Tarjoamme ruokaa päivittäin noin 50 000 asiakkaalle. Lisäksi tuotamme kokous- ja juhlapalvelutarjoiluja.

Toimimme noin 200 tuotanto- ja palvelukeittiössä, ja toimitamme ruokaa yli 100 palvelupisteeseen. Laadukkaita ja vastuullisia catering-palvelujamme toteuttaa 485 palveluhenkistä alan ammattilaista.

*Yhtiön strategia ja arvot ohjaavat päivittäistä työtämme Espoo Cateringissa.*

*Vuonna 2021 tuntui jopa siltä, kuin arvoilla olisi ollut jopa vielä aikaisempaa suurempi merkitys - niihin oli tärkeä nojata poikkeuksellisissa, tai ainakin jatkuvasti muuttuvissa, olosuhteissa.*



## Arvot näkyivät päivittäisessä työssämme vuonna 2021



Asiakslähtöisyys

Ammattimaisuus

Vastuullisuus

Laadukkuus

Tuloksellisuus

Tuomme  
iloa ja energiaa  
ruokapöytään

Espoo Cateringin arvot ovat asiakslähtöisyys, ammattimaisuus, vastuullisuus, laadukkuus ja tuloksellisuus. Näiden arvojen kautta syntyy visiomme: Tuomme iloa ja energiaa ruokapöytään.

## Kaikki alkaa asiakkaasta

Asiakslähtöisyys on arvoista ensimmäinen: Espoo Cateringin toimintaa ohjaa halu tarjota jokaiselle asiakkaalle paras mahdollinen ruokahetki.

Tämä näkyy kaikessa ateriapalvelujen suunnittelusta toteutukseen ja asiakkaan saamaan palvelukokemukseen saakka. Pyrimme aina katsomaan toimintaamme asiakkaiden silmin.

### Tiivis asiakastyö tuo tulosta

Teemme tiivistä yhteistyötä asiakkaidemme kanssa monella eri tasolla, sillä asiakas on meille kumppani, jonka kanssa haluamme yhdessä kehittää toimintaamme.

Laadukas ja maistuva ruoka on nyt ja jatkossakin toimintamme kärki. Olemme iloisia siitä, että ruoka, ravitsemus ja ruoan alkuperä kiinnostavat asiakkaitamme entistä enemmän. Haluamme olla edelläkävijä kouluruoan kehittämisessä - emme vain seurata trendejä, vaan luoda niitä. Kerrommekin seuraavilla sivuilla tarkemmin kehitysprojekteista, joita olemme käynnistäneet ja toteuttaneet vuoden 2021 aikana.

### Kehityshankkeita monella rintamalla, ja palautteen kautta

Digitalisaatio on tulossa vahvasti myös ruokapalvelurintamalle, tulevaisuudessa saatamme seurata kaikissa keittiöissä omavalvontaa tai tilata raaka-aineita IoT-ratkaisujen avulla!

Olemme käynnistäneet vuonna 2021 useita hankkeita kokonaisvaltaisen ruokailukokemuksen kehittämiseksi. Olemme painottaneet hankkeissa erityisesti ruoan laatua, maukkautta ja vastuullisuutta. Yksi tärkeimmistä tavoitteistamme on ollut kannustaa ruokailijoita valitsemaan yhä useammin myös kasvisruokaa lautaselleen.

Kaikki saamamme palaute on mahdollisuutemme kehittyä ja meille onkin tärkeää, että asiakkaidemme on mahdollista antaa palautetta ajasta ja paikasta riippumatta.

Palautetta voi antaa mm.

- Ravintoloissamme olevilla palautelaitteilla
- Nettisivuiltamme löytyvän palautelomakkeen kautta
- Suoraan keittiöihin tai ottamalla yhteyttä asiakaspäälikköihimme

51 406  
asiakaspalautetta  
vuonna 2021

## Kouluruokakokemuksen kehittäminen on yhteistyötä

Syksyllä 2021 koronatilanteen hieman hellittäessä lähitapaamiset olivat hetkeksi mahdollisia, joten tartuimme tilaisuuteen ja toteutimme kouluruokatapahtuman Kuitinmäen koulussa, yhteistyössä Unilever Food Solutionin ja Suomen kokkimaajoukkueen kanssa.

Tuotekehityksemme loi yhteistyön tuloksena tapahtumaan maisteltavaksi uusia ruokia, kuten chili-bowlin, marinoitua punakaali-porkkanasalaattia, tomaattituoresalsaa sekä teriyakikana-nuudeliuokaa.

Oppilaat saivat äänestää suosikkejaan: Ensimmäisenä päivänä tuli tasapeli teriyakikananuudeliuon ja chilibowlin kesken. Toisen päivän ylivoimainen voittaja oli silakkapuikot.

*”Tavoitteenamme on esitellä oppilaille uusia makuja ja tätä kautta saada heistä innokkaampia ruokailijoita.*

*Tiedostamme myös, että kasvisruoan ja kasvisruokailijoiden määrä tulee kasvamaan oppilaiden keskuudessa tulevaisuudessa. Näin ollen meille oli tärkeää, että molemmille päiville on valittu kasvisruokavaihtoehtoja, joiden uskomme maistuvan nuorille,”*

*toteaa Espoo Cateringin hankinta- ja kehityspäällikkö Regina Ekroos kouluruokatapahtuman tarjoiluista.*



*Yhteistyössä Unilever Food Solutionin ja Suomen kokkimaajoukkueen kanssa valmistettuja kouluruokia.*

## Kiikarissa unelmien koululounashetki - ja kasvisruoan suosion kasvatus

Emme antaneet koronan pysäyttää kehitystä, vaan teimme aktiivista kehitystyötä yhteistyössä monien eri tahojen kanssa vuonna 2021.

### Kohti unelmien koululounashetkeä

Käynnistimme vuonna 2021 Unelmien koululounashetki -projektin yhdessä Espoon kaupungin kanssa. Projektin tavoitteena on kehittää yhteistyössä oppilaiden kanssa kokonaisvaltaisesti parempi koululounashetki. Mukaan projektiin saatiin oppilaiden lisäksi niin koulun kuin kaupunginkin edustajat - lähdimme rohkeasti unelmoimaan, miltä näyttää ”kouluruokailu 2.0”.

Järjestimme vuoden 2021 aikana projektin tiimoilta useita työpajoja ja hanke jatkuu vuonna 2022. Olemme jo tähän mennessä saaneet valtavan määrän ideoita ja ajatuksia oppilailta, ja lähdemme innolla toteuttamaan niitä yhdessä heidän kanssaan.

### Kasvisruoan suosio nousee

Yksi tärkeimmistä kehittämissä painopisteistämme vuonna 2021 oli kasvisruokailun kehittäminen ja toteutimme useita toimenpiteitä kasvisruoan menekin edistämiseksi.

Yksi tärkeimmistä hankkeista oli kehitysprojekti kasvisruoan maineen, laadun ja suosittuuden edistämiseksi.

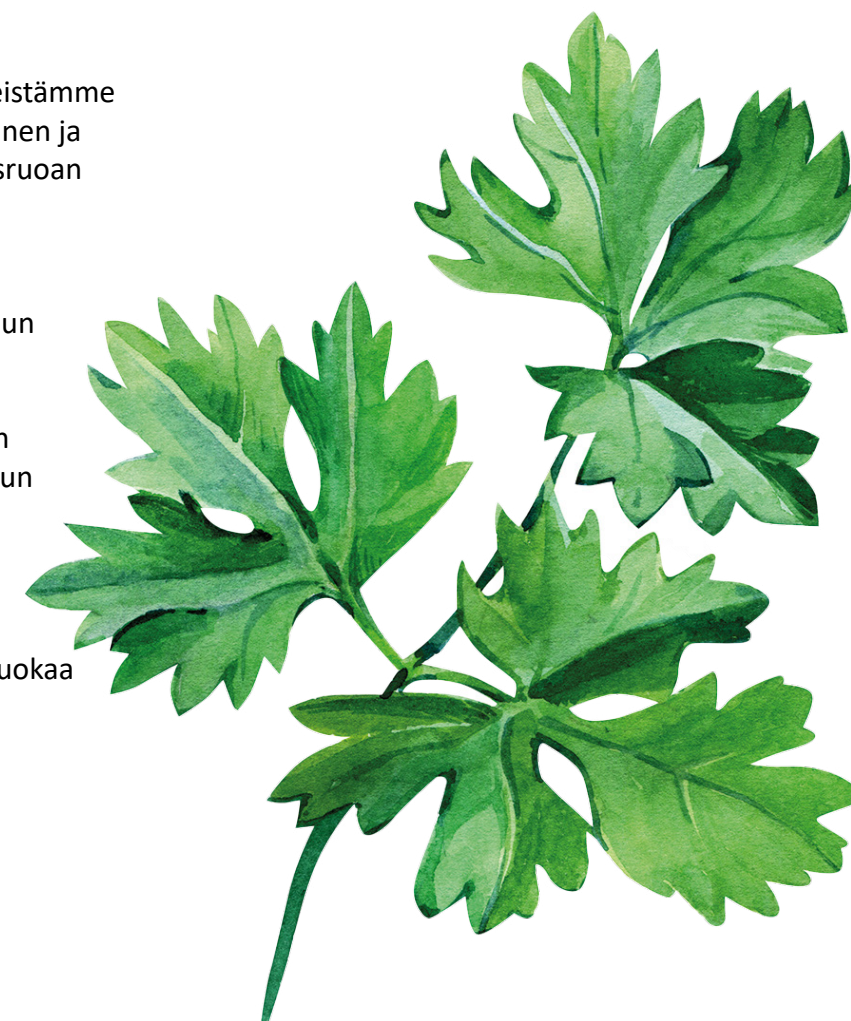
Projektin tiimoilta jalkauduimme kouluihin haastattelemaan asiakkaita kasvisruokailuun liittyvistä kokemuksista ja ajatuksista. Projektin osallistuneista 450 ala- ja yläkoululaisesta sekä lukiolaisesta 92 % oli syönyt koulussa kasvisruokaa. Heistä kolmannes kertoi syövänsä koulun kasvisruokaa myös muulloin kuin kasvisruokapäivinä.

Pidettyjä kasvisruokia ovat muun muassa:

- pinaattiohukaiset
- vegepuikot
- falafelpyörökät
- pinaattipestopastavuoka
- nyhtökauralasagnette

Jatkamme kasvisruokailun kehittämistä vuonna 2022 ja hyödynnämme haastatteluista saatuja tuloksia kasvisruokailun kehittämisen apuvälineinä.

Haasteiksi tunnistimme muun muassa kasvisruokiin liittyvät ennakkoluulot ja kasvisruokien ja -ruokalajien tuntemattomuuden. Tulemme panostamaan myös ruokien koristeluun, maustamiseen ja rakenteeseen. Tulemme kehittämään kokonaan uusia maistuvia kasvisruokia sekä järjestämme kasvisruokailuun liittyviä pop up -tapahtumia ja tietoisuuksia, joiden avulla voimme vähentää kasvisruokailuun liittyviä ennakkoluuloja ja asenteita.



## *Ammattimaisuus on ammattilpeyttä*

Ammattimaisuus näkyy työssämme arvostavana työskulttuurina omaa työtämme ja asiakkaamme työtä kohtaan. Ammattilpeyttä on se, että tarjoamme sellaista palvelua, jota itsekkin toivomme ja odotamme saavamme. Teemme työmme ilolla ja suurella sydämellä.

Iloinen tekemisen meninki ja työhyvinvointi - hyvä duunifiilis - välittyy aina myös asiakkaalle. Tästä syystä pyrimme rakentamaan asiakaskokemusta sisältä käsin:

- Pyrimme aidosti jatkuvaan kehitykseen ja haluamme ottaa henkilöstömme mukaan kehitystyöhön
- Meillä on välitön ja välittävä yrityskulttuuri: kannustamme aktiiviseen viestintään ja yhteistyöhön, annamme mahdollisuuksia vaikuttaa, huolehdimme henkilöstömme työhyvinvoinnista ja tartumme napakasti mahdollisiin epäkohtiin, kannustamme henkilöstöä oman osaamisen kehittämiseen ja urakehitykseen
- Seuraamme henkilöstömme työhyvinvoinnin kehittymistä aktiivisesti
- Kuuntelemme asiakkaitamme päivittäin, keräämme palautetta ja kehitämme toimintaamme palautteen pohjalta

## *Ammattimaisuus on vahvaa ammatitaitoa*

Keittiöissä työskentelevillä työntekijöillämme on kaikilla työhön soveltuva cateringalan perus-, erityis- tai osatutkinto ja hygieniapassi. Edustuspalveluissa tarvitaan myös anniskelupassi. Kouluissa ja päiväkodeissa työskentelevältä henkilöstöltä tarkistetaan rikostaustaote lasten kanssa toimiseen. Kannamme työssämme ylpeydellä Espoo Cateringin työasua.

Oman henkilöstömme lisäksi meillä työskentelee vuokratyövoimayrityksien kautta catering-alan ammattilaisia äkillisissä poissaolotilanteissa ja ruuhka-huipuissa.

Kannustamme henkilöstöämme oman osaamisen kehittämiseen ja monet työntekijämme opiskelevatkin työn ohessa erilaisia catering-alan tutkintoja esimerkiksi oppisopimusjärjestelyin.

Maailma digitalisoituu vauhdilla ja tämä näkyy myös keittiötyössä. Olemmekin kehittäneet vuoden 2021 aikana henkilöstömme IT-taitoja Wistec-oppimisympäristön avulla. Wistec-ympäristössä henkilöstömme pääsee sekä vapaasti että ohjatusti opiskelemaan laajan valikoiman niin omaan työhön liittyviä kuin mahdollisiin vapaa-ajan intresseihinkin liittyviä IT-taitoja.



## *Ammattimaisuus on jatkuvaa kehittämistä ja kehittymistä*

Ammattimaisuus näkyy myös siinä, että olemme koronatilanteessakin kehittäneet toimintaamme aktiivisesti. Aikaisemmin jo mainittujen ruokailukokemukseen liittyvien hankkeiden lisäksi olemme kehittäneet monia sisäisiä prosessejamme.

### **Sähköisiä ratkaisuja**

Otimme vuoden 2021 aikana käyttöön Laura-rekrytointijärjestelmän, jotta työnhakijoiden on helpompi hakea meille töihin. Muutoksen myötä esihenkilöt pystyvät käsittelemään hakemukset järjestelmässä nopeasti ja reaaliaikaisesti, ja hakijoiden on mahdollista valita kalenterista sopivin haastattelu-aika. Viestimme järjestelmän kautta rekrytointiprosessin etenemisestä ja päättymisestä. Hyvin hoidetulla rekrytointiprosessilla on positiivinen vaikutus työnantajamielikuvaan.

### **Saavutettavuus, digitaaliset ratkaisut ja viestintä**

Olemme kehittäneet sähköisiä ratkaisuja myös monella muulla rintamalla:

- Toimistomme henkilöstö siirtyi vuoden 2021 aikana Nepton-työaikajärjestelmään
- Teimme sopimuksen henkilöstömme huomiomislahjojen hankinnasta Kiitoskaupan kautta
- Rakensimme yhtiölle uudet kotisivut
- Muokkasimme materiaalimme saavutettaviksi
- Otimme käyttöön sähköisen allekirjoituksen Visma sign -ohjelman avulla
- Kehitimme erilaisia digilomakkeita ja muita sähköisiä toimintamalleja toiminnan helpottamiseksi ja selkeyttämiseksi.

*Maukasta ruokaa niin arjessa kuin juhlassakin, ammattilpeydellä*



## *Ammattimaisuus on yhdessä tekemistä – ja kollegoiden onnistumisista iloittamista*

Vuoden 2021 aikana työntekijämme ehdottivat innokkaasti kollegojaan, alaisiaan ja esihenkilöitään kuukauden työntekijöiksi. Henkilöstön ja työnantajan edustajat valitsivat voittajat lukuisista ehdokkaista. Kuukauden työntekijöiden ehdotuksista tuli hienosti esille se, kuinka sitoutuneita henkilöstömme onkaan työhönsä ja kuinka erinomaisia asiakaspalvelijoita ja esihenkilöitä meiltä löytyy.

Hienot yksilösuoritukset näkyivät myös yhtiömme ulkopuolelle:

### **Pro Gaala 2021**

Keittiömestari Mikko Kemppainen pääsi Pro Gaala -finaaliin Ammattikeittiön päällikkö -sarjassa. Mikko työskentelee meillä Gumbölen Kartanon keittiömestarina.

### **Vuoden 2021 ammattikeittiöosaaja**

Amko eli Ammattikeittiöosaajat ry valitsi aluepäällikkömme Tarja Kinnusen vuoden 2021 ammattikeittiöosaajaksi.

### **Cookie-reseptille mediahuomiota**

Tuotekehittäjämme Ville Kivisen kehittämä valkosuklaa-vihreäkuulacookie-resepti sai joulun 2021 alla huomiota useammassakin lehdessä ja julistettiin perinteisten joulupiparien korvaajaksi.



Keittiömestari Mikko Kemppainen, aluepäällikkö Tarja Kinnunen ja tuotekehittäjä Ville Kivisen valkosuklaa-vihreäkuulacookiet

## *Vastuullisuus on konkreettisia toimenpiteitä tärkeiden asioiden puolesta*

Haluamme Espoo Cateringissa olla omalta osaltamme huolehtimassa ympäristön ja ihmisten hyvinvoinnista. Toteutamme vastuullisuutta monilla erilaisilla yhteishankkeilla sekä omilla jokapäiväisillä toimenpiteillämme.

Olemme asettaneet toiminnallemme erilaisia tavoitteita ja seuraamme niiden toteutumista mittareilla. Teemme aktiivisesti töitä vähentääksemme ruokahävikin määrää mm. säännöllisellä seurannalla. Olemme myös mukana Espoon kaupungin ympäristösitoumuksissa ja yhteiskuntasitoumuksessa 2050.

### **Olemme sitoutuneet SECAP-toimintaan**

Olemme mukana SECAP-toiminnassa. SECAP on lyhenne sanoista Sustainable Energy and Climate Action Plan, eli lyhenteellä tarkoitetaan kestävän energiankäytön ja ilmaston toimintasuunnitelmaa.

Espoon kaupungin vuonna 2022 voimaan tulevien uusien SECAP-toimenpiteiden linjausten ja tavoitteiden myötä tulemmme edistämään kestävä kehitystä monin toimenpitein.

### **Esimerkkejä tulevista SECAP-toimenpiteistämme:**

- Merkitsemme kasvisruoan ruokalistoillemme ensimmäiseksi ateriavaihtoehdoksi
- Sijoitamme lounasravintoloissa kasvisruoan ensimmäiseksi vaihtoehdoksi tarjoilulinjastoon
- Valmistelemme yhdessä Espoon kaupungin Ruokapalvelujen kanssa ruoan ilmastoystävällisyyttä eli hiilijalanjälkeä ilmaisevan merkin käyttöönottoa. Syksystä 2022 alkaen merkitsemme ruokalistoillemme ilmastoystävälliset ruokavaihtoehdot, jotka auttavat asiakkaita tekemään ilmastoystävällisiä ruokavalintoja
- Vähennämme ruokahävikin määrää
- Muutamme syyslukukauden 2022 alusta alkaen yhden koulujen ja päiväkotien ruokalistoillemme olevan punaista lihaa sisältävän pääruokavaihtoehdon kala- tai siipikarjaruoksi
- Vähennämme punaisen lihan määrää korvaamalla sitä siipikarjan lihalla tai kasviproteiinilla
- Osallistamme lapsia ja nuoria uusien ilmastoystävällisempien ruokien maistamiseen koulukohtaisissa pop up- ja muissa tapahtumissa.



## *Vastuullisen ruoan taustalla ovat vastuulliset hankinnat*

Määrittelemme tarkasti tuotekohtaiset laatuvaatimukset varmistuaksemme siitä, että valitsemamme ateriat ovat ravitsemuksellisesti ja laadullisesti korkealaatuisia. Huomioimme hankinnoissamme ympäristö- ja sosiaalisen vastuullisuuden sekä eläinten hyvinvoinnin ja kestävät kalavalinnat.

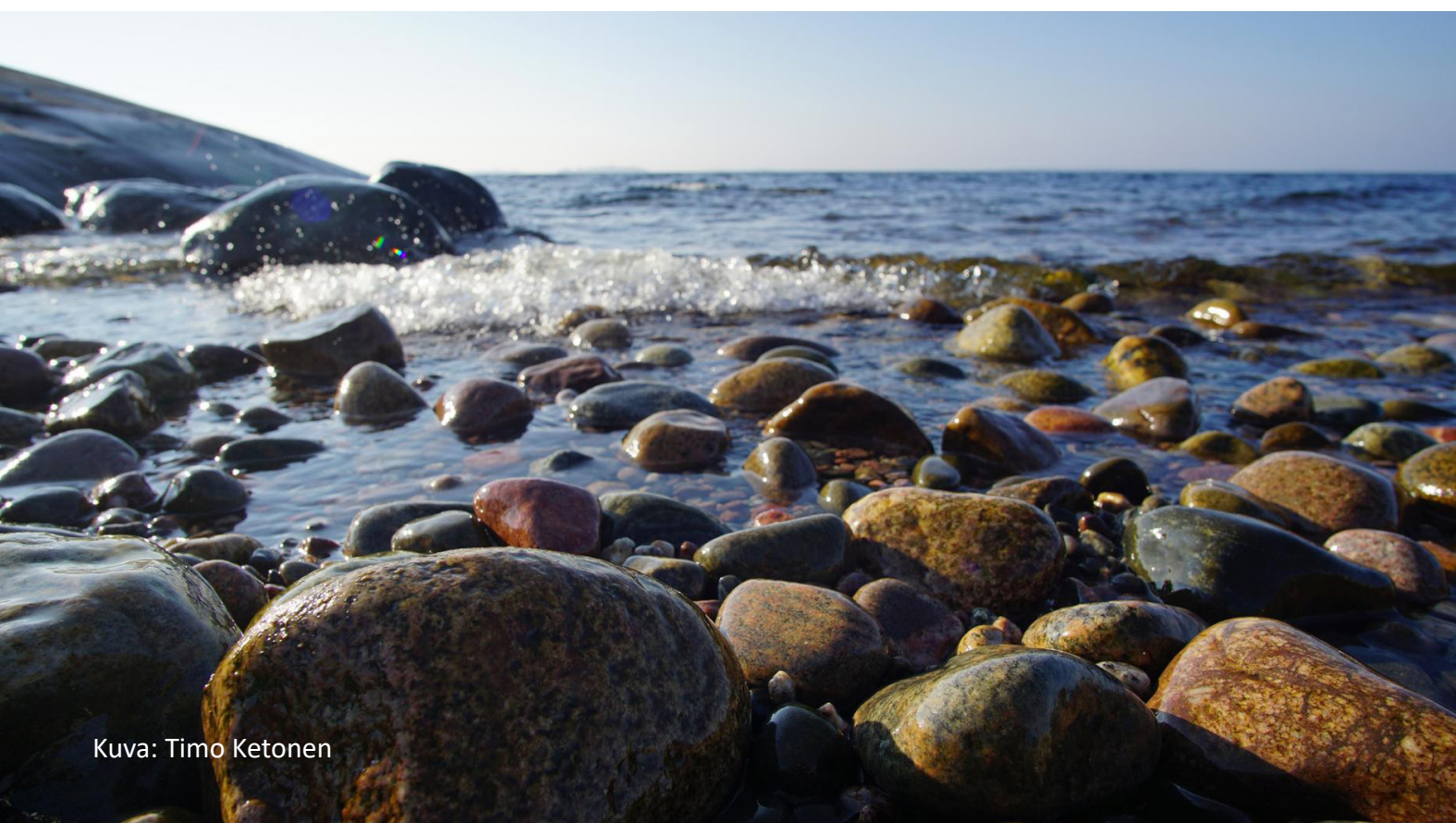
Lihatuotteiden hankinnoissa huomioimme vastuullisuuskriteerien avulla elintarviketurvallisuuden, eläinten hyvinvoinnin ja terveyden sekä ympäristö- ja sosiaalisen vastuullisuuden. Vastuullisuuskriteerimme pohjautuvat Motivan vastuullisiin hankintakriteereihin ja ne kattavat koko eläintuotantoprosessin.

Kalahankintamme edistävät kestävien kalakantojen säilymistä. Pyrimme lisäämään kotimaisten järvikalojen ja Itämerestä pyydettyjen kalojen käyttöä. Noudatamme WWF:n kalaoppaan suosituksia hankkimalla kaloja, jotka on pyydetty kestävästä kalakannoista kestävin pyyntimenetelmin.

Vuonna 2021 kaikista kalahankinnoista 94 % (86 %) oli suosituksen mukaisia vihreän luokan kaloja, jotka on pyydetty kestävästä kalakannoista kestäväillä pyyntimenetelmillä. Lisäksi lähes kaikki hankkimamme kalatuotteet ovat MSC-sertifioituja. Tarjosimme kestävästi kalastettua kotimaista kalaa Itämeriohjelman 2019–2023 tavoitteen mukaisesti kaksi kertaa kuudessa kuukaudessa.

*Yksi silakkatuotteen tarjoilukerta kaikille noin 50 000 lounasasiakkaillemme poisti Itämerestä yli 12 kiloa fosforia sekä yli 1200 ämpäriä levää.*

Keväällä juhlistimme lisäksi kansallista kalakeittopäivää ja syksyllä osallistuimme valtakunnalliseen Itämeripäivään ja silakkamarkkinaviikoille, jolloin silakkamurekepihvit ja silakkapuikot maistuivat kaikkien ikäryhmien asiakkaille.



Kuva: Timo Ketonen

*Iisisti töihin -hanke*

*Vastuullisuus-teemaviikot*

*Tuotteiden kotimaisuusaste*

*Ylijääneen lounasruoan myynti*

*Espoo - Reilun kaupan kaupunki*

*Ylijääneen ruoan lahjoittaminen*

*Kouluruokailun palvelumuotoilu -hanke*

*Valtakunnallinen silakkaviikko*

*Tuoteturvallisuuden lisääminen*

## *Vastuullisuus on yhdessä tekemistä*

*Kasvisruokakilpailu*

*Biovaaka*

*Itämeripäivä*

*Vastuulliset hankinnat*

*Iisisti töihin -hanke*

*Satokausiajattelu*

*Fiilismittari*

*Portaat luomuun*

*Kestävät kalahankinnat*

*ISO 9001 ja ISO 14001*

*Pop up -tapahtumat*

*Digitaalisuuden kehittäminen*

*Eettiset hankinnat*

*Ekotukitoiminta*

*Kasvisruoan käytön lisääminen*

*Energian- ja vedenkulutuksen seuranta*

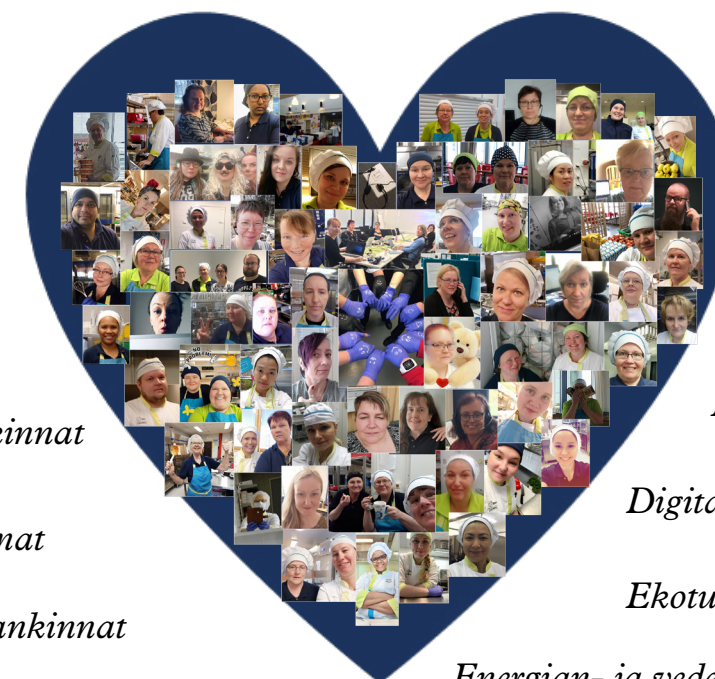
*Yhteiskuntasitoumus 2050*

*Kasvisruoat tuotekehityksen painopisteenä*

*Kestävyytyökalu Itämeren alueelle (StratKIT)*

*Itämerestä kestävästi pyydetyn kalan osuuden lisääminen*

*Tasa-arvo, monimuotoisuus ja henkilöstön hyvinvointi*



## Vastuullisuus on päivittäisiä valintoja

Vastuullisuustyömme on ollut pitkäjänteistä jo vuosia, ja työ jatkuu edelleen. Tässä muutamia esimerkkejä siitä, kuinka huolehdimme vastuullisuudesta päivittäisillä valinnoilla:

### Olemme minimoineet palmuöljyä sisältävien tuotteiden käytön

Edellytämme, että käyttämämme tuotteen sisältämä palmuöljy on kestävä kehityksen mukaisesti tuotettua ja sertifioitua. Laajennamme palmuöljyä ja palmuydinöljyä koskevat käyttörajoitukset tuotantoeläinten ruokintaa koskeviin rehuihin tulevis- sa lihatuotteiden hankintasopimuksissa.

### Olemme mukana valtakunnallisessa Portaat luomuun –ohjelmassa

Koulut ja päiväkodit ovat luomuportaalla 2 ja niissä tarjotaan luomupiimää, -suurimoita ja -puu-rohiutaleita. Lounasravintolat ja seniorien ruoka-paikat ovat luomuportaalla 3. Tarjoamme näissä kohteissa asiakkaillemme luomupiimää, -maitoa ja -leipää.

### Edellytämme myös yhteistyö-kumppaneiltamme vastuullisuutta

Edellytämme elintarviketoimittajiltamme pakkausmateriaalien käytön vähentämistä ja ympäristövastuun edistämistä kuljetuskalustosaan ja logistiikassaan. Muovituotteiden osalta edellytämme SUP-direktiivin vaatimusten täyttymistä.

### Huomioimme tuotevalinnoissamme sosiaalisen vastuun

Tarjoamamme kahvi- ja teelaadut ovat Reilun kaupan tuotteita. Muita valikoimiimme kuuluvia Reilun kaupan tuotteita ovat banaanit, suklaa, so-keri ja sitruunat. Reilun kaupan viikolla tarjoamme kaikille asiakkaillemme Reilun kaupan banaanuja. Edellytämme, ettei meille tarjotuissa tuotteissa ole lapsityövoiman avulla tuotettuja tuotteita.

### Elintarvikkeidemme kotimaisuusaste on edellisten vuosien tapaan korkea

Vuoden 2021 kotimaisuusaste oli 74 %.

### Olemme kehittäneet yhdessä tavarantoimittajan kanssa suurkeittiöihin soveltuvia tuotteita

Esimerkiksi vuonna 2021 saimme käyttöön ergonomisen ja turvallisesti avattavan hedelmä- ja marjasoseiden tuotepakkauspussin 3,5 kiloisen alumiinipakkauksen sijasta. Yhteinen kehitystyö jatkuu edelleen.

### Lisäämme kasvisruoan osuutta

Espoon kaupungin SECAP-tavoitteiden mukaisesti lisäämme kasvis-, kausi- ja lähiruoan osuutta ateriapalveluissamme. Vuonna 2020 aloitettu kasvisruoan menekin seuranta jatkui myös vuonna 2021: Kasvisruoan menekki verrattuna seka-ruokaan oli 24 % (20 %), joten kasvisruoan suosio kasvoi edelliseen vuoteen verrattuna.



## Me olemme Espoo Catering



483

työntekijää



82 %

naisia



18 %

miehiä



307

keittiötä tai palvelupistettä

Espoo Cateringin henkilöstö koostuu 483 ammat-tilaisesta, jotka työskentelevät asiakkaidemme parissa koulujen, päiväkotien ja palvelutalojen keittiöissä, ja toimistollamme tai suurimmassa keittiössämme Espoon Kilossa.

Vahvuutemme työnantajana onkin henkilöstömme moninaisuus. Työyhteisömme on monikulttuurinen ja täynnä upeita persoonia. Hyväksymme jokaisen työntekijän omana itsenään, ja kohtelemme toisiamme tasa-arvoisesti ja yhdenvertaisesti.

### Sosiaalinen vastuu on meille sydämenasia

Sosiaalinen vastuu ja henkilöstön moninaisuus ovat asioita, joita haluamme tukea ja vaalia. Kyse ei ole vain korusanoista:

- Olimme vuonna 2021 mukana Kuntoutussää-  
tiön ja THL:n lisätiöihin -hankkeessa, jonka  
tarkoituksena on kehittää uusi työllistämisen  
tapa, jolla parannetaan osatyökykyisten ja  
vammainen työllistymistä. Hankkeen kautta  
olemme ottaneet työkokeiluun ja työllistäneet  
työntekijöitä.
- Teemme tiivistä yhteistyötä Espoon kuntako-  
keiluun ja Uudenmaan työllisyyspalveluiden  
sekä Omnian Osaamiskeskuksen OSKE:n  
kanssa. OSKE edistää maahanmuuttajataus-  
taisten työllistymistä. Olemme tarjonneet  
sekä työkokeilu- että työpaikkoja työttömille  
työnhakijoille ja tarjonneet töitä palkkatuella  
työskenteleville.
- Tarjoamme harjoittelupaikkoja cateringalan  
opiskelijoille, mahdollisille tuleville työnteki-  
jöllemme, ja teemme yhteistyötä eri oppilai-  
tosten kanssa. Variasta valmistuivat vuonna  
2021 ensimmäiset oppisopimuksella opiskel-  
leet palveluvastaavamme.

## Haluamme, että meillä viihdytään

Henkilöstön hyvinvointi ja työtyytyväisyys ovat meille kaikki kaikessa. Jotta pysymme jatkuvasti työtyytyväisyyden kehityksen pulssilla, järjestämme henkilöstöllemme neljästi vuodessa fiilismittari-kyselyn. Kyselyn tulokset olivat koko vuoden 2021 hyvällä tasolla.

Kiinnitämme myös runsaasti huomiota työturvallisuuteen, ja järjestämme aiheesta tietoisuutta henkilöstöllemme. Työsuojeluvaltuutettumme aloitti myös työsuojeluvarttien pitämisen Teamsin kautta syksyllä 2021. Varteissa henkilöstön on mahdollista kysyä työturvallisuuteen liittyvistä asioista. Olemme myös toteuttaneet työturvallisuuskävelyt sekä vaarojen ja riskien arvioinnit kaikissa toimipisteissämme.

Korona-aikana tärkein tehtävämme oli turvata henkilöstömme työskentely aktiivisella koronavies-tinnällä ja -ohjeistuksilla.

Suurin keittiömme, Kilon Keittiö, siirtyi kahteen erilliseen työvuoroon mahdollisten koronatartuntojen minimoimiseksi ja asiakkaan palveluiden turvaamiseksi.

Sen lisäksi, että työntekijöidemme joukko on moninainen, niin ovat myös tarjoamamme mahdollisuudet tehdä juuri omaan elämäntilanteeseen sopivaa työtä. Kannustammekin henkilöstöämme löytämään juuri omaan perhe-elämään sopivan työaikamuodon. Osa henkilöstöstämme työskentelee osa-aikaisesti - osa heistä opiskelee työn ohessa, osa haluaa tehdä lyhyempää työpäivää huolehtiakseen perheestään. Myös oman työkunnon heikentyessä tai pitkältä sairauslomalta työhön palatessa on mahdollista aloittaa työt osasairauslomalla tai työskennellä osakuntoutustuella.

Järjestämme tarvittaessa työkykyneuvotteluja, joissa keskustelemme mm. työn keventämisen mahdollisuuksista. Monet erilaiset keittiömme ympäri Espoota tarjoavat myös erinomaiset puitteet työkiertoon ja uudelle uralle.



Mohamad Vakili työskentelee Espoo Cateringissa palveluvastaavana Westendipuiston koulun keittiössä

## Laadukkuus syntyy ammattitaidon kautta

Espoo Cateringin laadukkuus syntyy työntekijöidemme ammattitaidon ja ammattitaidon kautta. Meille kaikille on tärkeintä, että asiakkaamme ovat tyytyväisiä ja ruokamme täyttää vaaditut laatuvaatimukset.

### Olemme ylpeitä ISO-sertifikaateistamme

Toimintamme täyttää kansainvälisten laatuvaatimusten ISO9001 ja ISO14001 kriteerit: Toimintatapamme on tunnistettu ja määritelty, yhdessä sovittu ja kaikkien tiedossa. Meillä on toimivat prosessit ja mittarit, toiminnan jatkuva seuranta ja korjaavat toimenpiteet poikkeamatilanteissa.

Laatu- ja ympäristöjärjestelmä selkeyttää teke-mistämme, lisää toiminnan luotettavuutta ja varmistaa toimintamme laadun. Jatkuva parantaminen on tärkeä osa toimintaamme. Seuraamme laadun kehitystä säännöllisesti erityisesti asiakaspalautteiden avulla. Yksi Espoo Cateringin vahvuuksista onkin toiminnan jatkuva kehittäminen asiakaspalautteiden pohjalta.

### Laadukkuus asiakastyössä

Laadukkuus asiakastyössä näkyy mm. siinä, että käsittelemme asiakaspalautteet välittömästi niiden saavuttua, ja selvitämme ja korjaamme poikkeamat välittömästi. Teemme työtämme asiakasta varten, joten kuuntelemme asiakasta niin palvelujen toteuttamisessa kuin kehittämisessäkin. Toteutamme catering-palvelut asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti ja reagoimme ripeästi ja ammattimaisesti toimintaamme mahdollisesti liittyviin epäkohtiin.

Laadukkaaseen asiakaskokemukseen kuuluu se, että ruoka maistuu hyvältä, näyttää houkuttelevalta ja on asetettu kauniisti tarjolle. Asiakkaan tulee myös saada oikeaa tietoa ja palvelua.

Vuoden 2021 aikana olemme kehittäneet asiakaskokemuksen laatua mm. seuraavilla toimenpiteillä:

- Olemme reagoineet nopeasti palautteisiin ja vastanneet asiakkaiden kysymyksiin ja kehitysideoihin
- Olemme pitäneet yhteyttä eri asiakasryhmiimme ja järjestäneet Teams-palavereja asiakkaiden kanssa.
- Olemme kehittäneet asiakkailta tulleita ideoita käytäntöön, esim. mukaan otettava lounas senioreille palvelukeskuksissa
- Olemme laatineet selkeän asiakasviestintä- ja toimintasuunnitelman
- Olemme aloittaneet useita projekteja asiakaskokemuksen kehittämiseksi

## Olemme onnistuneet asiakaskokemuksen luomisessa, kun pystymme ylittämään odotukset - kun ruokailukokemus jättää asiakkaallemme hyvän mielen

Tuotekehityksestämme valmistui vuoden 2021 aikana uusia ruokatuotteita. Samalla veimme päätökseen suurimman keittiömme, Kilon Keittiön reseptiikan muuttamisen kylmävalmistustuotantoon soveltuvaksi.

Käynnistimme myös koulujen ja päiväkotien tuotevalikoiman kehitysprojektin. Projektin tavoitteena on luoda päiväkotikäikäisten sekä koululaisten ja opiskelijoiden makumaailmaan paremmin sopivat ruoat. Projektin tiimoilta selvitimme ruoan maistuvuutta kouluissa ja päiväkodeissa: Kartoitimme mitkä ruoat ovat suosittuja, ja mistä ruuista ei pidetä ja miksi. Saamiemme palautteiden avulla tunnistimme ne ruokalajit, joihin tulemme tekemään muutoksia.

Pidettyjä ruokia ovat mm. perinteinen makaronilaatikko sekä pastaruuat, kastikkeet, kuten esimerkiksi broileri- ja bolognesekastike ja kalaruuista kirjolohikeitto sekä silakkapuikot.

## Tuloksellisuus tuo vakautta toimintaan

### Taloudelliset tavoitteemme ja tilikauden 2021 tulos

Espoo Cateringin tavoitteena on vakaa taloudellinen tulos ja toiminnan kannattavuus. Toimimme Espoon kaupungin sidosyksikkönä, in house -yhtiönä, eli Espoon kaupunki omistaa Espoo Cateringin. Olemme toimineet yhtiönä nyt kuusi vuotta.

Yhtiömme toiminta on kilpailukykyistä ja markkinaehtoista siten, että yhtiömme tuottaa pääsääntöisesti maltillista voittoa. Tavoitteenamme on säilyttää tuottamiemme aterioiden hinta-laatusuhde vakaana.

Espoo Cateringin tilikauden 2021 tulos oli 0,2 milj. euroa, 0,5 % liikevaihdosta ja tavoitteen mukainen.

Yhtiömme liikevaihto oli 38 milj. euroa eli liikevaihto kasvoi 13 % edelliseen vuoteen verrattuna. Kasvuun vaikutti talousmallin muutos Espoon kaupungin ja Espoo Cateringin välillä.

Liikevaihtomme kehittyi positiivisemmin kuin kustannuserät yhteensä. Tätä pidetään onnistumisenä, sillä toiminta poikkeusjärjestelyin oli työ- kustannuksiltaan ja raaka-ainehankintojen osalta normaalia kustannusrakennetta kalliimpaa. Ylimääräisiä kustannuksia syntyi mm. suojavarusteiden ja tarvikkeiden hankinnoissa, siivouksessa ja karanteeneihin varautumisessa. Yhtiön toiminta jatkui koronapoikkeusoloissakin ja pystyimme turvaamaan lakisääteinen palvelun asiakkallemme.

### Henkilöstöjohtaminen on tasapainon löytämistä vastuullisuuden ja tuloksellisuuden välillä

Vuotta 2021 leimasi edelleen erilaiset koronaan liittyneet poikkeusjärjestelyt. Olemme iloisia siitä, että emme lomauttaneet henkilöstöämme vuoden 2021 aikana, vaikka asiakasmäärämme vähenivät keväällä 2021 koronatilanteesta johtuen. Sen sijaan vähensimme vuokratyövoiman käyttöä ja henkilöstöämme siirtyi toimipisteestä toiseen toimintojen turvaamiseksi. Keväällä 2021 annoimme yhdessä henkilöstön edustajien kanssa henkilöstöllemme mahdollisuuden vaihtaa lomarahoja vapaaksi. Tähän mahdollisuuteen tarttui 24 % työntekijöistämme.

### Vuoden 2021 talous lukuina



**38 m€**

liikevaihto v. 2021



**37,8 m€**

liiketoiminnan kulut v. 2021



**0,2 m€**

liikevoitto v. 2021

## Suurella sydämellä vuoteen 2022 - ja siitä eteenpäin

Vuosi 2021 oli Espoo Cateringissa todellinen arvojen vuosi, eivätkä arvot toki unohdu minnekään tulevaisuudessakaan. Koronatilanteen helpottuessa toivomme kuitenkin voivamme keskittyä ennen kaikkea visioomme: Tuomme iloa ja energiaa ruokapöytään.

Espoo on kasvava kaupunki ja näkymä asiakaspotentiaalin kasvuun niin kouluissa kuin päiväkodeissäkin on hyvä. Suurin keittiömme, Kilon Keittiö, on meille suuri ylpeyden aihe. Kilon Keittiö antaa meille jatkossakin mahdollisuuksia tuottavuuden lisäämiseen, samoin kaupungin linjaukset isomista koulu- ja päiväkotikohteista.

Suurimmat haasteemme tulevat jatkossa olemaan todennäköisesti yleinen kustannustason nousu, koronatilanteen kehitys, sekä ammattitaitoisen henkilöstön saatavuus. Myös tulevista työmarkkinakierroksista ennustetaan vaikeita ja niiden lopputulemilla on vaikutusta yhtiön kustannuskilpailukykyyn.

Vuonna 2022 asiakastyömme painopiste on rohkeassa asiakastyössä, näkyvässä asiakasviestinnässä sekä kontaktipiirin laajentamisessa. Kannustamme henkilöstöämme vielä aktiivisempaan vuorovaikutukseen asiakkaiden kanssa. Tavoitteenamme on lämmin ja välitön suhde asiakkaan kanssa jokaisessa keittiössämme. Näin myös yhteistyö sekä yhdessä kehittäminen ja kehittyminen on vaivatonta ja palkitsevaa.

Tulevaisuuden työtämme ohjaavat niin yhtiön visio ja arvot kuin säännöllinen arviointi ja kehitystyökin. Riskirekisterin seuranta ja päivitys, taloudellisten riskien hallinta, päivittäinen omavalvonta ja hygieniaohjelmien mukainen toiminta, perehdytys, koulutus ja jatkuva kehitys muodostavat

pohjan toiminnallemme.

Laatu- ja ympäristösertifioinnin mukainen toiminta selkeyttää prosessejamme ja seuranta-auditoinnit rytmittävät tätä työtä.

Kehitystyömme jatkuu myös vuonna 2022. Yhdessä, ilolla ja suurella energialla!





## ESPOO CATERING OY

Nuijalantie 18, 2. kerros  
PL 5111  
02070 ESPOON KAUPUNKI

[Espoocatering.fi](http://Espoocatering.fi)