



Omistajaohjauskeskustelut 2024 / Vantaan Tilapalvelut Vantti Oy, 9.10.2024

VD/6838/02.01.02.02/2024

PT/RK-K/JN

Konserniohjaus kävi Vantaan Tilapalvelut Vantti Oy:n kanssa omistajaohjauskeskustelun, jonka tarkoituksena oli varmistaa omistajanäkökulman välittyminen tytäryhteisön toimintaan osana konserniohjausta ja -valvontaa. Omistajaohjauskeskustelujen tavoitteena on myös saavuttaa luottamuksellinen ja keskusteleva yhteys kaupungin ja tytäryhteisön välillä. Keskusteluun osallistuivat kaupungin puolelta konserniohjauksen päällikkö Riikka Kiljander-Kiiskinen sekä konserniohjauksen erityisasiantuntija Jesse Nurmi ja yhtiön puolelta toimitusjohtaja Taina Huttunen.

Vantaan Tilapalvelut Vantti Oy on kaupungin 100-prosenttisesti omistama in house -periaatteella toimiva, voittoa tavoittelematon yhtiö, joka tuottaa kaupungin toimialoille ateria-, puhtaus-, kiinteistö- sekä aula- ja turvapalveluja. Vantti sekä tuottaa itse palveluja kaupungille ja kaupunkilaisille että on kaupungin oman palvelutuotannon tukena.

Yhtiön talous on kehittynyt vakaasti viime vuosien aikana. Vuodelle 2024 ennustetaan noin 52,4 miljoonan euron liikevaihtoa (49,3 miljoonaa euroa 2023). Tilikauden tulosenuste on 678 tuhatta euroa (199 tuhatta euroa 2023). Yhtiön taloudellisena tavoitteena on ollut vuodesta 2021 lähtien saavuttaa tilikauden tulos, joka on vähintään yhden prosentin verran liikevaihdosta. Tavoitteella on pyritty parantamaan yhtiön vakavaraisuutta. Yhtiöllä ei ole pitkäaikaista lainaa.

Liiketoiminta-alueet työllistävät noin 875 henkilöä. Puhtauspalvelut ovat edelleen suurin työllistäjä 330 henkilöllä. Ateriapalveluiden liiketoiminnassa työskentelee 319 henkilöä ja kiinteistöpalveluissa 226 henkilöä. Vantin tuottamien aula- ja turvapalveluiden tuotanto Vantaa Kerava hyvinvointialueelle loppui 1.1.2024. Muutoksen yhteydessä Vantista siirtyi vuoden 2024 alussa 23 henkilöä Securitas Oy:n palvelukseen, joka tuottaa jatkossa palvelut Vantaa-Kerava hyvinvointialueelle.

Vantin yhteisökohtaiset omistajapoliittiset linjaukset hyväksyttiin **kaupunginvaltuustossa 14.11.2022 § 7**. Linjausten mukaan yhtiön tulee sitoutua pitkäjänteisesti kehittämään toimintaansa erikseen laadittavan kehittämisohjelman mukaan. Kehittämisohjelma valmistui keväällä 2023. Ohjelman tavoitteena on, että Vantti pystyy kasvattamaan merkittävästi laatua ja asiakastyytyväisyyttä ja parantamaan kustannustehokkuutta. Yhtiö edistää näitä tavoitteita ateriapalveluiden laadun parantamisella, rakentamalla asiakaslähtöisen palveluorganisaation ja kehittämällä asiakaskokemusta. Lisäksi yhtiö tekee monia toimenpiteitä kustannustehokkuuden tavoitteen saavuttamiseksi.

Yhtiön mukaan kehittämisohjelmat ovat edenneet liki suunnitellusti. Kehittämisohjelmassa keskeinen muutos toiminnassa on uuteen palveluorganisaatiomalliin siirtyminen. Kokonaispalvelumallista on saatu erittäin paljon myönteistä palautetta mallia pilotoitaessa, joten kokonaispalvelumallia laajennetaan koko Vantin toimintaan. Vantti on muuttanut organisaationsa asiakaslähtöisemmäksi palveluorganisaatioksi siten, että kaikkien Vantin tuottamien palveluiden ohjaus ja asiakasvastuu on keskitetty yhteen alueellisesti. Asiakkaalla on Vantissa jatkossa palvelusta riippumatta sama asiakasvastaava, joka vastaa koko asiakkuudesta Vantin puolella. Muutos selkeyttää asiakkuudenhallintaa ja kehittämistä sekä näyttäytyy asiakkaan suuntaan yksinkertaisempänä mallina kuin eri palveluiden erilliset yhteyshenkilöt.



Vantin asiakastyytyväisyyden kehittämisessä mallina on ollut henkilöstön tyytyväisyyden ja asiakastyytyväisyyden kehittäminen rinnakkain, sillä henkilöstön tyytyväisyys korreloi asiakastyytyväisyyteen. Molemmista tehdään vuorotellen NPS mittauksia suunniteltujen kehittämistoimien toteuttamisen jälkeen. Esimerkiksi ateriapalveluiden laadun parantaminen, jota mitataan NPS-kyselyllä, on kehittynyt lähtötilanteesta (NPS -64) erinomaisesti joulukuussa 2023 tehtyyn mittaukseen (NPS -5). Seuraavan kyselyn tulokset saadaan lokakuun loppupuolella. Liitteenä olevassa yhtiön esityksessä on eritelty jokaisen tavoitteen kannalta keskeisiä toimenpiteitä sekä niiden toteutumisen aikataulua ja tilannetta.

Lisäksi Vantti selvittää henkilöstön tyytyväisyyttä mm. osallistumalla PeoplePower-henkilöstötutkimukseen. Vantin tulokset tutkimuksessa ovat kehittyneet vuosittain ja vuoden 2023 tutkimuksessa Vantti sai luokitukseksi AAA-tason, joka on tunnustus poikkeuksellisen hyvät henkilöstötutkimuksen tulokset saavuttaneille organisaatioille. Uusi henkilöstötutkimus käynnistyy yhtiössä 21.10.2024.

Vantin ateriapalveluiden toiminnan kehittämisen kannalta olennaista on, että Vantilla on kehittämisohjelman mukaisesti riittävää aluekeittiökapasiteettia käytössään tulevaisuudessa. Vantti on osallistunut kaupungin syksyllä 2024 käynnistämän keittiöiden palveluverkkotyöryhmän työskentelyyn, jotta kehittämisohjelman toimintamallit tulevat huomioiduksi palveluverkon kehittämisessä.

Yhtiö on osallistunut sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan itsearviointikyselyyn vuosina 2022, 2023 ja 2024. Lisäksi yhtiö on arvioinut riskienhallinnan raportoinnissa toukokuussa 2024 yhtiöön mahdollisesti kohdistuvia riskejä ja päivittää riskienhallinnan selonteon konserniohjauksen ja -valvonnan yksikölle joulukuussa. Yhtiö on myös osallistunut hallitustyön arvioinnin kyselyyn keväällä.

Konsernijaosto 25.11.2024 § 13

Kaupunginjohtajan esitys:

Päätetään merkitä pidetty omistajaohjauskeskustelu tiedoksi.

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.

Liitteet:

- Yhtiön esitys / Vantaan Tilapalvelu Vantti Oy, 9.10.2024
- Yhtiön esitys / Vantaan Tilapalvelu Vantti Oy, 9.10.2024 (salassa pidettävä JulkL 24 § 1 mom. kohta 20)

Täytäntöönpano: Konserniohjaus ja -valvonta

Muutoksenhakuohje: 3.1 Oikaisuvaatimus ja valituskielto

Lisätiedot:

Konserniohjauksen erityisasiantuntija Jesse Nurmi, (etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi)