

**Forum 3: Lecker und gesund reicht nicht! – Möglichkeiten der Akzeptanzförderung**

**Checkliste mit 5 wichtigen Aspekten der Akzeptanzförderung:**

Schüler/innen und Lehrer/innen möchten als Kunden/Gäste ernst genommen werden!

**1. Personal**

- Freundlichkeit**
  - Mitarbeiter arbeiten gerne mit Jugendlichen
  - Team arbeitet gerne zusammen, Probezeit auch für Ehrenamtler vereinbart
- Motivation**
  - Anerkennung im Kollegium wird ermöglicht, z. B. über Einbeziehung in Gemeinschaftsaktionen (Ausflug, Weihnachtsfeier)
  - Schüler/innen zeigen ihre Anerkennung regelmäßig, z. B. bei Einschulungsfeier durch ein symbolisches Dankeschön (Lied, Gedicht, Blumenstrauß, Brief)
  - regelmäßige Schulungen mit Zertifikaten (Hygiene, Reklamationsmanagement)
  - Bestätigung guter Arbeit durch interne und externe Audits (Zertifizierung)
- Beständigkeit**
  - Mitarbeiter wechseln selten
- regelmäßige Schulungen**
  - Sicherheit bei der täglichen Arbeit gibt Motivation
  - Schulungen werden angeboten von Caterern oder evt. zentral für mehrere Schulen über den Schulträger
- Mitarbeit im Mensaausschuss**
  - Personal sollte auch im Mensaausschuss ernst genommen werden mit Anregungen und Vorschlägern
- klare Aufgabeneinteilung**
  - für ein gutes Arbeitsklima

## 2. Atmosphäre

- ❑ **zielgruppengerechte Raumgestaltung**
  - Licht, Farben, lärmdämmendes und gut zu reinigendes Material, passende Lüftung, verschiedene Ebenen (Stehpulte), evtl. Bildschirme oder Schülerradio
- ❑ **klare Regeln**
  - Aufsicht und Konsequenzen bei Nichteinhaltung der Regeln klären
- ❑ **Lärm und Warteschlangen vermeiden durch gute Organisation und entsprechendes Material**
  - gestaffelte Pausenzeiten
  - keine Überschneidung von Essensausgabe und Geschirrrückgabe
  - kostenlose Trinkwasserautomaten an dezentraler Stelle platzieren, die auch außerhalb der Öffnungszeiten erreichbar sind
  - lärmvermeidende Materialien verwenden (Tischplatten, Bodenbeläge, Porzellan, Raumtrenner, Pflanzen)
- ❑ **freundliches Personal**
  - Möglichkeit für Beschwerden über Unfreundlichkeit oder Lob für „gute Taten“ anbieten, z. B. digitaler „Meckerkasten“ bei online-Bestellung oder auf Schulseite bei verantwortlichem Lehrer

## 3. Organisationen

- ❑ **Schüler mit einbeziehen**
  - Oberstufenschüler könnten stundenweise jobben (nur mit Schulungen)
  - Schülerfirmen könnten z. B. Service, Abrechnung, Rezeptvorschläge oder Zubereitung von Snacks übernehmen
- ❑ **bargeldloses Bestell- und Abrechnungssystem**
  - Bestellungen nicht unbedingt vorher erforderlich
  - bargeldloses Abrechnungssystem mit Touchscreen-Bildschirm und spezieller Geldkarte, die nur hier eingelöst werden kann
- ❑ **Ausgabesystem free flow**
  - Komponenten täglich neu wählbar ("wie im Urlaub")
  - besonders für Mittel- und Oberstufe attraktiv
  - Vermeidung von Warteschlangen
- ❑ **störungsfreie Wege zwischen Ausgabe und Rückgabe**
- ❑ **kostenlose Trinkwasserspender**
  - an dezentraler Stelle aufstellen (vermeidet Schlangenbildung)
- ❑ **Ernährungsbildung im Unterricht**
  - in allen Unterrichtsfächern passen Teilbereiche der Ernährung:
    - im Fach Gesellschaftslehre: Erörtern von Bräuchen, Tischsitten, Prestige- und Statussymbolen von Lebensmitteln
    - im Fach Wirtschaftslehre: Berechnung der Kosten, Gestaltung von Preisen, Buchführung, Marketing-Strategien
    - im Fach Technik: planen von Räumen und Einrichtungen
    - im Fach Geschichte: beleuchten von kulturgeschichtlichen Inhalten, z. B. zur Geschichte des Kiosks, des Cafes, Ursprung von Bräuchen und Sitten
    - im Fach Geografie: Herkunft ausgewählter Lebensmittel, Fairer Handel
    - im Fach Textilgestaltung und Kunst: Raumgestaltung in Farbe, Form und Bebilderung, wechselnde Ausstellungen
    - im Fach Deutsch: Werbetexte gestalten, Berichte für die Lokalpresse und die Schulchronik
- ❑ **Aktionen z. B. adäquat zum Unterricht (zu Fairem Handel, Bio, Asien)**
- ❑ **Verlassen des Schulhofes nicht erlauben**
  - für Jugendliche passendes Angebot gestalten, so dass das Verlassen des Schulhofes nicht mehr nötig ist

## 4. Angebot

- ❑ **LECKER !!!**
  - sensorisch möglichst einwandfreie Speisen: Temperatur, Konsistenz, Farbe, Geruch und Würzung auf Geschmack der Gäste einstellen
  - ernährungsphysiologisch sinnvolle Veränderungen langsam und durch Aktionen oder Unterrichtseinheiten gestützt durchführen
- ❑ **zielgruppengerecht**
  - auf regionale und religiöse Besonderheiten abgestimmt
  - durch Befragungen, Erfahrungswerten von Caterern oder anderen Schulen
  - Probeessen ermöglichen
  - weitgefächerte Möglichkeiten für Beschwerden und positive Rückmeldungen anbieten (motiviertes Personal, "Meckerkästen", regelmäßige Befragungen)
- ❑ **abwechslungsreich**
  - mindestens 4-Wochen-Speiseplan ohne Wiederholung
  - auch mal ungewöhnlichere regional- saisonale Angebote machen
  - Wünsche der Schüler/innen berücksichtigen
- ❑ **ansprechende Präsentation**
  - Mitarbeiter schulen
  - abgestimmt auf die Zielgruppe
  - hygienisch einwandfreie Darreichung (z. B. Salatbar gekühlt auf mind. 10°C)
- ❑ **Sonderbedürfnisse ermöglichen**
  - ohne Aufpreis muss Sonderessen, z. B. für Allergiker, Veganer, Muslime etc. möglich sein

## 5. Kommunikation

- ❑ **Mensaausschuss**
  - regelmäßiges Treffen mit allen Beteiligten
- ❑ **Zufriedenheitsbefragung**
  - als Anregung und für Lob und Tadel wichtig
- ❑ **Reklamationsmanagement**
  - auch als Anregung oder Kündigungsgrund für Caterer wichtig
- ❑ **Newsletter, Schülerzeitung mit Rezepten**
  - Mensa als Teil der Schulkultur sichtbar machen
- ❑ **Qualität nach außen sichtbar machen**
  - durch Zertifikate
  - durch Pressemitteilungen
  - auf Website der Schule

### **Je größer die Akzeptanz:**

- desto mehr dient die Mensa der Kommunikationsförderung und der Identifizierung mit der Schule
- desto vielfältiger das Angebot
- desto niedriger die Preise

### **Resümee:**

Schulverpflegung ist nicht nebenbei zu organisieren! Wird sie zu einem Teil der Schulkultur, kann sie das gesamte Schulklima positiv beeinflussen.

Eine dauerhaft hohe Akzeptanz bei Schüler/n/innen aller Altersstufen und bei den Lehrer/n/innen ist die Voraussetzung für das Gelingen.

Schulen und Schulträger können einiges dazu beitragen:

### **Erfolgsfaktoren für Schulen:**

- gesunde Ernährung im Schulprogramm verankern
- einen Lehrer hauptverantwortlich einteilen
- Programme, die durch Wirtschaft oder Staat gefördert werden, einbeziehen  
z. B. Schulmilchprogramm, Sponsoring/Fundraising
- Ernährungsbildung im Unterricht und Mensa- Angebot/Aktionen vernetzen

### **Erfolgsfaktoren für Schulträger :**

- fachkompetentes Personal zur Unterstützung bei Finanzierung, Raumgestaltung und Akzeptanzförderung hinzuziehen
- zentrales Bestell- und Abrechnungssystem einführen
- einheitliche Vergabekriterien für Caterer aller Schulen festlegen
- Qualitätsstandards als Ziel formulieren für alle Schulen (z. B. DGE- Standards)
- Personalschulungen zentral organisieren (vernetzt gleichzeitig die Schulküchen einer Stadt und vereinfacht möglicherweise Vertretungslösungen)

### **professionelle Schulverpflegung ermöglicht eine hohe Akzeptanz indem sie:**

- die Bedürfnisse der Schüler/innen und Lehrer/innen ernst nimmt!!!!!!!!!!!!!!
- die Kommunikation zwischen allen Beteiligten fördert
- die Identifikation mit der Schule steigert
- das Image der Schule verbessert
- die regionale Wertschöpfungskette verbessert (AK Wirtschaftsförderung, Landfrauen, DEHOGA, örtliche Bäckereien, Metzgereien, Betriebe und Institutionen mit Gemeinschaftsverpflegung)
- Nachhaltigkeit durch regional Vernetzung (kurze Wege) begünstigt
- soziale Gerechtigkeit steigert - durch zentrale Organisation als Entlastung der Schulen z. B. des Bestell- und Abrechnungssystems, des Personalmanagements, der fachgerechten Küchen- und Raumplanung etc.
- rechtliche Sicherheit in Hygienefragen herstellt

## Literatur / Studien:

**Lülf-Baden, Spiller 2006 und 2008:** Befragung von 1991 Schüler und Schülerinnen der Klassen 5 bis 13 aus verschiedenen Schulen und Schulformen; Ergebnisse u. a.:

- signifikant schlechtes Abschneiden der Schulmensen bei der Kundenzufriedenheit im Vergleich zu anderen Einrichtungen der Gemeinschaftsverpflegung
- kein messbarer Einfluss durch die Art des Verpflegungssystems und des Betreibermodells auf die Gesamtzufriedenheit der Schülerinnen und Schüler
- Geschmack und Qualität des Essens: höchster Einfluss auf die jugendliche Kundenzufriedenheit

**Lülf-Baden, Spiller 2007:** Befragung von 1001 „Nichtkonsumenten“; Ergebnisse u. a.:

- Image des Mensaessens extrem negativ bei „Nichtkonsumenten“
- starker Einfluss der peer group auch bei der Einstellung zum Mensaessen
- Preis des Essens wenig ausschlaggebend (Alternativen außerhalb der Schule sind oft teurer)

**Winkler und Deumert 2007:** Befragung in 15 Schulen der Regierungsbezirke Stuttgart und Tübingen; Ergebnisse u. a.:

- Einbindung der Schulverpflegung in das Schulleben, Mensa als Kommunikationsraum
- Beteiligung der Schülerinnen/Schüler bei der Raum- und Speiseplangestaltung
- gutes Klima und freundliche Atmosphäre in der Küche und der Essensausgabe
- Flexibilität bei der Bestellung und Angebotsauswahl, vor allem im Hinblick auf ältere Schülerinnen und Schüler

**Nestlé-Studie 2010 „So is(s)t Schule“:** Befragung von 750 Ganztagschülerinnen und -schülern der Sekundarstufen in der gesamten BRD; Ergebnisse u. a.:

- jugendliche Einstellung nicht per se gegen gesunde Ernährung gerichtet
- häufig nicht überzeugende sensorische Qualität bei der Warmverpflegung
- jugendlicher Geschmack polysensorisch: folglich muss das Essen gleichermaßen gut schmecken, riechen und aussehen!
- überwältigende Mehrheit für ein Essensbüfett mit freier Komponentenwahl
- Aufgabe der Schule bei der Ernährungsbildung: Vermittlung von Esskultur

**Arens-Azevedo, U., Laberenz, H.: 2008 Strukturanalyse Schulverpflegung**

**Arens-Azevedo, U., Laberenz, H.: 2010 „Umsetzung der Qualitätsstandards in der Schulverpflegung- eine Beurteilung der Kostenstrukturen“**

