

Essensversorgung in Kindertagesstätten und Schulen

Anfragen der Eltern:

1. Die Regelungen im Vertretungsfall werden nicht immer eingehalten (Bsp. Grundschule „A. Becker“ bzw. Hort der Kita „Kinderland“ – kein Nachschlag, der Umgang mit dem Konvektomaten war offensichtlich nicht verinnerlicht, so dass die Kartoffeln nicht durchgegart waren bzw. das Essen zu kalt war).
2. Änderungen des Menüs werden oftmals zu kurzfristig umgesetzt, ohne dass eine Information erfolgt (z. B. Nudeln, statt Kartoffeln und umgekehrt).
3. Bei abgestimmter Sonderkostmahlzeit erhielt ein Kind mit Fruktose-Allergie Rösti mit **Apfelmus**.
4. Die Mitarbeiter der Telefon-Hotline sind oftmals sehr unfreundlich, statt darauf orientiert, die geschilderte Problematik zu lösen (z. B. Essen wurde nachweislich bestellt und auch bestätigt, da aber die Essenkarte des Kindes nicht funktionierte, sollte die Ausgabekraft entscheiden, wie zu verfahren ist).
5. Auf die Beschwerden („Beschwerde-Link“) über die Internetseite wird nicht reagiert (dies bestätigten 4 von 5 Elternteilen).
6. Das Angebot von Pizza kann aus dem Sortiment genommen werden, da durch die Aufbereitung im Konvektomaten diese wie „Pappe“ wird.
7. Die Beschreibung des Essenangebotes müsste „kindgerechter“ bzw. leichter verständlich erfolgen, Eltern und Kinder können mit manch einer Beschreibung nichts anfangen, da nicht typisch beschrieben bzw. erklärt.
8. Sollten bei einem Systemausfall bzw. bei fehlendem Scanner Listen an die Küchenkräfte ausgegeben werden müssen (wie schon einmal passiert), sollten diese Listen alphabetisch geordnet sein, anderenfalls dauert die Essenausgabe zu lange, da die Namenssuche zu viel Zeit in Anspruch nimmt.
9. Eine Bestellzeit von mind. 4 Tagen im Voraus ist zu lang.
10. Die telef. Abbestellung bis 7.30 Uhr funktioniert nicht, es wird keine Anruf entgegengenommen, obwohl ein Freizeichen zu hören ist.

Die Antworten der Sodexo SCS GmbH zu den einzelnen Punkten wie folgt:

zu Punkt 1:

Im Vertretungsfall werden durch die GDS ausschließlich geschulte Mitarbeiter eingesetzt. Im besagten Fall hat die Springerin an zwei Tagen keinen Nachschlag gewährt, dies wurde jedoch mit ihr inzwischen ausgewertet, Frau Kentzler hat dazu bereits Gespräche in der Vergangenheit geführt.

zu Punkt 2:

Wir sind permanent dazu bestrebt, alle Menüs wie im Speiseplan dargestellt auch zu liefern, jedoch kann es aufgrund von unvorhergesehenen Lieferschwierigkeiten unserer Lieferanten oder aus Qualitätsgründen immer einmal vorkommen, dass bestimmte Produkte, wie z.B. Kartoffeln, kurzfristig aus dem Speiseplan gestrichen und durch eine alternative Komponente ersetzt werden, dazu erhalten die Schüler vor Ort am Tag der Ausgabe eine Information, dies stellt jedoch in der Regel immer eine Ausnahme dar.

zu Punkt 3:

Wir bedauern den Vorfall mit der Sonderkost sehr, hierzu haben wir intern mit allen beteiligten Abteilungen Rücksprache gehalten und nochmals auf die Einhaltung der

jeweiligen Kostform hingewiesen, alle Mitarbeiter wurden nochmals belehrt, parallel dazu hat die GDS ebenfalls nochmals die Mitarbeiter dafür sensibilisiert.

zu Punkt 4:

Sofern sich Eltern durch Mitarbeiter im Servicecenter unfreundlich behandelt fühlen, bitten wir diese sich den jeweiligen Namen des Sachbearbeiters nennen zu lassen, nur so kann der Vorgesetzte entsprechende Maßnahmen einleiten. Alle Kollegen aus unserem Servicecenter durchlaufen permanent Schulungen u.a. zum Umgang mit Kunden und für fachliche Aufgaben.

zu Punkt 5:

Unser Beschwerdesystem basiert auf genau festgelegten Verfahrensabläufen, jede Beschwerde wird inhaltlich geprüft und an die zuständige Fachabteilung oder Küche zur umgehenden Bearbeitung weitergeleitet. Bitte beachten Sie, sofern uns die Eltern keine Antwortmailadresse mitteilen, können wir die Beschwerden nur zur Kenntnis nehmen jedoch keine Rückantwort an die Eltern versenden.

Ergänzend erklärten die Vertreter der Sodexo SCS GmbH am 07.11.2018, dass konkrete Beispiele hilfreich sind, um reagieren zu können. Des Weiteren ist die Beschwerde auch oftmals deshalb nicht zuordnungsbar, weil weder Einrichtung noch Kundennummer angegeben sind.

zu Punkt 6:

Im cook&chill-Verfahren können Pizzen in einer sehr guten Qualität an den Kunden ausgegeben werden, alle Mitarbeiter in den Ausgaben vor Ort sind auch hier entsprechend geschult. Bevor wir das Produkt vom Speiseplan streichen, wäre sicher eine gemeinsame Abstimmung unter den Leitern in einer Ihrer nächsten Beratungen mit unserer Kundenbetreuerin, Frau Bekkar, empfehlenswert. Wir möchten darauf hinweisen, dass hier nur 5 Elternteile in Ihrem Gespräch zugegen waren und diese Aussage nicht unbedingt für alle anderen – zufriedenen – Eltern spricht. Sollte die Stadt Prenzlau jedoch daran festhalten, so stellen wir unseren Speiseplan entsprechend um.

Am 07.11.2018 wurde den Vertretern der Stadt Prenzlau eine Kostprobe zubereitet und erklärt, dass immer nur 2 Pizzen aufbereitet werden, um Frische zu garantieren. Die leckere Kostprobe veranlasste alle Anwesenden dazu, das Angebot nicht aus dem Sortiment zu streichen. Dies stieß bei vielen Eltern ebenfalls auf Fürsprache.

zu Punkt 7:

Auch hier sind konkrete Beispiele der Eltern hilfreich, derzeit arbeiten wir bereits an einfacheren Bezeichnungen für unsere Menüs, allerdings ist dies nicht immer möglich, da wir auch Vorgaben der DGE einhalten müssen.

zu Punkt 8:

Ist intern mit den Mitarbeitern der Küche besprochen, Listen/Namen der Essenteilnehmer werden zukünftig in alphabetischer Reihenfolge gedruckt.

zu Punkt 9:

Die Vorbestellzeit von 4 Tagen erfolgt nur für den Montag auf Grund des Wochenendes, ansonsten sind es 2 Tage. Sofern Eltern eine Dauerbestellung wünschen, kann diese mittels Information an die Eltern (Telefonanruf) über das Servicecenter eingerichtet werden, dann ist versorgungstäglich immer ein Menü hinterlegt, welches jedoch innerhalb der Fristen auch wieder durch die Eltern abgeändert werden kann.

zu Punkt 10:

Sofern eine Abbestellung per Telefon nicht entgegengenommen werden kann, besteht auch die Möglichkeit diese per Mail oder Fax zu übermitteln.