

9.5.2023

## Kouluruuan korjaustoimenpiteet etenevät Janakkalassa

Olemme syvästi pahoillamme, että emme ole pystyneet tarjoamaan palvelua parhaalla tarkoitetulla tavalla. Janakkalassa toimenpiteet ruuan ulkonäön, rakenteen ja määrien korjaamiseksi oikealle tasolle aloitettiin nopeasti. Kaikkien korjaavien toimenpiteiden tekeminen on vienyt kuitenkin valitettavasti enemmän aikaa kuin aiemmin arvioimme. Tämä tarkoittaa sitä, että ruoan laadussa on edelleen ollut vaihteluita.

Etenkin Tervakosken koulussa, jossa ruoka lämmitetään paikan päällä uudelleen nopean jäähdytyksen jälkeen, ovat väärin valitut valmistusohjeet ja niissä olevat raaka-aineet (mm. valmistusmetodiin soveltumaton tärkkelys), tehneet ruuan koostumuksesta välillä kumimaista tai vaihtoehtoisesti ruoka on ollut liian vetistä. Ruoan laatu on siten vaihdellut eri koulujen ja päiväkotien välillä eikä se ole hyväksyttävää.

Arvostamme suuresti kaikkea saamaamme rohkeaa ja avointa palautetta. Haluamme ja toivomme, että tekemämme toimenpiteet näkyvät asiakkaillemme jo tämän kuluvaan viikon aikana. Olemme nyt tuoneet Tuuvingin ammattitaitoisen henkilökunnan tueksi lisää käytännön arjen ammattilaisia sekä käsitelleet asiaa aktiivisesti kaikilla organisaation tasoilla, myös Compass Group Suomen johtoryhmässä viikoittain.

Olemme käyneet keskustelua niin henkilöstön kuin asiakkaan eri edustajien kanssa tilanteen avaamiseksi ja kaikkien palautteiden läpikäymiseksi. Jatkamme systemaattisesti toiminnan korjaamista ja teemme kaikkemme, että taustalla tehtävät toimenpiteet alkavat näkyä konkreettisesti myös suoraan asiakkaille. Viime viikolla saimme jo myös positiivisia palautteita.

Juurisyyt ongelmille ovat tiedossamme. Useiden yhtä aikaa toteutettujen muutosten hallinta on epäonnistunut; uuden tietojärjestelmän käyttöönotto, tilausprosessien ja vastuiden muuttaminen päiväkodeissa ja kouluissa sekä kokonaan uuden reseptiikan käyttöönotto ennen tuntemattomalla tuotantolaitteistolla yhtäaikaisesti on saanut aikaan tuotelaatu- ja muita ongelmia.

### **Keskeisin toimenpiteemme on reseptiikan vakioiminen paikallisiin tuotantomenetelmiin ja laitteisiin sopivaksi**

Tilannekuva on selkiytynyt viime viikkoina merkittävästi ja käymme nyt läpi ruokalistoja resepti reseptiltä ja muokkaamme ne Tuuvingin toimintaan sopivaksi. Reseptin käyttöönotto uudessa ympäristössä vaatii sen muokkaamista kyseisen keittiön koneisiin, laitteisiin ja toimintaympäristöön soveltuvaksi. Teimme palveluiden haltuunoton yhteydessä selkeän virhearvion liittyen reseptiikkaan, jolla varmistetaan ruoan koostumuksen säilyminen hyvänä kohteissa, joissa ruoka jäähdytyksen jälkeen lämmitetään uudelleen (cook and chill -menetelmä). Reseptit olisi pitänyt aloitusta ennen päästä testaamaan suoraan paikallisessa tuotantokeittiössä yhdessä kokeneen ja osaavan henkilöstön kanssa. Jokainen tuotankeittiö on erilainen ja teimme reseptivalintoja virheellisten oletusten varassa. Toimimme Suomessa lasten ja nuorten parissa n. 300 kohteessa (päiväkodit, koulut, korkeakoulut) ja luotimme liikaa olemassa oleviin, muualla toimiviin ratkaisuihin.

## **Sekä yritysjohto että asiantuntijamme ovat paikalla Tuuvingissa**

Olemme nyt tuoneet Tuuvingin ammattitaitoisen henkilökunnan tueksi lisää käytännön arjen ammattilaisia: tuotekehittäjiä ja kokkeja sekä tuotannonohjausjärjestelmän käyttöönottoon asiantuntijoita. Pidämme säännölliset viikkopalaverit henkilökunnan kanssa, joilla varmistetaan asioiden eteneminen ja seurataan tilannetta. Jatkamme tiivistä ja avointa yhteistyötä kunnan kanssa ja on ollut tärkeää tavata suoraan mm. oppilaita, opettajia, rehtoreita ja päiväkotien esihenkilöitä. Tapaamme myös kunnan johtoa maanantaina 15.5. pidettävässä palaverissa.

Olemme ottaneet tilanteen koko Compass Group Suomen organisaatiossa ja johdossa erittäin vakavasti. Tilanne on iso kolaus omalle ammattiylpeydelle, sillä olemme nimenomaan pitäneet kunnia-asiana ruoan laadukkuutta ja makua. Selkeyden vuoksi todettakoon, että raaka-aineittemme kotimaisuusaste on korkea (60 % - 70 %) ja tarjoamamme ruokaa täyttää ravitsemussuositukset. Kiinnitämme raaka-ainevalinnoissa erityistä huomiota toimitusketjun vastuullisuuteen ja raaka-aineittemme ympäristövaikutuksiin.

Mutta vain syöty ruoka ravitsee ja ruoan tulee olla houkuttelevaa, joten olemme erittäin pahoillamme kaikkien Janakkalan asiakkaidemme puolesta, että ruoan maun ja koostumuksen osalta laatukokemus ei ole ollut vielä standardiemme mukaista. Kuten todettua, haluamme ja toivomme, että tekemämme toimenpiteet näkyvät asiakkaillemme jo tämän kuluvaan viikon aikana.

Mahdolliset kysymykset ja palautteet voi jatkossakin lähettää Amica Koulut - mobiilisovelluksessa tai verkkosivuiltamme [www.compass-group.fi/ota-yhteytta/anna-palautetta/](http://www.compass-group.fi/ota-yhteytta/anna-palautetta/)

Yhteistyöterveisin,

Hannu Rahnasto  
Toimitusjohtaja  
Compass Group Suomi