



# Talousarviotavoitteiden raportointi 01-12/2021

Tytäryhteisöt

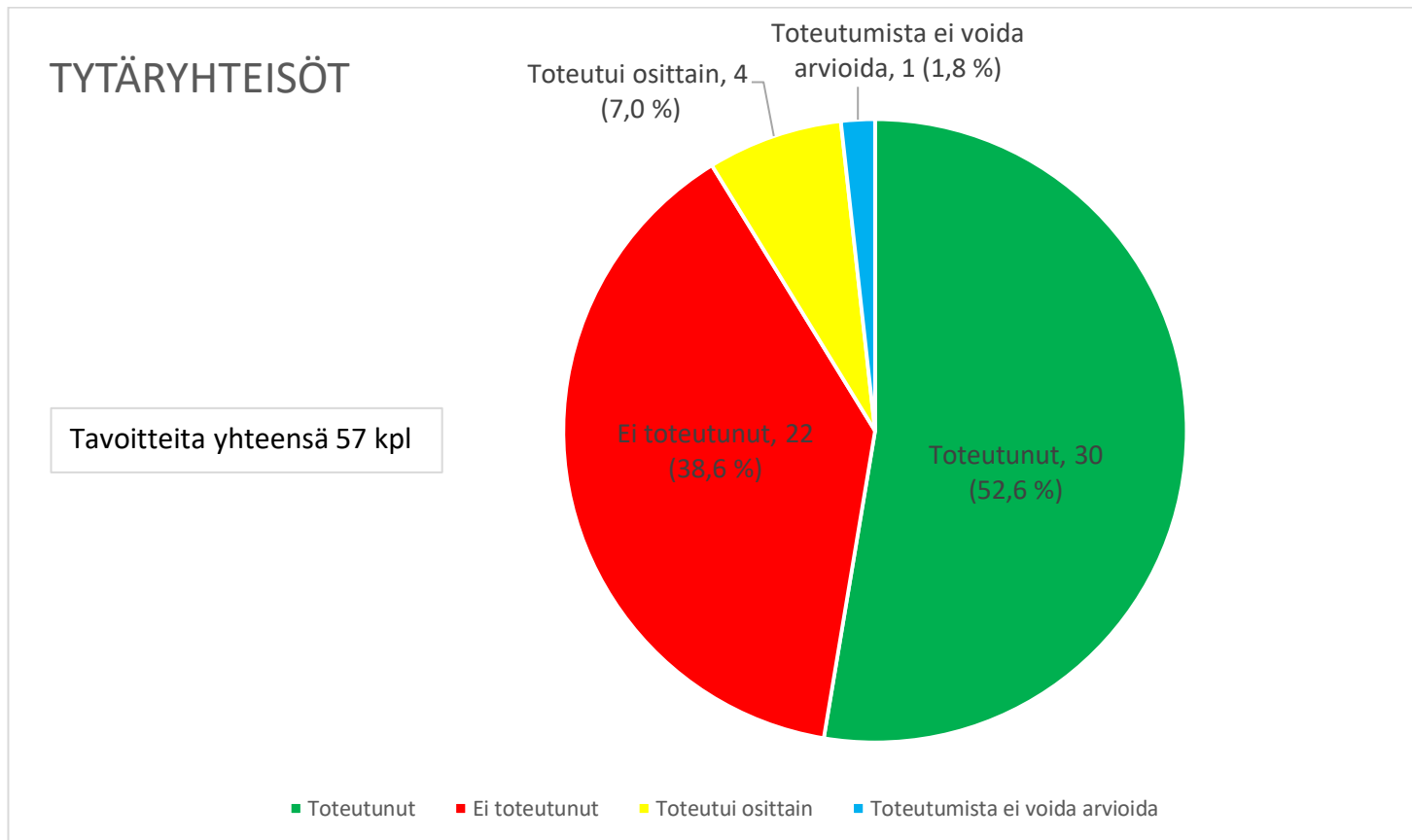


## SISÄLLYSLUETTELO

1.	TYTÄRYHTEISÖJEN TOIMINNAN TAVOITTEIDEN TOTEUMA.....	3
2.	Elinvoiman ja kilpailukyvyyn PALVELUALUEELLE LIITTYVÄT TYTÄRYHTEISÖT.....	5
2.1.	Tampereen Särkänniemi Oy .....	5
2.2.	Tampere-talo Oy .....	6
2.3.	Tampereen Palvelukiinteistöt Oy .....	7
2.4.	Tampereen Vuokratalosäätiö .....	8
2.5.	Vilusen Rinne Oy .....	9
2.6.	Pirkan Opiskelija-asunnot Oy, POAS.....	10
2.7.	Tampereen-Vuokra-asunnot Oy .....	11
2.8.	Kotilinnasäätiö .....	12
3.	KAUPUNKIYMPÄRISTÖN PALVELUALUEELLE LIITTYVÄT TytärYHTEISÖT.....	13
3.1.	Sähkölaitos-konserni .....	13
3.2.	Finnpark-konserni .....	14
3.3.	Pirkanmaan Jätehuolto Oy.....	15
3.4.	Tuomi Logistiikka Oy.....	16
3.5.	Tampereen Infra Oy .....	17
4.	HYVINVOINNIN PALVELUALUEELLE LIITTYVÄT TYTÄRYHTEISÖT .....	18
4.1.	Tullinkulman Työterveys Oy.....	18
4.2.	Tampereen Tilapalvelut Oy.....	19
4.3.	Pirkanmaan Voimia Oy .....	20



## 1. TYTÄRYHTEISÖJEN TOIMINNAN TAVOITTEIDEN TOTEUMA



Raportoinnissa todetaan tavoitteen toteutuminen vuoden lopun tilanteessa. Raportoinnissa kuvataan lisäksi lyhyesti tavoitteen edistyminen ja mahdolliset poikkeamat.



## Toteumakohdan selitykset:

- + tavoite toteutui,
- tavoite ei toteutunut,
- +/- tavoite toteutui osittain,
- ? tavoitteen toteutumista ei voida arvioida.

**2. ELINVOIMAN JA KILPAILUKYVYN PALVELUALUEELLE LIITTYVÄT TYTÄRYHTEISÖT**

## 2.1. Tampereen Särkänniemi Oy

<b>Nro</b>	<b>Talousarviotavoite</b>	<b>Mittari</b>	<b>Raportoiija</b>	<b>Raportointi 01-12/2021</b>	<b>Toteuma: +, -, +/-, ?</b>
1	Maksettu osinko on 50 % nettotuloksesta.	Maksetun osingon määrä, m€	Miikka Seppälä	Vuodelta 2021 jaetaan osinkoa tavoitteen mukaan 0,1 M€. Vuonna 2021 osinkoa maksettiin 0 € yhtiökokouksen päätöksen mukaisesti	-
2	Omistaja-arvo kehittyi positiivisesti.	Osakekannan arvo + maksetut osingot, %	Miikka Seppälä	Omistaja-arvo on kehittynyt positiivisesti. Esimerkiksi sijoitetun pääoman tuotto prosentti on yli 15, kun se vuonna 2020 oli negatiivinen	?



## 2.2. Tampere-talo Oy

Nro	Talousarviotavoite	Mittari	Raportoiija	Raportointi 01-12/2021	Toteuma: +, -, +/-, ?
1	Toiminta on kannattavaa.	Sipo-%, väh. 3 %	Paulina Ahokas	Koronapandemian vuoksi toimintaa ei saatu kannattavaksi. Tulos 2021 -15087,94 euroa	-
2	Myyntitulojen osuus kokonaistuloista kasvaa.	Liikevaihto/liiketoiminnan muut tuotot	Paulina Ahokas	Koronapandemian vuoksi liikevaihto on pienempi kuin liiketoiminnan muut tuotot. Liikevaihdon osuus 69,7%	-
3	Kävijämäärä kasvaa.	Toteutunut kävijämäärä.	Paulina Ahokas	Koronapandemian vuoksi talo oli suljettuna merkittävän osan ajasta. Kävijät Tampere-talossa 179 443	-



Tampereen kaupungin tytäryhteisöt

## 2.3. Tampereen Palvelukiinteistöt Oy

Nro	Talousarviotavoite	Mittari	Raportoiija	Raportointi 01-12/2021	Toteuma: +, -, +/-, ?
1	Maksettu osinko on 50 prosenttia yhtiön nettotuloksesta.	Maksetun osingon määrä, m€	Marko Tulokas	Vuonna 2021 maksettu osinko oli 0,2 m€ eli 50% nettotuloksesta.	+
2	Yhtiön sijoitetun pääoman tuotto-%.	Sipo-%, väh. 4	Marko Tulokas	3,1 %	-
3	Yhtiön omavaraisuusaste.	Omavaraisuus-%, väh. 27	Marko Tulokas	21,7 %	-
4	Pääoman kiertoa tehostetaan kiinteistösalkutuksen mukaisesti.	Toteutuneet myynnit, kpl; tavoitteena 2 kpl/2021	Marko Tulokas	Kangasalan paloasema myyty 6/2021	-



Tampereen kaupungin tytäryhteisöt

## 2.4. Tampereen Vuokratalosäätö

Nro	Talousarviotavoite	Mittari	Raportoiija	Raportointi 01-12/2021	Toteuma: +, -, +/-, ?
1	Asuntojen taloudellinen käyttöaste on korkea.	Toteutunut Käyttöaste, %	Satu Eskelinen	Mittarin toteuma uudella laskentatavalla 95,6 %	+
2	Toiminta on kannattavaa.	Sipo-% väh. 5%	Satu Eskelinen	Sipo-% 4,2 / 5,0	-
3	Kiinteistöjen korjausvelan määrä on hallinnassa.	Korjausvelan määrä / rakennuskannan arvo, enintään 1,8%	Satu Eskelinen	8,06 (1,88) / 8,52 (2,06)	-
4	Asuntokannan kasvattaminen MAL-sopimuksen mukaisesti. Tavoite 200 kpl.	Valmistuneet uudet asunnot keskimäärin, kpl	Satu Eskelinen	62/200	-





Tampereen kaupungin tytäryhteisöt

## 2.5. Vilusen Rinne Oy

Nro	Talousarviotavoite	Mittari	Raportoija	Raportointi 01-12/2021	Toteuma: +, -, +/-, ?
1	Asuntojen taloudellinen käyttöaste on korkea.	Toteutunut käyttöaste väh. 98 %	Satu Eskelinen	98,4 / 98	+
2	Toiminta on kannattavaa.	Sipo-% väh. 4 %	Satu Eskelinen	4 / 2,78	-
3	Maksettu osinko on Ara-säännösten mahdollistama enimmäismäärä.	Maksetun osingon määrä, m€	Satu Eskelinen	0,004 / 0,004	+
4	Kiinteistöjen korjausvelan määrä on hallinnassa.	Korjausvelan määrä enintään 1,8 %	Satu Eskelinen	5,02 (1,32) / 4,08 (0,19)	+
5	Asuntokannan kasvattaminen MAL-sopimuksen mukaisesti.	Valmistuneet uudet asunnot keskimäärin, kpl		-	-



## 2.6. Pirkan Opiskelija-asunnot Oy, POAS

Nro	Talousarviotavoite	Mittari	Raportoija	Raportointi 01-12/2021	Toteuma: +, -, +/-, ?
1	Asuntojen taloudellinen käyttöaste on korkea.	Toteutunut käyttöaste väh. 95 %	Timo Jokinen	Taloudellinen käyttöaste 95,63 % (94,28 % v. 2020)	+
2	Toiminta on kannattavaa.	Sipo-% väh. 3 %	Timo Jokinen	Sipo 7,18 % (1,31 %)	+
3	Vakavaraisuus kasvaa vuosittain.	Omavar.aste-%, väh. 8	Timo Jokinen	Omavaraisuusaste 12,24 % (6,05 %)	+
4	Kiinteistöjen korjausvelan määrä on hallinnassa.	Korjausvelan määrä enintään 4 %	Timo Jokinen	Korjausvelan määrä 1,25 % (1,2 %)	+
5	Asuntokannan kasvattaminen MAL-sopimuksen mukaisesti. Tavoite 70 kpl.	Valmistuneet uudet asunnot keskimäärin, kpl	Timo Jokinen	Uusia asuntoja valmistui 55 kpl (199 kpl)	-



Tampereen kaupungin tytäryhteisöt

## 2.7. Tampereen-Vuokra-asunnot Oy

Nro	Talousarviotavoite	Mittari	Raportoija	Raportointi 01-12/2021	Toteuma: +, -, +/-, ?
1	Asuntojen taloudellinen käyttöaste on korkea.	Toteutunut käyttöaste väh. 99 %	Marko Salonen	99,41 %	+
2	Toiminta on kannattavaa.	Sipo-% väh. 5 %	Marko Salonen	11,63 %	+
3	Maksettu osinko on Ara-säännösten mahdollistama enimmäismäärä.	Maksetun osingon määrä, m€	Marko Salonen	572 t€	+
4	Kiinteistöjen korjausvelan määrä on hallinnassa.	Korjausvelan määrä enintään 1,3 %	Marko Salonen	1,30	+
5	Asuntokannan kasvattaminen MAL-sopimuksen mukaisesti. Tavoite 100 kpl.	Valmistuneet uudet asunnot keskimäärin, kpl	Marko Salonen	138 asuntoa	+



Tampereen kaupungin tytäryhteisöt

## 2.8. Kotilinnasäätiö

Nro	Talousarviotavoite	Mittari	Raportoija	Raportointi 01-12/2021	Toteuma: +, -, +/-, ?
1	Asuntojen taloudellinen käyttöaste on korkea.	Toteutunut käyttöaste väh. 98 %	Atanas Aleksovski	98,98 %	+
2	Vakavaraisuus kasvaa vuosittain.	Väh. 19%	Atanas Aleksovski	21 %	+
3	Kiinteistöjen korjausvelan määrä on hallinnassa.	Korjausvelan määrä enintään 0,99 %	Atanas Aleksovski	1,01 %	-
4	Asuntokannan kasvattaminen MAL-sopimuksen mukaisesti. Tavoite 70 kpl.	Valmistuneet uudet asunnot keskimäärin, kpl	Atanas Aleksovski	Ei valmistunut	-



### 3. KAUPUNKIYMPÄRISTÖN PALVELUALUEELLE LIITTYVÄT TYTÄRYHTEISÖT

#### 3.1. Sähkölaitos-konserni

Nro	Talousarviotavoite	Mittari	Raportoija	Raportointi 01-12/2021	Toteuma: +, -, +/-, ?
1	Maksettu osinko 50 % konsernin nettotuloksesta tai vähintään 20 milj. euroa.	%,	Jussi Laitinen	Vuoden 2020 tilinpäätöksen perusteella vuonna 2021 maksettu osinko oli 20 milj. euroa, joka on 74 % nettotuloksesta.	+
2	Omistaja-arvo kehittyi positiivisesti.	Osakekannan arvo lisättyinä maksetuilla osingoilla (kasvu-% väh. 5)	Jussi Laitinen	Omistaja arvon nousu ei toteutunut. Omistaja-arvo laski 3,0 %. Omistaja-arvoa laskee Sähkömarkkinalain muutoksesta johtuva sähköverkon kohtuullisen tuoton mallin regulaatiomuutos, joka aiheuttaa valvontajaksolla liikevaihdon alentumista.	-
3	Sähkölaitoksen taloudellinen tulos on toimialallaan kilpailukykyinen. Toimialan kilpailukykymittarin arvo on yli 50.	Kehitystavoitteen kilpailukykymittarin arvo (sis. 6 keskeistä tunnuslukua, skaala 0-100), arvo > 50	Jussi Laitinen	Tavoite toteutuu 100 %:sti. Vuoden 2020 tilinpäätösten perusteella lasketun kilpailukykymittarin arvoksi muodostui 52 (* (edellisvuoden raportoitu arvo 57)  *) Edellisvuoden toteumasta saadaan arvio vuosittain touko-kesäkuussa, kun Balance Consulting julkaisee kilpailukykymittaritiedon keräämiensä yhtiöiden tilinpäätöstietojen perusteella. Täten 2021 seurannassa raportoitu tieto on vuoden 2020 tilinpäätökseen pohjautuva.	+
4	Uusiutuva energia koko energiatuotannosta % (vesivoima, tuuli-voima, bioenergia, jäte-energia).	> 41 %	Jussi Laitinen	Poikkeavan kylmät sääolosuhteet vaikuttavat yhtiön päästöihin. Uusiutuvan energian osuus koko energiatuotannosta oli 46 % eli asetettu tavoite ”yli 41 %” ylitettiin. Edelliseen vuoteen (51,1%) nähden tuotantorakenteeseen ei tullut muutoksia. Kylmä sää lisäsi huipputehon tarvetta ja päästöjä. Vuonna 2022 päästöt kääntyvät laskuun NSL3 koeajojen ansiosta. Yhtiön päästöt vähenevät jyrkästi NSL3 voimalaitoksen tullessa täydellä vaikuttavuudellaan tuotantoon.	+



## 3.2. Finnpark-konserni

Nro	Talousarviotavoite	Mittari	Raportoija	Raportointi 01-12/2021	Toteuma: +, -, +/-, ?
1	Maksettu osinko on 50 % konsernin nettotuloksesta tai vähintään 1,2 milj. euroa	%	Antti Marttila	Koronatilanteen vuoksi konsernin liikevaihto on merkittävästi alentunut normaalitilanteeseen verrattuna, minkä vuoksi yhtiökokous ei pitänyt voitonjakoa perusteltuna.	-
2	Omistaja-arvo kehittyy positiivisesti.	Osakekannan arvo lisättyinä maksetulla voitonjaolla (kasvu-%).	Antti Marttila	Arvonmääritys on tehty ensimmäisen kerran 2021 aikana. Arvon määritti ulkopuolinen arvioija. Tilikauden 2021 kassavirta oli ennustettua parempi, mikä johtaisi markkina-arvon kasvuun.	+



Tampereen kaupungin tytäryhteisöt

## 3.3. Pirkanmaan Jätehuolto Oy

Nro	Talousarviotavoite	Mittari	Raporttija	Raportointi 01-12/2021	Toteuma: +, -, +/-, ?
1	Kuntavastuullisen palvelun hinnat ovat edullisimmassa kolmanneksessa suurista kaupungeista.	Sijoitus 12 suurimman kaupungin joukossa, min.	Harri Kallio	Pirkanmaan Jätehuollon kuntavastuullisen jätehuollon asiakashinnat olivat Kiinteistöliiton puolueettoman tutkimuksen mukaan kokonaisuudessaan suurten kaupunkien edullisimmassa kolmanneksessa.	+
2	Yhtiön maksama osinko.	Maksettu osinko, m€	Harri Kallio	Pirkanmaan Jätehuolto maksoi omistajilleen osinkoa yhteensä 3,6 meur, joka vastasi Tampereen kaupungin esitystä.	+
3	Vieraan pääoman osuuden lisääminen investoinneissa.	Vieraan pääoman osuus, %	Harri Kallio	Vieraan pääoman osuus investoinneissa ei lisääntynyt. Investointien omarahoitusosuus kuitenkin laski TEM:n myöntämän investointituen myötä.	-



Tampereen kaupungin tytäryhteisöt

3.4. Tuomi Logistiikka Oy

Nro	Talousarviotavoite	Mittari	Raportoija	Raportointi 01-12/2021	Toteuma: +, -, +/-, ?
1	Tehokkuus kanavoidaan asiakashintoihin ja yhtiö tuottaa voittoa vain sen verran, että jatkuvuus ja kehittäminen voidaan turvata.	Liikevoitto-%	Vesa Haapamäki	Yhtiön liikevaihto nousi uuteen ennätykseen 134,2 M€ ja liikevoittoprosentti oli 2,6 %. Koronapandemia nosti toimintavolyymia, mutta toimitusvarmuus pystyttiin pitämään hyvänä. Suojaintarvikkeiden asiakashintoja laskettiin syksystä alkaen markkinahintojen laskua vastaavasti. Tulorahoitus mahdollistaa yrityksen kehittämisen ja laajentumisprojektien läpiviemisen.	+
2	Hankintapalvelujen laadun parantaminen tukee asiakkaan tuloksellista hankintatoimintaa.	Ajantasaiset asiakaskohtaiset kehittämissuunnitelmat on käytössä.	Vesa Haapamäki	Hankintapalveluiden asiakaskohtaisten kehittämissuunnitelmien osalta suunnittelussa olivat sote-palvelut ja kaupunkiympäristön palvelualue. Toimintaympäristössä tapahtuvien muutosten vuoksi työ on keskeytetty ja asetettu tavoite ei toteudu. Tuomi on jatkanut edelleen asiakaskohtaisia yhteistyö- ja kehitystapaamisia asiakkaiden kanssa.	-
3	Toimitusvarmuus ja kustannustehokkuus kehittyvät materiaali- ja henkilöliikennepalveluissa.	Tarvikkeiden toimitusvarmuus %; Ajamatta jääneiden kyytien osuus %; Kuljetusten yhdistelyllä säästetyt kilometrit	Vesa Haapamäki	Tarvikkeiden toimitusvarmuus 94,5 % Ajamattomien kyytien osuus on kasvanut ollen 0,09 %. Kasvu johtuu loppuvuoden ongelmista autojen saatavuuden kanssa sekä yhdistelykiellosta. Kyytien yhdistelyä ei ole tehty omistajan linjauksesta.	+/-
4	Yhtiö kehittää liiketoimintaansa hiilineutraaliin suuntaan ja asiakkaita neuvotaan systemaattisesti energiatehokkaiden ja vähäpäästöisten hankintojen toteuttamisessa	Yhtiön hiilijalanjälki/liikevaihto	Vesa Haapamäki	Yhtiön GHG-protokollan mukaisesti laskettu hiilijalanjälki oli 1,21 t CO <sub>2</sub> -ekv. / milj. euroa.	+





Tampereen kaupungin tytäryhteisöt

## 3.5. Tampereen Infra Oy

Nro	Talousarviotavoite	Mittari	Raportoija	Raportointi 01-12/2021	Toteuma: +, -, +/-, ?
1	Tehokkuus kanavoidaan asiakashintoihin ja yhtiö tuottaa voittoa vain sen verran, että jatkuvuus ja kehittäminen voidaan turvata.	Liikevoitto-% (tavoite 2%)	Lauri Niemi	0,7 %	-
2	Tuotettujen palveluiden hinta- ja laatutaso vastaa yksityisten kilpailijoiden tasoa.	Kyllä/ei	Lauri Niemi	Osin vastaa (esim. Asiantuntijapalvelut)	+/-



#### 4. HYVINVOINNIN PALVELUALUEELLE LIITTYVÄT TYTÄRYHTEISÖT

##### 4.1. Tullinkulman Työterveys Oy

Nro	Talousarviotavoite	Mittari	Raportoija	Raportointi 01-12/2021	Toteuma: +, -, +/-, ?
1	Toiminta on kannattavaa.	Tilikauden tulos > 200 000	Tiina Surakka	Yhtiön tulos oli +147 370 euroa. Tavoite ei ihan toteutunut.	-
2	Kaupungin ostamien työterveyspalveluiden painopiste siirtyy ennaltaehkäisevään työterveyshuoltoon (osuus kasvaa ja on yli 55 %)	Ennaltaehkäisevän osuus, %	Tiina Surakka	Toteuma Kela1 = 44% (ilman koronaa 51%)	-
	Etäpalvelut kokonaisuudessaan toteutuvat työterveyshuollon toimintasuunnitelmissa asetettavan tavoitteen mukaisesti. Etäpalvelut ovat helppokäyttöisiä ja saavutettavia.	Toteutuneiden etävastaanottojen osuus on vähintään 40% kaikista vastaanotoista.	Tiina Surakka	Toteutuneiden etäpalveluiden osuus oli kaudella 46% .	+
	Kaupungin työterveyshuollon kustannukset/hlö ovat 545 €/hlö tai alle ja kela 0- luokan kokonaiskustannukset ovat alle 400 000 €	Bruttokustannus/hlö (kustannus ennen Kelan korvauksia)	Tiina Surakka	Toteuma oli 759 eur/hlö ja Kela 0 kustannukset 990 000 euroa. Vertailukelpoiset luvut ilman koronatestauksen vaikutusta ovat 617 eur/hlö ja Kela 0 yht. 261 000 euroa.	+/-



4.2. Tampereen Tilapalvelut Oy

Nro	Talousarviotavoite	Mittari	Raportoiija	Raportointi 01-12/2021	Toteuma: +, -, +/-, ?
1	Liiketoiminnan tehokkuus kasvaa 2 % vuosittainen 2018-2022.	Volyymiin suhteutettu palveluiden tehokkuus kasvaa ja hintojen kehitys on 2% alle alan kustannusindeksin.	Petri Mölsä, Jani Knuutila	<p>Yhtiön toimintaa on kehitetty suunnitelmallisesti yhtiön tavoitteiden toteuttamiseksi. Vuoden 2021 palvelusopimusneuvottelussa Tampereen kaupungin Kiinteistöt, tilat ja asuntopolitiikka -palveluryhmän kanssa tehostumistavoite huomioitiin vuodelle 2021 tehdyssä palvelusopimuksessa.</p> <p>Vuonna 2021 kiinteistöjen ylläpidon kustannusindeksi kasvoi 4,3 % (17.12.2021), työvoimakustannusindeksi 4,2 % (9.12.2021) ja rakennuskustannusindeksi kasvoi vuodessa 10,2 % (14.1.2021). Yhdistetty kustannusindeksi kasvoi 5,75 % edellisestä vuodesta. Kustannusindeksin kasvua ei huomioitu hinnoittelussa.</p> <p>Vuoden 2021 energiankulutus kiinteistöissä kasvoi kylmästä säästä johtuen. Energiankulutus vuonna 2021 oli noin 3,0 milj. euroa edellistä vuotta korkeampi ja ylitti budjetin noin 1,8 milj. eurolla.</p> <p>Kustannusten kasvusta huolimatta yhtiön laskutus ilman energiakustannusten ylitystä alitti Kiinteistöt, tilat ja asuntopolitiikka -palveluryhmän vuosisuunnitelman laskutuksen noin 0,4 milj. eurolla.</p> <p>Vuonna 2021 vastaanotettujen suurien hankkeiden toteutussuunnitelman laskutus alittui noin 2,6 milj. eurolla.</p> <p>Yhtiö maksoi vuonna 2021 osinkoa kaupungille 0,65 milj. euroa. Lisäksi yhtiön tulos ylitti valtuuston tavoitteen noin 0,6 milj. eurolla.</p>	+
2	Toiminta on kannattavaa.	Yhtiön tulos vähintään 450 000 euroa (vastaa 25 %:n sipoa poistojen jälkeen)	Petri Mölsä, Jani Knuutila	<p>Yhtiön tulos oli noin 1,0 milj. euroa positiivinen koronavuodesta huolimatta. Tulosparannus saatiin aikaan toiminnan tehostumisella, suunnitelmallisuuden kasvattamisella ja rakennutettujen kiinteistöjen määrän merkittäväällä kasvulla.</p>	+
3	Korkea asiakastytyväisyys.	Asiakastytyväisyysindeksi yli 4,0 (asteikko 1-5)	Petri Mölsä, Jani Knuutila	<p>Yhtiön asiakastytyväisyysindeksi 31.12.2021 oli 4,3. Asiakastytyväisyys parani edellisestä vuodesta.</p>	+



4.3. Pirkanmaan Voimia Oy

Nro	Talousarviotavoite	Mittari	Raportoija	Raportointi 01-12/2021	Toteuma: +, -, +/-, ?
1	Toiminta on kannattavaa.	Tilikauden tulos 200 000	Esa Sairanen	Tilikauden tulos yli omistajatavoitteen; liikevoitto 508 k€. Tilikauden voitto verojen jälkeen 408 k€.	+
2	Hinnat ovat kilpailukykyisiä, asiakkaille tasapuolisia ja läpinäkyviä. Tampereen kaupungin hinnat laskevat keskimäärin 1 prosentin vuodessa.	Hinnan kehitys edelliseen vuoteen verrattuna. Voimian hintakorimittarin vertailu yleiseen hintakehitykseen.	Esa Sairanen	1) Hinnan kehitys: Yhtiö nosti hintojaan vuodelle 2021 keskimäärin +1 % kohdistuen tiettyihin valikoituihin palveluihin, hinnanalennuksia ei tehty. 2) Voimian hintakorimittarin vertailu yleiseen hintakehitykseen: Voimian hintakorimittari kehittyi suotuisasti – myyntihinnat eivät nousseet kustannusindeksien tahdissa.	+/-
3	Asiakastyytyväisyys paranee palveluntuottajasta huolimatta.	Asiakastyytyväisyysmittauksen tulokset (mitataan joka vuosi), tilaaja-asiakkaan suositteluhaluus (mitataan joka toinen vuosi).	Esa Sairanen	Sekä ateria- että puhtauspalveluiden asiakastyytyväisyys parantui edellisestä vuodesta  Ateriapalvelut: tyytyväisten osuus ateriapalveluissa nousi vuoden 2020 72 prosentista vuoden 2021 73 prosenttiin.  Puhtauspalvelut: tyytyväisten osuus puhtauspalveluissa nousi vuoden 2020 39 prosentista vuoden 2021 41 prosenttiin.  Tilaaja-asiakkaan suositteluhalukkuutta mitataan seuraavan kerran vuonna 2022. Ensimmäinen NPS-mittaus tehtiin vuonna 2020.	+