

# **Betriebskonzept der Dornahof Integrationsbetriebe gGmbH für die Bewirtschaftung der Mensa der Biberacher Gymnasien**



## **I – Firmenprofil**

Der Verein für soziale Heimstätten in Baden-Württemberg e.V. ist ein traditionsreicher diakonischer Träger der Wohnungslosen- und Arbeitslosenhilfe mit Sitz in Stuttgart und den beiden angegliederten Einrichtungsverbänden ERLACHER HÖHE und DORNAHOF. Der Einrichtungsverbund DORNAHOF mit Stammsitz in Altshausen im Landkreis Ravensburg kann auf eine mittlerweile über 125-jährige Tradition zurückblicken. Der DORNAHOF ist Mitglied im Diakonischen Werk der evangelischen Landeskirche in Württemberg und damit eingebunden in den christlichen Auftrag in Wort und Tat.

Unter Einbeziehung fachwissenschaftlicher Erkenntnisse leisten wir Hilfe für Menschen in sozialen Notlagen, halten vielfältige Angebote und verschiedene Formen fachlicher Unterstützung bereit, um Menschen in ganzheitlicher Weise mit Beschäftigungs-, Qualifizierungs- und Beratungsangeboten zu erreichen.

Zu diesem Zweck betreiben wir Teileinrichtungen und Betriebe in Altshausen, Ravensburg, Riedlingen, Biberach, Bad Buchau, Bad Saulgau und Tuttlingen.

Die DORNAHOF Integrationsbetriebe gGmbH wurden im Jahr 2002 als eigenständiger anerkannter Integrationsbetrieb gem. § 32 SGB IX des Vereins für soziale Heimstätten in Baden-Württemberg e.V. gegründet. Ziel eines Integrationsprojektes ist die Beschäftigung schwer behinderter Menschen auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt, deren Teilhabe an einer sonstigen Beschäftigung auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt auf besondere Schwierigkeiten stößt. Der Anteil schwer behinderter Menschen liegt zwischen 25 % und 50 %. Faktisch ist ein Integrationsprojekt eine Brücke oder eine Zwischenstufe zwischen einer Werkstätte für behinderte Menschen (WfbM) und dem allgemeinen Arbeitsmarkt. In enger Kooperation mit dem Integrationsfachdienst bieten wir geeigneten Personen einen in der Regel dauerhaften, sozialversicherungspflichtigen Arbeitsplatz an.

Bereits im Jahr 2001 hatte der Verein den Betrieb vom „Verein zur Eingliederung in Gesellschaft, Arbeit und Beruf“ (VEGAB Bad Buchau) in Trägerschaft übernommen. Insgesamt werden in Bad Buchau derzeit ca. 30 Personen im metallverarbeitenden Gewerbe sozialversicherungspflichtig beschäftigt und qualifiziert.

Am Standort Riedlingen betreiben wir seit September 2007 als weiteres Standbein der DORNAHOF Integrationsbetriebe gGmbH eine Großküche zur Produktion von Schul- und Gemeinschaftsverpflegung.

Wir sind verlässliche Partner verschiedener Schulträger in den Landkreisen Ravensburg, Biberach und Sigmaringen. Hierbei nutzen wir auch die Synergieeffekte und die jahrelange Erfahrung, die wir mit dem Betrieb unserer zentralen Speiserversorgung am Stammsitz

Altshausen bereits sammeln konnten. Hier produzieren wir neben ca. 200 in unseren Speisesälen ausgegebenen Essen bis zu 800 Essen täglich für die Bereiche Essen auf Rädern, Schul- und Betriebsverpflegung. Darüber hinaus bieten wir einen Partyservice für verschiedene Anlässe wie Hochzeiten, Betriebsfeiern und Schulfeste an.

Die Großküche Riedlingen steht unter der Leitung eines Küchenmeisters mit langjähriger Erfahrung in der Schul- und Gemeinschaftsverpflegung. Die Geschäftsführung erfolgt zentral durch den Leiter der Speiserversorgung des Einrichtungsverbundes DORNAHOF, Herrn Reiner Hugger. Auf diese Weise kann zu jedem Zeitpunkt sehr zügig und professionell auf die Veränderungen am Markt reagiert werden.

Derzeit beliefern wir ca. 130 Privathaushalte und ca. 50 Schulen und Betriebe. Unter anderem beliefern wir folgende Einrichtungen, die wir gerne auch als Referenzen angeben:

- 1.) Schul- und Bildungszentrum Döchtbühl, Bad Waldsee (ca. 350 Essen pro Tag)  
(Ansprechpartner: Fr. Czöndör, Tel.: 07524/97669500)
- 2.) Missionshaus St. Johann Studienkolleg, Blönried (ca. 200-250 Essen pro Tag)  
(Ansprechpartner: Hr. Schneiderhan, Tel. 07525/949280)
- 3.) Grund- und Hauptschule, Altshausen (ca.100 Essen pro Tag)  
(Ansprechpartner: Hr. Möhle, Tel. 07584/922711)
- 4.) Progymnasium Bad Buchau (ca. 50-60 Essen pro Tag)  
( Ansprechpartner: Hr. Dammert Tel. 07582 933011
- 5.) Klosterwiesenschule Baint Grund- u. Hauptschule mit Realschule  
(ca. 60 Essen pro Tag)  
(Ansprechpartner: Fr. Teumer- Schwaderer Tel. 07502 940 633
- 6.) Achtschule, Baienfurt (ca. 50 Essen pro Tag)  
(Ansprechpartner: Herr Hummel 07502/ 5636010)

## **II – Konzeption der Schulverpflegung in der Mensa PG/WG**

### **1.) Einkauf:**

Den überwiegenden Teil unserer Lebensmittel beziehen wir von regionalen Anbietern, zu denen wir auch teilweise schon jahrelange Geschäftsbeziehungen haben. Unsere Lieferanten für Fleischprodukte sind momentan die Metzgerei Buchmann aus Ravensburg sowie die Metzgerei Metzler aus Altshausen. Gemüse und Schälkartoffeln stammen größtenteils aus eigenem Anbau bzw. eigener Produktion aus unseren Zweckbetrieben in unserem Stammhaus am Dornahof bei Altshausen. Der Anbau dieser auch in unserem Hofladen verkauften Produkte erfolgt unter ökologischen Gesichtspunkten. Milchprodukte beziehen wir von OMIRA Ravensburg. Anhand dieser Beispiele wird deutlich, dass uns die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit regionalen Anbietern wichtig ist.

## **2.) Produktion/Logistik:**

Ausgangspunkt für die Versorgung der Mensa ist unsere im Jahr 2007 neu erbaute, moderne Großküche in Riedlingen. Hier betreiben wir – wie auch im Firmenprofil bereits detailliert beschrieben – ein Integrationsprojekt mit Menschen mit und ohne Behinderung.

In Form eines Mischküchensystems werden wir hier zum Teil verschiedene Essenskomponenten vorbereiten und täglich frisch nach Biberach transportieren. In der angegliederten Küche der Mensa in Biberach werden diese vorgefertigten Komponenten dann mit direkt vor Ort zubereiteten Frischkomponenten ergänzt, portioniert und ausgegeben.

Mit diesem Produktionssystem können wir auf unsere vorhandenen Kapazitäten in Riedlingen zurückgreifen. Auf Grund der Tatsache, dass wir bereits einige weitere Schulen, Kindergärten und Betriebe in Biberach beliefern, entsteht kein zusätzlicher Fahrtaufwand – ein nicht unwichtiger Aspekt unter ökologischen und ökonomischen Gesichtspunkten. Mit diesem Produktionsverfahren können wir Frische und schnelle Reaktion auf das Nachfrageverhalten gewährleisten.

## **3.) Ausgabe:**

Neben der Qualität des Essens ist der Bereich Ausgabe der wichtigste Faktor, was die Zufriedenheit und Akzeptanz der Mensa durch die Essensteilnehmer betrifft. Hierbei ist für uns selbstverständlich, dass ausschließlich qualifiziertes, geschultes und deutschsprachiges Personal zum Einsatz kommen kann. Ebenfalls ist uns die Präsenz eines kompetenten, jederzeit erreichbaren Betriebsleiters wichtig. Die Kapazität der Ausgabe passen wir der Nachfragesituation an, so dass keine längeren Wartezeiten im Ausgabebereich entstehen. Aufgrund unserer Erfahrung in der Schülerversorgung sind wir sicher, auf die jeweiligen Situationen richtig reagieren zu können.

Am derzeitigen bargeldlosen Abrechnungssystem (OPC) würden wir auf jeden Fall festhalten und das Ausgabepersonal entsprechend schulen.

## **4.) Spülküche/Reinigung:**

Entsprechend unserem Unternehmensziel – Einrichtung und Betrieb von Arbeits- und Beschäftigungsmöglichkeiten für am Arbeitsmarkt benachteiligten Menschen - versuchen wir in diesem Bereich Integrationsbeschäftigte einsetzen zu können.

## **5.) Qualitätsstandards/Hygiene:**

Unsere komplette Produktionskette vom Einkauf bis zur Ausgabe basiert auf einem HACCP-Konzept und ist EU-Zertifiziert. Ein Qualitätsmanagementsystem auf Basis DIN ISO 9001:2000 ist im Einrichtungsverbund Dornahof im Aufbau.

## 6.) Organisation:

Hauptansprechpartner für den Betrieb der Schulmensa in Biberach ist der jahrelange Leiter des Bereichs Speiserversorgung im Einrichtungsverbund Dornahof und Geschäftsführer der Dornahof Integrationsbetriebe gGmbH Herr Reiner Hugger. Für den kaufmännischen Bereich zuständig ist Verwaltungsleiter Geschäftsführer der Dornahof Integrationsbetriebe gGmbH Herr Volker Braun.

Die Verantwortung vor Ort und Ansprechpartner für alle Beteiligten wird ein qualifizierter Betriebsleiter mit Erfahrung im Bereich Schulverpflegung übernehmen, unterstützt durch einen weiteren Koch. Der Betriebsleiter wird auch regelmäßig am Mensaausschuss teilnehmen, ggfs. in Abstimmung mit dem Schulträger mittelfristig auch die Leitung des Mensaausschusses übernehmen.

## 7.) Marketing:

Aufgrund unserer Erfahrung im Bereich Schulverpflegung ist uns bewusst, wie wichtig ein funktionierendes Marketingkonzept ist. Aufgrund dessen gehen wir auch in diesem Betriebskonzeption auf die wichtigsten Bausteine eines solchen Marketingkonzeptes ein, wobei einige Punkte sich aus den oberen Ausführungen inhaltlich wiederholen:

### a.) Produktpolitik:

**(1) Speisepläne:** Das Mitwirken der Schüler bei der Erstellung der Speisepläne wird von unserer Seite angestrebt. Darüber hinaus planen wir neben dem regulären Speiseplan, dessen Speisenfolge sich frühestens nach zwölf Wochen wiederholt, in unregelmäßigen Abständen verschiedene Themenwochen (z.B. italienische Woche, bayrische Woche, o.ä.). Die regionale, schwäbische Küche ist auf jeden Fall Grundlage der Speiseplanung.

Wir bieten täglich vier Wahlessen an, wovon eines vegetarisch ist und eines als Alternativangebot durchgehend während einer Woche angeboten wird (z.B. Spagetti Bolognese oder Hähnchenschlegel). Bei unserer Speiseplanung achten wir auf die Einhaltung der Ernährungsstandards der DGE bzw. Bremer Liste und praktizieren dies bereits an vielen anderen Schulen in der Region. Dies bedeutet unter anderem, dass jedes Essen entweder eine Gemüse- oder eine Salatbeilage beinhaltet. Unser Dessert- und Salatangebot werden wir abwechslungsreich und optisch ansprechend anbieten. Darüber hinaus verweisen wir an dieser Stelle nochmals auf den Punkt Einkauf, wo auf die Regionalität der zum Einsatz kommenden Lebensmittel eingegangen wurde.

**(2) Snackbereich:** in Absprache mit dem Mensaausschuss bieten wir hier neben einem Grundsortiment an Backwaren, das sich an dem auch im Umfeld erhältlichen Angebot orientiert, täglich wechselnde Produkte an, wie beispielsweise einen selbst kreierten Mensa Burger (Bezeichnung wird noch geändert), Bratwurst, Dampfnudeln, Wedges, o.ä.. Das Grundsortiment an Backwaren werden wir von einer regionalen Bäckerei beziehen. Ob wir auch Produkte zum Mitnehmen (z.B. ein Lunchpaket) anbieten, werden wir vorab noch mit den Schulleitungen bzw. mit dem Mensaausschuss abstimmen.

## **b.) Preispolitik:**

### **(1) Mittagessen:**

Drei Wahlmenüs werden wir bis zum Ende des Schuljahres 2010/2011 zum Preis von 3,95 € anbieten. Darüber hinaus beabsichtigen wir, täglich ein viertes Wahlmenü zum reduzierten Preis von 3,65 € anzubieten. Der Verkaufspreis für Desserts liegt zwischen 0.50 und 0,80 €. Alle genannten Preise beinhalten die gesetzliche MwSt.

### **(2) Cafeteria/Snackverkauf:**

Im Rahmen einer möglichen Betriebsaufnahme haben wir das Angebot und die Preise der im Umfeld der Mensa angebotenen Produkte untersucht. Diese Ergebnisse werden wir in unsere Angebots- und Preisgestaltung auf jeden Fall einfließen lassen.

## **c.) Distributionspolitik/Servicepolitik:**

In der Essensausgabe bzw. an den Verkaufsstellen setzen wir ausschließlich deutsch sprechendes, qualifiziertes Personal ein und legen Wert auf Freundlichkeit und einen guten Umgang mit den Schülern und Lehrern. Entsprechend der Nachfrage wird die Ausgabekapazität vom Betriebsleiter vor Ort angepasst.

Wir werden die Mensa zu Beginn in den ersten acht Wochen versuchsweise ab 07.00 Uhr öffnen, und ein Frühstücksangebot bereithalten. Sollte dieses Angebot angenommen werden, spricht sicherlich nichts gegen eine dauerhafte Ausweitung der Öffnungszeiten. Darüber hinaus richten wir uns bei den Öffnungs- und Betriebszeiten an die vertraglichen Vereinbarungen von 08.45 Uhr bis 16.00 Uhr, mit besonderer Berücksichtigung der Stoßzeiten in den Pausen und in der Mittagszeit.

Eine Vorbestellung ist nicht notwendig. Aufgrund unserer Erfahrungen in der Schulverpflegung, und aufgrund der Möglichkeiten in der angegliederten Küche nachzukochen, sehen wir keine Notwendigkeit, eine Vorbestellung einzuführen. Wir denken, dass durch eine notwendige Vorbestellung die Akzeptanz und die Nachfrage deutlich zurückgehen würde.

## **d.) Kommunikationspolitik:**

Wir würden den Neustart im Januar 2010 offensiv kommunizieren, um sicher zu stellen, dass für alle Beteiligten klar ersichtlich ist, dass es einen Wechsel des Betreibers der Mensa gegeben hat. Die Detailplanung hierzu haben wir noch nicht abgeschlossen, denkbar für uns sind:

- Teilnahme an Elternbeiratssitzungen
- Plakataushänge, Mailingaktionen, Pressekonferenz
- Essensangebot in der ersten Woche zum halben Preis, um möglichst viele Schüler/innen und Lehrer/innen in die Mensa zu „locken“, um sich selbst ein Bild des neuen Caterers zu machen
- Angebot einer Führung an einem Wochenende in der Produktionsküche in Riedlingen, evtl. zusätzlich auch eine Führung in unserem Stammhaus in Altshausen mit angegliederter Großküche.

Das auch derzeit praktizierte Ausstellen des täglichen Speiseangebotes in einem Schaukasten vor der Speisenausgabe betrachten wir als sinnvoll an und würden dies auch zukünftig in gleicher Form weiterführen.

Den vorhandenen Schaukasten werden für die Mitteilung wichtiger Informationen, aktuelle Nachrichten und wichtige Änderungen, oder über Fakten, die im Zusammenhang mit den Produkten bzw. der Ausgabe stehen.

Im laufenden Betrieb legen wir Wert auf einen regelmäßigen Austausch aller Beteiligten und stehen dem Mitwirken des Betriebsleiters im Mensaausschuss, bei SMV-Sitzungen oder sonstigen Besprechungen offen gegenüber. Der Betriebsleiter vor Ort wird mit den notwendigen Kompetenzen ausgestattet sein, um auch in diesen Sitzungen die erforderlichen Entscheidungen treffen zu können.

Für die jährlich neu hinzukommenden Fünftklässler und deren Eltern planen wir, in Abstimmung mit den Schulleitungen bzw. Mensaausschuss, gezielte Akquise-Aktionen durchzuführen.

Zu einer aktiven Kommunikationspolitik gehört für uns auch die Einrichtung und permanente Praktizierung eines Beschwerdemanagements. Hier planen wir zweistufig vorzugehen. Eine Stufe ist die Weiterführung eines Anregungskastens in der Mensa, bei dem die Schüler/innen und Lehrer/innen die Möglichkeit haben, ihre Kritik oder ihre Anregungen jederzeit einbringen zu können. Für uns ist dabei klar, dass wir auf alle Rückmeldungen zeitnah antworten, und soweit notwendig, auch reagieren werden. Die zweite Stufe ist die aktive Befragung der Mensabesucher/innen über die Qualität des Angebots (Produkte und Dienstleistungen). Auch hier steht für uns die offene Kommunikation der Ergebnisse außer Frage.

Ein weiterer, mittelfristig realisierbarer Baustein des Kommunikationskonzeptes könnte die Durchführung von Projekttagen in Zusammenarbeit mit den Schulen sein, bei dem wir unsere Arbeit als soziales Unternehmen vorstellen und thematisieren, durchaus auch im Bezug zum Integrationsprojekt mit dem Betrieb der Großküche in Riedlingen und der Bewirtschaftung der Mensa. Solche Projekttag haben wir bereits mit sehr positiven Erfahrungen mit der ebenfalls von uns belieferten Schule in Blönried durchgeführt. Wir sind davon überzeugt, dass durch solche Projekttag auch die Akzeptanz der Mensa bzw. des Dornahofs als Caterer deutlich steigen wird.

Altshausen, den 05.10.2009

Volker Braun  
-Geschäftsführer

Reiner Hugger  
-Geschäftsführer