

2021/294

öffentlich
Anfrage in einer Sitzung



Herr Korte

<i>Beratungsfolge</i>	<i>Geplante Sitzungstermine</i>	<i>Ö / N</i>
Sozial- und Kultusausschuss (Beantwortung Anfrage)	22.09.2021	Ö

Verpflegung Grundschule Höfingen und Haldenkindergarten - Qualitätsmanagement

Anfrage aus dem Sozial- und Kultusausschuss vom 21.07.2021

Herr Korte führt aus, der Gemeinderat habe letztes Jahr die Verpflegung für die Grundschule Höfingen und für den Haldenkindergarten neu vergeben. In diesem Rahmen sei vorgesehen gewesen, dass ein Qualitätsmanagement eingeführt werde. Herr Korte fragt an, ob es bereits ein Konzept gebe.

Stellungnahme der Verwaltung

In jedem Vergabeverfahren zum Betrieb einer Schulmensa oder zur Mittagsverpflegung in einer Kindertageseinrichtung wird in der Leistungsbeschreibung unter dem Punkt „Kommunikation und Reklamationskultur/Zusammenarbeit“ festgelegt, wie das Beschwerdemanagement umzusetzen ist.

Sowohl von der Stadt Leonberg als Träger der Einrichtung, als auch von der Schule/Kita sowie vom Auftragnehmer werden Ansprechpartner für das Reklamationsmanagement verpflichtend benannt. Hierbei ist vorgeschrieben, dass der Ansprechpartner des Auftragnehmers ständig erreichbar ist und in Kontakt zum Ansprechpartner der Einrichtung und/oder des Trägers steht.

Es ist vorgesehen, dass der Auftragnehmer nach einem festgeschriebenen Beschwerdemanagement arbeitet, in welchem erläutert wird, wie Beschwerden hinsichtlich der Einhaltung der vertraglichen Pflichten des Auftragnehmers bei diesem eingebracht werden können und wie und in welcher Zeit diese beantwortet werden.

Im Sinne des Qualitätsmanagements verpflichtet sich der Auftragnehmer zu regelmäßigem Austausch (persönlich, schriftlich, telefonisch) mit dem Auftraggeber und den Verantwortlichen der Einrichtung über Qualität, Zufriedenheit, Reklamationen und Änderungswünschen. Dieser Austausch erfolgt mindestens einmal jährlich. Dabei wird die Teilnahme am „Runden Tisch“, bestehend aus Vertretern der Einrichtung, des Betreuungspersonals, des Trägers, der Schülerschaft, der Eltern sowie des Auftragnehmers, vorausgesetzt. Bei akutem Klärungsbedarf wird eine Besprechung zeitnah einberufen. Die Teilnahme erfolgt unentgeltlich.

Bei akuten Problemen werden auch auf bilateraler Ebene zwischen Fachamt und Dienstleister (telefonisch, persönliches Gespräch vor Ort) Lösungen herbeigeführt.

Für den Betrieb einer Schulmensa verpflichtet sich der Auftragnehmer, mindestens einmal

jährlich in Abstimmung mit der Schulleitung eine Schüler-Elternbefragung in eigener Verantwortung durchzuführen. Gegenstand der Befragung sind die Zufriedenheit mit der Qualität und der Auswahl des Speisenangebots, die Preisgestaltung und Änderungswünsche. Die Ergebnisse der Befragung werden der Schulleitung und dem Schulträger innerhalb von vier Wochen nach Beendigung der Befragung ausgewertet zur Verfügung gestellt.

Weiterhin vorgesehen sind regelmäßige (drei- bis viermal pro Schuljahr) Fragebogenaktionen des Trägers zur Mittagsverpflegung mittels Umfragekästen, die im Ausgangsbereich des Speisesaals platziert werden. Den Schulkindern werden Fragebögen für Anregungen und Wünsche oder Kritik parallel zur Essensausgabe ausgehändigt. Diese sind in kindgerechter Aufmachung mit Smileys oder Ampelfarben o. Ä. (Kreise, Figuren, etc.), z. B. auch für Erstklässler geeignet, gestaltet. Die Schulkinder können auf Basis der Freiwilligkeit, je nach persönlichem Bedarf, den Fragebogen nutzen. Die Auswertung erfolgt zeitnah durch das Fachamt. Dies dient als Gesprächsgrundlage mit den jeweiligen Vertragspartnern.

Mögliche Fragestellungen können sich auf die Bewertung der Mensa, z.B. Lautstärke, Atmosphäre, Sauberkeit, Bestellvorgang, Wartezeit, Ausgabepersonal und insbesondere Zufriedenheit mit den Speisen beziehen. Abgefragt werden häufig auch das Lieblingsessen oder der Grund, warum nicht in der Mensa gegessen wird.

In Zeiten der Notbetreuung bzw. Aussetzung der Präsenzpflicht an den Schulen wurde der Start einer Umfrage zurückgestellt. Eine Abfrage über die Beurteilung der Speisen hätte auf Grund der geringen Teilnahme an der Mittagsverpflegung kein repräsentatives Ergebnis erbracht. Mit den meisten Schulen bzw. den Betreuungskräften ist das Fachamt so verblieben, dass in den ersten Wochen nach den Sommerferien mit den Umfragen begonnen werden soll.

Anlage/n

Keine