

Schulinterne Qualitätssicherung der Mittagsverpflegung

Eine Arbeitshilfe

Praxiswissen –
Vernetzungsstellen Schulverpflegung

2



Die aktuelle Version dieses Dokuments finden Sie als PDF-Datei unter www.in-form.de. In der PDF-Version markiert  einen anklickbaren Link, der in Ihrem Web-Browser eine Webseite oder ein Dokument öffnet. Zusätzlich sind verkürzte Links in Fußnoten abgedruckt, falls Ihnen nur die gedruckte Version dieses Dokuments vorliegt. Anklickbare Querverweise innerhalb des Dokuments sind durch das Symbol  gekennzeichnet.

Um die Leserlichkeit zu erhöhen, haben wir auf die Nennung beider Geschlechter – wie beispielsweise Lehrerin und Lehrer, LehrerIn, Lehrer/-in oder Lehrer(in) – verzichtet. Es ist immer die Funktion und nicht das Geschlecht gemeint.

Impressum

Konzept und Text

Vernetzungsstellen Schulverpflegung

Autoren

Dr. Maren Daenzer-Wiedmer (VNS Brandenburg), Frank-Uwe Pilz (VNS Sachsen), Dr. Cornelia Stadlmayr (VNS Bayern), Britta Epple (VNS Baden-Württemberg), Sandra Tobehn (VNS Berlin)

Herausgeber

Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL)

Wilhelmstr. 54

10117 Berlin

Stand

2., überarbeitete Auflage 2013

Typografie und Satz

Christoph Bier | info@digitalsatz.de

Umschlag-Gestaltung

familie redlich AG

Agentur für Marken und Kommunikation

Saarbrücker Straße 37

D-10405 Berlin

Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit ausdrücklicher Genehmigung des BMEL.

Schulinterne Qualitätssicherung der Mittagsverpflegung

Eine Arbeitshilfe

Praxiswissen – Vernetzungsstellen Schulverpflegung

Das kennen Sie bestimmt ...

Der Beilagen-Salat sieht immer gleich aus und auch das Dressing bleibt immer gleich. Daher bleibt der Salat häufig übrig.

Wie kann man den Salat für die Schüler attraktiv anbieten?

Die Mensa/der Speiseraum ist wenig ansprechend. Mit welchen Tricks können wir den Speiseraum freundlicher gestalten?

Donnerstags ist unser Schnitzeltag, aber in letzter Zeit sinken selbst bei diesem beliebten Gericht die Essenszahlen kontinuierlich. Wie kann man die Zufriedenheit der Schüler mit dem Speisenplan erhöhen?



Diese und ähnliche Probleme können durch kleine Änderungen in der Speisenplanung, Speisenherstellung oder Essatmosphäre gelöst werden. Die Vernetzungsstellen Schulverpflegung in Deutschland haben deshalb eine Arbeitshilfe für Schulen verfasst. Diese vermittelt dem Leser Hintergrundwissen sowie Lösungsvorschläge zur schulspezifischen schulinternen Qualitätssicherung der Mittagsverpflegung.

Inhaltsverzeichnis

1. Grundlagen und Voraussetzungen für schulinterne Qualitätssicherung	6
1.1. Verantwortlichkeit	6
1.2. Vorgehensweise	8
1.3. Kommunikationswege	11
2. Bereiche der Qualitätssicherung	13
2.1. Speisenplanung	13
2.2. Warenqualität und Speisenherstellung	14
2.3. Essatmosphäre	15
3. Probleme mit Lösungsansätzen	16
A. Kontaktdaten der Vernetzungsstellen Schulverpflegung	31
B. Beispiel für eine schulinterne Qualitätsbefragung der Schulverpflegung	33

Abbildungsverzeichnis

1. Vorgehensweise für eine dauerhafte Qualitätssicherung in der Schulverpflegung	9
2. Beispiel für eine schulinterne Qualitätsbefragung der Schulverpflegung . . .	34

Einleitung

Ein gesundheitsförderliches und schmackhaftes Mensaessen in Schulen wird immer wichtiger. Dabei sollten Schulen neben einem geeigneten Speisenangebot ebenfalls ausreichend Pausenzeit sowie eine einladende Atmosphäre für die Essensteilnehmer gewährleisten.

Kontinuierliche Qualitätssicherung ist notwendig.

Um die Situation der Mittagsversorgung in den Schulen zu verbessern beziehungsweise zu erhalten, ist eine kontinuierliche Qualitätssicherung notwendig. Dabei sollten möglichst alle Beteiligten – wie Essensanbieter, Ausgabekräfte, Lehrer, Schüler, Eltern und Schulträger – in die Prozesse einbezogen werden. Dies gilt für bestehende Verpflegungsangebote als auch bei der Wahl eines neuen Anbieters.

Dieser Leitfaden unterstützt Akteure in der Schulverpflegung in speziellen Qualitätsbereichen der Mittagsverpflegung – ergänzend zu dem Qualitätsstandard für die Schulverpflegung der Deutschen Gesellschaft für Ernährung e. V. (DGE, siehe www.schuleplusessen.de). Zunächst sind die Grundlagen für eine schulinterne Qualitätssicherung (Abschnitt 1) sowie Hintergrundinformationen für die genannten Bereiche (Abschnitt 2 auf Seite 13) zusammengestellt. Darüber hinaus werden in Abschnitt 3 auf Seite 16 konkrete Lösungsansätze für oft genannte Probleme vorgestellt.

1. Grundlagen und Voraussetzungen für schulinterne Qualitätssicherung

1.1. Verantwortlichkeit

Vertrag zwischen Schulträger und Essensanbieter

In der Regel wird zwischen dem Schulträger (Stadt, Landkreis, Bezirk, Gemeinde, Amt) und dem Essensanbieter ein Rahmenvertrag für die Mittagsverpflegung geschlossen. Das bedeutet, dass für die Einhaltung des Vertrages der Auftragnehmer und für die Überprüfung des Vertrages primär der Auftraggeber verantwortlich ist.

Ausführliche Leistungsbeschreibung und Vertrag

Leistungsbeschreibung und Vertrag sind eine wichtige Grundlage für die Qualitätssicherung der Schulverpflegung. Bei der Erstellung der Leistungsbeschreibung ist darauf zu achten, dass die Anforderungen an das Essen so konkret wie möglich beschrieben werden. Die Empfehlungen des Qualitätsstandard für die Schulverpflegung der DGE (DGE-Qualitätsstandard) bieten dafür eine gute Orientierung. Weiterhin ist die Akzeptanz der Verpflegungsangebote zu beachten. Dazu sollten die gegebenenfalls bereits vorhandenen

Verpflegungsangebote analysiert und die grundlegenden Kritikpunkte und Vorlieben der Schüler bei der Erarbeitung der Leistungsbeschreibung berücksichtigt werden.

Nähere Informationen und Hilfen zu diesen Themen finden Sie im ...:

- ... »Handlungsleitfaden Ausschreibung & Leistungsbeschreibung«: www.in-form.de
- ... »Leistungsverzeichnis online« der Vernetzungsstelle Schulverpflegung Rheinland-Pfalz: schulverpflegung.rlp.de
- ... »Leistungsverzeichnis-Generator« der Vernetzungsstelle Schulverpflegung Bayern: www.schulverpflegung.bayern.de.

Neben den direkten Vertragspartnern können auch die Schulen selbst einen wichtigen Beitrag zur Qualitätssicherung leisten. Die DGE empfiehlt jeder Schule im Rahmen des DGE-Qualitätsstandards eine Ansprechperson (= Verpflegungsbeauftragter) zu benennen oder im Optimalfall ein Gremium, hier Verpflegungsausschuss genannt, einzurichten (siehe DGE-Qualitätsstandard). Dieses Gremium vermittelt regelmäßig zwischen den Akteuren im Bereich der schulischen Mittagsverpflegung und gibt dem Auftraggeber (= Schulträger) Rückmeldung über die Einhaltung der vertraglich vereinbarten Qualitäten.

Verpflegungsausschüsse in Schulen

Gründung eines Verpflegungsausschusses

Um alle Beteiligten mit ins Boot zu holen, sollten bei der Gründung eines Verpflegungsausschusses

- Vertreter der Schulleitung,
- Vertreter der Lehrerschaft und des pädagogischen Personals (wo vorhanden immer der Ansprechpartner für die Schulverpflegung),
- Elternvertreter,
- Schülervertreter (auf jeden Fall in weiterführenden Schulen),
- für die Organisation zuständige Person (zum Beispiel bezüglich Logistik, Schließdienst, Reinigungspersonal) und
- Schulträger einbezogen sein.

Wichtig für die Anerkennung und Wirksamkeit der Arbeit des Verpflegungsausschusses ist der Rückhalt durch die Schulleitung beziehungsweise die Schulkonferenz. Ein Kundenbetreuer des Essensanbieters sowie der Ausgabekräfte können teilnehmen, wenn der Ausschuss dies wünscht. Dies muss allerdings nicht bei allen Treffen des Ausschusses sinnvoll sein.

Der Verpflegungsausschuss sollte sich im Sinne einer prozessbegleitenden Qualitätssicherung regelmäßig treffen, wobei die Frequenz abhängig von den Rahmenbedingungen

Regelmäßige Gespräche und verbindliche Absprachen des Verpflegungsausschusses

1. Grundlagen und Voraussetzungen für schulinterne Qualitätssicherung

Verantwortlichkeiten kennen und festlegen

gewählt werden kann, beispielsweise immer dann, wenn der neue Speiseplan zusammengestellt wird.

Die Mitglieder des Verpflegungsausschusses beziehungsweise der Verpflegungsbeauftragte sollten sich die Verantwortlichkeiten für die Schulverpflegung klar machen, um Anliegen gezielt an die Verantwortlichen richten zu können. Die Verantwortlichkeiten können je nach Bundesland und auch auf der Ebene der Einzelschule unterschiedlich zugeteilt sein. Es ist zum Beispiel zu klären, zwischen welchen Partnern der Vertrag für die Mittagsverpflegung geschlossen worden und wer Ansprechpartner beim Essensanbieter, beim Schulträger und bei den Ausgabekräften ist. Relevant ist zudem, wer für die Arbeitsbedingungen der Küchen- und Ausgabekräfte zuständig ist, wer die räumlichen Gegebenheiten oder auch die Pausenordnung beeinflussen kann.

Hierfür sollte der Vertrag in Kopie vorliegen, denn dieser schreibt idealerweise neben den Qualitätsvorgaben für das Essen auch schulorganisatorische Rahmenbedingungen wie die Ausgabezeiten, die Qualifikation des Personals und die Raumausstattung fest.

Im Folgenden werden grundlegende Funktion und geeignete Arbeitsweise von Verpflegungsbeauftragten beziehungsweise Verpflegungsausschüssen zur Qualitätssicherung der Mittagsverpflegung erläutert.

1.2. Vorgehensweise

Schulinterne Qualitätssicherung – ein stetiger Prozess

Die schulinterne Qualitätssicherung der Schulverpflegung sollte ein stetiger und gemeinsam getragener Prozess in der Schule sein, der durch den Verpflegungsausschuss koordiniert und voran gebracht wird. Die allgemeinen Arbeitsabläufe dieses Verpflegungsausschusses sollten dabei chronologisch wie folgt aufgebaut sein (siehe Abbildung 1 auf der nächsten Seite):

1. Voraussetzungen schaffen (Benennung eines Verpflegungsbeauftragten und/oder Gründung eines Verpflegungsausschusses)
2. Erfassung der IST-Situation
3. Benennung der Probleme (IST-SOLL-Vergleich)
4. Erarbeitung von schulspezifischen Lösungsansätzen
5. Individuelle Umsetzung
6. Bewerten und Erfolgskontrolle (gegebenenfalls Lösungsansatz modifizieren)

... kontinuierliche Weiterführung, beginnend wieder bei 2. Die einzelnen Punkte werden auf den folgenden Seiten genauer beschrieben.



Abbildung 1: Vorgehensweise für eine dauerhafte Qualitätssicherung in der Schulverpflegung

Benennung eines Verpflegungsbeauftragten und/oder Gründung eines Verpflegungsausschusses

Zunächst sollten alle beteiligten Akteure vom Verpflegungsbeauftragten angesprochen und zu einem gemeinsamen konstituierenden Treffen eingeladen werden (siehe Zusammensetzung Verpflegungsausschuss). Dabei ist es wichtig, das gemeinsame Ziel der Arbeit zu formulieren und die Arbeitsschritte regelmäßig nach Außen zu kommunizieren. Grundlegende Voraussetzung für eine erfolgreiche Zusammenarbeit ist eine Transparenz der Zuständigkeiten (zum Beispiel Vertragsbedingungen, gesetzliche Regelungen, Raumnutzungsbedingungen). Jedes Mitglied sollte sich seiner Zuständigkeitsbereiche bewusst sein und Verantwortung dafür tragen.

Erfassung der IST-Situation

Eine IST-Stand-Analyse sollte schulspezifisch erfolgen und kann demnach sehr unterschiedlich aussehen. Je nach Bedarf ist beispielsweise eine Überprüfung der Speisenpläne anhand von Checklisten möglich (zum Beispiel DGE-Checklisten: www.schuleplusessen.de). Weiterhin lassen Befragungen der Essensteilnehmer (oder auch Nichtteilnehmer) bezüglich Zufriedenheit hinsichtlich Geschmack, Auswahlmöglichkeiten, Atmosphäre

1. Grundlagen und Voraussetzungen für schulinterne Qualitätssicherung

und Pausenzeiten Aussagen zu über den konkreten Verbesserungsbedarf in der Schule (insbesondere bei geringen oder abnehmenden Teilnehmerzahlen empfehlenswert). Vorhandene Qualitätsmängel können aber auch über die tägliche Dokumentation in einem Mensabuch ermittelt werden, zum Beispiel durch Ausgabekraft, beaufsichtigende Lehrkräfte oder Essensteilnehmer. Ein Beispiel für eine schulinterne Qualitätsbefragung der Schulverpflegung befindet sich im Anhang.



Fragen Sie bei Ihrer Vernetzungsstelle Schulverpflegung nach, inwieweit bereits Vorlagen für Befragungen existieren!

Benennung der Probleme

Nach Auswertung und Diskussion des IST-Standes (IST-SOLL-Vergleich) wird durch das Gremium das zunächst wichtigste Problem benannt (zum Beispiel zu geringer Frischkost-/Gemüseanteil) beziehungsweise darüber abgestimmt.

Erarbeitung von Lösungsansätzen

Für eine zielorientierte Lösungsfindung sollten zunächst die möglichen Gründe für das Problem herausgefiltert werden. Entsprechend der Kompetenzbereiche der Akteure können dann Verantwortlichkeiten benannt beziehungsweise geeignete Zeitfenster zur Umsetzung festgelegt werden (zum Beispiel Weitergabe von Rezeptvorschlägen für die Küchenleitung, zusätzliches Frischkost-/Salatangebot durch den Essensanbieter im nächsten Quartal, Festlegung von Lebensmittelhäufigkeiten).



In Abschnitt 3 auf Seite 16 werden häufig auftretende Probleme und mögliche Lösungswege aufgezeigt.

Individuelle Umsetzung

Die verantwortlichen Akteure setzen die Vorhaben im festgelegten Zeitrahmen um (zum Beispiel Küchenleitung erprobt neue Rezepte beziehungsweise erhöht den Gemüseanteil im Menü). Im Bedarfsfall können diese fachlich durch die Vernetzungsstellen beziehungsweise durch landestypische Netzwerkpartner unterstützt und fortgebildet werden.

Bewerten und Erfolgskontrolle

Nach der Umsetzung beziehungsweise dem Ende der jeweiligen Maßnahme wird diese durch eine Erfolgskontrolle analysiert und bewertet (IST-SOLL-Vergleich). Dabei können wieder oben genannte Hilfsmittel (zum Beispiel Checklisten, Befragungen) problemspezifisch eingesetzt werden.

Fällt das Ergebnis positiv aus, sollte eine nachhaltige Verankerung etabliert werden (zum Beispiel regelmäßige Überprüfung des Speiseplanes durch eine zu bestimmende Person).

Bei ungenügendem Erfolg der Maßnahme ist im Verpflegungsausschuss zu diskutieren, inwieweit der Lösungsansatz modifiziert werden sollte. (zum Beispiel bei zu geringer Akzeptanz des zusätzlichen Rohkostangebotes).

Diese Vorgehensweise sollte stetig fortgeführt und je nach Bedarf mit erneuter IST-Analyse, Problembenennung und Lösungsfindung aktualisiert werden. Zu empfehlen ist ein regelmäßiger Austausch (zum Beispiel halbjährlich) zwischen den Akteuren mit eigenständiger Umsetzung und Kontrolle. Für fachliche Fragestellungen oder festgefahrene Kommunikationsprobleme können die Vernetzungsstellen in den Bundesländern Hilfe bieten.

1.3. Kommunikationswege

Damit die Arbeit des Verpflegungsausschusses langfristig und nachhaltig in die Praxis umgesetzt werden kann, ist neben der Gestaltung der Verpflegungssituation die Information der Schulgemeinschaft ein zentraler Bestandteil. Ziele, Pläne und Umsetzungen gilt es hier bekannt zu machen. Je transparenter die Arbeit des Verpflegungsausschusses für die Schule gestaltet wird, desto eher kann sie den Verpflegungsausschuss bei der Umsetzung unterstützen.

Transparenz und Informationsweitergabe für Schulgemeinschaft ...

Für ein effektives und zielgeführtes Arbeiten ist folgende Vorgehensweise zu empfehlen, die jedoch an die örtlichen Gegebenheiten und personellen Kapazitäten angepasst werden sollte:

- Einen Verantwortlichen für die Kommunikation nach außen finden
- Verschiedene Kommunikationswege für die Kommunikation nach außen nutzen:
 - E-Mail-Verteiler für einen Newsletter
 - Stand beim Tag der offenen Tür
 - Präsentation des Ausschusses bei Einführungsabenden für »neue« Eltern und Schüler
- Auf bestehende Informationsmedien zum Beispiel zurückgreifen:
 - Schulbriefe
 - Elternrundschreiben
 - Website der Schule
 - Schülerzeitung
 - Lokalzeitungen

1. Grundlagen und Voraussetzungen für schulinterne Qualitätssicherung

... und innerhalb des Verpflegungsausschusses.

Neben der Kommunikation über den Verpflegungsausschuss hinaus ist auch die interne Kommunikation entscheidend:

1. Die Treffen des Verpflegungsausschusses werden für ein zielführendes Arbeiten mit Ergebnis-Protokollen dokumentiert. Wichtig ist hierbei festzuhalten, wer für welche Aufgabe verantwortlich ist und bis wann diese zu erledigen ist.
2. Diese Protokolle sollten allen Ausschuss-Mitgliedern zugänglich sein. Am einfachsten ist dies zum Beispiel über einen E-Mail-Verteiler zu organisieren. Die zeitnahe Versendung des Protokolls fördert ein effektives Arbeiten im Verpflegungsausschuss.
3. Mit Hilfe des Protokolls des letzten Treffens kann eine Tagesordnung für das nächste Treffen erstellt werden.
4. Feste Rubrik in der Tagesordnung ist die Terminfindung für das nächste Treffen – so können lange Telefonketten zur Absprache eines neuen Termins vermieden werden.
5. Alle Absprachen und Lösungsansätze zu Problemen sollten schriftlich festgehalten werden. Dazu bietet sich ein »Mensa-Buch« an, in dem alle aufgetretenen Probleme mit Zeitangabe festgehalten werden: Was ist wann passiert? Mit wem wurde darüber gesprochen? Welche Maßnahmen wurden besprochen? Bis wann sind diese umzusetzen?

Aktives Beschwerdemanagement

Damit die Kommunikation nicht nur vom Verpflegungsausschuss ausgeht, sondern alle Beteiligten in der Schulgemeinschaft partizipieren können, eignet sich ein aktives Beschwerde-Management. Hierzu sind die folgenden Punkte zu beachten:

- Verpflegungsbeauftragter ist Ansprechpartner für die Schulgemeinschaft bei auftretenden Problemen.
- Erreichbarkeit des Verpflegungsbeauftragten erfolgt über verschiedene Kommunikationswege (E-Mail, Briefkasten in der Mensa, Telefon).
- Tagesordnungspunkt »Beschwerden, Probleme, Rückmeldungen« ist fester Bestandteil der Treffen des Verpflegungsausschusses.
- Sichtbares und aktives Reagieren auf Rückmeldungen: Wie kann die Rückmeldung verarbeitet werden? Welche Maßnahmen wurden in die Wege geleitet? Wie wird dies nach außen getragen?

Nicht zu allen Rückmeldungen wird es eine Lösung geben. Wichtig ist, dass die Gründe dafür in die Schulgemeinschaft getragen werden. Eine aktive Einbindung des Essensanbieters wirkt sich hier positiv aus, da Produktionstechnik, Produkteigenschaft und Personalqualifikation häufig der Grund für auftretende Probleme sein können.

2. Bereiche der Qualitätssicherung

Die Qualität der Mittagsverpflegung wird durch verschiedene Faktoren beeinflusst, zum Beispiel Speisenplanung, Warenqualität, Speisenherstellung und Essatmosphäre. Die Faktoren werden anschließend anhand von Problemen mit Lösungsansätzen nach dem Prinzip von FAQ dargestellt. Die Antworten sind die von den Vernetzungsstellen aufgezeigten Lösungswege, die sich in der praktischen Durchführung bereits bewährt haben. Dabei werden nur die Bereiche Speisenplanung und Essatmosphäre berücksichtigt, weil sie am häufigsten in der Schule auftreten und schulintern auch beeinflusst oder zumindest gut angesprochen und damit gelöst werden können.

Speisenplanung und Essatmosphäre – am häufigsten nachgefragt

2.1. Speisenplanung

Die Speisenplanung ist die Grundlage für alle weiteren Prozesse in der Gemeinschaftsverpflegung. Sie beeinflusst zusammen mit der Speisenherstellung und Bereitstellung maßgeblich den Gesundheits- und Genusswert des Essens (siehe Steinel, Seite 10). Eine gute Speisenplanung ist für die schulinterne Qualitätssicherung somit das A und O, um den Schülern und Lehrern ein schmackhaftes und gesundheitsförderliches Mittagessen anzubieten.

Speisenplanung ist A und O

- Wünschenswerte Gestaltung des Speisenplanes:
 - Menüzyklus von mindestens vier Wochen, in dem sich kein Gericht wiederholt.
 - Täglich ein ovo-lacto-vegetables Gericht (pflanzliche Lebensmittel und Produkte tierischen Ursprungs, die von lebenden Tieren stammen)
 - Anpassung des Speisenplanes an die Saison
 - Berücksichtigung kulturspezifischer, regionaler und religiöser Essgewohnheiten
 - Fleisch von unterschiedlichen Tierarten wird abwechselnd angeboten.
 - Bei Lebensmittelunverträglichkeiten und/oder Allergien ist die Teilnahme zu ermöglichen.
 - Eindeutige und gut verständliche sprachliche Gestaltung, gegebenenfalls mit Bebilderung
 - Für alle sichtbarer Aushang des Speisenplanes, zum Beispiel in der Schule und/oder auf der Schulwebsite
 - Beteiligung der Schüler bei der Speisenplanung (sofern möglich) und/oder Befragung der Schüler zur Speisenplanung.

2. Bereiche der Qualitätssicherung

- Lebensmittelhäufigkeiten pro 20 Verpflegungstage:
 - Tägliches Angebot von Speisekartoffeln, Parboiled Reis, Teigwaren, Brot, Brötchen und andere Getreideprodukte (abwechselnd)
 - Tägliches Angebot von Gemüse, davon mind. 8-mal Rohkost oder Salat
 - Mind. 8-mal Obst
 - Mind. 8-mal Milch und Milchprodukte
 - Max. 8-mal Fleisch, davon max. 4-mal Fleischerzeugnisse inkl. Wurstwaren
 - Mind. 4-mal Seefisch, davon 1–2-mal fettreicher Seefisch
 - Max. 2 Ei-Gerichte
 - Max. 2-mal süße Hauptgerichte täglich ein Getränk zum Essen (Trink- oder Mineralwasser), mind. 200 ml.

2.2. Warenqualität und Speisenherstellung

Qualifiziertes Personal und geeignete Küchenausstattung

Die ernährungsphysiologische und sensorische Qualität der Speisen fällt in den Verantwortungsbereich des Essensanbieters. Folgende Faktoren haben dabei maßgeblich Einfluss auf die Speisenqualität:

- Berufsfachliche Qualifikation der Leitung des Verpflegungsbereiches und des Küchen- und Ausgabepersonals
- Regelmäßige fachliche Fortbildung des Küchen- und Ausgabepersonals
- Technische Küchenausstattung
- Warmhaltezeiten und Transport der Speisen (insbesondere bei Warmanlieferung) Qualitätsmanagement beim Essensanbieter

Vorgaben dazu können bereits bei der Ausschreibung gefordert und im Leistungsverzeichnis durch den Schulträger verankert werden. Empfehlungen für ein geeignetes Qualitätsmanagement beim Essensanbieter sind auch in einem entsprechenden aid-Special (Bestell-Nr. 3758) zusammengestellt worden.

Informationsaustausch zwischen Schule/Kunden und Anbieter gewährleisten

Um die Warenqualität und/oder Speisenherstellung verbessern zu können beziehungsweise dem Bedarf anzupassen, ist der Essensanbieter jedoch auf die Rückmeldung von Seiten der Kunden – hier Schüler – angewiesen. Ein regelmäßiger Informationsaustausch zwischen Schule (Verpflegungsbeauftragter) und Essensanbieter sorgt darüber hinaus für ein besseres Verständnis der möglichen Handlungsspielräume. In jedem Fall sollte der Verpflegungsbeauftragte der Schule regelmäßig:

- Die Speisenqualität objektiv beurteilen (auch mit Hilfe von Befragungen, Unterstützung durch Dritte, ...) und
- den Essensanbieter zeitnah und sachlich über Qualitätsmängeln informieren.

Entsprechende Vereinbarungen wie die Dokumentation in Mensabüchern, die Durchführung von runden Tischen und der Turnus der Sitzungen können zusätzlich durch den Schulträger vertraglich festgelegt werden.

Bei Problemen im Bereich Warenqualität/Speisenherstellung wenden Sie sich an Ihre Vernetzungsstelle Schulverpflegung. Diese kann Ihnen entweder Lösungsansätze bieten oder Ihnen kompetente Ansprechpartner nennen. Sie vermittelt Ihnen Hintergrundinformationen zum Thema, die für die gemeinsamen Gespräche mit dem Essensanbieter und eine zielorientierte Lösungsfindung nützlich sind.

2.3. Essatmosphäre

Die Atmosphäre beim Essen beeinflusst den Gesamteindruck der Mahlzeit und damit die subjektive Einschätzung der Qualität maßgeblich. So sind neben dem Aussehen und dem Geschmack des Essens äußere Faktoren wie ausreichend Essenszeit, freundliches Ausgabepersonal sowie ansprechendes Ambiente im Speisesaal ausschlaggebend für den Appetit und damit die weitere Akzeptanz bei den Essensteilnehmern.

Geschmack und Aussehen, Essenszeit und Ambiente beeinflussen Gesamteindruck

Ebenfalls prägt die tägliche Esskultur im Setting Schule – zunehmend durch Erweiterung der Ganztagsangebote – spätere Handlungsweisen der Kinder und stellt somit neben dem Elternhaus die Weichen für zukünftige Ess- oder Lebensgewohnheiten. Eine vorbildhafte Essatmosphäre in der Schule wird aus diesem Grund auch gesellschaftlich gefordert.

Prägung von Esskultur

Im Folgenden werden Kriterien und ihre wünschenswerte Ausgestaltung für eine angenehme Essatmosphäre in der Schule genannt.

- Ansprechende Räumlichkeiten für das gemeinsame Mittagessen:
 - Ausreichend Platz für die Teilnehmenden
 - Geeignete Ausstattung (geräuschhemmende Stühle, Wände, Tischgemeinschaften)
 - Einladende Gestaltung des Raumes (helle Farben, appetitanregende Motive)
 - Raumteilung bei unterschiedlichen Altersklassen (altersspezifisches Ambiente)
 - Geringer Geräuschpegel, gleichbleibende Raumtemperaturen (Lüftung)
 - Angenehme Beleuchtung (möglichst Tageslicht)
 - Separate Garderobe

3. Probleme mit Lösungsansätzen

- Bedarfsgerechte Organisation der Ausgabesituation und der Pausen:
 - Ausreichend Essenszeit
 - Trennung von Ess- und Bewegungspausen
 - Festgelegte Regeln für Anstell- und Ausgabesituation
 - Dem Alter und Bedarf der Essenden angepasstes Ausgabesystem (Free Flow, Tablettssystem, Tischgemeinschaften)
 - Freundliches Ausgabe- und Aufsichtspersonal (ausreichend Zeit, Personalqualifizierung)
 - Geeignetes und zeitsparendes Bestell- und Abrechnungssystem
 - Schnelle Klärung von Störsituationen (bei Nachschlagwunsch, Um-/Auskippen von Speisen und Getränken, bei Falschbestellung oder Unklarheiten, ...)
 - Klare Verhaltens- beziehungsweise Kommunikationsregeln und Überprüfung/Unterstützung der Einhaltung durch die Pausenaufsicht (Pausenordnung)
 - Trennung von Aufsichts- beziehungsweise Essenszeiten der Lehrkräfte beziehungsweise feste Verankerung eines gemeinsamen Essens mit den Lehrkräften

3. Probleme mit Lösungsansätzen

In diesem Kapitel werden häufig genannte Probleme mit ihren Lösungsansätzen entsprechend der Qualitätsbereiche Speisenplanung und Essatmosphäre vorgestellt.

1. Donnerstags ist unser Schnitzeltag, aber in letzter Zeit sinken selbst bei diesem beliebten Gericht die Essenszahlen kontinuierlich.

Bei der Zusammenstellung des Speisenplanes sind folgende Punkte zu berücksichtigen: Neben dem Speisenplanrhythmus, der angibt, wie oft ein Gericht innerhalb von 4 Wochen auf dem Speisenplan steht, ist auch das Speisenangebot an den einzelnen Wochentagen zu betrachten. Wichtig ist hier, einen Wechsel innerhalb der Wochentage einzuplanen, da es eventuell Schüler gibt, die nur an einem Tag der Woche in der Mensa essen. Bietet man diesen Schülern jeden Donnerstag Schnitzel mit Pommes an, wird die Mensa langfristig uninteressant und eintönig. Ein weiteres Beispiel ist in diesem Zusammenhang der Fisch am Freitag: Essen Schüler nie freitags in der Schule, finden sie nie Fisch im Mensa-Angebot. Bei den angebotenen Speisen sollte zudem die Kombination von Menükomponenten variieren und neue Gerichte sollten die Klassiker des Speisenplanes ergänzen, wie Schnitzel mit Pommes, Pasta mit Bolognese- und Tomatensoße und so den Schülern eine breite-

re Palette an Speisen bieten. Weitere Abwechslung im Speisenplan bieten Aktionstage oder Themenwochen, die man auch als Themen der Ernährungsbildung im Unterricht verankern kann.

Mögliche Lösungsansätze

- Überprüfung des Vertrages/des Leistungsverzeichnisses, welche Absprachen zur Speisenplanung festgehalten wurden und Gespräch mit Essensanbieter
- Vierwochenrhythmus des Speisenplanes einhalten
- Wechsel innerhalb der Wochentage beachten
- Durchführung von Aktionstagen in regelmäßigen Abständen und an verschiedenen Wochentagen
- Planung der Aktionstage mit genügend Vorlauf für Essensanbieter (Auswahl der Gerichte) und Schule (Dekoration der Mensa und gegebenenfalls Einbindung in Unterricht)
- Variationen der Menükomponenten bei verschiedenen Gerichten
- Anregungen zu neuen Gerichten/Kombinationen von Menükomponenten durch die Mensagäste (Wunschbox, Mensa-Briefkasten)
- Austausch der Speisenpläne mit anderen Mensen

Anregungen zu Vierwochenspeiseplänen finden Sie unter dem Projekt »Schule + Essen = Note 1« ( www.schuleplusessen.de).

2. Der Beilagen-Salat sieht immer gleich aus und auch das Dressing bleibt immer gleich. Daher bleibt der Salat häufig übrig.

Ein tägliches Angebot an Beilagen-Salaten ist optimal. Gibt es hier allerdings keine Abwechslung, sowohl bezüglich der Salat-Komponenten als auch bezüglich des Dressings, wird der Beilagen-Salat für die Mensagäste uninteressant und bleibt stehen. Weitere Ursachen können, neben der Eintönigkeit des Angebotes, auch eine veränderte Rezeptur beim Essensanbieter oder eine Veränderung bei der Fertigstellung vor Ort durch das Ausgabe-personal sein.

Mögliche Lösungsansätze

- Überprüfung des Vertrages/des Leistungsverzeichnisses, welche Absprachen zur Speisenplanung festgehalten wurden und Gespräch mit Essensanbieter
- Gespräch mit Essensanbieter und Ausgabe Kräften bezüglich Optimierung von Rezepturen und Arbeitsschritten in der Mensa vor Ort

3. Probleme mit Lösungsansätzen

- Gespräch mit Ausgabekräften, welcher Beilagen-Salat/welches Dressing von den Mensagästen gut angenommen wird
- Durchführung einer Mensa-Umfrage zum Speisenangebot und Erfassung der Zufriedenheit bezüglich Zusammensetzung/Abwechslung beim Beilagen-Salat
- Verschiedene Salatkomponenten im Wechsel anbieten; idealerweise als Salatbuffet, an dem die Gäste sich ihren Beilagen-Salat selbst zusammenstellen können.
- Wechselndes Angebot von verschiedenen Dressings mit einer Wahlmöglichkeit für die Mensagäste an der Ausgabe
- Einrichtung einer Dressing-Bar; hier eventuell auch Grundzutaten bereitstellen, damit die Gäste ihr eigenes Dressing kreieren können.
- Entwicklung eines »Schul-Dressings« als Schülerprojekt und/oder in Zusammenarbeit mit einer Hauswirtschaftsklasse; hierdurch kann auch die Attraktivität gesteigert werden.

3. In der Mensa ist keine freie Wahl der Beilagen-Komponenten möglich, dabei möchten die Schüler gerne zwischen den zwei angebotenen Beilagen wählen können.

Das Auge isst mit. Unter diesem Aspekt ist es durchaus verständlich, dass Schüler ihre Beilagen selbst zusammenstellen möchten. Eine Möglichkeit, den Schülern diese Wahl zu lassen, ist es, täglich zwei verschiedene Beilagenkomponenten anzubieten, unter der Bedingung, dass eine der beiden Komponenten auch mal ausgehen kann. Akzeptiert wird dieses Vorgehen, wenn es transparent nach außen kommuniziert wird: Die Mensa-Leitung bestellt nach ihren Erfahrungen entsprechende Mengen an zum Beispiel Nudeln und Reis. Die Schüler können zwischen diesen beiden Komponenten frei wählen. Im Gegenzug kann es sein, dass die Mensa-Leitung sich bei einer der beiden Komponenten verschätzt hat und nur noch eine Beilage zur Auswahl steht. Im Vorfeld sollte klar definiert werden, welche Beilagen flexibel gewählt werden können.

Mögliche Lösungsansätze

- Gespräch mit Essensanbieter und Ausgabekräften, bei welchen Beilagen eine Wahlmöglichkeit angeboten werden kann
- Bestellung der Beilagen durch erfahrenes Mensa-Personal und Buchführung über verbrauchte Beilagen (Art, Menge, restliche Menükomponenten: zum Beispiel Reis, x Portionen bei Putengeschnetzeltes)
- Kommunikation nach außen zur Auswahl der Beilagen und möglichen Konsequenzen für die Mensagäste

4. In der Mensa ist die freie Wahl von Beilagen möglich. Im Internet ist nur die Hauptkomponente angekündigt mit dem Untertitel »dazu reichen wir verschiedene Beilagen«. Dies erschwert den Schülern die Vorbestellung.

Aus Sicht des Essensanbieters ist es sinnvoll, den Speisenplan möglichst flexibel zu gestalten, um auf Marktangebote reagieren zu können. Die Mensagäste sind jedoch, gerade bei einer Vorbestellung des Mensaessens, darauf angewiesen, den Speisenplan mit allen angebotenen Komponenten zu kennen.

Der aktuelle Speisenplan sollte allen im Vorfeld zur Information und Bestellung zugänglich gemacht werden. Dieser Punkt ist in dem DGE-Qualitätsstandard aufgeführt – neben weiteren Kriterien zur Erstellung und Gestaltung des Speisenplanes.

Mögliche Lösungsansätze

- Gespräch mit Essensanbieter und Ausgabekräften, wann der Produktionsplan festgelegt wird und der endgültige Speisenplan feststeht
- Im Speisenplan werden feste Beilagen-Komponenten angegeben, die dann für die Schüler in der Mensa zur Wahl stehen; hierbei kann auch das Beilagenangebot für einzelne Wochentage festgelegt werden.

5. Im Speisenplan ist kein Obst enthalten. Der Vorbehalt seitens der Schule ist, dass Stückobst von Kindern weggeworfen wird.

Obst sollte nach Angaben des DGE-Qualitätsstandards mindestens 8-mal frisch oder tiefgekühlt ohne Zuckerzusatz zum Mittagsverpflegungsangebot dazugehören. Damit die Schüler das Angebot nutzen, sollte es natürlich in einer appetitlichen und einladenden Form angeboten werden. Eine wöchentliche Lieferung kann hilfreich sein, um ein abwechslungsreiches Angebot zu gewährleisten.

Mögliche Lösungsansätze

- Kleinere Portionen anbieten, zum Beispiel als Obstsalat oder Obstspieße
- TK-Obst in Desserts einrühren
- Stückobst einsetzen, das auch eine angenehme Portionsgröße hat, zum Beispiel Mandarinen statt Orangen
- Teilung von Äpfeln mit Hilfe eines Apfelteilers (direkt vor der Ausgabe, damit sie nicht braun werden)

3. Probleme mit Lösungsansätzen

- Bedeutung des Obstverzehr auch im Unterricht thematisieren, um Schüler den Genuss von Früchten nahezubringen, zum Beispiel durch die 5-am-Tag-Kampagne ( www.5amtag.de).

6. Der Essensanbieter bietet jeden Tag Pommes frites an. Es ist nicht nur ernährungsphysiologisch ungünstig. Auch der Fettgeruch stört. Der Essensanbieter möchte aber die »Pommes-Tage« nicht reduzieren, weil sie seinen Umsatz fördern.

Pommes frites sind sehr fett- und damit sehr kalorienreich. Nach dem DGE-Qualitätsstandard sollten höchstens einmal pro Woche frittierte und/oder panierte Produkte wie Pommes angeboten werden. Wie oft der Anbieter solche Produkte anbieten darf, sollte vertraglich in einem Leistungsverzeichnis geregelt werden.

Sprechen Sie mit Ihrem Anbieter über gesündere Alternativen zu Pommes, die bei Schülern auch gut ankommen.

Mögliche Lösungsansätze

- Schrittweise Pommes-freie Tage einführen
- Anbieten von »coolen« Alternativen wie Snacks-to-go, zum Beispiel: Falafel mit Salat, Wraps, Döner mit viel Salat und wenig Fleisch, Fladenbrot mit Käse und Salat, Fischbrötchen mit Vollkornbrötchen und Salatauflage
- Snacks über einen längeren Zeitraum ohne Pommes frites anbieten, um die Bekanntheit und die Attraktivität herauszufinden
- Zusätzlich Alternativen positiv bewerben (nicht: »Pommes-freie Tage«, sondern: Snack-to-go-Tag oder Sandwich-Tag oder Döner-Tag)
- Schülern im Unterricht zusätzlich vermitteln, dass Pommes eine sehr energie- und fettreiche Speise darstellen, die nur selten gegessen werden sollte, damit die Schüler auch das Verständnis dafür entwickeln.

7. Der Speisenplan findet bei den Schülern keinen Anklang. Die Schüler gehen daher lieber auswärts zum Essen.

Eine Umfrage zur Beliebtheit der Speisen bei den Schülern kann aufschlussreich sein, was sie sich (nicht) wünschen. Jedoch kann eine Umfrage sehr aufwendig sein, wenn man sie selbst erstellt, durchführt und auswertet. Eine Umfrage ist aber eine gute Möglichkeit, die Schüler nach ihrer Zufriedenheit bezüglich des Mensaessens zu befragen. Dazu könnte beispielsweise eine Klasse im IT-Unterricht einen Fragebogen entwerfen, programmieren,

ihn online stellen und automatisch auswerten lassen. Oder Sie fragen das begleitende pädagogische Personal, Lehrer oder Ausgabepersonal nach der Zufriedenheit der Schüler.

Darüber hinaus können die Schüler – unabhängig vom Alter – mehr in die Speisenplanung eingebunden werden. Dadurch fühlen sich die Schüler ernst genommen, und sie werden an das Mensageschehen besser herangeführt. Schüler können sich beispielsweise im Verpflegungsausschuss aktiv einbringen und Speisenpläne mitgestalten. Das erhöht auch die Identifikation mit der Schulmensa.

Mögliche Lösungsansätze

- Aktionswochen einführen, zum Beispiel Halloween, italienische Woche
- Aktionstage einführen, zum Beispiel Tag der Schulverpflegung der Vernetzungsstellen Schulverpflegung
- Schüler an der Speisenplanung aktiv einbeziehen
- Lehrer erarbeitet gemeinsam mit den Schülern einen Speisenplan für 5 Tage, mit Orientierung an den Vorgaben des DGE-Qualitätsstandards
- Wettbewerb: Schüler können sich einen Lieblingsspeiseplan zusammenstellen, der dann gemeinsam mit dem Anbieter hinsichtlich Durchführbarkeit geprüft wird
- Kontaktaufnahme zu Ihrer Vernetzungsstelle Schulverpflegung: Fragen Sie nach weiteren Ideen.

8. Der Anbieter stellt drei Menülinien zur Auswahl, die dritte Menülinie stellt jedoch immer einen Hauptspeisesalat dar. Die Schüler haben damit nur mit der Wahl des dritten Menüs die Chance Rohkost zu essen.

Gemüse sollte als Rohkost, als Gemüsebeilage oder als Salat täglich im Speisenplan enthalten sein, denn es enthält wichtige Vitamine, Mineralstoffe und Pflanzenstoffe. Es sollte den Schülern jeden Tag angeboten werden, aber nicht als Alternative zu anderen Hauptgerichten.

Mögliche Lösungsansätze

- Gespräch mit Essensanbieter
- Einführung eines Salatbuffets, um den Schülern Auswahlmöglichkeiten zu bieten
- Reduzierung der Anzahl der Menülinien auf zwei und Salat als Beilage anbieten
- Neue Preiskalkulation mit Essensanbieter in Erwägung ziehen; zum Beispiel Salat extra abrechnen oder Pauschalpreis für Hauptgericht mit Salat.

9. Das Essen ist häufig zu kalt, wenn die Kinder es essen. Und das, obwohl das Essen in den Warmhaltebehältern sehr heiß ist.

Der Essensanbieter ist verpflichtet, warme Speisen bei mindestens 65°C warmzuhalten und auszugeben. Dies ist aus lebensmittelhygienischer Sicht notwendig, um die Bildung und Vermehrung von krankheitserregenden Keimen zu verhindern. Bei Warmhaltetemperaturen von mehr als 80°C ist hingegen mit einer starken sensorischen und ernährungsphysiologischen Qualitätsabnahme (besonders hitzeempfindliche Vitamine wie Vitamin C, Folsäure, Vitamin B1 oder Vitamin B2) zu rechnen.

Wenn das Essen erst nach der Essensausgabe zu schnell abkühlt, kann dies mehrere Gründe haben.

Mögliche Lösungsansätze

- Prüfen Sie, ob die Teller, auf denen die Speisen angerichtet werden, vorgewärmt sind.
- Sprechen Sie mit dem Essensanbieter und den Ausgabekräften, was zum schnellen Abkühlen der Speisen führt. Es wird sich bestimmt eine Lösung finden, die Teller entsprechend zu temperieren. Beispielsweise könnte der Anbieter die Teller rechtzeitig bereitstellen und auf Raumtemperatur bringen beziehungsweise Tellerwärmer organisieren.
- Die Warmhaltebehälter sollten auch nicht unnötig lange geöffnet bleiben während der Ausgabe beziehungsweise immer wieder geschlossen werden, wenn keine Ausgabe erfolgt.

10. Die Getränke-Ausgabe sorgt für lange Warteschlangen in der Mensa.

Der Ausgabebereich ist in den Mensen meist eng gestaltet und sieht nur wenige Anstellpunkte für Schüler vor. Um Warteschlangen zu vermeiden, ist es wichtig, die Ausgabe zum einen räumlich, zum Beispiel eine einzelne Ausgabe für jedes Gericht, und zum anderen zeitlich, zum Beispiel durch Vorfüllen der Gläser vor dem ersten Ansturm, zu entzerren. Eine deutliche Trennung zwischen Essens- und Getränkeausgabe kann hier Entlastung schaffen und Warteschlangen reduzieren.

Mögliche Lösungsansätze

- Einen Trinkbrunnen installieren, jedoch nicht im direkten Ausgabebereich in der Mensa (eher kostenintensive Lösung)

- Ausgabe der Getränke in Flaschen/Karaffen auf den Tischen; durchführbar, wenn Getränk im Essenspreis enthalten; Ausgabe der Gläser an der Ausgabe, zum Beispiel im Besteckbereich; Vorsicht bei Flaschen: werden diese auf den Tischen verteilt, sind Verluste einzuplanen, da pro Tisch Flaschen angebrochen übrig bleiben können.
- Einrichtung einer Getränke-Station mit Flaschen/Karaffen separat von Ausgabe; ermöglicht Schülern, sich nachzuschicken, geringer Arbeitsaufwand für Mensapersonal, da nur ein Tisch (eventuell sogar als Rolltisch) vorzubereiten ist; geringere Verluste durch angebrochene Flaschen.

11. Die Ausgabe des Essens erfolgt sehr hektisch, ist unpersönlich und unflexibel. Wie kann diese Situation für alle Beteiligten optimaler gestaltet werden?

Prinzipiell legt der Schulträger vertraglich fest, wie die Ausgabe des Essens erfolgt. So können in den Ausschreibungsunterlagen die Ausgabesysteme (Tablett, Schüsseln, Büfett) und -zeiten sowie die Qualifikation und Eignung des Personals festgelegt werden. Der Essensanbieter/Schulträger sollte zudem die tatsächlichen Arbeitszeiten der Ausgabekräfte mit der Schulleitung abstimmen und entsprechend der Pausenordnung gestalten. Die Pausenzeiten beziehungsweise die Raumnutzung wird in der Regel durch die Schulkonferenz bestimmt.

Besonders wichtig ist auch eine enge Abstimmung zwischen Schulleitung/Hortleitung und Ausgabekräften bezüglich des Umgangs und der Regeln beim gemeinsamen Mittagessen. Der Servicegedanke beziehungsweise eine freundliche Atmosphäre sollten dabei Vorrang haben.

Mit zunehmendem Alter wünschen sich Schüler spontane Wahl- und Kombinationsmöglichkeiten. Einige Essensanbieter können eine freie Entscheidung auch berücksichtigen. Doch gerade wenn jüngere Schüler beteiligt sind, kann dieser Prozess, sich für eine Beilage oder ein Menü zu entscheiden, lange dauern. Wichtig ist es deshalb, den Kindern die Speisen und Auswahlmöglichkeiten im Voraus zu präsentieren.

Mögliche Lösungsansätze

- Zusätzliche Übernahme von unterschiedlich unterstützenden Tätigkeiten (Aufsicht, Aufräumen, Betreuung) durch Eltern/Erzieher/Schüler/Schulträger/Paten/Förderverein/Großeltern/...
- Zeitfenster und Qualifikation des Ausgabepersonals an tatsächlichen Bedarf anpassen

3. Probleme mit Lösungsansätzen

- Ausgabesystem an Bedürfnisse anpassen: Für Grundschulen sind Tischgemeinschaften (Mehrportionenausgabe, Schüsselsystem) geeignet) Schüler helfen beim Eindecken und Abräumen der Tische (Tischdienst); für ältere Schüler eher Free-Flow-Systeme (mehr Entscheidungsfreiheit); die unterschiedlichen Ausgabesysteme sind im DGE-Qualitätsstandard näher erläutert
- Zusätzliche Ausgabekräfte zu den Stoßzeiten einsetzen, was gegebenenfalls mit einem höheren Essenspreis verbunden ist beziehungsweise bei älteren Schülern eine Selbstbedienung ermöglichen (Free Flow)
- Speiseplan gut sichtbar und separat aushängen (eventuell bebildert), so dass eine Entscheidung bezüglich des Menüs nicht erst an der Ausgabe erfolgt
- Beispielteller für Menüs und Beilagen bereits im Eingangs- oder Anstellbereich präsentieren (in Glasvitrine, über Bildschirm, wichtig: authentische Fotos)
- Anpassung der Pausenordnung durch die Schulkonferenz, eventuell Rhythmisierung bei sehr hoher Essensbeteiligung oder Pausenzeitverlängerung
- Bauliche Veränderungen beim Schulträger beantragen, wenn die Ausgabefläche beziehungsweise der Essensraum nicht den Teilnehmerzahlen entspricht (zum Beispiel kleine Ausgabeluke).

12. Die Abrechnung oder Zuordnung der Bestellung erfolgt bei uns nicht reibungslos und behindert die Ausgabesituation. Was/Wie können wir optimieren?

Das Abrechnungsmodell (Magnetkarten, Marken, Barzahlung, Guthaben, Abosystem, siehe DGE-Qualitätsstandard) wird oftmals vom Schulträger festgelegt und/oder vom Essensanbieter bereitgestellt. Relativ reibungslos sind Kartenmodelle mit Vorbestellung oder Gutschrift. Die Anschaffung ist jedoch mit gewissen Kosten verbunden. Bei kleineren Schulen/Schulküchen bietet sich auch das Abosystem an, bei dem Eltern einen festen Monatsbetrag zu gesonderten Konditionen zahlen.

Mögliche Lösungsansätze

- Geeignetes Abrechnungssystem für die Schulform beziehungsweise die Teilnehmerzahl finden
- Stärkere Partizipation der Schüler (Online-Bestellung in der Schule ermöglichen, Klassenverantwortliche für Markensammlung, Patenschaften für jüngere Schüler, ...)
- Räumliche Trennung von Bestellzuordnung und Ausgabe; zum Beispiel farbige Chips werden im Vorraum entsprechend des bestellten Menüs verteilt und an der Ausgabe abgerufen

- Notwendigkeit einer Vorbestellung beim Essensanbieter erfragen; Kalkulation der voraussichtlich abgeforderten Portionsmengen kann auch aufgrund von Erfahrungswerten erfolgen
- Schülern/Eltern dieses Problem im Unterricht oder in der Elternversammlung bewusst machen; zum Beispiel Welche Probleme werden durch fehlende Karten/Marken verursacht?
- Ehrenamtliches Engagement von Seiten der Eltern/Großeltern etc. für Unterstützung bei der Ausgabe/Zuordnung erfragen.

13. Das Essen selbst erfolgt oft unter Zeitdruck. Wie kann eine angenehme Atmosphäre beim Essen über eine geeignete Pausenordnung erreicht werden?

Die Pausenzeiten beziehungsweise Pausenordnung (Regeln, Aufsicht, ...) werden in der Regel durch die Schulkonferenz festgelegt. Die Pausenzeiten sind dabei oftmals sehr starr beziehungsweise von den Abfahrtszeiten der öffentlichen Verkehrsmittel oder der verfügbaren Zeit der beaufsichtigenden Lehrkräfte abhängig. Prinzipiell wird eine Mittagspause von 60 Minuten im DGE-Qualitätsstandard empfohlen, was in Ganztagschulen oftmals schon als Mittagsband beziehungsweise unterrichtsfreie Zeit etabliert ist. Bei vorgegebenen Pausenzeiten von maximal 30 Minuten sollte die Essensteilnahme rhythmisiert beziehungsweise eine weitere zweite große Mittagspause (Trennung von Ess- und Bewegungspausen) festgelegt werden. Beispielsweise könnten Schüler der unteren Klassen – beziehungsweise diejenigen die Freistunden haben – außerhalb der Mittagspause und damit in der unterrichtsfreien Zeit essen gehen.

Um Hektik und Enge im Speiseraum zu vermeiden, sollte die Rhythmisierung unter Beachtung der maximalen Platzkapazität des Raumes festgelegt werden. Hierzu sollten Modelle erarbeitet und in der Schulkonferenz diskutiert und abgestimmt werden.

Ebenfalls sollten logistische Hindernisse – wie lange Wegezeiten zwischen Turnhalle und Mensa – beachtet und im Idealfall ausgeräumt werden.

Mögliche Lösungsansätze

- Schulumfrage zur tatsächlichen Essenszeit (untersetzt für die Wochentage und Klassenstufen); bei tages- oder klassenabhängigen Ergebnissen sollte ein entsprechendes, flexibles Entgegenkommen der Lehrkräfte/Erzieher mit Ausnahmecharakter gelten (zum Beispiel 10 Minuten kürzere Sportstunde am Mittwoch, beziehungsweise späterer Beginn der Folgestunde nach Absprache mit der Lehrkraft)
- Bildung von Tischgemeinschaften vermeidet Warteschlangen

3. Probleme mit Lösungsansätzen

- Essensdienste und -regeln (zum Eindecken, Abräumen, Auftischen) festlegen
- Lehrer/Erzieher essen mit (Vorbildfunktion) und bekommen damit einen Eindruck über die tatsächlichen Essenszeiten beziehungsweise das Sozialverhalten der Kinder beim Essen in der Schule.

14. Während der Mittagspause ist es in der Mensa oft sehr laut. Wie können wir die Akustik verbessern?

Ein hoher Geräuschpegel kann entstehen, wenn die Schüler für die Essensausgabe durch den gesamten Mensabereich anstehen. In diesem Fall werden die Schüler gestört, die bereits essen. Daher ist es sinnvoll, die Warteschlange – wenn möglich – so umzulegen, dass im Essensbereich möglichst wenig Unruhe herrscht.

Die Lautstärke kann zudem durch den Einsatz von geräuscharmem Mobiliar und geeigneter Dämmung in der Mensa minimiert werden.

Mögliche Lösungsansätze

- Raumteiler zur Schaffung ruhiger Essensbereiche einsetzen, eventuell Absprachen hierzu mit dem Schulträger treffen; denkbar ist auch eine Projektarbeit im Kunstunterricht etc.
- Raumaufteilung und Einrichtung der Mensa so einrichten, dass Warteschlangen durch den Essensbereich vermieden werden
- »Leiseres« Mobiliar einsetzen, zum Beispiel durch Anbringen von Filzgleitern an den Stühlen (hier gibt es auch solche zum Reinnageln oder Reinschrauben, diese halten sehr lange)
- In Absprache mit dem Schulträger die Optionen zur Verbesserung der Dämmung von Wänden und Decken in der Mensa ausloten
- Verhaltens-/Kommunikationsregeln in der Pausenordnung festlegen (zum Beispiel gemeinsame Erarbeitung in Form von Projektarbeit: Regeln und Wünsche beim gemeinsamen Essen und Festlegungen von Sanktionen bei Nichteinhaltung)

15. Manchmal reicht das Essen nicht und einige Schüler werden nicht satt. Dies führt zur Unzufriedenheit bei Schülern, Eltern und Lehrkräften. Wie können wir vorgehen, um dieses Problem zu lösen?

Bei diesem Problem ist es hilfreich, sich zuvor zu informieren, welche Portionsgrößen vertraglich vereinbart sind. Der DGE-Qualitätsstandard gibt klare Empfehlungen für Lebensmittelmengen für die Mittagsmahlzeit differenziert nach Primar- und Sekundarstufe,

die als Grundlage und Information herangezogen werden sollten (siehe DGE-Qualitätsstandard).

Mögliche Lösungsansätze

- Gespräch mit den Ausgabekräften, um die Ursachen für Mengen-/Portionierungsprobleme zu erfragen
- Bereitstellung eines »Beispieltellers« mit den vorgesehenen Mengen der unterschiedlichen Speisekomponenten als Orientierungshilfe für die Ausgabekräfte; gegebenenfalls Qualifizierung bezüglich geeigneter Portionsgrößen
- Verwendung standardisierter Ausgabegeräte (Kellen, Schöpflöffel)
- Gespräch mit dem Essensanbieter bei nicht ausreichenden Essensmengen
- Bei Essensausgabe in Schüsseln die verantwortlichen Lehrer oder Erzieher bitten neben den Ausgabekräften auf angemessene Mengen zu achten (auch: Vermeiden, dass große Essensmengen weggeworfen werden).

16. Ab der 5./6. Klassenstufe nehmen die Teilnehmerzahlen massiv ab und die Schüler kommen nur noch ungern in die Mensa. Wie können wir dem entgegenwirken?

Die Akzeptanz und Bereitschaft zum gemeinsamen Mittagessen ist sehr vom Alter und dem Verhalten in der Gruppe abhängig. So wünschen sich Schüler ab der 5. Klasse beispielsweise mehr Abwechslung und Auswahlmöglichkeiten, ein angenehmes Umfeld und ausreichend Pausenzeiten in der Mensa. Hinzu kommt bei älteren Schülern der Wunsch nach mehr Selbstbestimmung, wo, wann und mit wem das Essen eingenommen wird. Eine Abnahme der Teilnehmerzahlen ist daher ganz normal und nicht unbedingt Resultat ungeeigneter Essatmosphäre. Dennoch ist es wichtig, dass die Bedürfnisse dieser Altersgruppe erfragt und bedient werden beziehungsweise überhaupt ein ansprechendes Angebot besteht.

Besonders wichtig ist deshalb die Mitsprachemöglichkeit und Partizipation der Schüler. Sie sollten ihre Wünsche äußern und möglicherweise im Rahmen von Projektarbeit umsetzen können. Eine Integration von ernährungsbezogenen Themen in den Unterricht könnte zusätzlich Bewusstsein für ausgewogenes Essen fördern.

Mögliche Lösungsansätze

- Wünsche der Schüler erfragen (schulinterne Befragung, stärkere Einbindung in Verpflegungsausschuss, räumliche und zeitliche Trennung von den unteren Klassenstufen ermöglichen, Zeitvorstellungen)

3. Probleme mit Lösungsansätzen

- Verbindungen zum Unterricht schaffen, zum Beispiel: Prägung von individueller Esskultur, regionale und saisonale Herkunft der Lebensmittel, gesundheitliche Aspekte von Frischkost/Fertigprodukten, Marktanalysen und Werbung, Verständnis von Zutatenlisten, Preisgestaltung
- Kleinere, separate Räume oder Nischen in weiterführenden Schulen etablieren (zum Beispiel Mensa und Cafeteria räumlich voneinander trennen)
- Einbindung der Schüler in die Menügestaltung (Speisenplanung, Auswahlmöglichkeiten) beziehungsweise andere Ausgabesysteme einführen (zum Beispiel Free Flow, siehe DGE-Qualitätsstandard)
- Partizipation der Schüler bei der räumlichen Gestaltung (zum Beispiel Unterrichtsprojekte) beziehungsweise bei der Ausgabe (zum Beispiel auch Gründung/Kooperation Schülerfirma)
- Anpassung der Pausenzeiten beziehungsweise Nutzung der Mensa/Cafeteria auch während der Freistunden ermöglichen (hier auch Lese-/Chillout-Ecken etablieren).

17. In unserer Schule sind die meisten Lehrkräfte nicht bereit, am schulischen Mittagessen teilzunehmen. Wie kann das Kollegium zur Teilnahme motiviert werden?

Auch Lehrer und Erzieher sollten sich in der Mensa als Gäste fühlen und hier in einer möglichst entspannten Atmosphäre essen können. Denn nicht nur für die Gesundheit und Leistungsfähigkeit der Schüler sind Pausen und eine gute Verpflegung wichtig.

Neben der Bedeutung für die eigene Gesundheit spielt die pädagogische Begleitung und die Vorbildfunktion der Pädagogen eine entscheidende Rolle. Dies hat Einfluss auf die Akzeptanz des Verpflegungsangebots. Lehrer und Erzieher können dazu beitragen, dass Schüler eher bereit sind, unbekannte Speisen zu probieren. Eigene Abneigungen gegenüber einzelnen Speisen sollten Lehrer und Erzieher vor den Schülern möglichst nicht in den Vordergrund stellen. Das Verpflegungsangebot kann damit als praktischer Ansatz für Ernährungsbildung genutzt werden.

Die gemeinsame Mittagsmahlzeit von Schülern und Lehrern bietet zudem die Chance, die Schüler außerhalb des Unterrichts in einem anderen Zusammenhang kennenzulernen und kann damit das Lehrer-Schüler-Verhältnis positiv beeinflussen.

Mögliche Lösungsansätze

- Lehrer und Erzieher gezielt zum schulischen Mittagessen einladen
- Schulleitung und koordinierende Erzieher für das Thema sensibilisieren und in ihrer Vorbildfunktion für das Kollegium stärken

- Zusätzliche/gesonderte Pause für Lehrer und Erzieher einrichten, die während der Mittagspause Aufsichtsfunktion haben
- Lehrern und Erziehern ihre Mitgestaltungsmöglichkeiten bei der Mittagsverpflegung deutlich machen
- Anreizsystem seitens des Essensanbieters für Lehrer schaffen

18. Die Mensa/der Speiseraum ist wenig ansprechend. Mit welchen Tricks können wir den Speiseraum freundlicher gestalten?

Sauberes Mobiliar, eine angenehme Beleuchtung, Bilder, Pflanzen und Farben können zu einem schönen Ambiente und damit zu einer guten Essatmosphäre und einer positiveren Bewertung des Raumes und des Essens beitragen. Auch die Einteilung eines großen Speiseraumes in Bereiche, zum Beispiel für einzelne Klassen oder Klassenstufen, kann den Raum insgesamt freundlicher erscheinen lassen und lässt einen persönlicheren Rahmen beim Essen zu.

Mögliche Lösungsansätze

- Für Sauberkeit der Tische und Stühle sorgen, zum Beispiel durch einen Verantwortlichen, der bei einem Wechsel von Schülergruppen im Speiseraum die Tische reinigt
- Übermäßige Verschmutzung des Mobiliars vermeiden durch den Einsatz von den Portionen angemessen großen Tellern beziehungsweise Absprachen mit dem Ausgabepersonal
- Umsetzung von Ideen zur Gestaltung des Speiseraumes im Kunstunterricht, im Rahmen von Projektwochen oder während der Betreuung am Nachmittag: Bilder, Plakate, Collagen und Tischdekoration
- Ausloben eines Wettbewerbs zur Verschönerung der Mensa, an dem sich Schulklassen oder Arbeitsgruppen beteiligen können; dies schafft Identifikation mit der Schulmensa.
- Raumteiler aufstellen zur Einrichtung von gemütlichen Sitzecken
- Sponsoring durch ortsansässige Maler, Vereine, ... akquirieren

19. Das Mobiliar im Speiseraum ist nicht altersgerecht. Was können wir tun?

Bei dieser Frage ist es entscheidend über den Vertrag zwischen Schulträger und Essensanbieter zunächst die Zuständigkeit für die Bereitstellung des Mobiliars im Speiseraum zu klären. Diese kann beim Essensanbieter, bei der Schule oder beim Schulträger liegen. Je nach Ansprechpartner sind hier die Möglichkeiten für altersgerechtes Mobiliar auszulo-

3. Probleme mit Lösungsansätzen

ten. Die Möbel sollten an die Körpergröße der Schüler und Lehrkräfte angepasst sein. Aus hygienischen Gründen ist zu beachten, dass die Möbel leicht zu reinigen sind.

Mögliche Lösungsansätze

- Gespräch mit der zuständigen Ansprechperson suchen
- Eventuell Sponsoren für neues Mobiliar suchen
- Sind Stühle und Tische noch brauchbar, aber reparationsbedürftig, könnte die Verschönerung der Mensa im Rahmen eines Schulprojektes erfolgen, nach dem Motto »Aus alt mach neu«.

Literatur

Deutsche Gesellschaft für Ernährung e. V. (Hrsg.) (2010): Vollwertige Schulverpflegung. Bewirtschaftungsformen und Verpflegungssysteme, http://www.schuleplusessen.de/cms/upload/pdf/Qualitaetsstandards/Infothek_Vollwertige_Schulverpflegung_-_Bewirtschaftungsformen_und_Verpflegungssysteme.pdf

Deutsche Gesellschaft für Ernährung e. V. (Hrsg.): Checklisten/Leerlisten, <http://www.schuleplusessen.de>

Deutsche Gesellschaft für Ernährung e. V. (Hrsg.): Vierwochen-Speisenpläne, <http://www.schuleplusessen.de>

Deutsche Gesellschaft für Ernährung e. V. (Hrsg.): Tabelle Arbeitszeitbedarf bei verschiedenen Verpflegungssystemen, <http://www.schuleplusessen.de>

Steinel, M.: Qualitätssicherung in der Gemeinschaftsverpflegung. *rhw praxis* 1 (2003) 3: 6–18.

Vernetzungsstellen Schulverpflegung: Handlungsleitfaden »Ausschreibung & Leistungsbeschreibung«

A. Kontaktdaten der Vernetzungsstellen Schulverpflegung

Vernetzungsstelle Schulverpflegung Baden-Württemberg

Telefon: 07 11 / 23 06 52-60

E-Mail: schule@dge-bw.de

Website: www.dge-bw.de

Vernetzungsstelle Schulverpflegung Bayern

Telefon: 0 92 21 / 4 07 82-46

E-Mail: schulverpflegung@kern.bayern.de

Website: www.schulverpflegung.bayern.de

Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung Berlin

Telefon: 030 / 9 02 27-5455

E-Mail: mail@vernetzungsstelle-berlin.de

Website: www.vernetzungsstelle-berlin.de

Vernetzungsstelle Schulverpflegung Brandenburg

Telefon: 03 31 / 6 20 34 32

E-Mail: info@schulverpflegung-brandenburg.de

Website: www.schulverpflegung-brandenburg.de

Vernetzungsstelle Schulverpflegung Bremen

Telefon: 04 21 / 17 27 18 26

E-Mail: office@vernetzungsstelle-bremen.de

Website: www.vernetzungsstelle-bremen.de

Vernetzungsstelle Schulverpflegung Hamburg

Telefon: 040 / 2 88 03 64 17

E-Mail: vernetzungsstelle@hag-gesundheit.de

Website: www.hag-gesundheit.de/vernetzungsstelle

Vernetzungsstelle Schulverpflegung Hessen

Telefon: 069 / 38 98 93 67

E-Mail: Katja.Schneider@lsa.hessen.de

Website: www.schulverpflegung-hessen.de

A. Kontakt daten der Vernetzungsstellen Schulverpflegung

Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung Mecklenburg-Vorpommern

Telefon: 03 85 / 2 02 52-18 (Schule), 03 85 / 2 02 52-16 (Kita)

E-Mail: info@dgevesch-mv.de

Website: www.dgevesch-mv.de

Vernetzungsstelle Schulverpflegung Niedersachsen

Telefon: 05 31 / 4 84-3381

E-Mail: kontakt@dgevesch-ni.de

Website: www.dgevesch-ni.de

Vernetzungsstelle Schulverpflegung Nordrhein-Westfalen

Telefon: 02 11 / 38 09-714

E-Mail: schulverpflegung@vz-nrw.de

Website: www.schulverpflegung.vz-nrw.de

Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung Rheinland-Pfalz

Telefon: 0 26 02 / 92 28-46 (Schule)/0 26 02 / 92 28-28 (Kita)

E-Mail: schulverpflegung@dlr.rlp.de/kitaverpflegung@dlr.rlp.de

Website: www.schulverpflegung.rlp.de/www.kitaverpflegung.dlr.rlp.de

Vernetzungsstelle Schulverpflegung Saarland

Telefon: 06 81 / 5 01-4366

E-Mail: info@vns-sal.de

Website: www.vernetzungsstelle-saarland.de

Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung Sachsen

Telefon: 03 41 / 6 96 29-58 (Schule), 03 41 / 6 96 29-57 (Kita)

E-Mail: sorg@vzs.de/jluther@vzs.de

Website: www.vernetzungsstelle-sachsen.de

Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung Sachsen-Anhalt

Telefon: 03 91 / 8 36 41 11

E-Mail: melanie.nitschke@lvg-lsa.de

Website: www.kita-und-schulverpflegung.de

Vernetzungsstelle Schulverpflegung Schleswig-Holstein

Telefon: 04 31 / 2 00 01 33

E-Mail: kontakt@dgevesch-sh.de

Website: www.dgevesch-sh.de

Vernetzungsstelle Schulverpflegung Thüringen

Telefon: 03 61 / 5 55 14-23

E-Mail: vernetzungsstelle@vzth.de

Website: www.vzth.de/schulverpflegung

B. Beispiel für eine schulinterne Qualitätsbefragung der Schulverpflegung

Die in Abbildung 2 auf der nächsten Seite dargestellte Arbeitshilfe soll dem Verpflegungsausschuss als Dokumentationshilfe dienen. Die darin genannten Kriterien sollten in jedem Fall schulspezifisch zusammengestellt beziehungsweise problemspezifisch ergänzt werden.

B. Beispiel für eine schulinterne Qualitätsbefragung der Schulverpflegung

ausgefüllt von: <i>personalisiert oder Angabe der Klasse</i>		Woche vom ... bis ...				
Kriterien	Anmerkungen <i>mit Beispielen zur Verdeutlichung</i>	Kreuz für »stimmt zu«				
		Mo	Di	Mi	Do	Fr
1. Warmes Mittagsangebot						
Speisenqualität						
kein ansprechendes Aussehen	<i>z. B. Brokkoli grau, eintönige Farbzusammenstellung</i>					
kein arttypischer Geschmack	<i>z. B. Pilzrisotto ohne Pilzgeschmack</i>					
untypische Konsistenz	<i>z. B. Suppe zu dick, Kartoffelbrei zu flüssig</i>					
Fett vorschmeckend	<i>z. B. Soße, Fleischkomponente</i>					
Teigwaren oder Reis nicht bissfest	<i>z. B. Nudeln zerkocht</i>					
Getreideprodukte (Brot, Reis, Nudeln) zu fest	<i>z. B. Nudeln zu hart</i>					
Kurzgebratenes nicht kross	<i>z. B. Schnitzel</i>					
Geschmortes Fleisch zu zäh oder faserig						
...						
Temperatur						
warme Speisen zu kalt (mind. 65°C)	<i>z. B. Suppe kalt</i>					
kalte Speisen zu warm (max. 7°C)	<i>z. B. Joghurt in Zimmertemperatur</i>					
Warmhaltezeiten (max. 3h) überschritten	<i>z. B. Zeit zw. Anlieferung und Ausgabe</i>					
...						
Würzung der Speisen						
zu fade	<i>z. B. Kräuterquark ohne Kräuter, Gewürze</i>					
zu salzig	<i>z. B. Reissalat versalzen</i>					
zu scharf	<i>z. B. Kartoffelsuppe überwürzt</i>					
zu bitter						
zu sauer	<i>z. B. eingelegte Salatkomponenten</i>					
zu süß	<i>z. B. Griessbrei</i>					
...						
Portionsgröße						
zu klein	<i>z. B. für ältere Kinder</i>					
zu groß	<i>z. B. gesamtes Gericht oder eine Menükomponente</i>					
...						
Dessert/Salat						
Obst/Gemüse ist nicht frisch	<i>z. B. eingetrocknete Gemüsesticks</i>					
keine saisonale Auswahl	<i>z. B. Orangen, Kiwis im Sommer</i>					
...						
2. Zwischenverpflegung/Getränke						
Trinkwasser/Tee wurde nicht angeboten	<i>z. B. keine Becher/Karaffen/Getränke verfügbar</i>					
bestellte Trinkmilch nicht vorhanden	<i>z. B. in Klasse 1d fehlte Schokomilch</i>					
keine Vollkornprodukte im Angebot	<i>z. B. nur Weismehlbrötchen im Angebot</i>					
...						
3. Diverses						
Personal unfreundlich, nicht auskunftsbereit						
kein vegetarisches Menü im Angebot						
keine eindeutige Bezeichnung im Speiseplan	<i>z. B. Sommergemüse</i>					
bestelltes Essen nicht (mehr) verfügbar	<i>z. B. Ab 12.20 Uhr kein Essen A mehr</i>					
lange Anstellzeit						
zu wenig Sitzplätze						
Pausenzeiten zu kurz						
hoher Lärmpegel im Essensraum						
Hygiene im Speiseraum mangelhaft	<i>z. B. Tischen waren nicht vom Vortag gereinigt</i>					
Aufsichtsperson fehlte						
...						
Weitere Anmerkungen/Hinweise:						

Abbildung 2: Beispiel für eine schulinterne Qualitätsbefragung der Schulverpflegung

Notizen

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Ernährung
und Landwirtschaft

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

sowie durch die 16 Bundesländer

Über IN FORM: IN FORM ist Deutschlands Initiative für gesunde Ernährung und mehr Bewegung. Sie wurde 2008 vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL) und vom Bundesministerium für Gesundheit (BMG) initiiert und ist seitdem bundesweit mit Projektpartnern in allen Lebensbereichen aktiv. Ziel ist, das Ernährungs- und Bewegungsverhalten der Menschen dauerhaft zu verbessern. Weitere Informationen unter: www.in-form.de