

Kontrolle der Leistungen eines kleinen Schulcaterers während der Vertragslaufzeit? Machbar oder nicht!?

Machbar, wenn im Vorfeld die Weichen richtig gestellt werden und alle Parteien den Weg mitgehen, sich aktiv um Verbesserungen und Anpassungen zu bemühen.

Ein kurzer Erfahrungsbericht aus der praktischen Umsetzung.



Anforderungen

Ausschreibung, ein Wort, bei dem sich einigen bereits die Haare sträuben. Nichts als Aufwand und am Ende bekommt man nicht das, was man sich für die Gäste vorstellt. So muss es nicht sein, dass es anders geht, zeigt ein Beispiel aus Nordrhein-Westfalen.

Um den Gästen, in diesem Fall Kinder der 1. bis 4. Klasse, dauerhaft ein gutes und schmackhaftes Essen zu bieten wollte man sich nicht nur auf die Einhaltung der Vorgaben des Leistungsverzeichnisses durch den Caterer verlassen, sondern auch eine Kontrolle durch Dritte ermöglichen.

Hierzu soll der zukünftige Caterer eine jährliche Kontrolle des Betriebes durch einen geschulten externen Auditor zulassen. Dieser soll die Abläufe analog des Leistungsverzeichnisses abgleichen und Hygieneuntersuchungen an neuralgischen Punkten durchführen. Diese werden anschließend durch ein Labor ausgewertet.

Unterlagen erstellen und veröffentlichen

Bevor man jedoch die Leistung kontrollieren kann, muss der passende Caterer gefunden werden. Das Leistungsverzeichnis gehört zu den wichtigsten Elementen einer Ausschreibung. Es spiegelt die Anforderungen des Kunden wieder. Oftmals müssen im Vorfeld jedoch zuerst die Wunschvorstellungen der Auftraggeber mit den gesetzlichen Vorgaben abgeglichen werden. So können Enttäuschungen am Ende einer Ausschreibung vermieden werden.



Nach Erfassung aller relevanten Daten und Erstellung des Leistungsverzeichnisses werden die Bewertungskriterien festgelegt. Ein wichtiges Instrument für die Wahl des Caterers, wird doch mit den Bewertungskriterien festgelegt, worauf der Auftraggeber den meisten Wert legt.



Neben dem Leistungsverzeichnis und den Bewertungskriterien sollte auch gleich der Dienstleistungsvertrag als Teil der Ausschreibung erstellt werden. Der Dienstleistungsvertrag gibt den Vertragsparteien Sicherheit und verhindert so böse Überraschungen auf beiden Seiten.

Zuschlagserteilung und Vertragsbeginn

Der weitere Ablauf ist reine Formsache, da im Vorfeld alle relevanten Kriterien festgelegt wurden. Die Ausschreibung platzieren, Bieterfragen beantworten, Angebote öffnen und auswerten. Nach der Ergebnispräsentation kann schon der Zuschlag erteilt werden.



Und schon kann der Caterer mit der Verpflegung der Schüler und Lehrerschaft zum vereinbarten Zeitpunkt beginnen. Ein neuer Caterer bedeutet für alle Beteiligten eine Umstellung. Darum lässt man eine gewisse Zeit verstreichen bis sich alle an die neuen Angebote und ggf. Abläufe gewöhnt haben.



Sicherstellung der Leistungen

Dauerhaft ein gutes und schmackhaftes Essen zu bieten, war die Intention der Auftraggeber. Die unregelmäßige Überprüfung der Leistungen des Caterers wurde zu diesem Zweck vom Auftraggeber gefordert und vom Caterer bestätigt. Der Auftragnehmer weiß, dass Kontrollaudits durchgeführt werden, da diese jedoch unangemeldet stattfinden, nicht wann. Somit ist eine objektive, nicht gespielte Kontrolle gewährleistet.

Während des Audits werden die einzelnen, im Leistungsverzeichnis definierten, Punkte gründlich gecheckt und die Einhaltung protokolliert.

Hierzu gehören unter anderem:

- Menüzusammenstellung und Wahlmöglichkeiten
- Information und Speisengestaltung
- Kennzeichnungspflicht und Auslobung
- Transport- / Lagerung und Dokumentationen
- Speisenausgabe
- Spül- und Reinigungstätigkeiten
- Hygienesicherheit
- Personalhygiene
- Reinigung und Desinfektion
- Entsorgung
- Abwechslung und Transparenz
- Reklamationsmanagement
- Speisenbestellung
- Technik und Raumstrukturen



Neben der Bewertung der, im Leistungsverzeichnis geforderten, Vorgaben gilt es noch die Einhaltung der Hygienevorschriften sicherzustellen. Diese werden unter anderem mithilfe sogenannter Abklatschuntersuchungen überprüft. Die entnommenen Proben werden an ein unabhängiges Labor zur Auswertung gesendet. Eventuelle Abweichungen vom Soll-Stand oder Sicherheitsrisiken werden zeitnah an den Auftraggeber und den Caterer gemeldet. Dies war, im hier geschilderten Fall bisher jedoch noch nie notwendig.

Fazit

Zu allen überprüften Punkten findet eine umfangreiche Darstellung des Ist-Standes statt und es werden Verbesserungsmaßnahmen aufgezeigt. So kann frühzeitig einer Abweichung vom definierten Soll-Stand aus dem Leistungsverzeichnis entgegengewirkt werden. Die Ausarbeitung erhält der Auftraggeber als Besprechungsgrundlage für Feedback-Gespräche mit dem Caterer.

Im hier beschriebenen Fall wurden die Ergebnisse des Audits auch im Mensabeirat kommuniziert. Eventuell notwendige Veränderungen, um eine nachhaltige Verbesserung der Verpflegungsleitung zu erreichen, konnten so regelmäßig und für alle Beteiligten transparent diskutiert und beschlossen werden.

Die inzwischen zum dritten Mal stattfindenden Audits haben sich bewährt und zu einer verbesserten Kommunikation und kontinuierlichen Qualitätssteigerung der Verpflegung beigetragen. So hat der Auftraggeber am Ende genau das bekommen, was er wollte und bei der nächsten Ausschreibung werden sich, zumindest bei ihm, die Haare nicht mehr sträuben.

