



LUDWIGSBURG



HANDBUCH

QUALITÄTSMANAGEMENT

**Verpflegung in städtischen Kinder-
tageseinrichtungen und Schulen**

Ludwigsburg inspiriert!

VORWORT

Liebe Eltern, liebe Mitarbeitende, liebe Interessierte,

unser Handbuch zum Qualitätsmanagement für die Verpflegung in städtischen Kindertageseinrichtungen und Schulen ist weit mehr als eine gewissenhafte und umfassende Zusammenstellung von Standards. Das sorgfältig erarbeitete Handbuch ist unsere Antwort auf die heutige Lebenswirklichkeit von Familien, auf die gewandelten Aufgaben in Kindertageseinrichtungen und Schulen sowie die gestiegenen Anforderungen an die Hygiene.

Wo früher das Mittagessen „daheim bei Müttern“ eine Selbstverständlichkeit war, stehen Eltern heute oft beide voll im Berufsleben. Deswegen sind Kinder wie Eltern auf hochwertige Ganztagesbetreuung außer Haus angewiesen – die Küche zuhause bleibt mittags oft kalt. Die Bedeutung eines frisch gekochten, warmen Essens für Gesundheit, Wohlbefinden und Genuss ist dagegen bis heute dieselbe geblieben. Deshalb achten wir auf verbindliche Qualitätssicherung bei der Verpflegung, denn: Gesundes, schmackhaftes Essen für alle ist ein Kulturgut, dem wir uns als nachhaltige und gesundheitsorientierte Kommune sehr verpflichtet fühlen – und selbstverständlich auch Ernährungsgewohnheiten und Essensregeln anderer Kulturen mit berücksichtigen.

Dabei verwalten wir keinen veränderten Bedarf in unseren Einrichtungen. Vielmehr gestalten wir die Lebensräume Kita und Schule aktiv für Kinder, pädagogische Fachkräfte und Lehrkräfte auch durch die Sicherstellung guter Verpflegung. Wertschätzung, die durch den Magen geht!

Allzeit guten Appetit und viel Nutzen beim Gebrauch des Handbuchs

wünscht Ihnen

Renate Schmetz

Erste Bürgermeisterin

INHALTSVERZEICHNIS

1. ANWENDUNGSBEREICH UND ZIEL	S.04
2. LEITGEDANKEN	
2.1. Leitbild	S.06
2.2. Umgang mit dem Ernährungsauftrag	S.08
2.3. Ausrichtung an die Bedürfnisse der Kinder und Jugendlichen	S.09
3. QUALITÄTSSTANDARDS VERPFLEGUNG	
3.1. Anforderungen an Lieferanten von Produkten und Dienstleistungen	S.10
3.1.1 Beschaffung	S.10
3.1.2 Überprüfung	S.11
3.2. Verpflegung	S.12
3.2.1. Trinken	S.12
3.2.2. Speisenzubereitung	S.12
3.2.3. Menüangebot	S.13
3.2.4. Lebensmittelauswahl	S.15
3.2.5. Portionsgrößen	S.16
3.2.6. Speisenplangestaltung	S.17
3.2.7. Nährwerte	S.18
3.2.8. Frühstück und Zwischenverpflegung	S.19
Anlage zu 3.2	S.20
3.2.9. Nährstoffzufuhr	S.22
3.3. Ausgabe des Essens	S.23
3.3.2. Speisen anrichten	S.23
3.4. Ermittlung und Bewertung von Kundenanforderungen	S.24
3.5. Beschwerdemanagement	S.25
Anlage zu 3.5	S.26
4. INFRASTRUKTUR	
4.1. Verpflegungssystem	S.30
4.2. Ausgabesystem	S.30
4.3. Bestell- und Abrechnungssystem	S.31
4.4. Anforderungen an Räume	S.32
4.4.1. Anforderungen an Speiseräume	S.32
4.4.2. Anforderungen an Küchen	S.33

1. ANWENDUNGSBEREICH UND ZIEL

Das Handbuch Qualitätsmanagement (QM-Handbuch) beschreibt das Leistungsangebot zur Verpflegung der Kinder und Jugendlichen in den städtischen Kindertageseinrichtungen und allgemeinbildenden Schulen in kommunaler Trägerschaft in Ludwigsburg.

Es informiert Kinder, Jugendliche, Angehörige, Mitarbeitende und Interessierte zu den Standards, Prozessen und Abläufen rund um die Verpflegung. In dem vorliegenden Handbuch wird nur tangierend auf den Bildungsauftrag der Kindertageseinrichtungen zum Thema Ernährung eingegangen.

Detailliertere Ausführungen und Arbeitsanweisungen für Mitarbeitende in den Einrichtungen finden sich im digitalen Praxishandbuch (z.B. Reinigung) sowie im QM-Handbuch „Städtische Kindertageseinrichtungen“ (Pädagogik). Grundlage für das Handbuch sind Empfehlungen der Deutschen Gesellschaft für Ernährung (DGE) sowie geltende Gesetze und Verordnungen.

Zum Tragen kommen insbesondere:

- » Europa Verordnung (VO (EG) 852/2004)
- » Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuch (LMFGB)
- » Infektionsschutzgesetz (IfSG)
- » Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG)
- » Lebensmittelhygieneverordnung (LMHV)
- » Lebensmittel-Informationsverordnung (LMIV)

Die wichtigsten Qualitätsziele sind:

- » hohe Qualität der Verpflegung bei ausgewogener Ernährung
- » hohe Kundenzufriedenheit
- » hohe Akzeptanz des Mittagstisches
- » gute Kommunikation bei allen Beteiligten
- » Nachhaltigkeit

1. ANWENDUNGSBEREICH UND ZIEL

Das Handbuch Qualitätsmanagement beinhaltet Qualitätsstandards und Qualitätsprozesse, insbesondere:

- » Hygienestandards
- » Verpflegungsstandards
- » Qualitäten der Mahlzeiten
- » Schnittstellen
- » systematisches Beschwerdemanagement
- » Infrastruktur

Die getroffenen Standards und Ziele zur Infrastruktur sollen bei Neubaumaßnahmen sowie Sanierungen sofort berücksichtigt werden. Bei Bestandsgebäuden erfolgt die Umsetzung im Rahmen der gegebenen Möglichkeiten.

2. LEITGEDANKEN

2.1 LEITBILD

Gemeinsames Essen fördert den Zusammenhalt und die Kommunikation. Unsere Kinder sind unsere Gäste und sollen die Mahlzeit in einem angenehmen Umfeld in freundlicher Atmosphäre genießen. Erwachsene sind Vorbilder beim Essen und Probieren von Speisen.

Speisen und Getränke werden in den Kindertageseinrichtungen (in Folge Kita) und Schulen so ausgewählt, dass möglichst alle Kinder und Jugendliche, egal welcher kulturellen oder religiösen Herkunft, am Essen teilnehmen können. Die Wünsche der Kinder und Jugendlichen werden bei der Auswahl mit einbezogen. Kinder und Jugendliche dürfen selbst entscheiden, wieviel sie essen.

WIR FÖRDERN VITALITÄT UND BIETEN GENUSS

Kita- und Schulverpflegung soll auch Bildung sein und die Kinder und Jugendlichen an eine bewusste und gesunde Ernährung heranführen. Kindern und Jugendlichen wird die Möglichkeit gegeben, Geschmacksvielfalt und eine möglichst breite Palette verschiedener Lebensmittel zu erleben.

Wir zeigen durch die Verpflegungsangebote auf, dass Gesundheitsorientierung und Freude an gutem Essen Hand in Hand gehen können. Durch Informationen und Leitsysteme geben wir den Kindern, Jugendlichen und ihren Eltern Orientierung, damit sie eine gute Wahl treffen können.

Saisonale Produkte von hochwertiger Qualität kennzeichnen unser Essen. Zudem setzen wir nach Möglichkeit Fair-Trade-Produkte sowie Erzeugnisse aus biologischem und regionalem Anbau ein.

Das Angebot unserer Speisen basiert auf den Empfehlungen der DGE, damit gewährleisten wir eine Versorgung mit allen Nähr- und Vitalstoffen und stellen die ernährungsphysiologische Ausgewogenheit sicher.

2. LEITGEDANKEN

WIR LEBEN QUALITÄT UND ÜBERNEHMEN VERANTWORTUNG

Wir achten auf ein ausgewogenes Ernährungsangebot, eine Prozess- und Produkthygiene und die Schonung und Bewahrung der Ressourcen. Zur Gewährleistung eines gleichbleibenden Qualitätsstandards existiert ein Qualitätssicherungssystem, das stetig weiterentwickelt wird. Durch Prozessbeschreibungen sichern wir eine hohe Qualität von der Beschaffung bis zum Endprodukt.

Zur Sicherstellung unseres hohen Hygienestandards verfügt jede Einrichtung über ein durchgängiges Hygienekonzept. Dieses wird laufend überprüft.

Wir gehen mit Lebensmitteln respektvoll um, vom Einkauf bis zur Ausgabe. Durch eine bewusste Produkt- und Lieferantenauswahl leisten wir einen Beitrag zur Nachhaltigkeit.

WIR SCHÄTZEN UNSERE GÄSTE UND UNSERE MITARBEITENDEN

Die Meinung und Beteiligung der Kinder, Jugendlichen und Erwachsenen ist uns wichtig. Deshalb führen wir regelmäßig Umfragen durch und geben ein Feedback. Beschwerden nehmen wir ernst und lassen diese in Verbesserungen münden.

Unsere Mitarbeitenden tragen zur hohen Qualität unserer Angebote bei. Wir fördern sie und schaffen damit die Basis für eine kontinuierliche Weiterentwicklung. Wir achten auf ein kollegiales Miteinander, offene Kommunikation und transparente Führungsinstrumente.

2. LEITGEDANKEN

2.2. UMGANG MIT DEM ERNÄHRUNGSaufTRAG

Bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wird vorausgesetzt, dass sie eine entsprechende positive Haltung zum Essen, zur Tischkultur und zu Lebensmitteln mitbringen. Die notwendigen fachlichen Kenntnisse sind bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vorhanden.

Praktische und theoretische Wissensvermittlung im Umgang mit Lebensmitteln sind Bestandteil der pädagogischen Arbeit in den städtischen Kitas. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den städtischen Kitas sind auch beim Essen Vorbild und erhalten daher den sogenannten „pädagogischen Happen“. Als Grundlage gilt der gültige Orientierungsplan für Bildung und Erziehung in baden-württembergischen Kindergärten.

In Grund- und weiterführenden Schulen ist das Thema Ernährung im Bildungsplan verankert. In der Schulkindbetreuung werden die Aspekte aus dem Bildungsplan aufgegriffen.

Pädagogische Kochangebote sind erwünscht. Konkrete Rahmenbedingungen für die Umsetzung entsprechender Angebote werden in den Praxishandbüchern zur Verfügung gestellt.

2. LEITGEDANKEN

2.3. AUSRICHTUNG AN DEN BEDÜRFNISSEN DER KINDER UND JUGENDLICHEN

In den Einrichtungen werden hauptsächlich Kleinkinder, Kinder und Jugendliche versorgt. Daher sollte sich das Speisenangebot an deren Ansprüchen und Wünschen orientieren. Erfahrungen zeigen, dass es hier deutliche Unterschiede zu den Erwachsenen gibt.

KINDGERECHTE ERNÄHRUNG BEDEUTET:

Was Kinder brauchen

- » altersgerecht hinsichtlich ernährungsphysiologischer Erkenntnisse und der Lebensmittelauswahl

Was Kinder möchten

- » hinsichtlich Optik, Sensorik, altersgerechter Qualität

Was Kinder mögen

- » Favoriten der Kinder vielseitig einsetzen und abwandeln

3. QUALITÄTSSTANDARDS VERPFLEGUNG

3.1. ANFORDERUNGEN AN LIEFERANTEN VON PRODUKTEN UND DIENSTLEISTUNGEN

3.1.1 BESCHAFFUNG

Grundsätzlich erfolgt die Organisation der Mittagsverpflegung durch die Stadt Ludwigsburg.

Die Anforderungen an Lieferanten von Produkten bzw. Dienstleistungen und deren Überwachung werden in den Qualitätsstandards festgelegt, als Teil des Leistungsverzeichnisses bei einer Ausschreibung oder einem Vertrag. Die Ausschreibungen erfolgen entsprechend des aktuellen Vergaberechts.

Die Rahmenbedingungen eines Leistungsverzeichnisses sind den aktuellen Anforderungen anzupassen. Sie können nicht pauschal für alle Einrichtungen festgelegt werden.

Bei jeder Ausschreibung werden neben den zuständigen Personen der Kernverwaltung auch Mitarbeitende der jeweiligen Einrichtung sowie Eltern beteiligt.

Bei einer Cateringausschreibung müssen mindestens die folgenden Punkte vorgegeben werden:

- » Bewirtschaftungssystem
- » Qualitätsstandards der Mittagsverpflegung
- » Qualitätsstandards einer eventuellen Pausenverpflegung
- » notwendige Kennzeichnungen
- » Lebensmittelhygiene
- » ökologische Aspekte

3. QUALITÄTSSTANDARDS VERPFLEGUNG

3.1.2 ÜBERPRÜFUNG

Mängel am Essen werden durch die Einrichtungsleitung sofort an den Caterer gemeldet und ggfls. ein Ersatz angefordert. Schwere Mängel und häufig auftretende Mängel werden parallel an die Hauswirtschaftliche Betriebsleitung weitergeleitet. Die Einhaltung der vereinbarten Standards wird in den Einrichtungen täglich dokumentiert.

Durch die Hauswirtschaftliche Betriebsleitung werden mind. 1 x pro Jahr die Leistungen sowie die Speisepläne mit den internen Qualitätsstandards verglichen. Entsprechende Qualitätsnachweise können beim Caterer angefordert werden.

Verbesserungsvorschläge zur Steigerung der Akzeptanz des Mittagessens sowie Beschwerden werden abgefragt, ausgewertet und zusammen mit dem Caterer die Möglichkeiten der Umsetzung geprüft.

Mindestens 1 x jährlich erhält jeder Caterer eine Rückmeldung.

3. QUALITÄTSSTANDARDS VERPFLEGUNG

3.2 VERPFLEGUNG

3.2.1 TRINKEN

Wasser ist der wichtigste Nährstoff für den menschlichen Organismus. Besonders Kinder benötigen im Vergleich zum Erwachsenen prozentual zu ihrem Körpergewicht mehr Flüssigkeit durch Getränke.

In den Kindertageseinrichtungen werden den Kindern Getränke zur Verfügung gestellt. Es werden Wasser und ungesüßter Tee angeboten.

In den Schulen wird bei der Mittagsverpflegung kostenlos Wasser angeboten.

3.2.2. SPEISENZUBEREITUNG

Die Zubereitung von Lebensmitteln hat einen wesentlichen Einfluss auf die ernährungsphysiologische und sensorische Qualität der Speisen. In der nachfolgenden Aufzählung sind wichtige Kriterien genannt, diese sind aber nicht abschließend aufgeführt.

- » Der Anbieter verwendet Jodsalz sparsam.
- » Es wird auf eine fettarme Zubereitung geachtet.
- » Bei der Zubereitung von Gemüse und Kartoffeln werden nährstoffschonende Garmethoden angewendet.
- » Die Speisen sind abwechslungsreich mit Kräutern und Gewürzen abgeschmeckt.
- » Die Konsistenz von Gemüse, Teigwaren und Reis ist beim Verzehr möglichst bissfest.
- » Kurzgebratenes ist knusprig bzw. kross. Fleisch hat eine zarte Textur.
- » Die Größe der Speiseteile ist altersgerecht (z.B. Blattsalat klein geschnitten).
- » Die typischen Farben der Lebensmittel bleiben erhalten.
- » Die Farbzusammenstellung der Speisen auf dem Teller ist ansprechend.
- » Der Geruch und Geschmack der Lebensmittel bleiben erhalten.
- » Sparsamer Zuckereinsatz, bzw Produkte die einen geringeren Anteil an Zucker aufweisen, verwenden.

3. QUALITÄTSSTANDARDS VERPFLEGUNG

3.2.3. MENÜANGEBOT

Ein Menü besteht aus einer Hauptspeise und einer Nachspeise. Für die Kinder und Jugendlichen werden mindestens zwei Menüs angeboten, davon ist eines vegetarisch.

Individuelle Ausnahmen beim Verpflegungsangebot sind in Einzelfällen möglich, z.B. bei Lebensmittelunverträglichkeiten und bei Krippenkindern.

Wird in einem Menü eine süße Hauptspeise angeboten, ist das zweite Menü keine Süßspeise. Bei süßen Hauptspeisen ist eine Suppe/ein Eintopf Bestandteil des Menüs.

Die Zusammensetzung der Menüs muss ernährungsphysiologisch ausgewogen sein. Die Speisen müssen optisch ansprechend und sensorisch abwechslungsreich sein.

Die Stärkebeilagen müssen abwechslungsreich sein. Neben Reis, Teigwaren, Kartoffeln sollen auch weitere, wie Grünkern, Couscous, Hirse, angeboten werden.

Die Zubereitungsarten müssen vielfältig sein (z.B. Kartoffeln als Salzkartoffel, Brühkartoffel, Kartoffelgratin, Knödel, Brei, Salat, Puffer...).

Allgemein sind Produkte bevorzugt, ohne Geschmacksverstärker, künstliche Aromen und Süßstoffe.

3. QUALITÄTSSTANDARDS VERPFLEGUNG

Bei den Menülinien sind folgende Einschränkungen zu beachten:

Für Kinder von 1-3 Jahren dürfen folgende Lebensmittel nicht verwendet werden:

- » Rohmilch und Rohmilchkäse
- » blähende oder schwer verdauliche Lebensmittel, z.B. Hülsenfrüchte wie Bohnen oder Gemüse wie Zwiebeln
- » Scharfkantige oder harte Lebensmittel, z.B. ganze Nüsse oder scharf angebratenes Fleisch
- » stark gewürzte Speisen
- » geschwefeltes Trockenobst
- » Quinoa und Amaranth sowie ungeschälter Buchweizen nicht für Kinder unter zwei Jahren
- » Erst wenn Backenzähne vorhanden sind können Karotten, Kohlrabi und der Gleichen problemlos gekaut werden. Vorab auf weiches, bzw. gekochtes Gemüse ausweichen.

Weitere Hinweise zu ungeeigneten Lebensmitteln und Speisen sind in den DGE-Qualitätsstandards für Tageseinrichtungen für Kinder nachzulesen.

Für Kinder von 3-6 Jahren bestehen folgende Einschränkungen:

- » Fleisch ohne Knochen bzw. Fisch ohne Gräten
- » keine scharf gewürzten Speisen
- » keine zuckerreichen Speisen
- » keine/wenig durchmischte Speisen (z.B. Aufläufe, Mischgemüse, Gemüsereis) und Kombinationen aus Fleisch und Gemüse/Obst (z.B. asiatische Gerichte, Hähnchenpfanne)
- » keine trockenen Speisen (wenn Flüssigkeiten oder Soßen fehlen)

3. QUALITÄTSSTANDARDS VERPFLEGUNG

3.2.4. LEBENSMITTELAUSWAHL

Der Einsatz von Convenience Produkten ist auf das notwendige Maß begrenzt. Beispielsweise werden Brot und Brötchen immer verzehrfertig geliefert.

Wir legen Wert auf den Einsatz von Bio-Produkten. Der Nachweis kann mit einem Siegel geführt werden, vergleichbar mit dem EU-Bio-Siegel. Die wichtigsten Regeln: vorbeugender Pflanzenschutz, bedarfsgerechte Düngung, tiergerechte Haltung, tiergerechte Transporte, betriebseigenes Futter und werterhaltende Verarbeitung. Der Anteil der Bio-Produkte muss mindestens 20% des Wareneinsatzes betragen.

Die Stadt Ludwigsburg bevorzugt den Einsatz von fair gehandelten Produkten.

Der Bezug von tierischen Produkten (unter anderem Geflügel, Rind und Schweinefleisch) muss aus artgerechter Tierhaltung mit Herkunftsnachweis in einer Höhe von 100 % des Wareneinsatzes erfolgen.

Fisch muss mit einem Wareneinsatz von 100 % aus bestandserhaltender Fischerei bezogen werden. Der entsprechende Nachweis kann mit einem Siegel geführt werden. Die wichtigsten Punkte sind Schutz der Fischbestände, minimale Auswirkungen auf das Ökosystem (wie Vögel und andere Meerestiere) und verantwortliches Management (Einhaltung von Gesetzen, Reaktion auf veränderte Rahmenbedingungen).

Täglich müssen frisches und saisonales Gemüse bzw. Salat oder frisches Obst eingesetzt werden.

Produkte ohne Palmkernöl und Palmkernfett sind zu bevorzugen. Werden Produkte mit Palmöl eingesetzt ist darauf zu achten, nur solche aus nachhaltig zertifiziertem Palmöl zu verwenden.

Ein abwechslungsreiches Angebot an Gemüse, Salaten und Rohkost wird unter Berücksichtigung der Jahreszeiten gewählt. Das Gemüse wird bevorzugt sortenrein angeboten, weniger als Mischgemüse. Obst soll saisonal und bevorzugt frisch eingesetzt werden.

3. QUALITÄTSSTANDARDS VERPFLEGUNG

3.2.5. PORTIONSGRÖSSEN

Beispiele für altersgemäße Lebensmittelmengen in der **Mittagsverpflegung** bezogen auf eine Fünf-Tage-Woche:

Lebensmittelgruppe	1 bis unter 4 Jahre	4 bis unter 4 Jahre	Primarstufe 4 bis unter 10 Jahre	Sekundarstufe10 bis unter 19 Jahre
Kartoffeln, Reis und Teigwaren (gegart)	Ca. 400 g/Woche	Ca. 450 g/Woche	Ca. 600 g/Woche	Ca. 650 - 800g/Woche
Gemüse, roh oder gegart	Ca. 500 g/Woche	Ca. 450 g/Woche	Ca. 800 g/Woche	Ca. 900 - 1200 g/Woche
Obst	Ca. 150 g/Woche	Ca. 140 g/Woche	Ca. 150 g/Woche	Ca. 150 - 200 g/Woche
Milch und Milchprodukte	Ca. 120 g/Woche	Ca. 140 g/Woche	Ca. 200 g/Woche	Ca. 200 g/Woche
Fleisch/Wurstwaren	Ca. 30 g/Woche	Ca. 35 g/Woche	Ca. 60 g/Woche	Ca. 40 - 90 g/Woche
Fisch	35 g/Woche	45 g/Woche	Ca. 45 g/Woche	Ca. 50 - 40 g/Woche
Öle	20 g/Woche	25 g/Woche	Ca. 30 g/Woche	Ca. 30 - 40 g/Woche

Beispiele für altersgemäße Lebensmittelmengen in einer Ovo-lacto-vegetarische Kost **Mittagsverpflegung** bezogen auf eine Fünf-Tage-Woche:

Lebensmittelgruppe	1 bis unter 4 Jahre	4 bis unter 4 Jahre	Primarstufe 4 bis unter 10 Jahre	Sekundarstufe10 bis unter 19 Jahre
Kartoffeln, Reis und Teigwaren (gegart)	Ca. 400 g/Woche	Ca. 450 g/Woche	Ca. 600 g/Woche	Ca. 650 - 800g/Woche
Gemüse, roh oder gegart	Ca. 550 g/Woche	Ca. 650 g/Woche	Ca. 900 g/Woche	Ca. 1000-1400 g/Woche
Obst	Ca. 150 g/Woche	Ca. 140 g/Woche	Ca. 150 g/Woche	Ca. 150 - 200 g/Woche
Milch und Milchprodukte	Ca. 120 g/Woche	Ca. 140 g/Woche	Ca. 200 g/Woche	Ca. 200-300 g/Woche
Öle	20 g/Woche	25 g/Woche	Ca. 30 g/Woche	Ca. 30 - 40 g/Woche

3. QUALITÄTSSTANDARDS VERPFLEGUNG

Die Portionsgröße der pro Mahlzeit angegebenen Lebensmittelmenge berechnet sich auf der Grundlage der jeweils aktuellen DGE-Qualitätsstandards für die Verpflegung in Tageseinrichtungen für Kinder bzw. für die Schulverpflegung. Die Stadt orientiert sich an den dargestellten Portionsgrößen der DGE, unter Berücksichtigung der Essgewohnheiten der Kinder.

Um eine korrekte Portionierung vor Ort sicherzustellen, wird vom Speisenhersteller eine entsprechende Schöpfliste erstellt und den Essensausgabekräften zur Verfügung gestellt.

Die Kinder und Jugendlichen erhalten wenn möglich Nachschlag von Beilagen.

3.2.6. SPEISEPLANGESTALTUNG

Die Menüs sind abwechslungsreich und nicht gekoppelt an einen Wochentag (z.B. immer freitags Fisch oder donnerstags Schnitzel).

Neben regionaltypischen Speisen sollen auch internationale Gerichte angeboten werden. Die angebotenen Speisen müssen jahreszeitlich angepasst sein, z.B. Linseneintopf in der Winterzeit.

Der Menüzyklus darf sich maximal alle sechs Wochen wiederholen. Die Speisepläne sind den Kitas und Schulen mindestens 14 Tage vor Bestelltermin zu übermitteln bzw. zugänglich zu machen.

Die Speisen sind eindeutig bezeichnet oder erklärt.

3. QUALITÄTSSTANDARDS VERPFLEGUNG

3.2.7. NÄHRWERTE

Die Energie- und Nährstoffzufuhr durch die Mittagsmahlzeit der Kinder und Jugendlichen sind laut den D-A-CH-Referenzwerten umzusetzen, z.B. nach den aktuellen DGE-Qualitätsstandards für Tageseinrichtungen für Kinder und DGE-Qualitätsstandards für Schulverpflegung

	1 bis unter 4 Jahre	4 bis unter 4 Jahre	Primarstufe 4 bis unter 10 Jahre	Sekundarstufe 10 bis unter 19 Jahre
Energie (kJ)	1300	1600	1660	2200
Energie (kcal)	320	380	400	520
Protein (g)	16	19	20	26
Fett (g)	11	13	14	18
Kohlenhydrate (g)	39	44	49	64
Ballaststoffe (g)	3	4	4	8
Vitamin E (mg)	2	2	3	4
Vitamin B1 (mg)	0,2	0,2	0,2	0,4
Folat (µg)	30	35	45	45
Vitamin C (mg)	5	8	11	26
Calcium (mg)	150	188	225	300
Magnesium (mg)	20	30	43	100
Eisen (mg)	2	2	3	4

Die Gesamtenergiezufuhr (100 %) ergibt sich aus folgenden energieliefernden Nährstoffen:

- » 20 % Protein
- » 30 % Fett
- » 50 % Kohlenhydrate

Die Mittagsmahlzeit deckt 25 % der täglich empfohlenen Nährstoffmenge und Energiezufuhr ab.

3. QUALITÄTSSTANDARDS VERPFLEGUNG

3.2.8. FRÜHSTÜCK UND ZWISCHENVERPFLEGUNG

Frühstück und Zwischenverpflegung leisten bei optimaler Lebensmittelauswahl einen wichtigen Beitrag zur täglich notwendigen Nährstoffzufuhr. Kinder, die zu Hause wenig oder gar nicht gefrühstückt haben, brauchen eine energiereichere Pausenverpflegung. Das Vesper sollte individuell sein und die Wünsche des Kindes nach Art und Menge berücksichtigt werden.

Die Angebote sollen sich nach den DGE-Qualitätsstandards hinsichtlich der optimalen Lebensmittelauswahl für Frühstück und Zwischenverpflegung richten. Für die Zubereitung der Zwischenverpflegung und als Information für mitgebrachte Vesper dient die Anlage Frühstück und Zwischenverpflegung.

3. QUALITÄTSSTANDARDS VERPFLEGUNG

ANLAGE ZU PUNKT 3.2.8

FRÜHSTÜCK UND ZWISCHENVERPFLEGUNG

Tipps für leckere und ausgewogene Pausenvesper mit wenig Aufwand

Pausenbrote/-brötchen:

- » Vollkornbrot oder -brötchen, evtl. dünn bestrichen mit Butter, Margarine oder Frischkäse

Belegen/bestreichen mit:

- » fettarme Wurst, z.B. Bierschinken, Kochschinken, Putenbrustaufschnitt
- » fettarmer Hart- oder Schnittkäse, z.B. Edamer, Tilsiter, Gouda
- » vegtarische Brotaufstriche: z.B. Kräuter, Tomate, Aubergine

Dazu möglichst immer frisches, saisonales Gemüse und Obst:

- » Paprika, Cocktailtomaten, Möhren, Radieschen, Kohlrabi, Gurke und Ähnliches mundgerecht geschnitten als beliebtes Fingerfood
- » Äpfel, Birnen, Aprikosen, Weintrauben, Beeren, Kirschen, Kiwi, Clementinen und Ähnliches ergänzen das Vesper. Abwechslung bringen auch ab und zu Nüsse und Trockenobst in der Box zum Knabbern.

Milchprodukte bringen Vielfalt:

- » Ein ungesüßtes Müsli bringt Power. Joghurt, Quark und Trinkmilch eignen sich gut als Zwischenmahlzeiten.

Durstlöscher:

- » Nur energiefreie oder -arme Getränke wie Wasser, ungesüßte Kräuter- oder Früchtetees eignen sich wirklich als Durstlöscher.
- » Zuckerhaltige Getränke wie Limonaden oder Nektare stillen den Durst nicht wirklich. Sie liefern viel Energie, sättigen aber nicht!
- » Milch und Milchgetränke eignen sich ebenfalls nicht als Durstlöscher.

3. QUALITÄTSSTANDARDS VERPFLEGUNG

Manche Kinder mögen die Abwechslung, andere nicht:

- » Vielfalt wird durch Auswahl verschiedener Brotsorten, verschiedener Beläge und Beilagen erreicht. Der Einsatz von z.B. Schnittlauch oder Kresse als Brotbelag bringt zusätzliche Würze und weitere Geschmacksvariationen.

Süßigkeiten:

- » Süße Aufstriche, Schokoriegel, Gebäck oder Fruchtgummis sind keine empfehlenswerten Zwischenmahlzeiten. Sie enthalten viel Energie in Form von Fett und/oder Zucker und wenig Vitamine, Mineral- und Ballaststoffe sowie sekundäre Pflanzenstoffe.
- » Süßes lässt den Blutzuckerspiegel schnell ansteigen, er fällt rasch wieder ab und sinkt sogar unter den Normalwert. Es kommt zu einem Leistungstief, die Kinder fühlen sich müde und schlapp.
- » Mit Vollkornprodukten werden konstante Blutzuckerwerte erreicht. Das Gehirn bleibt kontinuierlich und länger mit Nährstoffen versorgt.

3. QUALITÄTSSTANDARDS VERPFLEGUNG

3.2.9. NÄHRSTOFFZUFUHR

Durch das Angebot bestimmter Lebensmittelgruppen in der entsprechenden Häufigkeit ist eine optimale Nährstoffzufuhr gegeben.

Lebensmittelgruppe	Optimale Auswahl	Häufigkeit	Bsp. zur praktischen Umsetzung
Getreide, Getreideprodukte	Vollkornprodukte, Müsli ohne Zuckerzusatz	täglich Vollkornprodukte	Vollkornbrötchen, Brot, Getreideflocken
Gemüse	Gemüse frisch, TK	täglich	Möhre, Paprika, Gurke, Kohlrabi, Tomate, Rübensorten als Rohkost, z.B. in Scheiben oder Stifte als Rohkost
Salat	Blattsalat		Kopf-, Eisberg-, Feld- oder Eichblattsalat, Gurke, Möhre als gemischter Salat oder Brotbelag

Lebensmittelgruppe	Optimale Auswahl	Häufigkeit	Bsp. zur praktischen Umsetzung
Obst	Obst bevorzugt frisch, TK, ohne Zuckerzusatz, Nüsse ungesalzen	täglich	Vollkornbrötchen, Brot, Getreideflocken
Milch- und Milchprodukte	Milch: 3,8 % Fett absolut Naturjoghurt: 3,8 % absolut Käse: max. ≤ 30 % absolut Speisequark: max. 5 % absolut	täglich	als Trinkmilch, selbstgemachte ungesüßte Mixgetränke pur mit frischem Obst, als Dip, Dressing Brotbelag aus Gouda, Feta, Tilsiter, Camembert Kräuterquark, Dip, Brotaufstrich, Obstquark
Fleisch, Wurst, Fisch	Fleischerzeugnisse inkl. Wurstwaren als Belag: max. 20 % Fett Seefisch		Putenbrustaufschnitt, Truthahnmortadella, Bierschinken Thunfisch, Rollmops
Fette und Öle	Rapsöl, Walnuss- oder Weizenkeimöl, Oliven- oder Sojaöl	Rapsöl ist Standardöl	Dressing

3. QUALITÄTSSTANDARDS VERPFLEGUNG

3.3 AUSGABE DES ESSENS

3.3.1. SPEISEN ANRICHTEN

Allgemein gilt:

Die Schöpfliste des Caterers wird beachtet.

Die Essensteilnehmer sollen ein ansprechend angerichtetes Menü erhalten.
Dies soll den Appetit steigern und dadurch die Speisenaufnahme positiv unterstützen.

Beilagensalate können in kleinen Schälchen (z.B. Glas oder Porzellan) serviert werden.
Salatteller können in Suppentellern angerichtet werden.

Hauptgerichte werden auf Teller gegeben. Fleisch sollte neben Stärkebeilage und/oder Gemüsebeilage liegen. Soße zum Fleisch nur über das Fleisch gießen.

Nachtisch in kleine Schälchen (Glas oder Porzellan) füllen.

Ein Beispielteller/Schauteller kann zur Information der Kinder und Jugendlichen vor der Ausgabe bereitgestellt werden.

3. QUALITÄTSSTANDARDS VERPFLEGUNG

3.4. ERMITTLUNG UND BEWERTUNG VON KUNDENANFORDERUNGEN

INFORMATION

Eltern erhalten in Kitas und Schulen Informationen zur Verpflegung, über den Caterer sowie zum Buchungs- und Bezahlssystem.

Laufende Informationen wie Speisepläne und Informationen aus aktuellem Anlass werden in Kindertageseinrichtungen und Schulen/Mensen an einem festen Platz ausgehängt und/oder – falls vorhanden – auf der Internetseite dargestellt.

Kundenzufriedenheit und -befragung

Eltern, Kinder und Jugendliche werden nach Möglichkeit beteiligt.

Regelmäßig werden einrichtungsintern Kinder und Jugendliche zu ihrer Kundenzufriedenheit befragt.

Mögliche Themen sind:

- » allgemeine Abfrage zum Essen (Geschmack, Aussehen, Auswahl)
- » Raumgestaltung
- » Freundlichkeit der Mitarbeitenden

Elternbefragungen können schriftlich oder an Elternabenden erfolgen und sollten einmal im Jahr durchgeführt werden.

Eine weitere Möglichkeit ist das Bereitstellen eines Feedback-Kastens. Anregungen können auf einem bereitgelegten Feedback-Bogen mitgeteilt werden. Die Kommentare können anonym oder persönlich sein. Der Feedbackkasten wird regelmäßig geleert.

Eine Beteiligung von Eltern und Schülern bei der Auswahl des Caterers ist durch die Teilnahme an einem Probeessen möglich.

3. QUALITÄTSSTANDARDS VERPFLEGUNG

3.4. ERMITTLUNG UND BEWERTUNG VON KUNDENANFORDERUNGEN

AUSWERTUNG UND ERGEBNISSE

Die Anregungen aus den Befragungen werden ausgewertet und geprüft. Die Ergebnisse der Kundenbefragung und Informationen zu daraus resultierenden Veränderungen werden den Eltern, Kindern und Jugendlichen zur Verfügung gestellt.

3.5. BESCHWERDEMANAGEMENT

Beschwerden nehmen wir ernst und suchen nach Lösungen. Die Beschwerden werden zeitnah beantwortet. Ein internes Beschwerdemanagement regelt die Kommunikation und Zuständigkeiten bei Annahme, Bearbeitung und Auswertung von Reklamationen.

Alle Beschwerden der Kinder und Jugendlichen werden direkt von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern angenommen und im Anschluss daran an die Einrichtungsleitung weitergegeben. Eltern wenden sich mit ihren Beschwerden direkt an die Einrichtungsleitung. Bei weiterführenden Schulen wenden sich Jugendliche und Eltern an die E-Mailadresse bildung@ludwigsburg.de

Um Verbesserungen zu erreichen, werden auch die Art und Anzahl der Beschwerden ausgewertet.

Als „zentrale Beschwerdestelle“ fungiert in der Verwaltung der Fachbereich Bildung und Familie als Ansprechpartner und Schnittstellenmanager. Alle Beschwerden werden an dieser Stelle gesammelt und bearbeitet.

Die Beschwerdewege für Kitas und Schulen sind im Anhang Beschwerdewege aufgeführt.

3. QUALITÄTSSTANDARDS VERPFLEGUNG

ANLAGE ZU PUNKT 3.5 BESCHWERDEMANAGEMENT

LEITFADEN PERSÖNLICHE BESCHWERDEANNAHME

1. Aktiv zuhören

- » Zeit nehmen (nicht auf die Uhr schauen)
- » ausreden lassen
- » Blickkontakt halten
- » kurze Rückmeldung geben, ggf. Fragen stellen
- » Mit Mimik und Gestik zeigen, dass Sie sich für die Aussagen interessieren.
Dadurch signalisieren Sie dem Gesprächspartner, dass ihm Ihre volle Aufmerksamkeit gehört und sein Anliegen ernst genommen wird.

2. Sich für die Meldung bedanken

- » nur so können Verbesserungen erfolgen

3. Entschuldigungssatz formulieren

z.B. bei individuellen Beschwerden:

- » Es tut mir leid, dass Dir/Ihnen das Essen heute nicht schmeckt, vielleicht gibt es morgen wieder etwas, das Dir/Ihnen lieber ist.

z.B. bei geringen Mängeln:

- » Es tut mir leid, dass die Nudeln heute nicht so sind, wie sie sein sollten, ...

z.B. bei gravierenden Mängeln:

- » Es tut mir leid, das darf nicht natürlich nicht passieren, ...

4. Spontane Lösungen sofort anbieten

5. Rückmelden...

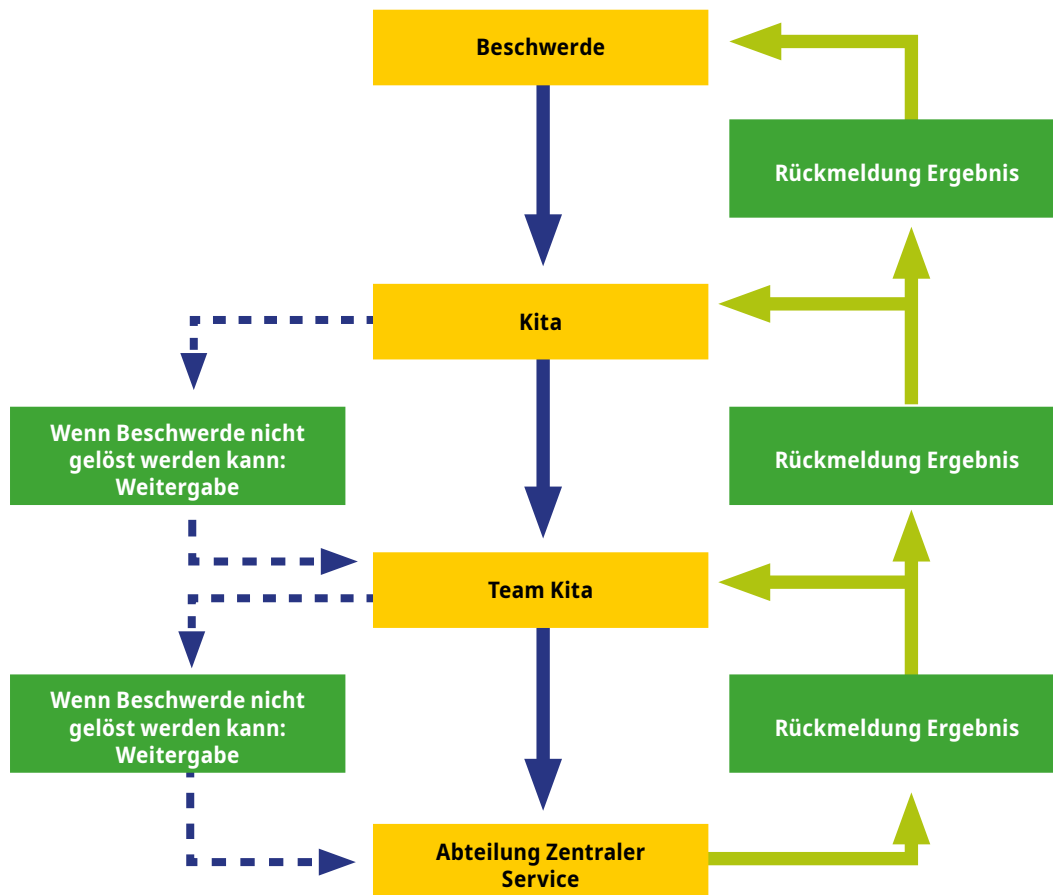
- » ...dass eine Lösung gesucht wird und diese dem Beschwerdeführenden so schnell wie möglich genannt wird.

BITTE NIE:

- » Abwehr zeigen und ausdrücken: „Dafür bin ich nicht zuständig.“
- » Stattdessen Hinweis zur Weiterleitung an die lösungsbeauftragte Stelle geben: „Ich gebe Ihre Beschwerde an die Zuständigen weiter.“
- » Schuldzuweisungen vornehmen
- » Diskutieren, ob die Beschwerde berechtigt ist.
- » Beschwerde abwerten oder ignorieren

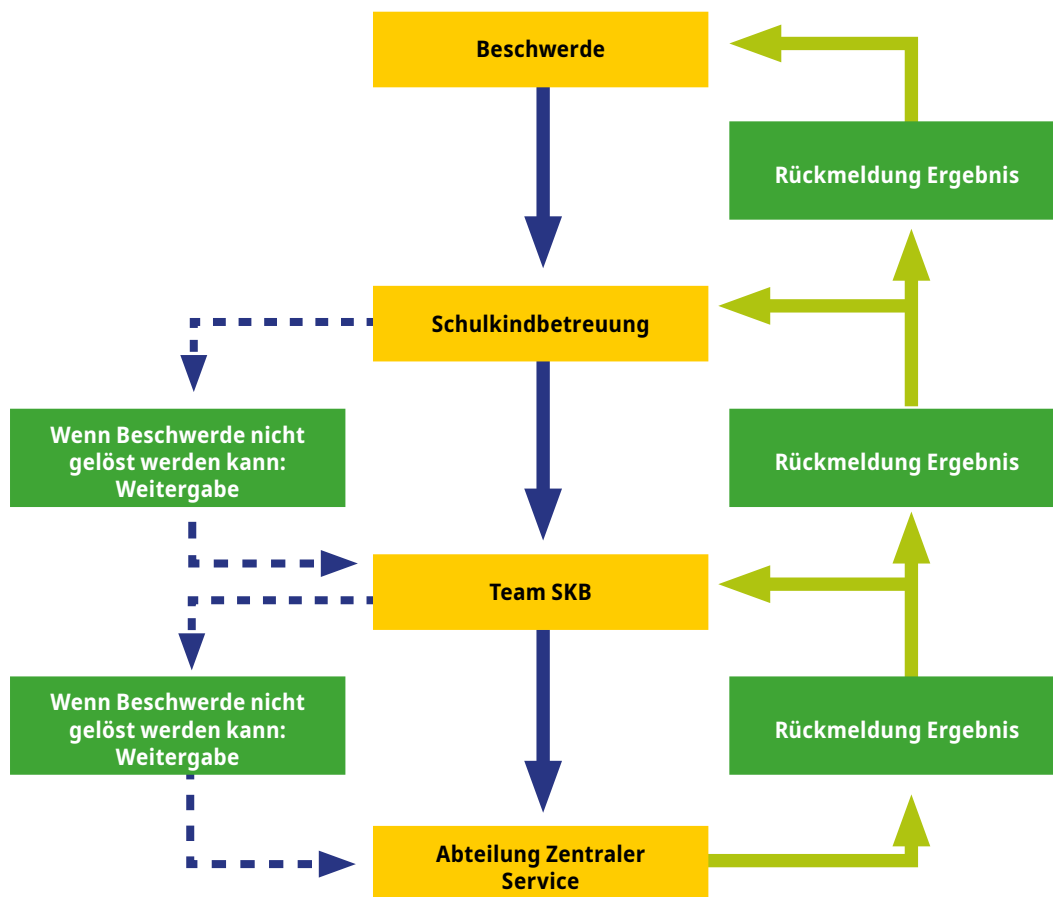
3. QUALITÄTSSTANDARDS VERPFLEGUNG

BESCHWERDEWEGE KITA



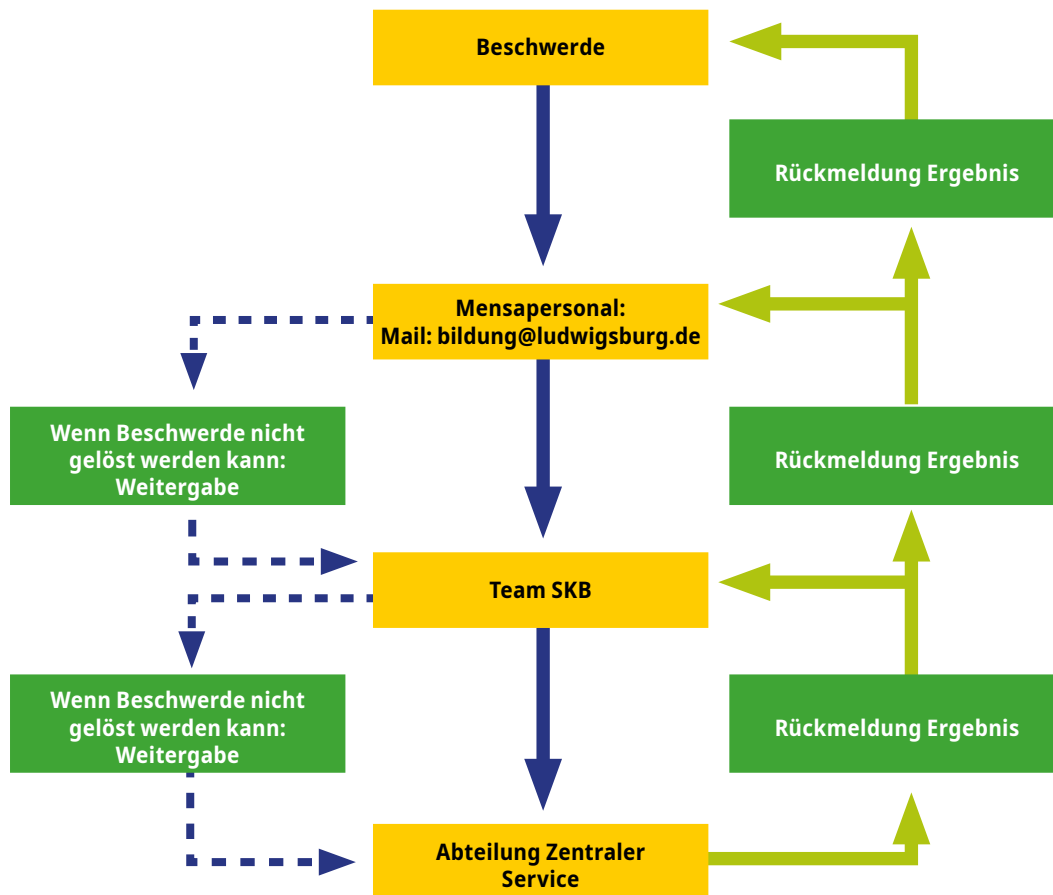
3. QUALITÄTSSTANDARDS VERPFLEGUNG

BESCHWERDEWEGE GRUNDSCHULE



3. QUALITÄTSSTANDARDS VERPFLEGUNG

BESCHWERDEWEGE WEITERFÜHRENDE SCHULEN



4. INFRASTRUKTUR

4.1. VERPFLEGUNGSSYSTEM

Das wichtigste Qualitätsmerkmal ist eine optimale Versorgung der Kinder und Jugendlichen mit Nährstoffen, daher ist eine kurze Warmhaltezeit zwischen dem Ende der Garzeit und der Ausgabe vor Ort ein wesentlicher Punkt.

Kurze Warmhaltezeiten, mit entsprechenden ernährungsphysiologischen Vorteilen in der Vitamin- und Mineralstoffdichte, werden mit den Verpflegungssystemen Cook & Chill und Cook & Freeze erreicht. Deshalb sollen möglichst alle Essensausgabestellen in Ludwigsburg auf diese Verpflegungssysteme umgestellt werden.

4.2. AUSGABESYSTEM

Entsprechend des Alters der Kinder gibt es folgende Ausgabesysteme:

Kindertageseinrichtungen:

- » Füttern im Krippenbereich
- » Tischportionen für Kindergartenkinder („Schüsselessen“)
- » Tellerausgabe

Schulen:

- » Tellerausgabe
- » Tablett-System

4. INFRASTRUKTUR

4.3. BESTELL- UND ABRECHNUNGSSYSTEM

Kindertageseinrichtungen:

Die Eltern legen sich jeweils für ein Kindergartenhalbjahr fest, an welchen Wochentagen ihr Kind am Mittagessen teilnehmen soll. Für Kinder, die länger als sieben Stunden pro Tag betreut werden, ist die Teilnahme am Mittagessen verpflichtend. Die Bezahlung erfolgt über eine monatliche Essensgeldpauschale durch Abbuchung oder Überweisung.

Im ersten Eingewöhnungsmonat wird nur die Hälfte der Verpflegungsgebühren berechnet.

Kinder unter einem Jahr können die städtisch organisierte Mittagsverpflegung oft aufgrund ihrer körperlichen Entwicklung noch nicht essen. In diesen Fällen erfolgt eine individuelle Absprache über die Essensteilnahme und die Bezahlung mit den jeweiligen Eltern.

Grundschulen:

Über die Mittagessensversorgung wird ein Vertrag abgeschlossen. Es können ein bis fünf Tage gebucht werden. Die Festlegung erfolgt auf ein Schulhalbjahr. Für Schulkinder, die in der Nachmittagsbetreuung bis 17 Uhr angemeldet werden, ist die Teilnahme am Mittagessen verpflichtend. Die Bezahlung erfolgt über eine monatliche Essensgeldpauschale durch Abbuchung oder Überweisung.

Weiterführende Schulen:

Schülerinnen und Schüler bestellen internetbasiert ihr Menü und bezahlen über ein Treuhandkonto.

4. INFRASTRUKTUR

4.4. ANFORDERUNGEN AN RÄUME

Grundsätzlich müssen alle Vorschriften zu Hygiene, Arbeitssicherheit etc. eingehalten werden.

Grundlage für die Planungen ist das Verpflegungs- sowie das Ausgabesystem. Zudem müssen die Anforderungen und Bedürfnisse der jeweiligen Altersgruppen berücksichtigt werden.

4.4.1. ANFORDERUNGEN AN SPEISERÄUME

Um Schul-Speiseräume multifunktional nutzen zu können, muss die Küche aus hygienischen Gründen komplett getrennt und abschließbar sein.

4. INFRASTRUKTUR

4.4.2. ANFORDERUNGEN AN KÜCHEN

Die Küchen und der sonstige Raumbedarf müssen zeitgemäß und bedarfsgerecht ausgestattet werden. Konkrete Standards sind vom Fachbereich Bildung und Familie definiert und festgelegt.

Die Mensagröße orientiert sich an der Anzahl der Essensteilnehmer. Es wird in Schichten gegessen. Der individuelle Platzbedarf muss für jeden Essensteilnehmer ausreichend sein. Für die Kinder müssen die Abläufe in der Mensa klar erkennbar sein. Um Wartezeiten zu verkürzen sind eine ausreichende Anzahl von Ausgabestellen anzustreben. Für Kinder und Jugendliche ist ein Blickkontakt mit dem Ausgabepersonal gegeben. Die Tellerübergabe erfolgt auf Höhe der Kinder.

Das Mobiliar in den Räumen muss pflegeleicht und altersgerecht sein. Infotafeln zum Aushang von Speiseplänen und Informationen sind vorhanden. Ein Lüftungssystem und ausreichender Sonnenschutz müssen gewährleistet sein.

Zur Verringerung des Lärmpegels ist der Schallschutz ein wichtiger Punkt. Ziel ist es, eine möglichst ruhige Essatmosphäre zu schaffen. Dazu gehören auch Regeln, die eine ruhige und angenehme Atmosphäre fördern und für ein gutes Miteinander sorgen.

Die Betreuungskräfte unterstützen die Kinder bei der Einhaltung der Regeln und der Lösung von Konflikten. Ebenso sind sie Ansprechpartner für die Anliegen der Kinder wie auch für Beschwerden.

Kontakt:

Stadt Ludwigsburg

Fachbereich Bildung und Familie

Anschrift: Postfach 249, 71602 Ludwigsburg

Gebäude: Mathildenstraße 21/1, 71638 Ludwigsburg

E-Mail: Bildung@ludwigsburg.de