



Vantti vuosi

2015



SISÄLLYSLUETTELO

VANTTI NUMEROINA	2
TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS	5
VUOSI 2015	6
VUOSI 2016	8
VANTIN PALVELUT	10
TARINOITA VANTIN ARJESTA	12

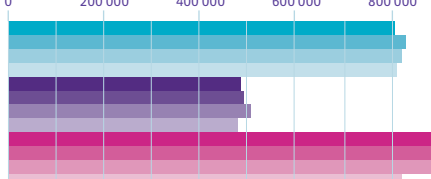
Vantti on Vantaan kaupungin omistama yhtiö, joka tuottaa ateria-, puhtaus-, kiinteistö- sekä aula- ja turvapalveluja Vantaan kaupungille. Vantti on noin 930 henkilöä työllistävä palveluyritys, jonka liikevaihto vuonna 2015 oli noin 46 miljoonaa euroa. Yhtiö on perustettu 1.1.2012.

Vantti numeroina

LIKEVAIHTO PALVELUITTAIN

	2012		2013		2014		2015	
	€	%	€	%	€	%	€	%
Ateriapalvelut	24 810 138	49	23 685 916	49	24 151 579	50	22 676 013	49
Puhtauspalvelut	15 110 772	30	14 635 227	30	14 226 828	29	13 351 767	29
Kiinteistöpalvelut	10 720 614	21	10 062 962	21	10 150 679	21	10 066 296	22
Kaikki yht.	50 641 523	100	48 384 105	100	48 529 087	100	46 094 076	100

	2012	2013	2014	2015
Ateriamäärät kuukaudessa	810 000	820 000	829 000	802 000
Siivotut neliöt	480 000	506 800	491 000	489 000
Kiinteistöhuollon neliöt	815 000	893 300	908 000	908 000



HENKILÖKUNTA (31.12.2015): 922

	2014	2015
Vakinaisia henkilökunnasta	94,9 %	94,3 %
Naisten osuus henkilöstöstä	78 %	76,6 %
Keski-ikä	48 vuotta	48,2 vuotta
Keskimääräinen palveluaika	10,3 vuotta	10,4 vuotta
Keskimääräinen eläkeikä	63,1 vuotta	62,7 vuotta
Eläköityvistä jäi vanhuuseläkkeelle	89,7 %	79,6 %
Vakituisen työntekijöiden vaihtuvuus, joista eläkkeelle siirtyneitä	11,9 % 2,74 %	11,7 % 5 %

HENKILÖKUNTA PALVELUITTAIN

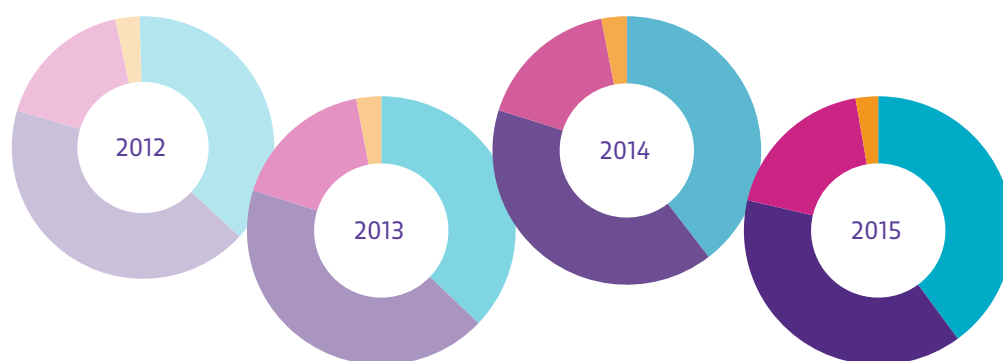
	2012	2013	2014	2015
Ateriapalvelut	363	359	389	368
Puhtauspalvelut	416	413	396	357
Kiinteistöpalvelut	166	166	168	172
Tukiyksiköt	29	29	30	25
Vantti	974*	965**	983***	922****

*31.12.2012

**31.12.2013

***31.12.2014

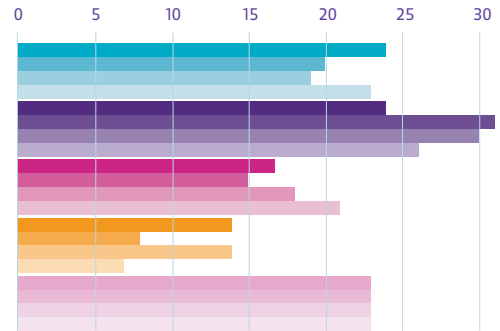
****31.12.2015



SAIRAUSPOISSAOLOT PÄIVINÄ (kalenteripäiviä)

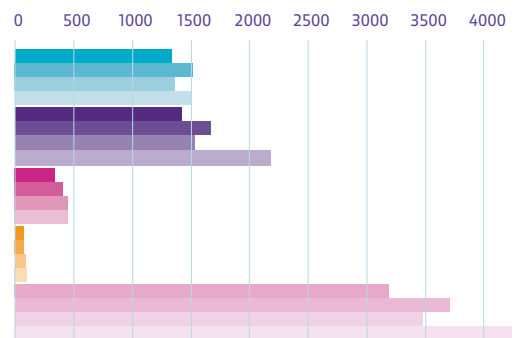
Kaikki sairauspoissaolot (k.a. / työntekijä)

	2012	2013	2014	2015
Ateriapalvelut	23	19	20	24
Puhtauspalvelut	26	30	31	24
Kiinteistöpalvelut	21	18	15	17
Tukiyksiköt	7	14	8	14
Vantti	23	23	23	23



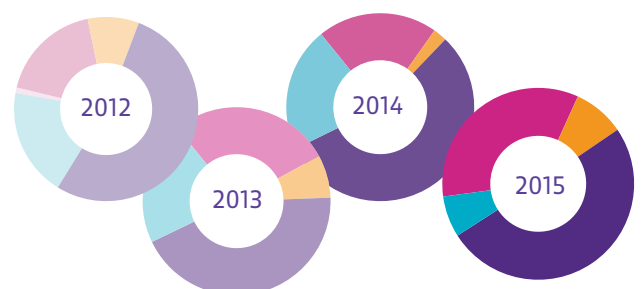
Lyhyet sairauspoissaolot (1-3 päivää) yhteensä

	2012	2013	2014	2015
Ateriapalvelut	1 496	1 372	1 523	1 340
Puhtauspalvelut	2 180	1 546	1 671	1 401
Kiinteistöpalvelut	459	455	419	382
Tukiyksiköt	109	104	96	93
Vantti	4 244	3 477	3 709	3 216



VAKITUISEN HENKILÖKUNNAN VAIHTUVUUS

	2012 lkm	2012 %	2013 lkm	2013 %	2014 lkm	2014 %	2015 lkm	2015 %
Varhennettu vanhuuseläke	1	1	0	0	0	0	0	0
Eläkkeelle siirtyminen iän perusteella	24	18	34	28	26	21	39	34
Työkyvyttömyyseläke	11	9	9	7	3	2	10	9
Irtisanoutuneet	69	53	53	44	70	56	58	50
Muu syy	25	19	26	21	27	21	8	7
Vantti	130	100	122	100	126	100	115	100



Toimitusjohtajan katsaus

Palvelusopimusten tulevaisuus, tietojärjestelmien edistäminen, tarkka taloudenpito ja yhteiskuntavastuun kehittäminen olivat pääroolissa Vantissa vuonna 2015. Henkilöstömme tyytyväisyyden parantamiseksi Vantissa on panostettu työntekijöiden yleiseen ja ammatilliseen perehdytykseen.

Vantti ja Vantaan kaupungin hankintakeskuksen ostoyksikkö sopivat, että Vantin voimassaolevia ateria-, puhtaus- sekä aula- ja turvapalvelusopimuksia jatketaan nykyisillä sopimusehdoilla yhden vuoden ajan eli 1.1.2016–31.12.2016. Valmistelemme tulevia sopimuksia parhaillaan yhteistyössä Vantaan kaupungin ostoyksikön kanssa. Kiinteistöpalvelujen puitesopimus vuosille 2016–2020 kaikkia muita paitsi aula- ja turvapalveluja koskien on hyväksytty teknisessä lautakunnassa toukokuussa 2015.

Aromi-tuotannonohjausjärjestelmä on käytössä kaikissa Vantin keittiöissä. Puhtauspalvelujen toimipisteiden mitoitukset ovat valmistuneet hyvää vauhtia. Vantaan kaupunkikonsernin yhteisen kiinteistöhallinnan tietojärjestelmän Kihan ensimmäiset toiminnallisuudet otettiin käyttöön Vantin kiinteistöpalveluissa vuoden lopussa. Vantilla on hankkeessa merkittävä rooli Vantaan kaupunkikonsernin sisäisenä palveluntuottajana ja järjestelmän käyttäjänä.

Alensimme myyntihintojamme 2015 alkaen keskimäärin 4,5 % vuoden 2014 hintatasoon nähden. Alkusyksyllä perustettu Vantin ateriapalvelun ohjausryhmä seurasi ateriapalveluyksikön taloudellisten tavoitteiden kehittymistä. Ateriapalveluyksikkö toteutti lukuisia, osin haastaviakin toimenpiteitä, jonka seurauksena taloudellisiin tavoitteisiin päästiin. Tämän johdosta haluan kiittää erityisesti koko ateriapalveluyksikköä loistavasta loppukiristä.

Vantin arvo yhteiskuntavastuullisuus näkyy Vantissa useilla tavoilla. Käynnistimme viime vuonna Vantin ympäristöohjelman ja työhyvinvointiohjelman. Tavoitteenamme on kannustaa vanttilaisia ympäristövastuullisuuteen ja ekotehokkuuteen. Vastuullinen vanttilainen vähentää jätettä ja tehostaa kierrätystä, karsii turhia ajoja, on materiaalitehokas sekä vaikuttaa energian kulutukseen esimerkiksi laitteiden oikea-aikaisella käynnistämällä ja veden kulutuksella.

Julkaisimme alkuvuonna työhyvinvointiohjelman tavoitteineen. Hyvä perehdyttäminen varmistaa riittävän osaamisen, jokainen vanttilainen tuntee oman työnsä tavoitteet ja ammatillisen osaamisen syventäminen lisää työn mielekkyyttä. On myös tärkeää, että



vanttilaiset tietävät oman terveytensä edistämiseen liittyvistä mahdollisuuksista. Ohjelman seurauksena myös työmenetelmät ja -mallit kehittyvät kohti entistä sujuvampaa toimintaa, ja riskienhallinnan avulla terveelliset ja turvalliset työolosuhteet lisääntyvät.

Vantti asetti vuoden 2016 keskeiseksi teemaksi asiakkuuden hoidon. Taustalla on tavoite Vantin asiakastyytyväisyyden parantamisesta. Alkuvuoden aikana Vantti on kehittänyt omaa toimintamalliaan asiakkuuden hoidossa. Vantin asiakasvastaavat ovat aloittaneet tapaamiset avainasiakkaidensa kanssa. Avainasiakastapaamisten tavoitteena on lisätä asiakkaan tyytyväisyyttä niin koko Vanttiin kuin toimipisteiden palvelutuotantoon. Hyvä yhteistyö ja säännölliset laatu- ja asiakasraportit ovat avain parempaan asiakastyytyväisyyteen.

Kiitokset kaikille Vantin työntekijöille hyvin tehdystä työstä 2015!

Vantti aloittaa seuraavan toimintakauden (2016–2020) tutulla visiolla ja strategialla. Seuraavan toimintakauden kehityshankkeet on niputettu Vantti 2.0 -nimen alla. Vantti 2.0 kuvaa Vantin siirtymistä uuteen aikakauteen.

Liisa Sarjala

toimitusjohtaja

Vuosi 2015

ATERIA-, PUHTAUS- JA KIINTEISTÖPALVELUT

Vantin omistajan asettamia strategisia mittareita ovat yksikköhinnat, asiakastyytyväisyyden keskiarvo, henkilöstötyytyväisyyden keskiarvo sekä laatuindeksi. Vantin kaikkien palvelujen laatua mitattiin säännöllisillä toimipisteissä tehtävillä laatu-kierroksilla. Laatu-kierroksilla tarkistamme asiakkaan kanssa, että teemme palvelusopimuksen mukaista työtä. Laatu-kierroksia tehdään toimipisteissä 1–4 kertaa vuodessa tai tarpeen mukaan. 2015 toteutimme 716 laatu-kierrosta.

Teimme muutoksia ateriapalvelujen palvelualueissa ja esimiesvastuissa vuoden 2015 alusta. Aromi-projekti siirtyi ateria- ja puhtauspalveluyksikköön osaksi operatiivista toimintaa.

Ateriapalvelut selvitti asiakkaiden tyytyväisyyttä palvelutuotantoon erilaisilla kyselyillä. Ruokatoiveita saimme koulujen ruokaryhmistä ja päiväkotien ruokaraadeista. Toteutimme päiväkotien kesälistan ensimmäistä kertaa. Konseptoimme henkilöstöravintoloiden lounaskokonaisuudet. Vantin kouluista Kilterin ja Hiekkaharjun kouluille myönnettiin kouluruokadiplomit.

Vantin ateriapalvelut osallistui muun muassa Vantaan kaupunkijuhlaan, asuntomessuille sekä Gymnaestradaan. Syksyisellä hävikkiviikolla olivat mukava kaikki Vantin toimipisteet.

Puhtauspalvelun palvelualueita järkevöitettiin maantieteellisesti. Palveluesimiesten palvelualueiden työntekijöiden, toimipisteiden sekä liikevaihdon määrät tasoittuivat. Sosiaali- ja terveystoimen toimipisteet yhdistettiin yhdeksi palvelualueeksi yhden palveluesimiehen johdettavaksi. Vantti mitoitti puhtauspalvelun työajat palvelusopimuksia vastaavaksi valtaosassa toimipisteitään.

Vantti mukautti päiväkotiansa puhtauspalvelutuotantoa sen jälkeen, kun Vantaan kaupungin Reeli-pesula aloitti toimintansa. Vantti vastasi Asuntomessujen puhtauspalvelusta.

Vantti aloitti kiinteistöpalvelutuotannon helikopterihallissa, Rajakylän tennishallissa sekä Kanniston koulun paviljongissa. Vantti aloitti lvis-järjestelmän ja ulkoalueiden puhtaanapidon Kivistön jätteen keräysjärjestelmän koonta-asemalla. Aula- ja turvapalvelujen tuotanto käynnistyi Hakunilan terveysasemalla.

Vantti keskitti koulukiinteistöjen tekniikan huoltotehtävät teknisille kiinteistöhoitajille Länsi-Vantaan koulujen pilotissa. Tuemme kaupunkia turvallisessa ja tehokkaassa avainhallinnassa. Aloitimme vikailmoitusten käsittelyn kiinteistöhallinnan tietojärjestelmässä Kihassa.



Vuosi 2015

TUKIYKSIKÖT

Henkilöstöyksikkö vastasi laajan asiakaspalvelukoulutuksen suunnittelusta ja järjestämisestä. Toteutimme vuosittaisen henkilöstötyytyväisyyskyselyn. Vantti tiivisti yhteistyötä alan oppilaitosten kanssa. Vantti tarjosi oppisopimuskoulutuksena tutkintopohjaista koulutusta muun muassa palvelutyöntekijän, kokin, dieetikokin, laitoshuoltajan ja kiinteistöhoitajan koulutuksiin. Ryhmien lisäksi oli muutamia yksittäisiä oppisopimuk-sia. Oppisopimusopiskelijoita oli yhteensä 40.

Vahvistimme Vantin työnantajamielikuvaa osallistumalla tärkeimpiin rekrytointi- ja oppilaitostapahtumiin. Työturvallisuuden liittyvää raportointia parannettiin uusilla malleilla, joilla työturvallisuudesta raportoidaan Vantin johtoryhmälle ja työ-suojelutoimikunnalle.

Vantti siirtyi asteittain kuukausitasoiseen budjetointiin. En-nustamisen ja raportoinnin käytäntöjä kehitettiin edelleen uusien työkalujen avulla. Taloushallinnon prosesseja paran-nettiin 2015 valmistuneen selvityksen tulosten perusteella. Talousyksikkö varautui merkittäviin järjestelmä uudistuksiin yhteistyössä Vantaan kaupungin talous- ja hallintopalvelujen sekä tietohallinnon palvelukeskuksen kanssa. Kiinteistöhallin-nan tietojärjestelmän Kihan käyttöönottoon tähtäävä projekti käynnistyi Vantissa kesällä 2015.

Vantti teki aiemmin kaupungin keskusvaraston kautta hoitu-neet hankinnat 2015 alusta suoraan toimittajilta. Hankinnoista vastaava kehitysyksikkö rakensi toimintamallin sopimushallin-taan. Vantti solmii jatkossa omiin nimiinsä taloudellisesti tai toiminnallisesti tärkeät sopimukset. Hyödynnämme myös jat-kossa Vantaan kaupungin konsernitasoisia sopimuksia niissä han-kinnoissa, joissa yhteisistä sopimuksista saadaan synergiaetuja.

Kehitysyksikkö aloitti kiinteistöpalvelujen mitoitukset Länsi-Vantaan toimipisteissä. Kehitysyksikkö lisäsi yhteistyötä liike-toimintayksiköiden toimipisteiden kanssa uusien toimintamal-lien suunnittelussa ja käyttöönotossa.

Markkinointi- ja viestintäyksikkö jatkoi Vantin tunnettuuden kasvattamista Vantaalla niin konserniasiakkaiden kuin kunta-laisten keskuudessa. Tarjosimme tietoa eri-ikäisten ihmisten ateriapalveluista sekä maistatimme Kouluruoka rokkaa –re-septikilpailun voittanutta ruokaa Riian risottoa ja päiväkotien uusia välipalatuotteita Vantin pop up –ravintolassa Vantaan kaupunkijuhlissa. Koululaisten huoltajille suunnattu tiedote Kouluruokailun ABC sai rinnalleen päiväkotiruokailun tietopa-ketin Syömään!. Toteutimme asiakastytyväisyyskyselyn asiak-kaillemme sekä omalle organisaatiollemme.



Vuosi 2016

ATERIA-, PUHTAUS- JA KIINTEISTÖPALVELUT

Vantti asetti tämän vuoden keskeiseksi teemaksi asiakkuuden hoidon. Taustalla on tavoite Vantin asiakastyytyväisyyden parantamisesta. Alkuvuoden aikana Vantti on kehittänyt omaa toimintamalliaan asiakkuuden hoidossa. Vantin kaikki asiakasvastaavat – johtajat, palvelupäälliköt ja palveluesimiehet – ovat aloittaneet tapaamiset avainasiakkaiden kanssa. Avainasiakastapaamisten tavoitteena on parantaa asiakkaan tyytyväisyyttä niin koko Vanttiin kuin toimipisteiden palvelutuotantoon.

Ateria- ja puhtauspalveluyksiköt eriytetään omiksi liiketoimintayksiköiksi. Ateria- ja puhtauspalveluissa käytiin alkuvuodessa henkilöstön edustajien kanssa yhteistoimintaneuvottelut 30 henkilön osa-aikaistamiseksi tuotannollisista syistä.

Vantin ateriapalvelutuotanto jatkaa suurin piirtein samassa laajuudessaan kuin 2015. Aloitamme ateriapalvelutuotannon Simmonkallion päiväkodissa sekä Itä-Hakkilan päiväkodissa.

Ateriapalveluyksikön tavoitteena on, että jokainen ateriapalvelun toimipisteen työntekijä osaa omassa työssään sujuvasti käyttää ja hyödyntää Aromi-tuotannonohjausjärjestelmää. Kehitämme ateriapalvelun henkilöstön palvelusopimuksen tuntemusta. Jatkamme laadunvarmistuskierroksia 2016 aikana toimipistekohtaisesti sovitulla taajuuksilla. Henkilöstömme osallistuvat ravitsemus- ja ympäristöpassien koulutuksiin.

Tuemme sosiaali- ja terveystoimen toimialaa toimipisteiden muutoksissa sekä remonteissa. Aloitamme iltapäiväpainotteisen siivouksen pilotin osassa Vantaan päiväkoteja. Teemme työmäärämitoituksia aktiivisesti yhteistyössä kehitysyksikön kanssa yhdessä sovitulla prosessilla ja yhdessä sovitussa toimipisteissä.

Panostamme puhtauspalvelun työntekijöiden perehdyttämiseen. Perehdyttäjä tukee palveluesimiehiä erityisesti uusien laitoshuoltajien opastamisessa sekä ammatillisessa perehdyttämisessä. Valmistaudumme tuleviin palvelusopimuksiin ympäristöpassien ja koneajokorttien koulutuksilla. Esimiehet suorittavat työturvallisuuskortit sekä vesityökortit uimahalleissa.

Kiinteistöpalveluyksikkö on laajentanut palvelukokonaisuuttaan. Ohjelmoitujen rakennusten korjausten tiimi aloitti vuoden 2016 alusta ja on toteuttanut useita korjauksia toimipisteissä. Vantti vastaanotti Vantaan kaupungilta kuljetuspalvelut, jotka hoitavat muun muassa kaupungin postin, hoitotarvikkeiden ja terveydenhuollon apuvälineiden kuljetuksen. Vantin tuotantajoneuvojen paikanninjärjestelmä tehostaa ajoreittisuunnittelua sekä pienentää ympäristön kuormitusta.



Vuosi 2016

TUKIYKSIKÖT

Tukiyksiköt osallistuvat aktiivisesti yhdessä ateria- ja puhtausliiketoimintayksikön kanssa uusien, 1.1.2017 voimaantulevien puitesopimusten ja toimialakohtaisten palvelusopimusten valmisteluun.

Palveluesimiesten osaamisen kehittämiseen tähtäävä kehittämisohjelma käynnistetään 2016 aikana. Aloitamme ensisijaisesti palvelutyöntekijöille suunnatun oppisopimuskoulutuksen, joka sisältää kotityö- ja puhdistuspalvelujen perustutkinnosta kaksi osaa eli ateria- ja kahvituspalvelut sekä ylläpitosiivouksen.

Henkilöstöyksikön laatima Vantin työhyvinvointiohjelma tähtää henkilöstötyytyväisyyden parantamiseen ja sairauspoissaolojen alentamiseen. Otamme käyttöön tapaturmatutkinnan sekä kannustamme henkilöstöämme turvallisuushavaintojen tekemiseen. Kehitämme rekrytointia ja perehdytystä. Vantti ulkoistaa operatiivisen henkilöstö- ja palkkahallinnon liikkeen luovutuksena.

Talouslyksikön toimintaan vaikuttaa uusien laskutusjärjestelmien käyttöönotto. Kiinteistöpalvelussa siirryttiin kiinteistönhallinnan tietojärjestelmän Kihan Granlund Manageriin (GM) vuodenvaihteessa ja puhtauspalvelussa valmistellaan Kihajärjestelmän laskutusosion käyttöönottoa 2017 alkupuolella. Tavoitteena on, että yhtiön koko laskutus hoidetaan jatkossa järjestelmien kautta.

Selvitämme ateriapalvelujen tilauslaskutuksen sekä kiinteistöpalvelujen uusien liiketoiminta-alueiden, erityisesti kuljetuspalvelujen, laskutusmalleja. Kehitämme Vantin sisäistä laskentaa muun muassa ateriapalvelun sisäisten veloituksien ja asiakasnantavuuksien osalta. Järjestämme palveluesimiehille talouden työpajoja talousosaamisen kehittämiseksi.

Kehitysyksikkö tukee kiinteistöpalvelun henkilöstöä vikailmoituskäytännön käyttöönotossa ja talouslyksikön henkilöstöä vikailmoituskäytännön siirtymisestä uuteen järjestelmään. Jatkamme puhtauspalvelun työmäärämitoituksia sovituisissa toimipisteissä. Kiinteistöpalvelujen mitoitukset etenevät.

Suunnittelemme mobiiliteknologian käyttöönottoa. Käytännön sovelluksena Vantti on käynnistänyt kuljetuspalvelujen toiminnanohjausjärjestelmän hankinnan.

Markkinointi- ja viestintäyksikön keskiössä ovat Vantin sitovien tavoitteiden sekä liiketoiminta-asioiden viestintä. Kehitimme asiakaspalaute- ja reklamaatioprosesseja yhteistyössä liiketoimintayksiköiden sekä Vantaan kaupungin ostoyksikön ja tilakeskuksen kanssa. Prosessien toimintamallit koulutettiin esimiehille ja asiantuntijoille keväällä. Esimiesviestinnän kehittäminen jatkuu yhteistyössä liiketoimintayksiköiden kanssa.



Vantin palvelut

ATERIAPALVELUT

Tuotamme noin 39 000 ateriaa noin 370 ateriapalvelun ammattilaisen voimin päivittäin Vantaalla. Asiakkaitamme ovat päiväkodit, koulut, vanhainkodit, palvelutalot, Katriinan sairaala sekä kotipalvelun ja henkilöstöravintoloiden asiakkaat. Vastaamme kokonaisvaltaisesti toimipisteiden ateriapalvelujen tuottamisesta.

Ruokailuhetket ovat päivän kohokohtia. Ravitsemuksellisesti, ammattitaitoisesti, visuaalisesti ja turvallisesti oikein koostetut ateriat edistävät eri-ikäisten ihmisten hyvinvointia ja jaksamista.

Ruokalistan suunnittelussa toteutetaan 12 viikon kiertävää ruokalistaa ja siinä huomioidaan mahdollisimman hyvin eri asiakasryhmät unohtamatta makua ja ravitsemuksellista näkökulmaa. Ruokalistailla huomioidaan eri vuodenaajat ja juhlapyhät. Tarjoamme kaikissa toimipisteissä päivittäin kasvisruokaa.

Ateriapalvelutehtävissä työskentelee palveluesimiehiä, palveluohjaajia, kokkeja, ruokapalveluvastaavia, ruokapalvelutyöntekijöitä ja palvelutyöntekijöitä.

Kehitämme aktiivisesti ateriapalveluja ja henkilöstön osaamista perehdytyksellä, opastuksella ja erilaisilla koulutuksilla. Valtaosassa keittiöstämme on käytössä nykyaikaiset laitteet ja välineet.

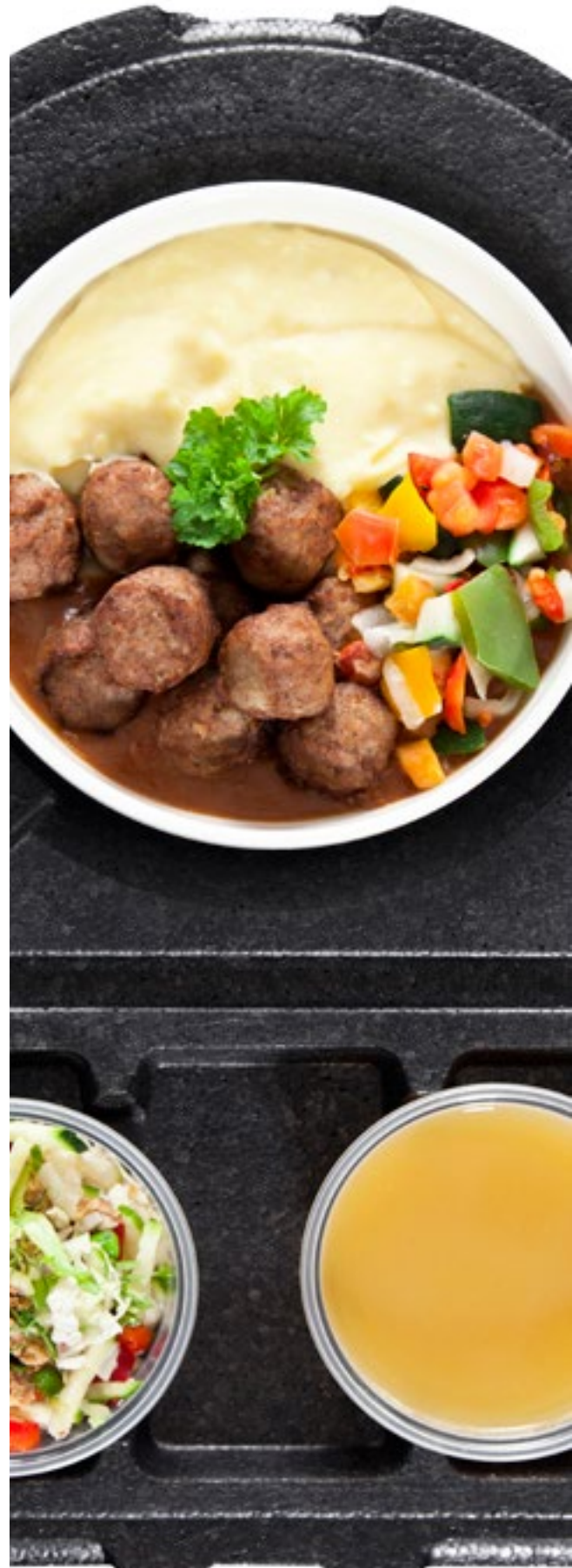
PUHTAUSPALVELUT

Puhtauspalvelujamme tuottaa lähes 360 ammattilaista Vantaalla muun muassa päiväkodeissa, kouluissa, vanhainkodeissa, Katriinan sairaalassa, monitoimitaloissa, nuorisotaloissa, terveydenhoitotiloissa, uimahalleissa sekä toimistoissa.

Puhtauspalvelujen suunnittelun lähtökohtana ovat asiakkaiden tarpeet, tilojen käyttötarkoitus ja kustannustehokkaat palvelut.

Puhtauspalvelujen tuottamisen tavoitteena ovat tilojen viihtyisyys, terveellisyys ja turvallisuus. Laadukkaalla puhtauspalvelulla pidennämme kiinteistöjen arvoa ja elinkaarta.

Tuotamme toimipistekohtaisesti palvelukuvauksen mukaisia tehtäviä, joita ovat ylläpitosiivous, perussiivous, avustavat ateriapalvelutehtävät, tekstiili- ja vuodehuoltotehtävät, apuvälinehuolto sekä muutto- ja tilaussiivoukset. Huolehdimme myös asiakkaiden vaihtomattopalveluista ja hygieniatarvikkeista.



Puhtauspalvelujen ammattinimikkeitä ovat palveluesimies, palveluohjaaja, laitoshuoltaja ja palvelutyöntekijä. Osaava ja ammattitylpeä henkilöstömme toteuttaa asiakkaiden odotusten mukaisia palveluja vuoden jokaisena päivänä. Kehitämme aktiivisesti puhtauspalveluja ja henkilöstön osaamista perehdytyksellä, opastuksella ja erilaisilla koulutuksilla. Käytössämme ovat nykyaikaiset puhdistusaineet ja -menetelmät sekä siivouskoneet ja -välineet kuormittavat ympäristöä mahdollisimman vähän.

KIINTEISTÖPALVELUT

Tuotamme monipuolisia kiinteistönhoitopalveluja sekä erilaisia teknisiä palveluja asiakkaillemme Vantaalla. Tavoitteenamme on turvata alueen viihtyvyys ja laadukas kiinteistönhoito sekä kehittää kiinteistön ylläpitoa tuottavasti ja laadukkaasti. Kiinteistöpalveluissa meillä työskentelee lähes 200 henkilöä.

Kiinteistönhoitajan tehtäviin kuuluu kiinteistöjen kokonaisvaltainen kiinteistönhoito rakennuksissa ja pihilla. Kouluissa kouluisäntä vastaa muista toimipisteen kiinteistönhoidon tehtävistä, paitsi teknisestä kiinteistönhoidosta.

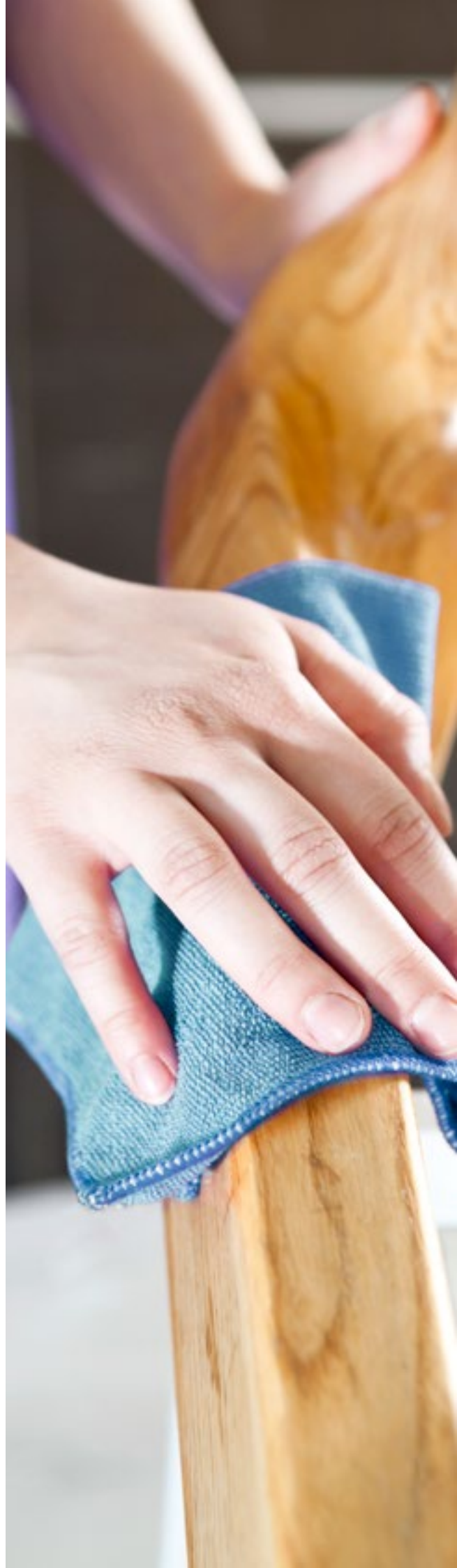
Tekniset palvelut vastaavat toimitilojen ennakoimattomasta korjauksesta ja ulkoalueiden rakenteiden ylläpidosta ja leikkivälineiden tarkastuksesta. Kiinteistönhoitopalveluja meillä on muun muassa sähköasentajia ja kirvesmiehiä. Hoidamme kiinteistöjen LVI-järjestelmiä eli ilmanvaihtoa ja putkitöitä. Teemme myös kiinteistöjen sähkötöitä sekä turvatekniikan tehtäviä, kuten murtohälytyslaitteiden aikamuutoksia ja käyttäjäkoodeja. Erityisosaamistamme ovat myös uimahallien huoltotehtävät.

Ohjelmoitujen korjausten tiimi aloitti toimintansa alkuvuodesta. Vantille siirtyivät Vantaan kaupungin kuljetuspalvelut, joita ovat muun muassa kaupungin postin, hoitotarvikkeiden ja terveydenhuollon apuvälineiden kuljetus.

Tuotamme monipuolisia turvapalveluita asiakkaillemme. Turvallisuusalan ammattilaisemme toimivat sairaaloissa, terveyskeskuksissa, monitoimitaloissa ja monessa muussa merkittävässä toimipisteessä ympäri Vantaata. Tavoitteenamme on tarjota asiakkaan toimipisteen tarpeisiin sopivaa monipuolista palvelua nykyajan vaatimusten mukaisesti.

Vartijan työtehtäviin kuuluu turvallisuudesta vastaamisen lisäksi mm. asiakkaiden opastusta ja ohjausta, av-laitteiden toimivuudesta huolehtimista ja kulunvalvonnan tehtäviä.

Koulukiinteistöissä toimiva kouluisäntä hoitaa kiinteistönhoitotehtävien ohella myös vahtimestarin tehtäviä.





Kuvassa ovat **Eeva Mettiäinen**, **Ari Ranki** ja **Jukka Käkelä**

Henkilöstön hyvä henki näkyy asiakaspalvelussa

*Tikkurilan lukiossa - tuttavallisemmin Tilussa - on noin 1200 oppilasta ja 70 opettajaa. Ruokasalissa on noin 300 asiakaspaikkaa. Ruokailu on porrastettu 7 vuoroon. Ensimmäinen vuoro on klo 11.15 ja viimeinen alkaa klo 12.40. ”Lukiolaiset ovat aktiivisia ruokailijoita, heistä noin 95 % ruokailee päivittäin”, arvioi Vantin palveluohjaaja **Jukka Käkelä**. Lukion kahvila on tärkeä kohtaamispaikka.*



Lukion rehtori **Ari Ranki** kiittelee keittiön henkilökuntaa ystävällisyydestä, nopeasta reagoitakyvystä ja palvelun tasalaatuisuudesta. ”Kun työntekijät tulevat hyvin toimeen keskenään, niin se näkyy myös asiakaspalvelussa. Tämä asia toimii Tilussa oikein hyvin”. Myös joustavuus on Arin mielestä tärkeää. ”Keittiö selvittää aina, miten asiat saadaan hoitumaan”, Ari toteaa.

”Voin luottaa ateriapalvelun täsmällisyyteen, ystävällisyyteen sekä toimivuuteen. Voin joka päivä olla varma, että ruoka on tarjolla ajallaan, kahvio aukeaa klo 8.00 ja että poikkeustilanteisiin reagoidaan nopeasti”, Ari luettelee.

”Ruoan riittävyys ja hyvä laatu sekä tyytyväiset asiakkaat ovat päivittäisessä työssä tärkeintä”, Jukka toteaa. Jukan mukaan tyytyväiset asiakkaat kuulee ja näkee. ”Hyvä ruoan menekki kertoo asiakkaiden tyytyväisyydestä. Joskus oppilas saattaa maistaa ruokaa ensin vähän, mutta tulee hetken päästä hakemaan lisää”, Jukka kertoo. ”Oppilaat antoivat vanhempainillassa kovasti kehuja kouluruoasta”, Ari toteaa. Suuri biojätteen määrä puolestaan kertoo tyytymättömyydestä. Toisinaan oppilaat tekevät ennakkoon päätöksen, että ruokailevat muualla.

”Meillä on keittiössä hyvä henki. Henkilökunta on mukavaa, asiakkaat ystävällisiä ja arvostavat ruokaa. Työmme on monipuolista”, Jukka luettelee. Keittiö pyrkii ennakoimaan haasteet ja poikkeukset omalla toiminnallaan. ”Joskus poissaolot tai suuret tilaukset aiheuttavat haasteita.” Joskus suositut kappaleet kuten lihapullat tai nugetit saattavat loppua kesken ruokailun. ”Meillä on aina korvaavaa tuotetta tarjota tilalle, vaikkapa uunimakkaraa. Oppilaat ovat olleet erittäin tyytyväisiä, koska korvaavaa tuotetta on pidetty vielä parempana”, Jukka hymyilee.

”Tilussa on erittäin hyvä yhteistyö keittiön ja koulun välillä”, palveluesimies **Eeva Mettiäinen** luonnehtii. ”Jukka esimerkiksi varmistaa aina etukäteen vesopäivien tilaukset ja EU-maitotukijälkiruoat. Mikäli palvelun ulkoistaminen toimii näin hyvin, niin se on oikein hyvä asia”, Ari huomauttaa.

” Henkilökunta on mukavaa, asiakkaat ystävällisiä ja arvostavat ruokaa. ”





Palveluesimies **Jane Polvinen**, asiakasvastaava **Sirpa Möttönen** ja laitoshuoltaja **Päivi Ruuska** keskustelevat kiinteistön puhtauspäivän sujumisesta.

Päivi valaisee hymyllään toimiston

Laitoshuoltaja **Päivi Ruuska** huolehtii tilojen puhtaudesta Kielotie 12–14:ssä. Kiinteistössä kolmessa kerroksessa työskentelee konserni- ja asukaspalvelujen noin 130–140 henkilöä. Neljännessä kerroksessa ovat kokous- ja koulutustilat. Kiinteistössä käy kuukausittain satoja vierailijoita.

Hankintakeskuksen ostoyksikön asiakasvastaava sekä puhtauspalvelujen sopimusneuvottelija **Sirpa Möttönen** työskentelee samassa kiinteistössä. Sirpa Möttösen mukaan asiakaspalvelu on asiakkaalle kokonaisvaltaisempi kokemus kuin pelkkä asiakastyytyväisyys. ”Hyvään kokemukseen vaikuttaa hyvä vuorovaikutus asiakkaan kanssa. Palvelun muutoksista kertominen ajoissa ja ennakoiva viestintä ovat tärkeitä. Näen merkittävänä asiana myös joustavuuden. On hyvä asia, että asiakkaan palveluodotukset tiedostetaan”, Sirpa sanoo. ”Parhaimmillaan yrityksen toimintatavat ja palvelun laatu tukevat asiakkaan toimintaa”.

”Kun asiakas on hiljaa, niin hän on yleensä tyytyväinen”, Päivi hymyilee. ”Saan päivittäin suullisia kiitoksia työstäni. Laatu-kierroksilta on myös tullut hyvää palautetta.” Mikäli asiakas on tyytymätön, niin saan siitä palautetta. Paikkaan asian heti kuntoon. Epäselvissä asioissa tarkistan heti, että miten asia kuuluu hoitaa”, Päivi lisää.

”Päivi on erittäin ystävällinen ja tulee toimeen kaikkien kanssa. Päivillä on talo hanskassa. Hän kuuntelee asiakasta rauhallisesti ja hoitaa asiat heti kuntoon. Hän tuo esiin kehityskohteita, joihin sitten yhdessä pohdimme vastauksia. Arvostan ammattitaitoista ongelmanratkaisua”, Sirpa jatkaa. ”Mielikuva Vantista syntyy työntekijöiden kautta.”

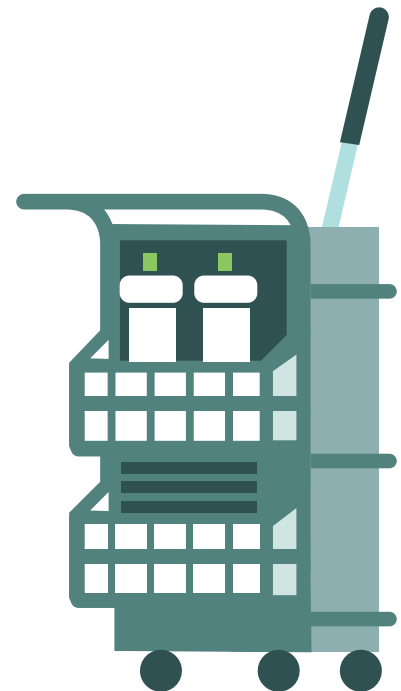
”Työn vaiheet pohdimme yhdessä. Minun tehtäväni on huolehtia, että työn kehittämiseen liittyvät ideat pysyvät palvelusopimuksen sisällä”, palveluesimies **Jane Polvinen** muistuttaa. Päivi esimerkiksi imuroi tilat ennen kello yhdeksää, jotta se ei häiritse työntekijöitä. ”Mikäli tiloissa on normaalisti poikkeavaa toimintaa, niin suunnittelen työn siten, että esimerkiksi erilaisten tilaisuuksien järjestäminen onnistuu. On tärkeää, että olen koko ajan hereillä ja tiedän missä mennään”, Päivi huomauttaa.

”Annan kiitosta ystävällisestä ja asiantuntevasta palvelusta sekä nopeasta reagoinnista. On tärkeää, että laitoshuoltaja pitää ajan tasalla kiinteistön kuntoon vaikuttavista asioista, kuten esimerkiksi vesivahingosta”, Sirpa huomauttaa.

Päivin mielestä asiakkailta saatu kiitos osoittaa sen, että he arvostavat hänen työtään. ”Pidän tärkeänä sitä, että en koskaan näytä omaa huonoa päivää asiakkaille. Täällä onkin joskus maanantaiaamuna ihmetelty, että kuinka minä jaksan hymyillä”, Päivi naurahtaa.

Kiinteistön korkeat kävijämäärät puolestaan tuovat erilaisia haasteita. ”Kevättalvella kenkien mukana tulevaa hiekkaa on imuroitava ahkerasti. Kun kiinteistö otettiin käyttöön, niin täällä oli alkuvaiheessa vielä joitakin töitä kesken. Tässä tehtävässä täytyi olla joustava ja käydä esimerkiksi imuroimassa porauksen jälkeen”, Päivi kertoo. ”Hyvä palvelukokemus vaikuttaa asiakasuskollisuuteen”, Sirpa kiteyttää.

”Hyvä palvelukokemus vaikuttaa asiakasuskollisuuteen”





Iltapäivän palaverissa ovat koolla rehtori **Risto Purhonen**, koulusihteeri **Tuija Nikander**, iltapäiväkerhon vastaava ohjaaja **Ulla Burger** ja kouluisäntä **Jarmo Okkonen**.

Positiivisia kohtaamisia ja joustavaa asioiden hoitoa

Simonkallion koulussa on 600 oppilasta ja 50 työntekijää. Koulun rehtori **Risto Purhonen** on johtanut oppilaitosta vuodesta 1991. ”Mielestäni asiakaspalvelu on positiivista asiakkaan kohtaamista ja joustavaa asioiden hoitoa. Ensimmäisenä ei mietitä, että kuuluuko tämä toimenkuvaani, vaan pohditaan kuinka minä voin asiassa auttaa”, Risto Purhonen kuvailee. Rehtori arvostaa joustavuutta ja aitoa auttamisen halua. ”Niin pientä asiaa ei olekaan, että sen hoitamiseen ei voisi käyttää työaika. Aina voi ohjata asiaa eteenpäin, mikäli itse siihen ei voi vaikuttaa.”

Kouluisäntä **Jarmo Okkonen** on työskennellyt Simonkallion koulussa 5 vuotta. ”Minulle on tärkeää, että teen kiinteistöön liittyvät työt heti, jotta ne eivät unohdu. Asiakaspalvelutilanteissa on tärkeää olla ystävällinen, kohtelias ja asiakasta huomioiva”, Jarmo kertoo. Asiakkaasta näkee helposti, onko hän tyytyväinen.

”On ensisijaista, että sovitusta asioista pidetään kiinni puolin ja toisin”, Risto korostaa. Lisäksi palvelusta tulisi jäädä asiakkaalle positiivinen jälkivire. ”Asiakaspalvelussa kiinnitän huomiota ystävällisyyteen, asiantuntijuuteen, ammattitaitoon, joustavuuteen sekä asiakkaan kuunteluun.”

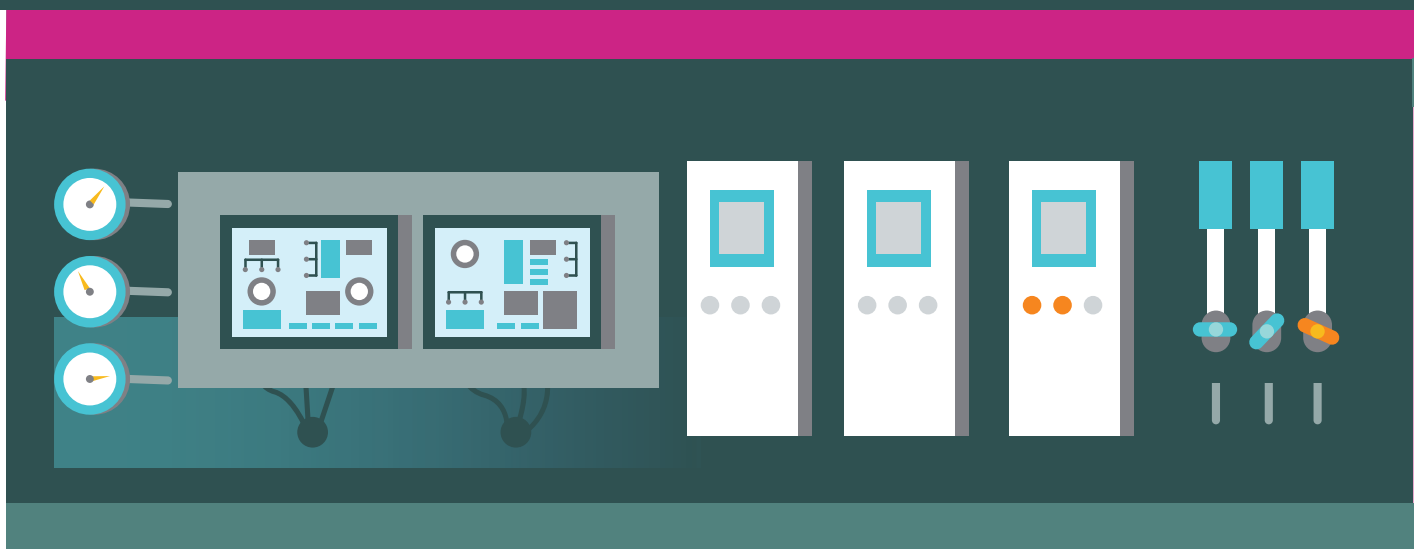
Jarmon mielestä kouluisännän työssä parasta ovat monipuoliset ja vaihtelevat työtehtävät sisällä ja ulkona. Työtehtävät sisältävät muun muassa pieniä korjaustöitä, tilojen järjestelyä, lamppujen vaihtoja, viemäreiden avauksia, talvella lumitöitä ja kesällä nurmikon leikkausta. ”Tässä työssä on tietty vapaus rutiineista niitä kuitenkin unohtamatta”, Jarmo kuvailee. Työn haasteena ovat kiinteistön monipuolinen käyttäjäkunta eli lapset, aikuiset sekä useat erilaiset ammatti- ja sidosryhmät omine toiveineen.

Päivittäisessä työssä ja tekemisessä onnistuminen on keskeistä. ”Kun teen sovitut asiat sovitulla tavalla ja sovittuun aikaan, niin yleensä kaikki ovat tyytyväisiä”, Jarmo kiteyttää.

”Jarmo on kuunteleva ja työnkuvaansa kokonaisvaltaisena hahmottava hyvä asiakaspalvelija. Hän on koko uransa kehittänyt ammattitaitoaan ja pystyy palvelemaan koulun tarpeita hyvin. Erityisen hyvä hän on lasten kohtaamisessa, ja sehän on koulun perustehtävä, jos mikä”, Risto jatkaa.



”Asiakaspalvelussa kiinnitän huomiota ystävällisyyteen, asiantuntijuuteen, ammattitaitoon, joustavuuteen sekä asiakkaan kuunteluun.”





Eero Kosonen, Pasi Korhonen ja **Pekka Wallenius** keskustelivat virastotalon päivän tapahtumista.

Tyytyväisen asiakkaan tunnistaa hymystä ja kiitoksesta

Vantaan Tikkurilassa työskentelee aula- ja turvapalvelun pidetty vartijakaksikko. **Pasi Korhosen** asemapaikka on Kauppalantalo Kielotie 13:ssa. **Eero Kosonen** työskentelee Kuntatekniikan keskuksessa Kielotie 28:ssa.



Kauppalantalossa Kielotie 13:ssa työskentelee maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimialan henkilöstöä kaikkiaan noin 200 henkilöä. Tilakeskusjohtaja **Pekka Wallenius** on yksi Kauppalantalalon työntekijöistä sekä tilakeskuksen sopimusneuvottelijoista. Pekka Wallenius on tyytyväinen Vantin vartijoihin. ”Tässä työssä henkilön persoona ratkaisee. Henkilön luotettavuus ja luonnollisuus ovat perusasioita. Henkilön organisaatiolla ei ole merkitystä, vaan talon kokonaistoiminta ratkaisee”, Pekka Wallenius toteaa.

”Aula- ja turvapalvelussa korostuu henkilön asenne. Pasi ja Eeron osalta voi nostaa esiin silmiinpistävän kohteliaisuuden. Ystävällinen tervetuloitovotus kuuluu aina jokaiseen päivään. Huono päivä ei näy koskaan asiakkaalle”, Pekka kuvailee. ”Pasi ja Eero ovat erittäin pidettyjä henkilöjä talon työyhteisössä. Henkilöt ovat aidosti esillä myös ulkopuolisille vierailijoille, joita neuvotaan ja opastetaan tiloihin”, Pekka jatkaa.

Eero Kososelle päivittäisessä asiakaspalvelussa on tärkeää hyvä mieli ja hymy. ”Niillä pärjää pitkälle”, Eero hymyilee. ”Hyvä palvelu, nopeus, asia tulee kerralla hoidetuksi, ystävällisyys sekä huumori”, listaa puolestaan Pasi Korhonen asiakaspalvelun aakkosia. ”Tyytyväisen asiakkaan tunnistaa hymystä ja kiitoksesta”, Pasi ja Eero toteavat. ”Tällaisesta jää itselle positiivinen tunne”, Pasi kertoo. ”Jos ihminen on tyytymätön, niin hän ei puhu eikä tervehti”, Eero täydentää.

”Työssäni on parasta, kun tapaa paljon ihmisiä. Haastavimmat tilanteet ovat sellaisia, kun itsellä ei ole tietoa johonkin omaan työhön liittyvästä asiasta”, Eero kuvailee. Pasi pitää työstään sen itsenäisyyden ja vaihtelevuuden vuoksi. ”Aina ei voi tietää, mitä tapahtuu seuraavaksi. Ennalta arvaamattomuus on työssä haastavinta”, Pasi pohdiskelee.

Eero sai taannoin koulusta puhelun, jossa tiedusteltiin, että onko varattavassa tilassa termoskannuja. Eero ei tiennyt asiaa, joten hän kävi tarkistamassa asian. ”Asiakas oli erittäin tyytyväinen, että asia varmistettiin hänelle etukäteen”, Eero huomauttaa.

”Kun on itse hyvällä tuulella, niin työ sujuu hyvin”, Eero kertoo. ”Lähden joka päivä töistä sillä tunteella, että olen tehnyt parhaani”, Pasi kiteyttää.

”Kun on itse hyvällä tuulella, niin työ sujuu hyvin”



Hyvää arkipäivää

Vantti luo yhteistä arkea. Arki on hyvän palvelun arvoista, sillä vietämme vuosittain noin 260 arkipäivää.

Hyvä arki on sellaista, että työnteko tai vaikka koulunkäynti sujuu jouhevasti: ruoka on ravitsevaa ja maukasta, kiinteistöt pysyvät siisteinä ja kaikille voidaan taata turvallinen ja viihtyisä toimintaympäristö.

Me vanttilaiset rakennamme vantaalaisten arkea ja varmistamme, että palvelumme pelaavat.

Me kuuntelemme, keskustelemme ja kehitämme, sujuvan arjen puolesta nyt ja tulevaisuudessa.

Asiakaslupauksemme ja sloganimme on Hyvää arkipäivää.

