

28.4.2023

Pyydämme anteeksi Janakkalan asiakkailtamme

Olemme saaneet Janakkalassa paljon palautetta liittyen tarjotun ruuan ulkonäköön ja rakenteeseen sekä siitä, että ruoka on loppunut joskus kesken. Olemme vilpittömästi pahoillamme, että emme ole pystyneet tarjoamaan palvelua parhaalla tarkoitettulla tavalla.

Ongelmat ja niiden syyt ovat tiedossamme ja toimenpiteitä ongelmien korjaamiseksi on jo tehty ja tehdään lisää seuraavien päivien ja viikkojen aikana. Tavoitteenamme on olla paras ja intohimoisin ruokapalveluiden tuottaja myös Janakkalassa. Teemme kaikkemme, että ongelmat saadaan nopealla aikataululla korjattua ja voimme aidosti lunastaa asiakaslupauksemme.

Toimenpiteet ja aikataulu

Teemme tiivistä yhteistyötä kunnan kanssa.

Luemme jokaisen asiakaspalautteen huolella ja otamme ne vakavasti. Olemme tehneet toimenpiteitä niiden pohjalta. Käymme läpi ruokalistoja ja reseptiikkaa, jotta ruuan maku ja ulkonäkö paranevat vaaditulle tasolle. Tulemme tiedottamaan säännöllisesti asioiden etenemisestä. Mahdolliset kysymykset ja palautteet voi jatkossakin lähettää Amica Koulut -mobiilisovelluksessa tai verkkosivuillamme www.compass-group.fi/ota-yhteytta/anna-palautetta/

Ongelmien taustat teknisissä haasteissa ja reseptiikassa

Compass Group aloitti huhtikuussa Janakkalan ateria- ja puhtauspalveluiden tuottajana. Nyt käsillä olevat ongelmat liittyvät haasteisiin tuotantojärjestelmävaihdon ja reseptiikan kanssa. Kun ruokaa tuotetaan isoissa tuotantokeittiöissä ja suurissa määrissä, tulee ne testata etukäteen niissä olosuhteissa, joissa ruoka tullaan valmistamaan. Tässä teimme virheen, koska luotimme liikaa olemassa olevan reseptiikkamme toimivuuteen, emmekä testanneet tarpeeksi reseptiikkaa etukäteen kiireellisestä aikataulusta johtuen.

Henkilöstömme on hyvin ammattitaitoista ja valmistaa ruokaa ylpeydellä. Toivomme heille myös jaksamista tämän aloitushaasteen kanssa. Yhteisenä tavoitteenamme on, että päiväkotien, koulujen ja hoivakotien asiakkaamme ja henkilökunta ovat tyytyväisiä ruokaan ja käyvät syömässä päivittäin.

Syvästi pahoitellen,

Anna Lumme
Liiketoimintajohtaja
Compass Group Suomi