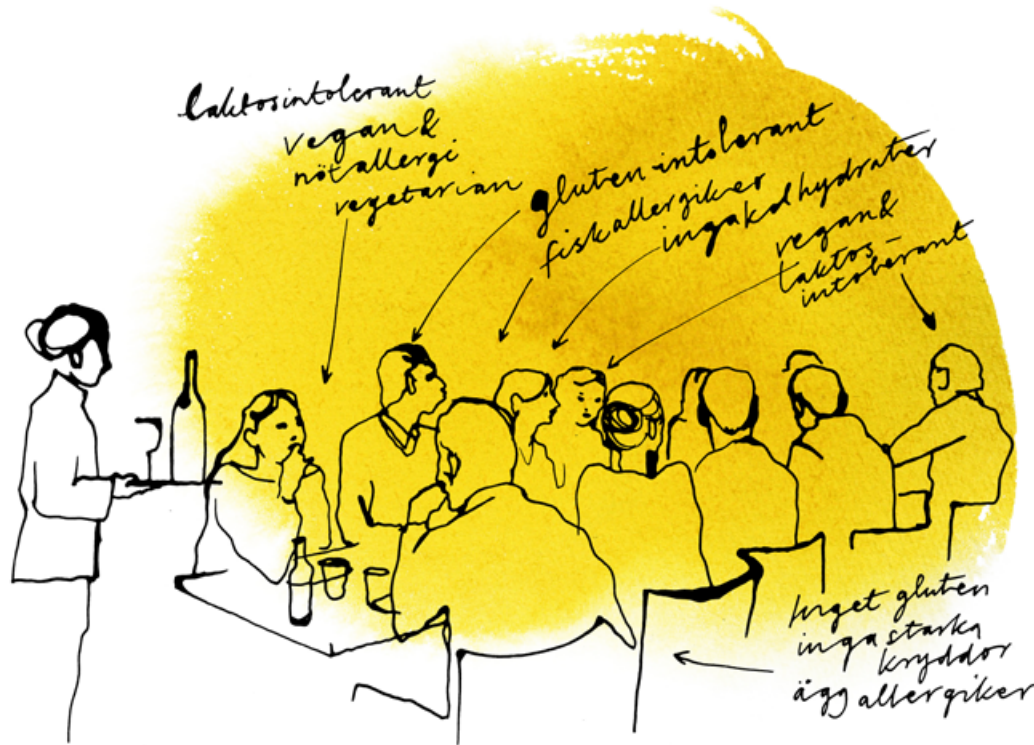


SPECIALKOST GUIDEN

För dig som arbetar med konferenser,
gruppmåltider och catering



MENY



1. ARBETA MED SPECIALKOST

Specialkosten ökar	3
Vem behöver en guide om specialkost?	4
Vad menas med specialkost?	5
Varför är det viktigt att ha en specialkostpolicy?	6

2. VILKA KRAV OCH REGLER FINNS

Måste man servera specialkost?	8
Statliga ramavtal	9

3. SKAPA ER EGEN POLICY

Vilka sorters specialkost vill ni erbjuda?	10
Från beställning till leverans – tips för processen	11
Kom igång och skapa er specialkostpolicy	12

4. SÅ HAR ANDRA GJORT

Två exempel på specialkostpolicyer	13
Tre exempel på intern hantering av specialkost	17

TACK	20
------	----

1. ARBETA MED SPECIALKOST

Specialkosten ökar

SPECIALKOSTGUIDEN är ett stöd för företag och anställda som arbetar med gruppmåltider, konferensmåltider och/eller catering av mat och dryck.

Specialkosten har ökat markant de senaste tio åren i Sverige. Det händer att upp till 70 procent av gäster i en grupp vill ha specialkost. Allergi, intolerans och önskekost baserat på religion, etik och hälsa påverkar gruppmåltider som serveras på restaurang, konferensanläggningar, festvåning och av cateringföretag.

Efterfrågan på specialkost kan å ena sidan vara grund för inspiration, kreativitet och affärer men innebär också ett ansvar som kan orsaka huvudbry och viss oro för de som ska laga och servera mat och dryck.



Vem behöver en guide om specialkost?

Om du driver eller leder företag – restaurang, café eller konferensanläggning – som arbetar med grupp måltider, det vill säga där din kund beställer gemensam mat och dryck för en grupp personer, behöver du känna till vad som gäller för specialkost i dessa fall.

I guiden får du lära dig mer om varför det är viktigt att ha en process och policy för hur ni hanterar specialkost, och om hur ni kan tänka när ni ska ta fram en specialkostpolicy som passar just ert företag. Det handlar både om att ge god service åt era gästgrupper och att sätta en struktur för hur specialkost ska hanteras på bästa sätt internt.

Sammanhangen kan vara olika typer av evenemang, konferenser och möten.

För cateringverksamhet är det mer komplicerat då maten inte serveras på plats i lokalen och det är viktigt att den måste packas med rätt instruktioner.

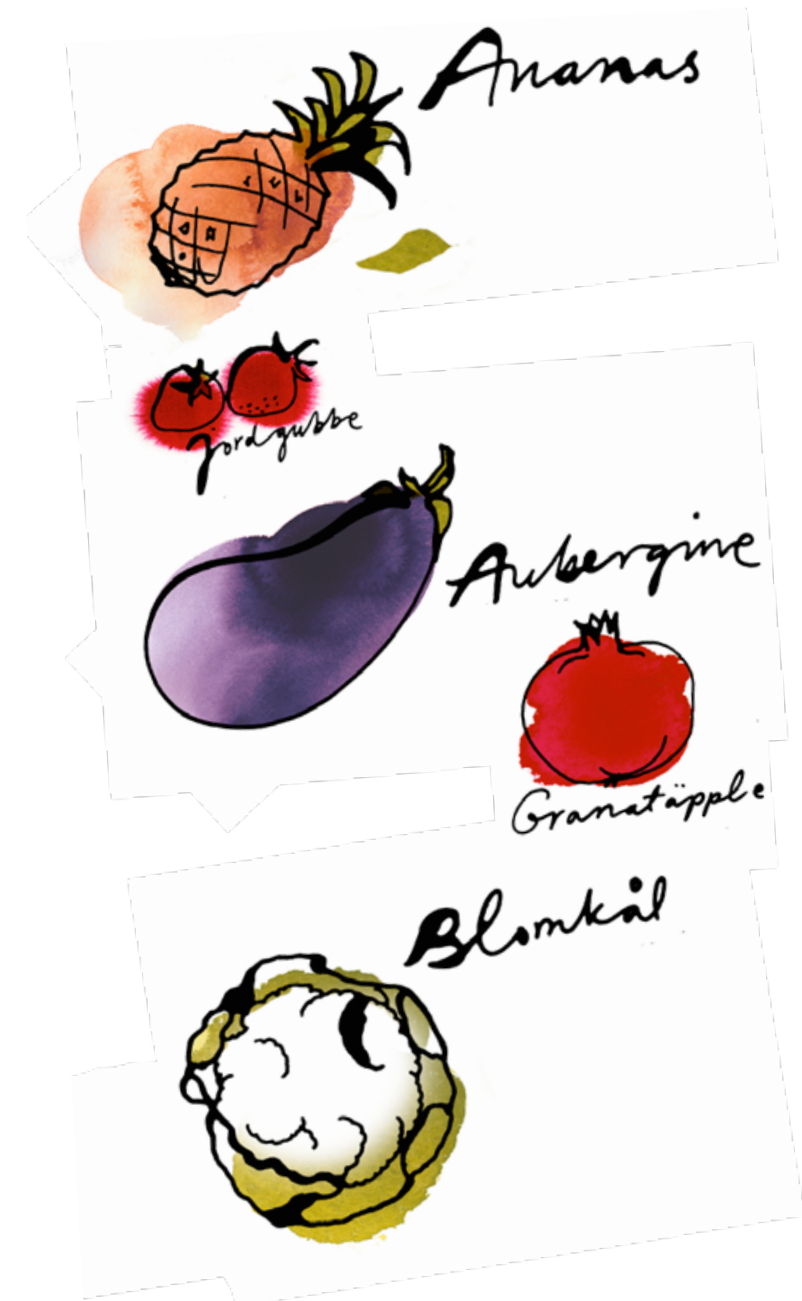


Vad menas med specialkost?

Enkelt beskrivet är specialkost all typ av kostavvikelser som skiljer sig från det de flesta i gruppen äter. En restaurang beskriver specialkost så här:

”All mat som ändrats eller justerats i förhållande till den mat som serveras till hela gruppen.”

Begreppet innefattar alltså både allergikost, kostavvikelser av etiska eller religiösa skäl såväl som livstilsdieter och personliga preferenser. Med andra ord kan listan på specialkost bli lång. De senaste åren har efterfrågan på olika typer av specialkost vid grupp- och konferensbeställningar ökat markant. Det är allt viktigare att ha en tydlig policy för hur den ska hanteras.



Varför är det viktigt att ha en specialkostpolicy?

Att ha en tydlig specialkostpolicy som är anpassad efter ert företags resurser och sätt att jobba gör det enklare för er att leverera en bra helhetsupplevelse. Genom att låta beställaren ta del av policyn redan under offertstadiet blir förväntningarna rätt gällande vad som kommer att levereras och till vilken kostnad. Risken för missförstånd minskar och chansen att gästerna får en positiv och härlig matupplevelse ökar.





En företagsspecifik specialkostpolicy är viktig för:

MÄNNISKORS SÄKERHET OCH HÄLSA

– personer med allvarlig allergi kan få livshotande skador av vissa livsmedel. När specialkosten ökar finns risk att fokus försvinner från dessa. Här har ni som företag alltid skyldighet enligt lag att ge korrekt information om allergener (se nästa sida). Att ge fel information som leder till att gästen får en allergisk reaktion kan leda till straffrättsligt ansvar och skadeståndsskyldighet.

ATT GE BRA SERVICE

– mer specialkost kräver mer av både serverings- och kökspersonal. Beställs specialkost för sent kan det påverka servicegraden negativt för hela gruppen. Genom att ha en specialkostpolicy får ni bättre förkunskap om gästgruppen och har möjlighet att anpassa resurser, och på så sätt höja servicenivån.

KLIMATMÄSSIG HÅLLBARHET

– med mer specialkost ökar risken för svinn i flera led, dels eftersom fler olika råvaror används, dels är det inte helt ovanligt att den som valt specialkost ångrar sig på plats och i stället väljer den ordinarie kost som serveras. Att minska matsvinnet är ett viktigt område för minskad klimatpåverkan, och här kan specialkostpolicyn vara ett bra verktyg. Detta är viktigt att lyfta fram i kommunikationen med beställaren.

EKONOMI OCH KOSTNADER

– mer specialkost ger ökade kostnader; det behövs mer personal både i köket och servisen, det behövs fler olika råvaror och det blir mer svinn. Allt detta gör att kostnaden per portion ökar jämfört med ordinarie rätter. Här gör specialkostpolicyn ett viktigt jobb att förklara och vara tydlig med vilken specialkost som ingår och vilken som kostar extra att beställa.

2. VILKA KRAV OCH REGLER FINNS

Måste man servera specialkost?

Som företagare och anställd är du skyldig att informera om allergener i mat. Enligt EU:s förordning ska en restaurang kunna lämna muntlig eller skriftlig information om en maträtt innehåller någon av de 14 angivna allergenerna. Däremot finns det inget som ett företag måste servera.

Det är exempelvis inte diskriminering om en vegetarisk restaurang inte vill servera biff till en gäst som önskar det. Diskriminering uppstår endast om gäster behandlas olika och att exkluderingen sker utifrån någon lagfäst diskrimineringsgrund. Det finns sju diskrimineringsgrunder som omfattas av lagens diskrimineringsförbud som du kan läsa mer om [här](#).

För konferensanläggningar och cateringföretag som har statliga ramavtal gäller de krav på specialkost som finns i avtalet (se nästa sida).

SPANNMÅL som innehåller gluten (vete, råg, korn, havre, spelt (dinkel), khorasanvete, eller korsningar mellan dem)

KRÄFTDJUR

ÄGG

FISK

JORDNÖTTER

SOJABÖNOR

MJÖLK OCH MJÖLKPRODUKTER inklusive laktos

NÖTTER mandel, hasselnöt, valnöt, cashewnöt, pekannöt, paranöt, pistaschmandel, makadamianöt/Queenslandsnöt

SELLERI

SENA

SESAMFRÖN

SVAVELDIOXID OCH SULFIT i koncentrationer på mer än 10 mg/kg eller 10 mg/liter

LUPIN

BLÖTDJUR snäckor, musslor och bläckfisk

**DE 14
ALLERGENERNA**

Dessa måste du
ha koll på

Statliga ramavtal

Många konferensanläggningar har statliga ramavtal om vad som ska ingå vid upphandlade konferenser. Avtalet innebär att anläggningen utlovar en viss typ av service till ett givet pris. I avtalet kan finnas krav på vilken typ av specialkost anläggningen måste kunna erbjuda och hur långt innan den ska beställas.



”Anläggningen ska kunna erbjuda följande specialkost; vegetarisk, glutenfri, laktosfri och allergianpassad kost, om den beställs senast fem dagar* innan konferensen.”

Konferensanläggningen ska enligt ramavtalet vara beredd att erbjuda minst fem rätter i en måltid; **1) sin egen valda rätt, 2) vegetarisk kost, 3) glutenfri kost, 4) laktosfri kost, 5) allergifri kost.**

Dettat är viktigt att känna till och [här](#) kan du kontrollera vad som ska ingå till ordinarie pris och vad du har rätt att ta extra betalt för. Nuvarande ramavtal gäller t o m 2023.



* Oftast ska specialkost beställas fem dagar innan konferensen, men beroende på plus- eller basavtal så kan det ibland vara fyra dagar innan.

3. SKAPA ER EGEN POLICY

Vilka sorters specialkost vill ni erbjuda?

De flesta företag ser sitt erbjudande om specialkost som en god service, en källa till kreativitet och inte sällan en konkurrensfördel. Det är alltså du som företagare som bestämmer vilken specialkost ni vill erbjuda, till vilket pris och vilken information du behöver från kund och när. Här är ett antal exempel på vad ni kan erbjuda.



Från beställning till leverans – tips för processen

Det är inte bara mot beställaren som det är viktigt att ha en tydlig process för hur ni hanterar specialkost. Mat och livsmedelssäkerhet kräver kunskap och inläring hos personalen. Här kan en formulerad specialkostpolicy vara ett bra stöd.

Bra att tänka på:

INTERNT MOT PERSONALEN:

Så här jobbar ni med specialkost

Formulera kortfattat hur ni jobbar med specialkost, och varför, och gör det lättillgängligt för både den fasta personalen och eventuell extrapersonal att ta del av.

Utbilda extrapersonal

Vid tillfällen då ni hyr in extrapersonal måste de ha samma specialkostkunskap alternativt få begränsade arbetsuppgifter där specialkosten inte är en del.

MOT KUNDEN/BESTÄLLAREN:

Var tydlig med er policy

Att redan på offertstadiet och på er webbplats kommunicera att ni har en specialkostpolicy och vad den innebär gör att det blir tydligare för beställaren vad som gäller.

Håll det enkelt

Gör det enkelt för beställaren att fylla i specialkostvalen som en del i offertarbetet, dels blir det en bättre offert, dels får ni bättre förkunskap om gästgruppen.



Hantera GDPR rätt

För att hantera GDPR-reglerna – låt beställaren fylla i en lista med namn på de som ska ha specialkost: skapa ett eget anmälningsformulär i Excel som gästerna med "Medicinska kostallergier och annan specialkost" ska fylla i och låt sedan beställaren hantera det dokumentet innan det sänds till er. Listan kan ni sedan – med beställarens godkännande – utgå ifrån för att namnmärka respektive specialkosträtt med rätt mottagare. Enklare och säkrare för både personal och gäst. Efter eventet raderas listan inom en rimlig tid så inga personuppgifter sparas (enligt GDPR).

Kom igång med att skapa er specialkostpolicy

När ni skapar er policy är det viktigt att ni utgår från era förutsättningar och behov. Vi listar några områden som kan vara bra att fundera igenom och tipsar även om hur andra har gjort.

1. VARFÖR HAR NI EN SPECIALKOSTPOLICY?

Utgå från punkterna:

- människors säkerhet och hälsa
- att ge bra service
- klimatomässaig hållbarhet
- ekonomi och kostnader

2. VAD BETYDER SPECIALKOST FÖR ER?

- definiera vad specialkost är för ert företag
- vilken typ av specialkost ingår och vilken tar ni extra betalt för



3. HUR SER ER PROCESS FÖR ATT HANTERA SPECIALKOST UT?

- Vid offert/bokning: gör det tydligt vad som ingår, vad som kostar extra, när ni behöver ha information om specialkost osv
- Under eventet: bestäm hur servisen och köket ska hantera specialkosten, och hur de ser vem som ska ha vad. Ha ett tydligt system för hur gästen ser vilken mat den ska äta. Fundera igenom hur ni ska hantera om någon får fel mat – gäller framförallt vid allergier.
- Efter eventet: specificera specialkosten som ska debiteras extra m.m.

4. SÅ HAR ANDRA GJORT

Här kan du ta del av några specialkostpolicyer från andra. De har utformats på lite olika sätt beroende på företagets storlek. Exempelen kan användas som inspiration för er egen specialkostpolicy.

KOMMUNIKATION MOT EXTERN KUND

Exempel 1: Specialkostpolicy - mindre konferensanläggning

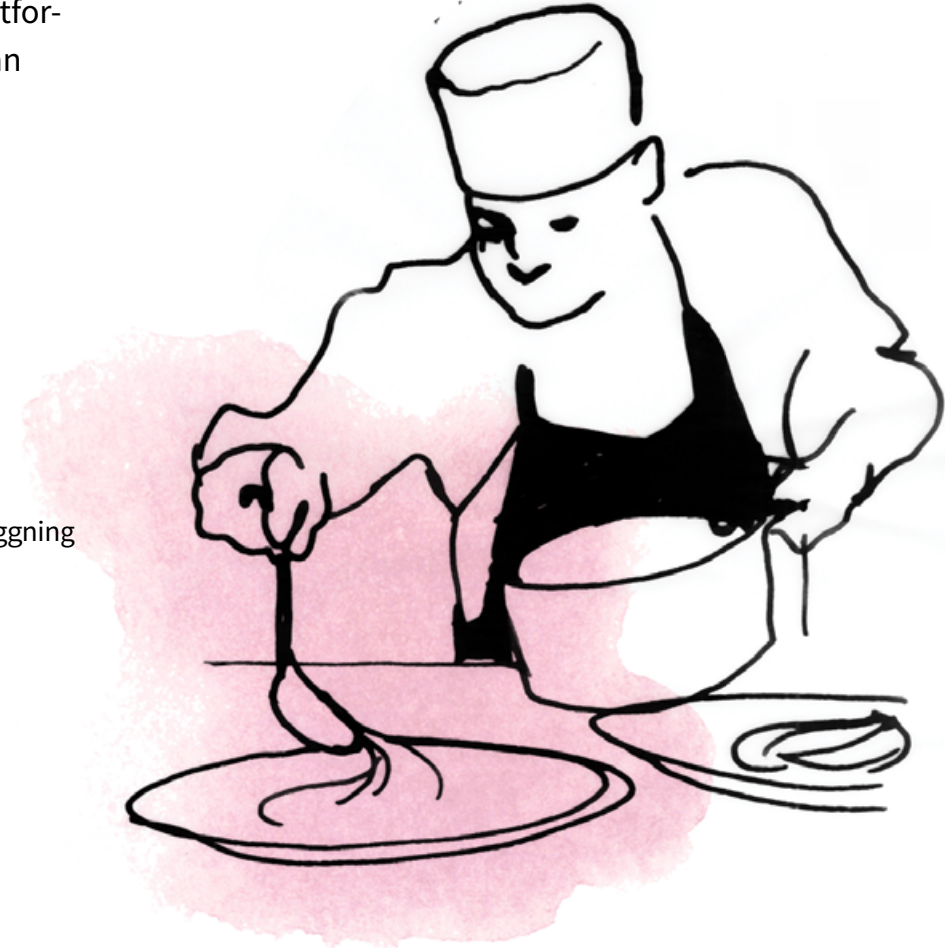
Exempel 2: Specialkostpolicy - större eventlokal

KOMMUNIKATION INTERNT I FÖRETAGET

Exempel 3: Process för hantering av specialkost - mindre konferensanläggning

Exempel 4: Processflöde för specialkost - större konferensanläggning

Exempel 5: Allergimärkning för servis och gäst



Exempel 1

Specialkostpolicy – mindre konferensanläggning**VARFÖR HAR VI EN POLICY FÖR SPECIALKOST?**

Under det senaste decenniet har specialkost blivit en stor del av matlagningen hos oss. Därför har vi tagit fram en policy för att på ett tydligt sätt beskriva vad som ingår i priset och vad som gästen kan köpa till för att tillgodose gästens önskemål.

På så sätt kommer vi kunna ge samtliga gäster en lika härlig matupplevelse och hög matkvalitet – oavsett om man har behov av specialkost eller ej.

I hållbarhetssynpunkt så kommer matsvinnet minska ju färre personer det är per sällskap som beställer specialkost.

Vi kan inte anpassa oss till luftburen allergi då vi hanterar samtliga allergener i våra lokaler.

VAD ÄR SPECIALKOST?

Vi har valt att dela upp specialkosten i två grupper:

Vanlig specialkost (utan extra kostnad)

- 100% växtbaserad (vegan)
- Vegetariskt
- Medicinsk specialkost (totalt 14 st olika allergener. Se lista till höger)
- Kulturell specialkost (dessa ändrar vi oftast till vegetariska eller veganska)
- Gravidkost

Utökad specialkost (debiteras med XX% på menypriset)

- Allergier utöver de 14 allergenerna på listan
- Personliga preferenser
- Livsstilsdieter (t.ex. LCHF, GI, Keto osv)

BOKNINGSRUTINER

Vid bokning där någon av personerna är i behov av specialkost så måste ni fylla i ett excel-ark som vi har tagit fram. Där namnger ni samtliga personer som är i behov av specialkost och skickar tillbaka det till oss. Dessa uppgifter måste inkomma minst fem arbetsdagar före leverans. Bokningsvillkor gällande specialkost framgår i bokningsbekräftelsen.

LEVERANS

Vid leverans så märker vi tydligt vad som är specialkost. Vi skriver även ut samtliga allergenerna på rätterna. Kund är ansvarig för rätt specialkost när rätt person.

LISTA PÅ DE 14 ALLERGENER SOM INGÅR I VANLIG SPECIALKOST:

- spannmål som innehåller gluten (såsom vete, råg, korn och havre)
- krästdjur
- ägg
- fisk
- jordnötter
- sojaböner
- mjölk
- nötter och mandel
- selleri
- senap
- sesamfrön
- svaveldioxid och sulfat
- lupin
- blötdjur

**EXEMPEL FRÅN
BRANSCHEN**
Externt

Exempel 2

Specialkostpolicy – större eventlokal

VARFÖR?

Det finns fyra anledningar till att vi har en utvecklad och tydlig Specialkostpolicy.

1. Vi vill kunna ge alla gäster en lika härlig matupplevelse och hög matkvalité - oavsett om man har behov av specialkost eller ej.
2. Vi vill undvika att någon far illa genom att det serveras mat som gästen inte tål.
3. Hållbarhet. Vi vill genom ett strukturerat arbete minska matsvinnet - som kan vara en ökad riskfaktor vid specialkost.
4. Vi vill ha hög service och erbjuda gästerna möjlighet att välja vad man helst önskar - men önskemål utöver en viss grundnivå kommer med ett pris.

SPECIALKOST

Hos oss är specialkost all mat som ändrats/justerats i förhållande till den mat som serveras till hela gruppen. Specialkost avser alltså både medicinsk och allergikost, etisk eller religiös kost samt livsstilsdieter och personliga preferenser.

1. VID BOKNING

I våra bokningsvillkor framgår vad som gäller rörande specialkost. I korthet kan man säga att vi gärna säger JA till allt - men att specialkostönskemål utöver grundnivå kostar extra. Som gäst/kund väljer ni vilken nivå på service rörande specialkost som ni önskar för er catering/event. Detta görs i offerten genom ett kryss och en signatur i bokningsreglerna.

Specialkost Grundnivå - Ingår

- 100% växtbaserat (i folkmun veganskt)
- Lakto-, ovo-vegetarisk
- Medicinsk specialkost (födoämnes allergi) så som gluten, mjölk, m fl (totalt 14 allergener)
- Kulturell specialkost (matval utifrån region/kultur) tex fläsk.
- Gravidkost

Specialkost Extra

Följande specialkost debiteras med +XX% av menypriset.

- Allergier utöver 14 allergener (om det krävs)
- Personliga preferenser och livsstilsdieter (tex LCHF, GI, Keto)
- Komplicerade allergier som lök och multiallergier

Medicinsk och kulturell kost (ej fisk och kött) ersätts normalt med vegetarisk kost. Tyvärr har vi ingen möjlighet att anpassa oss efter luftburen allergi. Vi har inget emot att gäst med ytterst specifika kostbehov som inte kan tillgodoses av oss, har med sig egen mat till restaurangen. Menypris kvarstår som serveringsavgift.

14 allergener

- spannmål som innehåller gluten (såsom vete, råg, korn och havre)
- kräftdjur
- ägg
- fisk
- jordnötter
- sojaböner
- mjölk
- nötter och mandel
- selleri
- senap
- sesamfrön
- svaveldioxid och sulfat
- lupin
- bloddjur

EXEMPEL FRÅN
BRANSCHEN
Externt

Exempel 2

Specialkostpolicy – större eventlokal forts.

2. 14 DAGAR INNAN EVENTET

Senast 14 dagar innan eventet behöver vi skriftligen få in specialkostlistor från gästerna. Vår mall för specialkost skall användas. Finns för nerladdning på vår hemsida. Om inte vår lista används debiteras XX:-.

Vårt mål är alltid att vara flexibla och serviceinriktade - men vid sent anmäld specialkost eller sena ändringar har vi rätten att debitera extra baserat på ökade kostnader.

3. UNDER EVENTET

När gästerna har satt sig kollar vi alltid om någon har specialkost vid bordet. Specialkostgäster markeras med en "flagga".

Vi jobbar med en dedikerad specialkostlucka i köket och en egenframtagen postitlapp för att garantera korrekt hantering.

När vi serverar för- och varmrätt är vår ambition att de med specialkost får sin mat samtidigt med övriga gäster. När vi serverar dessert (och i vissa andra fall) går vi alltid ut med specialkosten först.

Bordsansvarig servis ansvarar för specialkostgästerna på sina egna bord. Vid servering vid annat bord, och man ser "flaggan", frågar man ALLTID vilken specialkost som avses. Markeringen kan ju gälla en annan rätt (tex nötter i en dessert).

Om någon gäst av misstag fått i sig fel mat så

skall hovmästare, event manager och ev byrå/slutkund informeras direkt. Vi är ansvariga för att vidta lämpliga åtgärder.

4. UNDER EVENTET

I samband med faktureringsunderlag/faktura så redogörs för debitering kring specialkosthantering. De kostnader som kan förekomma/ tillkomma är:

- Om specialkost överstiger XX% av antalet gäster så faktureras ett extra påslag om XX% av kuvertavgiften (mat) på de som överstiger.
- Specialkostkostnader utöver grundnivå.
- Sent inkommen specialkost eller sena ändringar.
- Avgift för ej användning av vår Excel-mall för specialkost.
- Avvikelser från förbeställd specialkost. Alltså överbliven specialmat pga att de som beställt special kost ätit vanligt istället.

SPECIALKOST PÅ CATERING

Catering, Picknick, Mat i låda, m.m.

Specialkost motsvarande **Grundnivå** Pris: +XX-/p

Specialkost motsvarande **Extra** Pris: +XX:-/p

EXEMPEL FRÅN
BRANSCHEN
Externt

Exempel 3.

Process för hantering av specialkost – mindre konferensanläggning

SERVISPERSONAL

- Hovmästaren informerar servis om allergier/specialkost på deras station/bord.
- Borden är alltid numrerade.
- Servisen dubbelkollar med gäster vid borden
- Servisen markerar gästens allergi/specialkost med att lägga "Be Inspired" lappen på bordet vid vattenglasaset och samtidigt förklarar för gästen vikten av den här markeringen vid eventuellt platsbyte.
- Servisen fyller i specialkostlappar med sitt namn, bordsnummer och relevant allergi/specialkost
- Därefter lämnas specialkostlappen till köket.
- Vid glutenintolerans byts ordinarie brödet ut mot glutenfritt, och vid laktosintolerans byts färskosten ut mot laktosfritt alternativ.
- Informera hovmästare omedelbart om gästen råkar få i sig fel mat!

Förrätt

- Om förrätter står redan på borden vid gästens ankomst, byts tallriken ut i kallköket mot alternativet.

Varmrätt

- Varmrätten serveras alltid tillsammans på stora beställningar. Alla hjälps åt.
- Var och en ansvarar för allergier/specialkost på sina egna bord/station
- Hovmästare informerar servisen vart servering startar (vilket bord och i vilken ordning)
- Servisen frammar specialkost till sina egna bord/station i god tid i varmköket. Det frammas enligt den turordning (bordsnummer) varmrätten ska serveras (som hovmästaren har informerat om).
- Alla är ansvariga för sina egna bord/station och att specialkosten kommer till rätt person på ens egna bord/station
- Gå tillbaka ett varv och dubbelkolla efter att din station är serverad.
- När man är vid någon annans bord och ser "Be inspired" markeringen fråga alltid gästen vad hen har för specialkost. Det kan exempelvis vara att gästen är markerad gällande dessert. Kanske nöter som finns i desserten men inte i varmrätten.
- När hela stationen- alla gäster har fått maten måste den ansvariga för borden gå och kontrollera så att alla har fått sin mat.

Dessert

- Framma i tid, hämta rätt mat och servera egna bord/ egen station

KÖKET

- Köket får bordsplan från hovmästare med bordsnummer och stationsindelning.
- Hovmästaren informerar köket om vart serveringen startar (vilket bord och i vilken turordning). På det sättet kan den som är specialkostansvarig följa flödet.
- När servisen har frammat sin station ska man följa bordsnummer/turordning.
- Specialkosten måste gå samtidigt som ordinarie mat bordsvist.

EXEMPEL FRÅN
BRANSCHEN
Internt

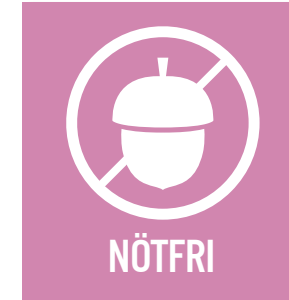
Exempel 4

Process för försäljning och leverans – större konferensanläggning

**EXEMPEL FRÅN
BRANSCHEN**
Internt

Exempel 5

Allergimärkning för servis och gäst



Köket markerar de rätter som är avvikande. Lägg ut till den gäst som har allergi. Om gästen byter plats meddela gästen att ta med sin lapp.

EXEMPEL FRÅN
BRANSCHEN
Internt

TACK!

Grunden för **SPECIALKOSTGUIDEN** är en studie som Richard Tellström, docent i Måltidskunskap, gjorde 2019-2020 på uppdrag av BFUF. Studien undersökte hur mycket och vilken specialkost grupper och konferensgäster i Sverige önskar och hur detta i sin tur påverkar företagen som arbetar med grupp- och konferensmåltider. Lönsamhet, arbetsmiljö, personalplanering, svinn, kommunikation, yrkesroller och ansvar är några aspekter som studerades. Studien är publicerad [här](https://bfuf.se/publikationer/) som **#14 Har ni Specialkost?** i BFUFs rapportserie. <https://bfuf.se/publikationer/>

SPECIALKOSTGUIDEN är bearbetad och utformad med stöd av ett branschkunnigt advisory board som består av:

Anna Sandborgh, branschjurist, Visita

Charlotte Andersson, ombudsman, Hotell- och restaurangfacket

Charlotte Berggren, project manager, Creative meetings

Jens Dolk, krögare, Restaurang K-märkt

Jonas Karlén, operativ chef, Hotel Tylösand

Katarina Alfredsson, branschjurist, Visita

BFUF Play Masterclass – Har ni specialkost?

är en filmad föreläsning med Richard Tellström om just specialkost. (ca 27 minuter)

BFUF Play På två minuter – Har ni specialkost?

är en kort introduktion.

Du hittar bägge filmerna [här](https://bfuf.se/play/har-ni-specialkost/):

<https://bfuf.se/play/har-ni-specialkost/>

Sprid gärna **SPECIALKOSTGUIDEN** till företag och kollegor i branschen.

Produktion: **tills**

Illustrationer: **Stina Wirsén**

ISBN: **978-91-88535-16-0**

2022 vers. 1

