

... ❖ Schulverpflegung in Sachsen-Anhalt

verbraucherzentrale

Sachsen-Anhalt

Ergebnisse einer repräsentativen
Schulbefragung

Januar 2009

Analyse der Schulverpflegung in Sachsen-Anhalt

Beurteilung vor dem Hintergrund der Qualitätsstandards
für die Schulverpflegung der DGE

Januar 2009

verbraucherzentrale

Sachsen-Anhalt

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt
Steinbockgasse 1
06108 Halle
Ansprechpartner: Frau Bergmann
Fon: 345.29803-29
Fax: 345.29803-26
E-Mail: bergmann@vzsa.de

imug

imug Beratungsgesellschaft
für sozial-ökologische Innovationen mbH
Brühlstr. 11
30169 Hannover
Ansprechpartner: Stefan Dahle

Fon: 511.12196-16
Fax: 511.12196-95
E-Mail: dahle@imug.de

Befragung zur Schulverpflegung

- A. Hintergrund und Ziele
- B. Befragungsdesign
- C. Die Ergebnisse
 - 1. Mittagsverpflegung
 - 2. Auswertung der Speisepläne
 - 3. Schulorganisatorische Rahmenbedingungen
 - 4. Zwischenverpflegung und Getränke
 - 5. Initiativen/ Unterstützung
- D. Zusammenfassung der Ergebnisse

Anhang:

- I) Schwankungsbreiten der Ergebnisse
- II) Glossar (I)
- III) Glossar (II)
- IV) Informationen zur Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V. und zum imug

A. Hintergrund und Ziele

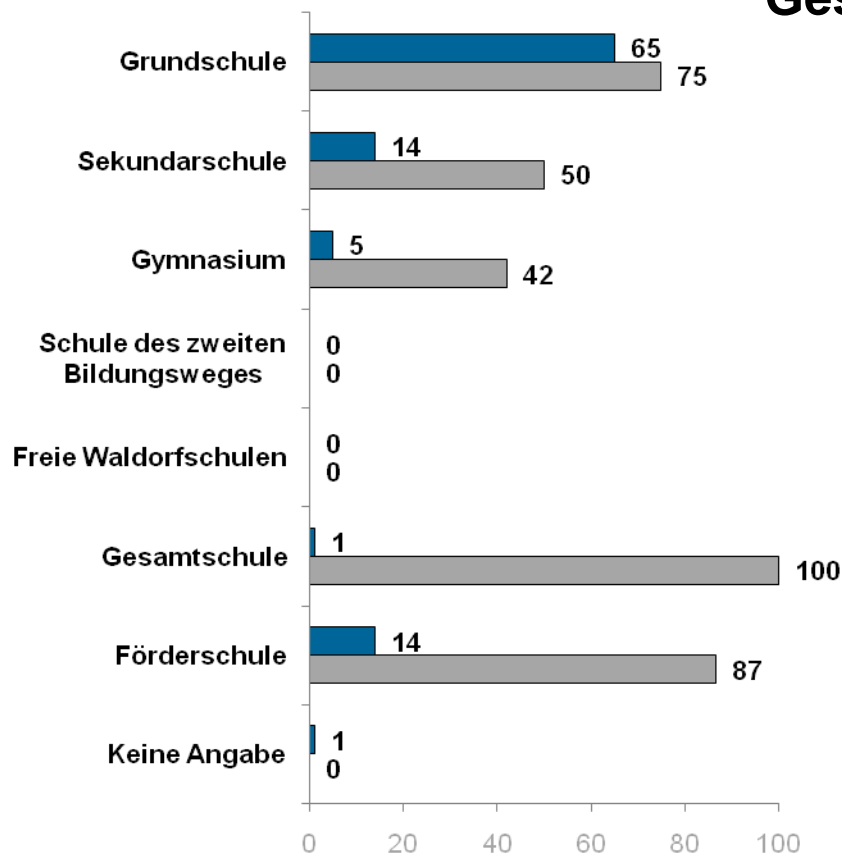
Die Deutsche Gesellschaft für Ernährung e.V. (DGE) hat im September 2007 die ersten bundesweiten Qualitätsstandards für die Schulverpflegung veröffentlicht. Aufgrund sich mehrender Hinweise auf eine nicht zufriedenstellende Schulverpflegungssituation hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt eine Gesamterhebung zur Qualität der Mittagsversorgung in den Schulen des Landes durchgeführt.

Ziel der Befragung ist es, erstmals flächendeckend die Rahmenbedingungen für die Schulverpflegung im Bundesland Sachsen-Anhalt zu dokumentieren und die Ergebnisse direkt in Bezug zu den neu formulierten Qualitätsstandards der DGE zu stellen. Auf dieser Grundlage können Schlussfolgerungen zur Verbesserung der Schulverpflegung gezogen werden.

B. Befragungsdesign (I)

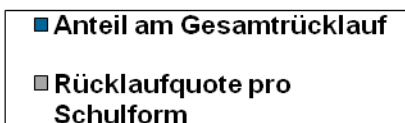
Anhand eines standardisierten Fragebogens wurden im Frühjahr 2008 insgesamt 954 Schulen in Sachsen-Anhalt angeschrieben und um Beantwortung eines Fragebogens gebeten. Insgesamt haben 644 Schulen eine Rückmeldung gegeben.

Gesamt-Rücklaufquote 68%



Ganztagsschule (n=644):

Ja	11%
Nein	84%
Keine Angabe	5%



B. Befragungsdesign (II)

Stellung des/der Fragebogen-Ausfüllers/in

Schulleiter/in	72%
Stellv. Schulleiter/in	7%
Sekretär/in	3%
Pädagogische/r Mitarbeiter/in	3%
Lehrkraft	1%
Sachbearbeiter/in	1%
Sonstiges	3%
Koordinator/in (4 Nennungen)	
Verwaltungsleiter/in (3)	
Elternvertreter/in (2)	
Hausmeister (1)	
Hortbetreuer/in (1)	
Mitarbeiter der Schule (1)	
Mitarbeiter der Stadtverwaltung (1)	
Mitarbeiter des Schulträgers (1)	
Technisches Personal (1)	
Keine Angabe	10%

„Wer ist innerhalb der Schule Hauptverantwortlicher für die Organisation der Schulverpflegung?“

Schulleitung	49%
Schulträger	35%
Eltern/-verein	6%
Lehrkräfte	5%
Hausmeister	2%
Schulverein	0%
Sonstiges	18%
Essensanbieter (37 Nennungen)	
Sekretär/in (27)	
Pädagogische Mitarbeiter (10)	
Küchenkraft (9)	
Sachbearbeiter (6)	
Gesamtkonferenz (5)	
Hort / Kita (4)	
Privatperson (3)	
Reinigungsfirma (2)	
Essensausgabepersonal (2)	
Einzelnennungen (13)	
Keine Angabe	7%

C. Die Ergebnisse

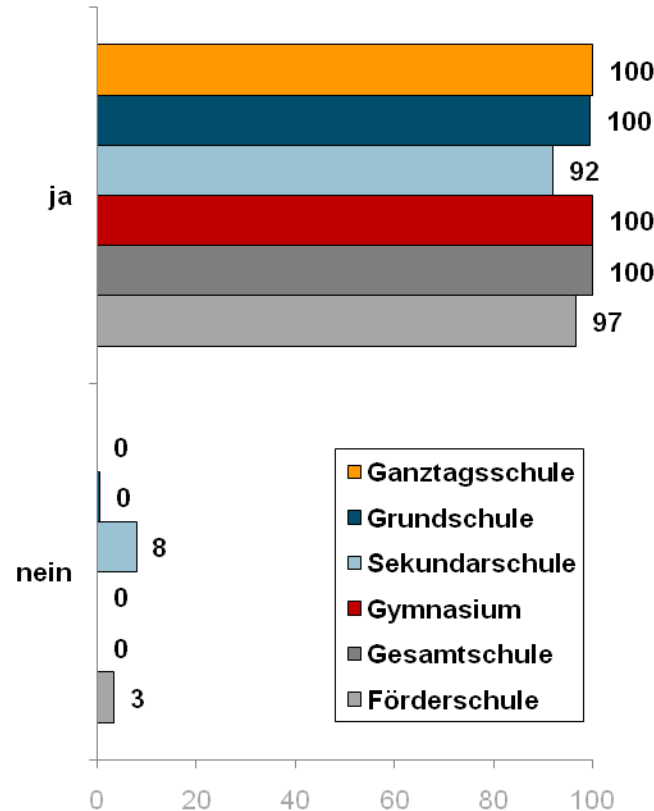
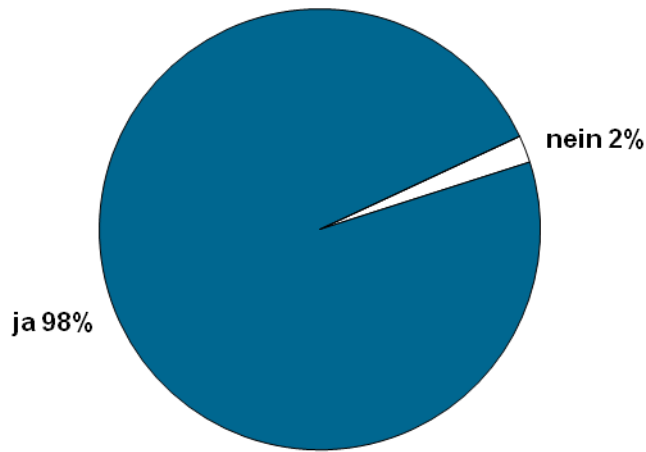
1. Mittagsverpflegung
2. Auswertung der Speisepläne
3. Schulorganisatorische Rahmenbedingungen
4. Zwischenverpflegung und Getränke
5. Initiativen/ Unterstützung

1. Mittagsverpflegung

- 1.1 Mittagsverpflegungsangebot
- 1.2 Teilnahme am Mittagessen
- 1.3 Bewirtschaftung
- 1.4 Verpflegungssystem
- 1.5 Anzahl Auswahlmenüs
- 1.6 Warmhaltezeit des Essens
- 1.7 Ausgabetemperatur
- 1.8 Getränkeangebot
- 1.9 Preise
- 1.10 Zusätzliche Versorgungsmöglichkeiten

1.1 Mittagsverpflegungsangebot (I)

Bietet die Schule eine Mittagsverpflegung an?



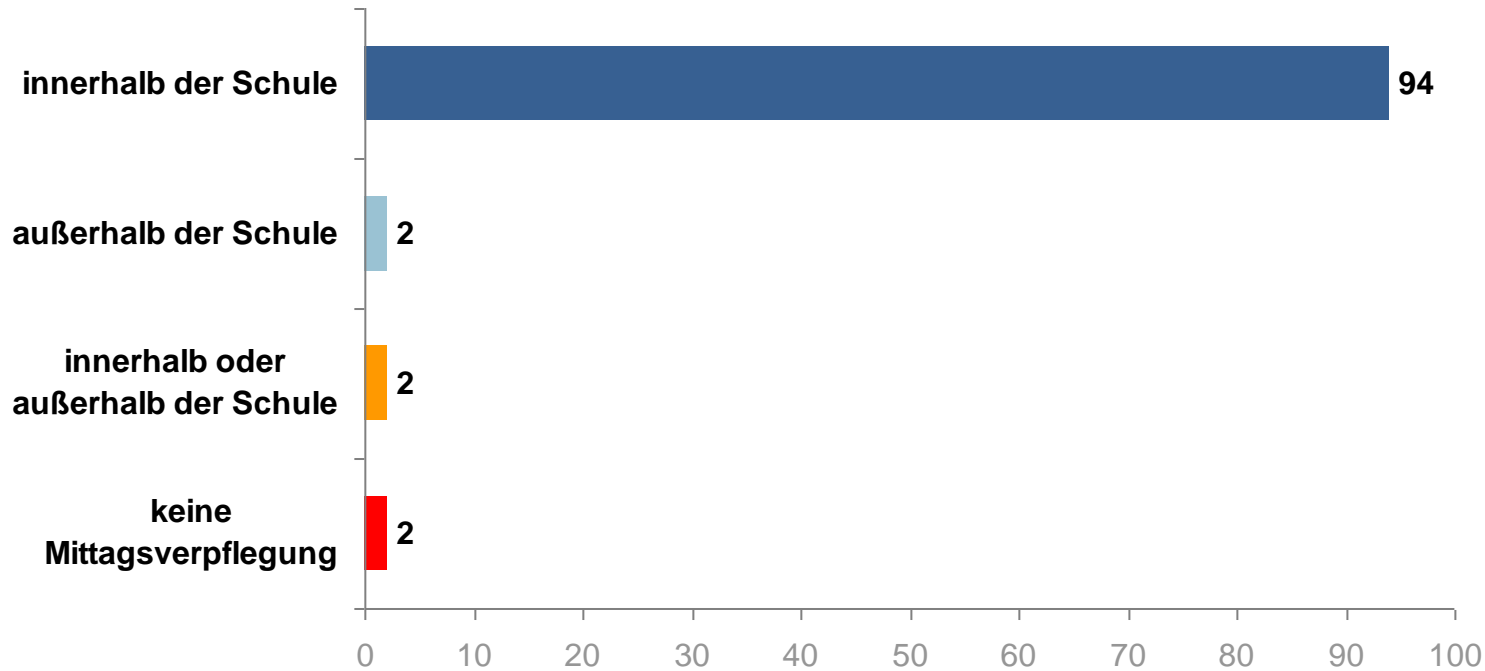
Insgesamt bieten 607 Schulen eine Mittagsverpflegung in der Schule und 15 Schulen eine Mittagsverpflegung außerhalb der Schule an. Neun Schulen gaben nicht an, ob ihre Mittagsverpflegung innerhalb oder außerhalb der Schule stattfindet. Zusammenfassend bieten somit 631 der Schulen eine Mittagsverpflegung an, dies entspricht 98% aller Schulen, die geantwortet haben. 13 Schulen (2%) bieten keine Mittagsverpflegung an.

n = 644; Angaben in Prozent

Ganztagsschule: n = 73; Grundschule: n = 418; Sekundarschule: n = 89; Gymnasium: n = 33; Gesamtschule: n = 7; Förderschule: n = 90; Angaben in Prozent

1.1 Mittagsverpflegungsangebot (II)

„Wird eine warme Mittagsverpflegung innerhalb bzw. außerhalb der Schule angeboten?“

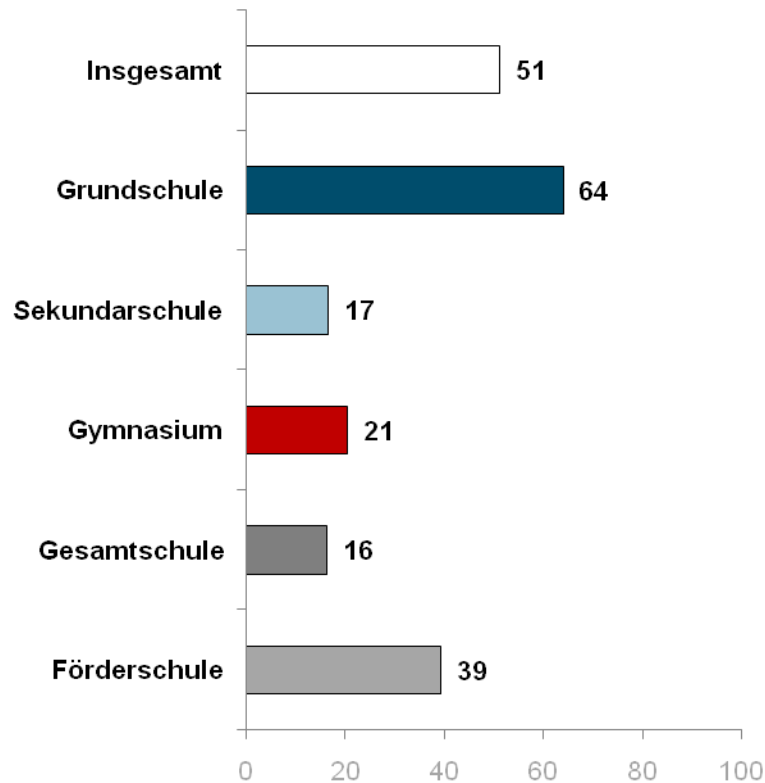


n = 644; Angaben in Prozent

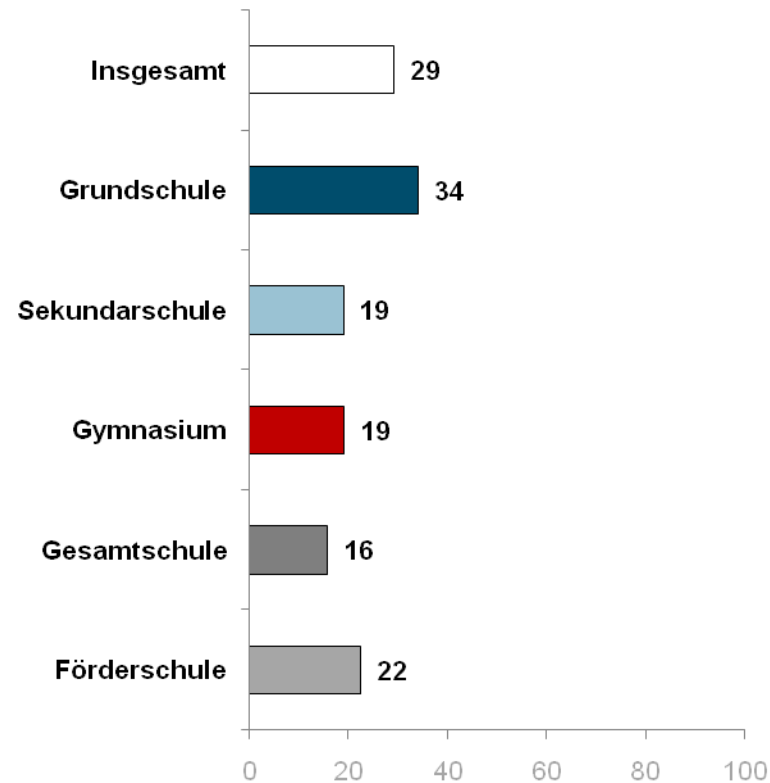
1.2 Teilnahme am Mittagessen (I)

„Wie viele Schüler und Lehrkräfte nehmen täglich im Durchschnitt am Mittagessen teil?“

Schüler (in Prozent)

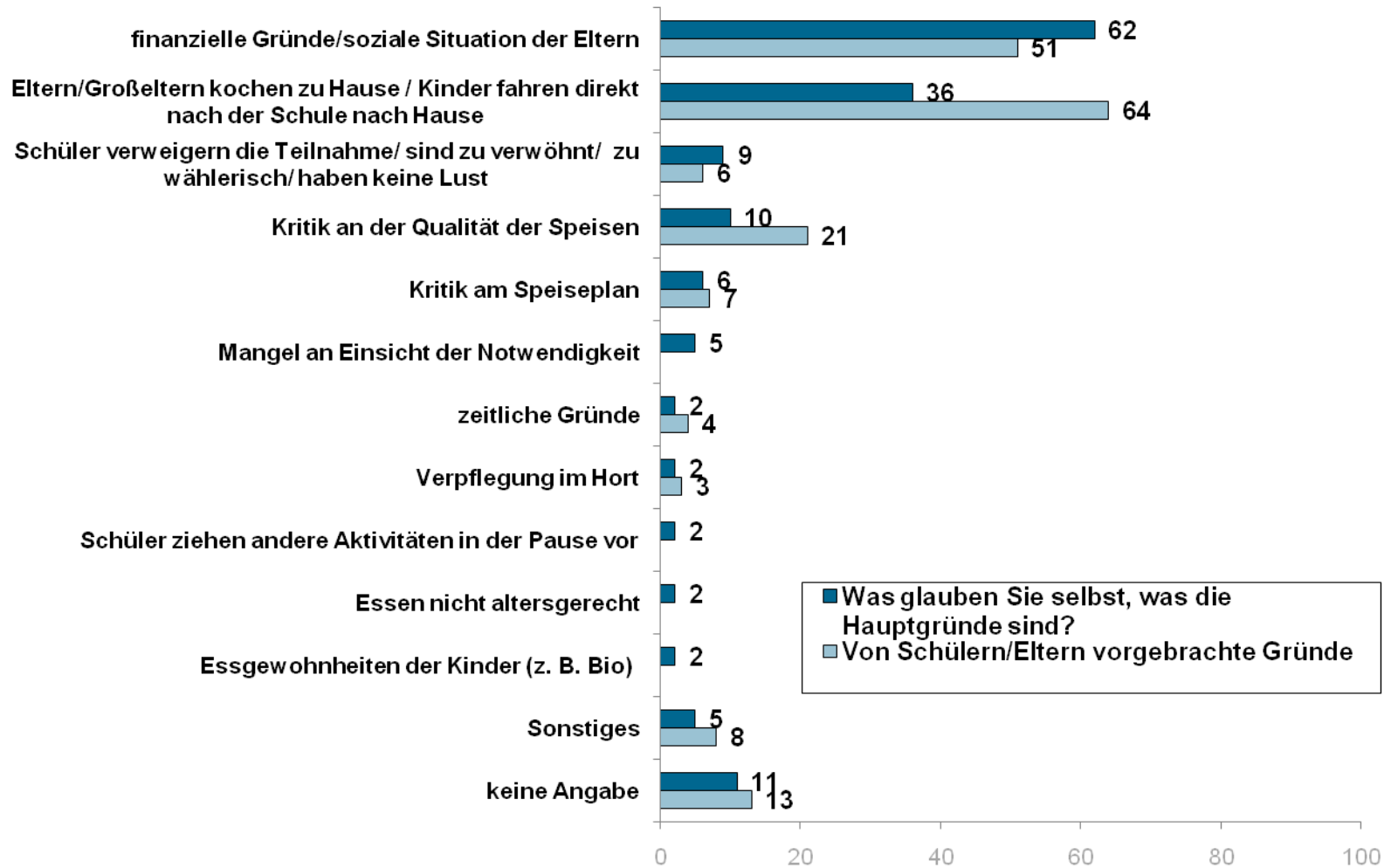


Lehrer (in Prozent)



1.2 Teilnahme am Mittagessen (II)

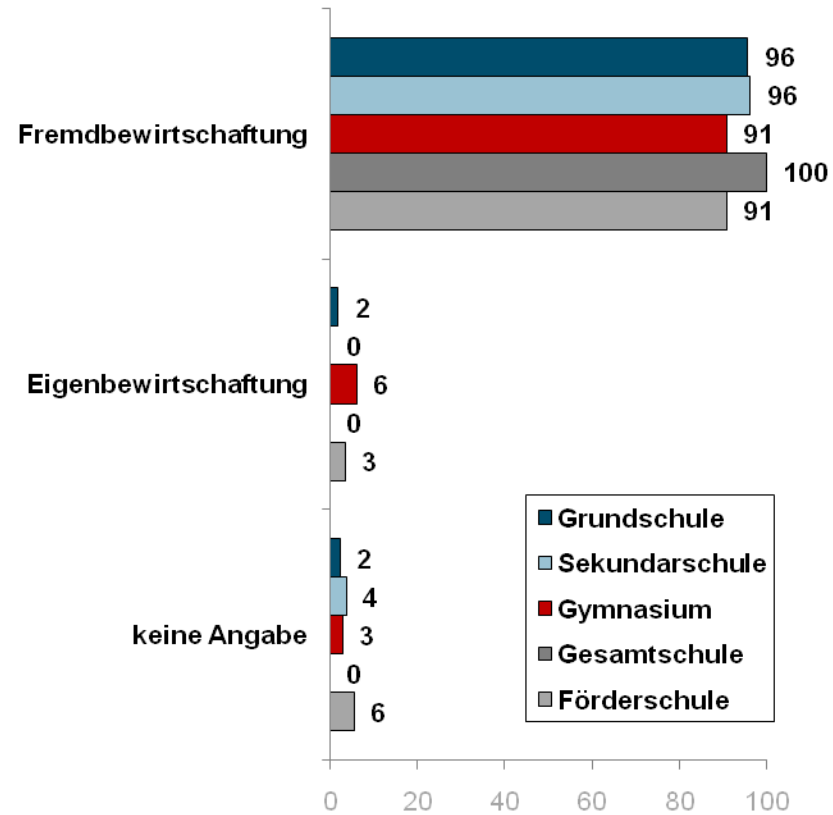
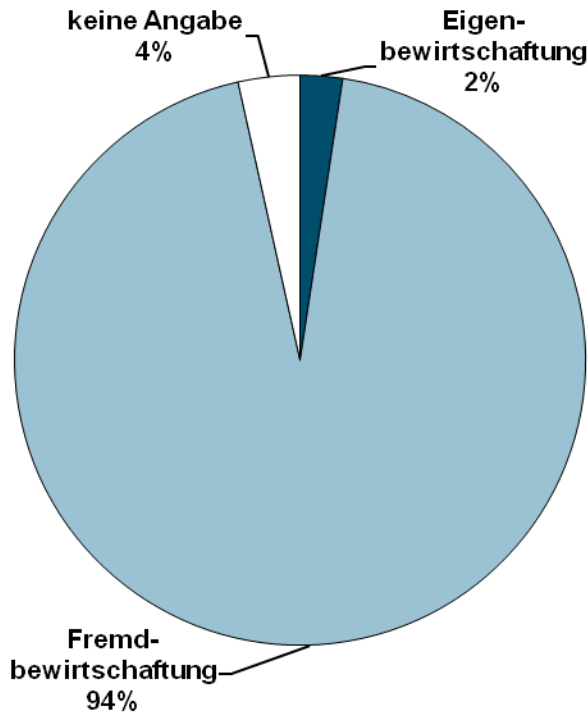
„Was sind die Hauptgründe dafür, wenn Schüler nicht am Mittagessen teilnehmen?“



n = 631; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen sind möglich; nur Schulen mit Mittagsverpflegung

1.3 Bewirtschaftung (I)

„Wie erfolgt die Bewirtschaftung der Mittagsverpflegung?“

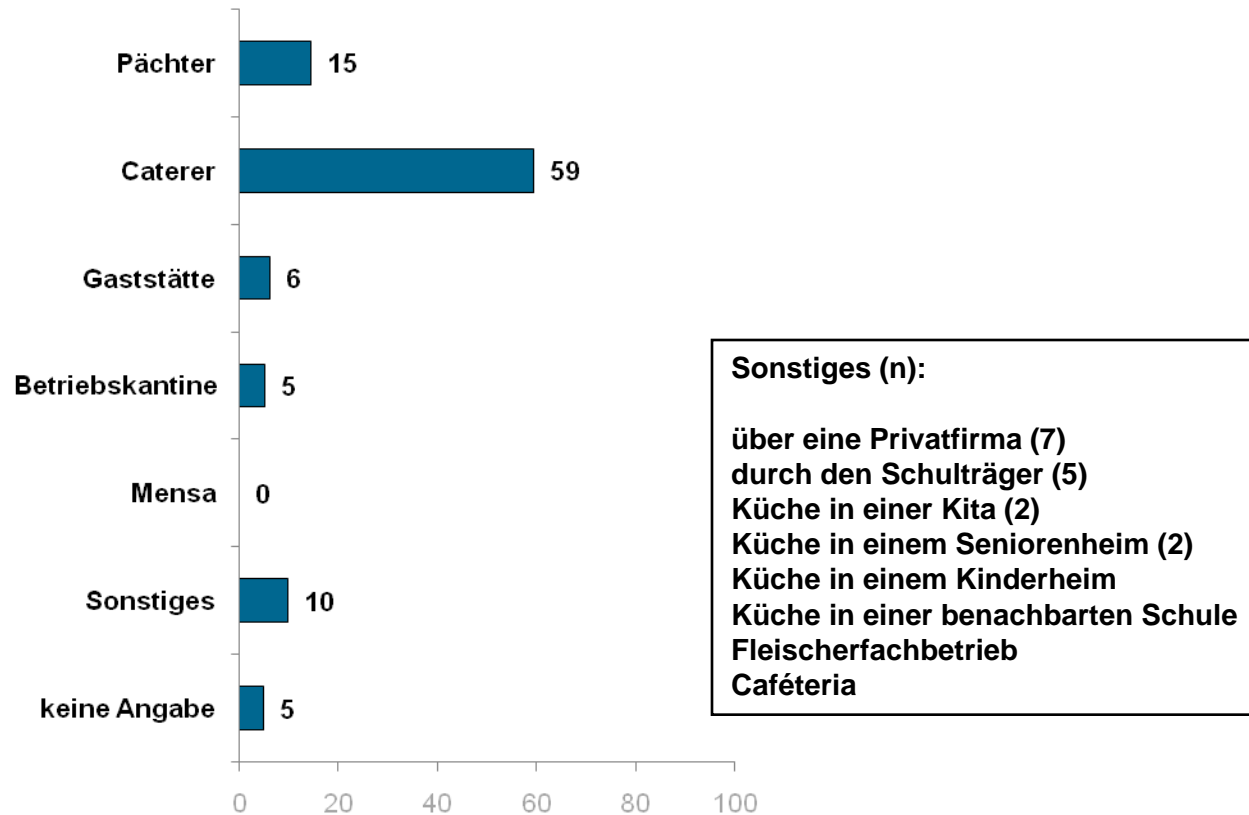


n = 631; Angaben in Prozent; nur Schulen mit Mittagsverpflegung

Grundschule: n = 416; Sekundarschule: n = 82; Gymnasium: n = 33; Gesamtschule: n = 7; Förderschule: n = 87; Angaben in Prozent, nur Schulen mit Mittagsverpflegung

1.3 Bewirtschaftung (II)

„Wie erfolgt die Bewirtschaftung der Mittagsverpflegung?“ (Fremdbewirtschaftung)

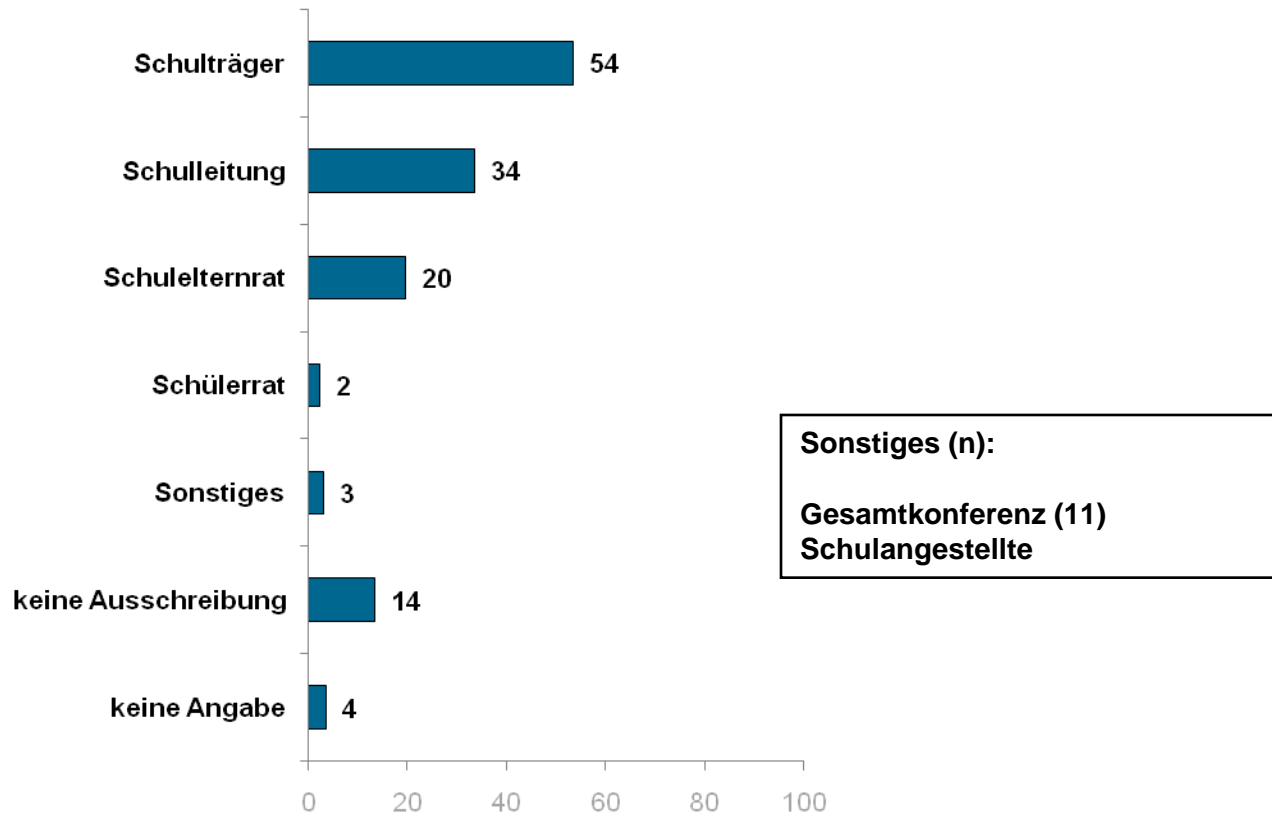


(**Eigenbewirtschaftung:** In 15 Fällen erfolgt die Bewirtschaftung in Eigenregie, vorrangig durch die Schulen (40%) selbst.)

n = 594; Angaben in Prozent; nur Schulen mit Mittagsverpflegung und Fremdbewirtschaftung

1.3 Bewirtschaftung (III)

„Wer ist für die Organisation der Ausschreibung zur Fremdbewirtschaftung verantwortlich?“

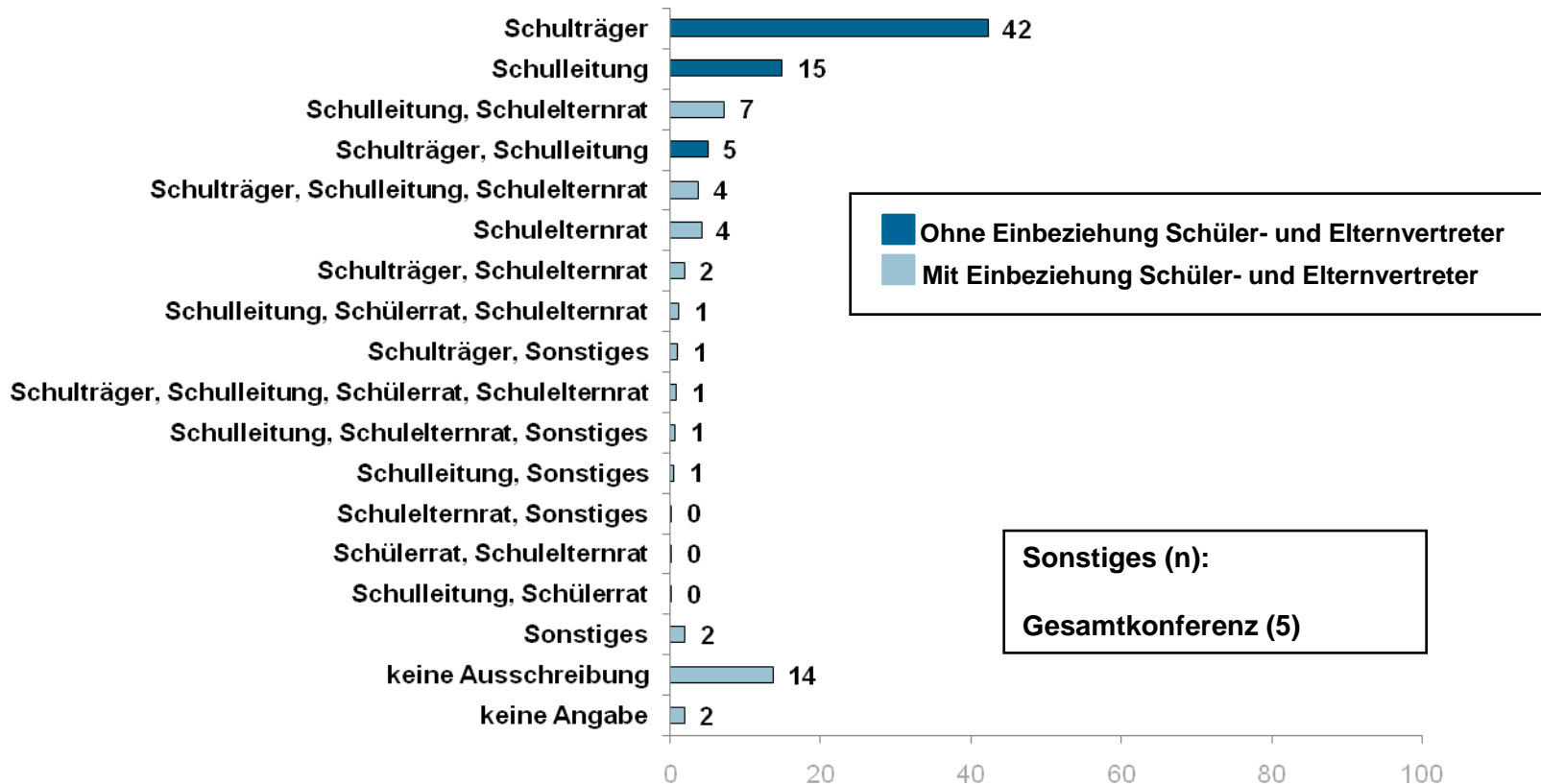


n = 594; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich;
nur Schulen mit Mittagsverpflegung und Fremdbewirtschaftung

1.3 Bewirtschaftung (IV)

„Wer ist für die Organisation der Ausschreibung zur Fremdbewirtschaftung verantwortlich?“

(Mehrfachnennungen sind möglich; Darstellung von Antwortkombinationen)

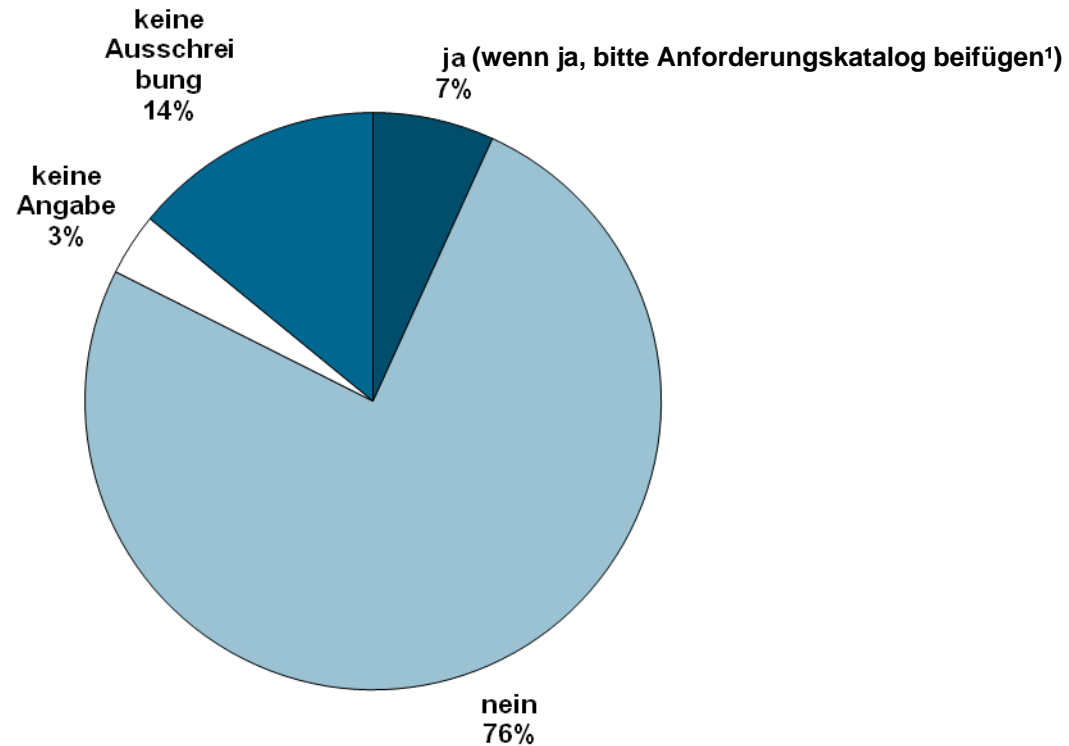


In 62% wird die Ausschreibung ohne Schüler- oder Elternvertreter organisiert.

n = 594; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich; nur Schulen mit Mittagsverpflegung und Fremdbewirtschaftung, dargestellt sind ausschließlich Kombinationen der vorgegebenen Antworten, die mindestens einmal genannt wurden

1.3 Bewirtschaftung (V)

„Erfolgt die Vergabe der Verpflegung auf der Basis eines konkreten Anforderungskatalogs?“

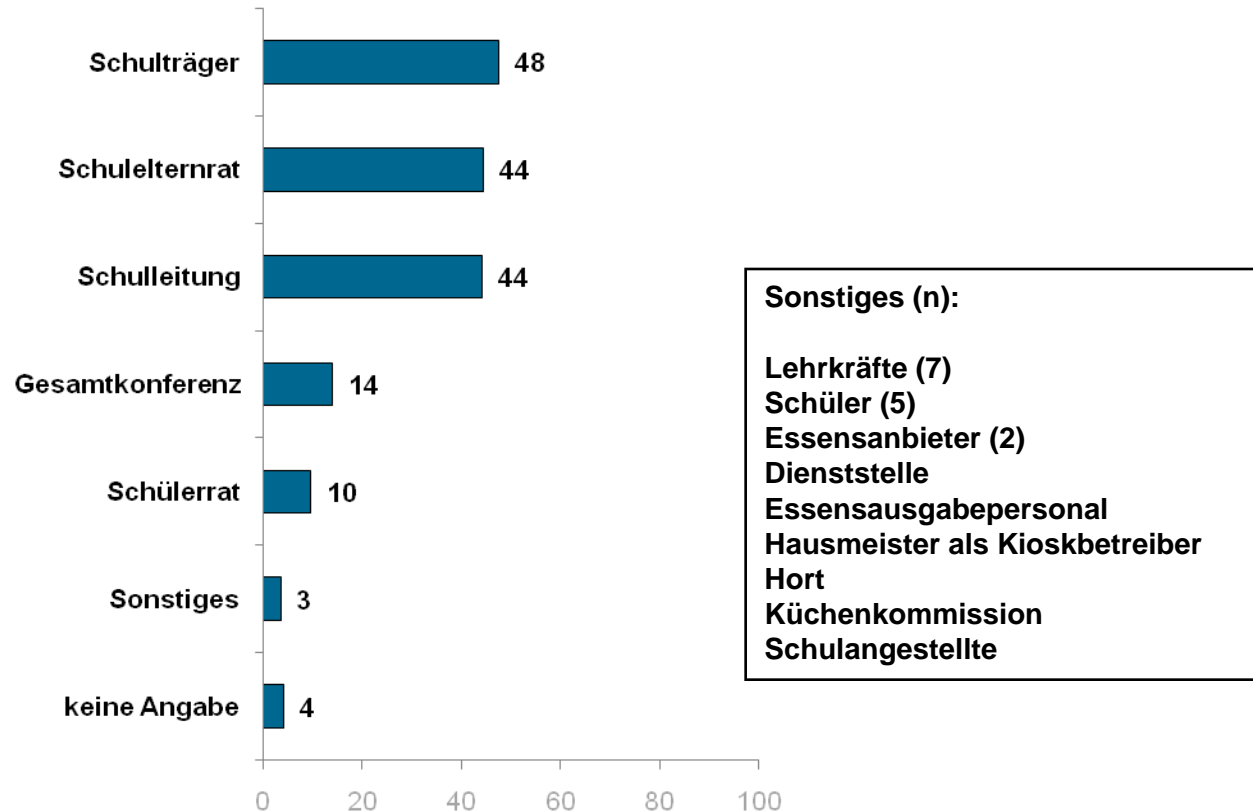


¹Von den Schulen wurden keine Anforderungskataloge beigefügt.

n = 594; Angaben in Prozent; nur Schulen mit Fremdbewirtschaftung und Mittagsverpflegung

1.3 Bewirtschaftung (VI)

„Wer entscheidet letztendlich über die Auswahl des Anbieters zur Schulverpflegung?“

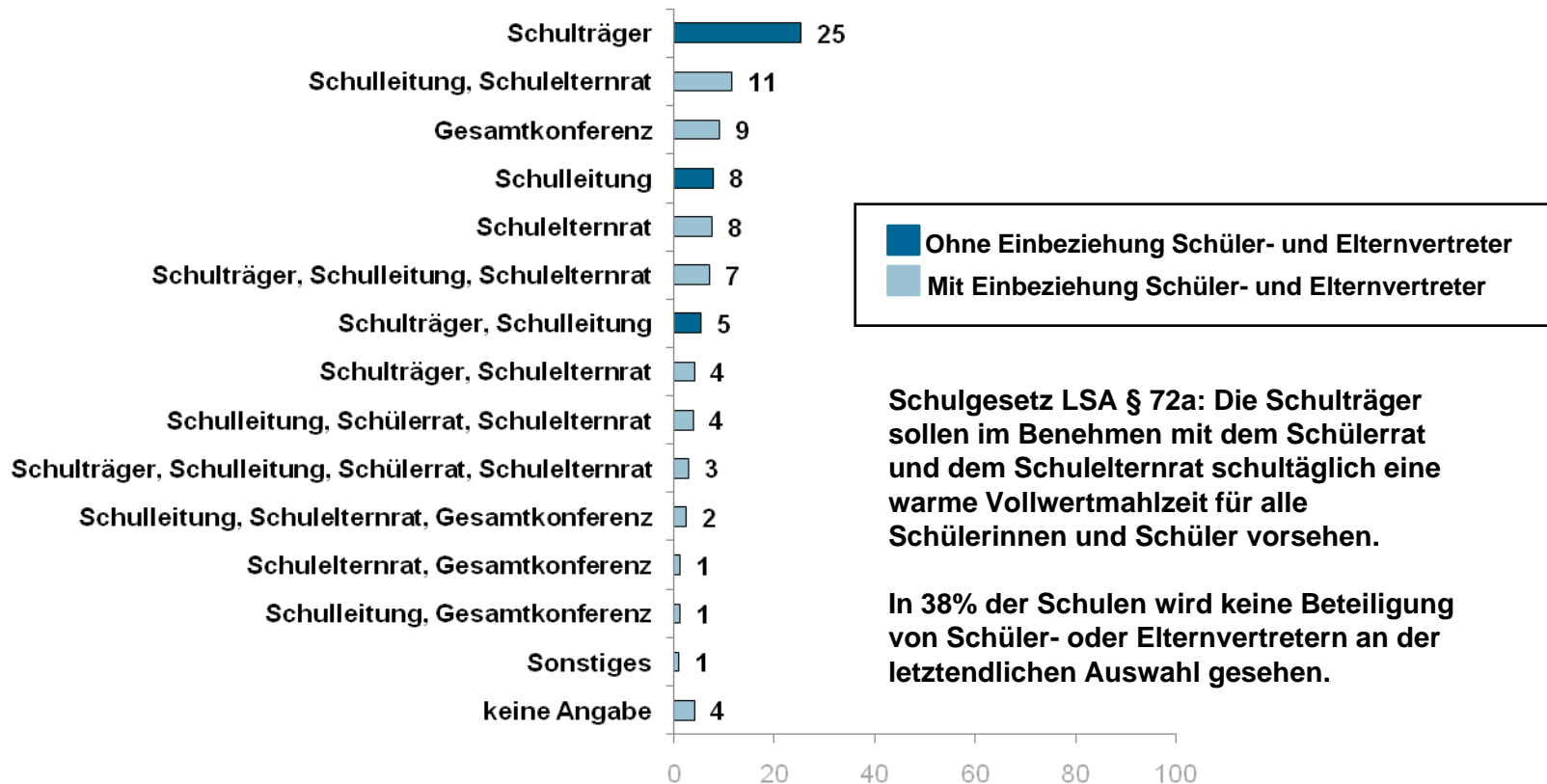


n = 631; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich; nur Schulen mit Mittagsverpflegung

1.3 Bewirtschaftung (VII)

„Wer entscheidet letztendlich über die Auswahl des Anbieters zur Schulverpflegung?“

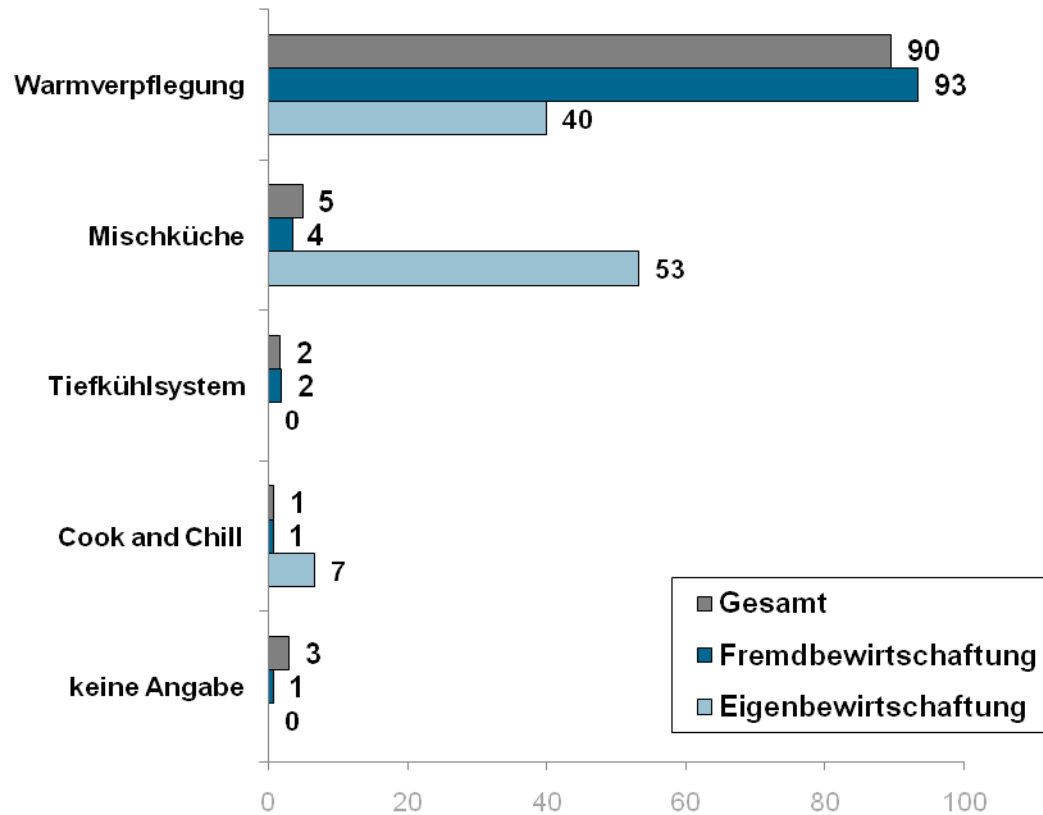
(Mehrfachnennungen möglich; Darstellung von Antwortkombinationen)



n = 631; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich; nur Schulen mit Mittagsverpflegung, dargestellt sind ausschließlich Kombinationen, die mindestens fünfmal genannt wurden. 13 weitere Kombinationen wurden seltener als fünf mal genannt.

1.4 Verpflegungssystem

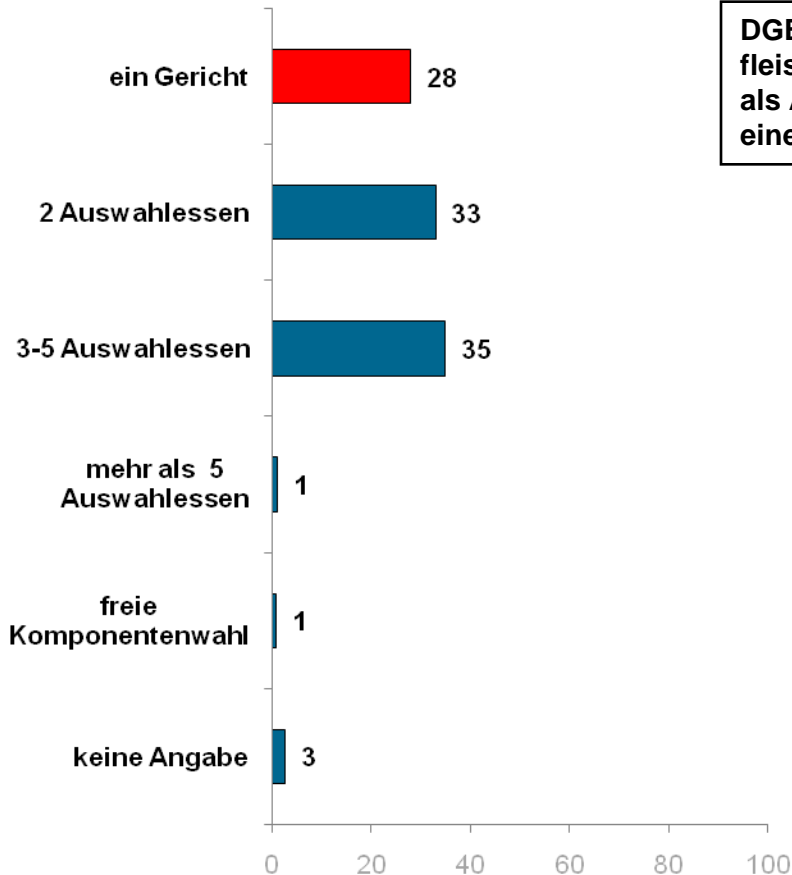
„Für welches Verpflegungssystem hat sich Ihre Schule entschieden?“



Gesamt: n = 631; Fremdbewirtschaftung: n = 594;
Eigenbewirtschaftung: n = 15; Angaben in Prozent;
nur Schulen mit Mittagsverpflegung

1.5 Anzahl Auswahlmenüs

„Wie viele Auswahlmenüs werden angeboten?“



DGE-Standard fordert täglich ein fleischloses Gericht (alleine oder als Alternative zum Angebot eines Fleischgerichtes)

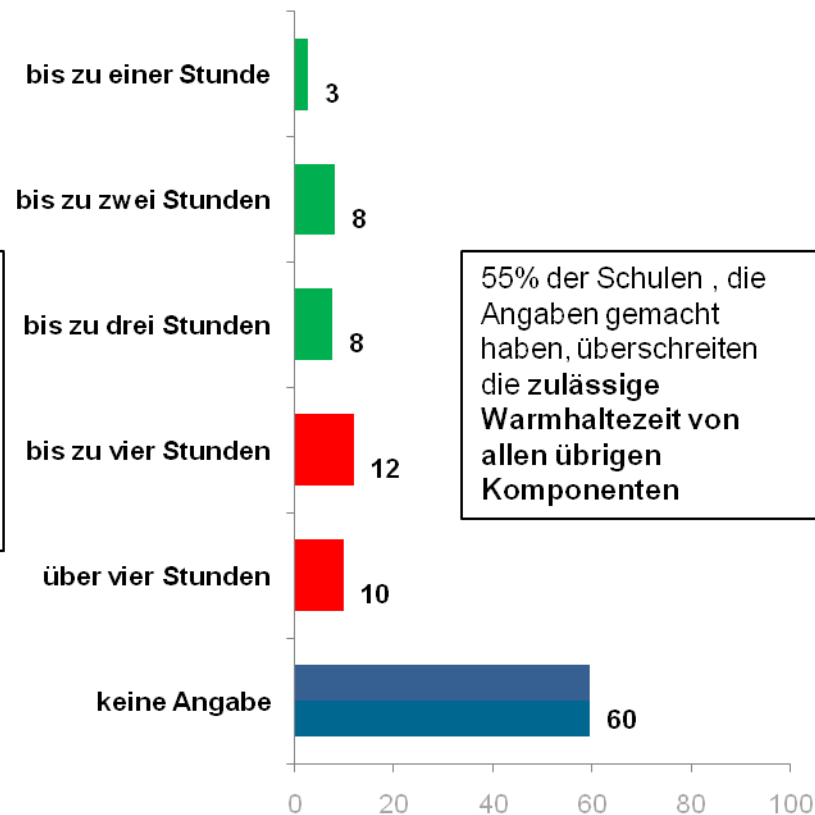
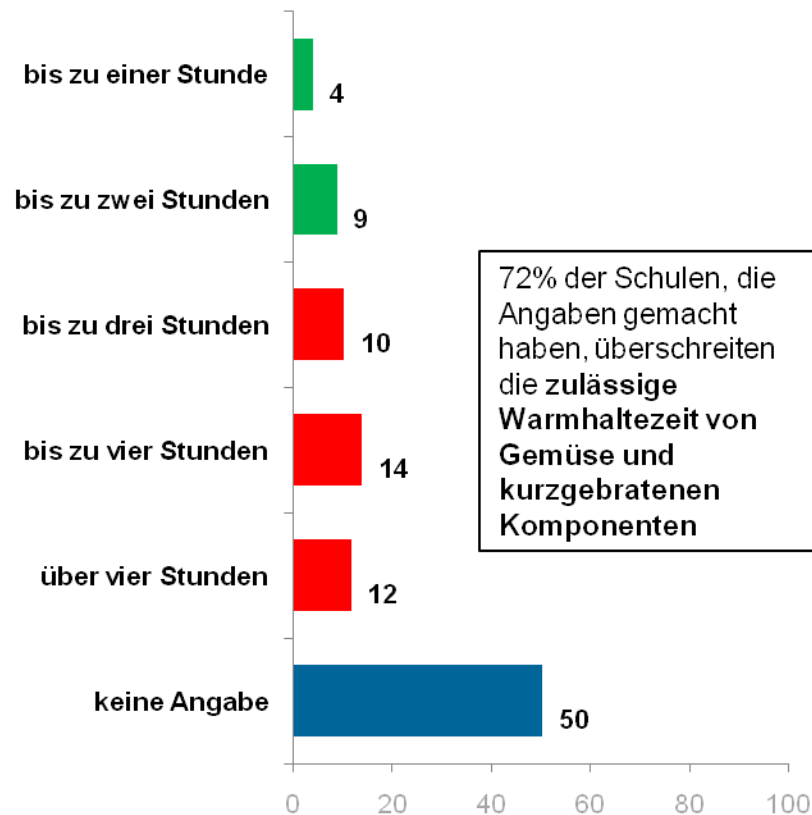
n = 631; Angaben in Prozent;
nur Schulen mit Mittagsverpflegung

1.6 Warmhaltezeiten des Essens (I), Warmverpflegung

Dauer zwischen Ende der Herstellungszeit und Ende der Essensausgabe
(„Bitte geben Sie das Ende der Herstellungszeit bzw. der Aufwärmzeit sowie den Zeitpunkt der Essensausgabe an.“)

Warmhaltezeit von Gemüse und Kurzgebratenem

Warmhaltezeit von allen übrigen Komponenten



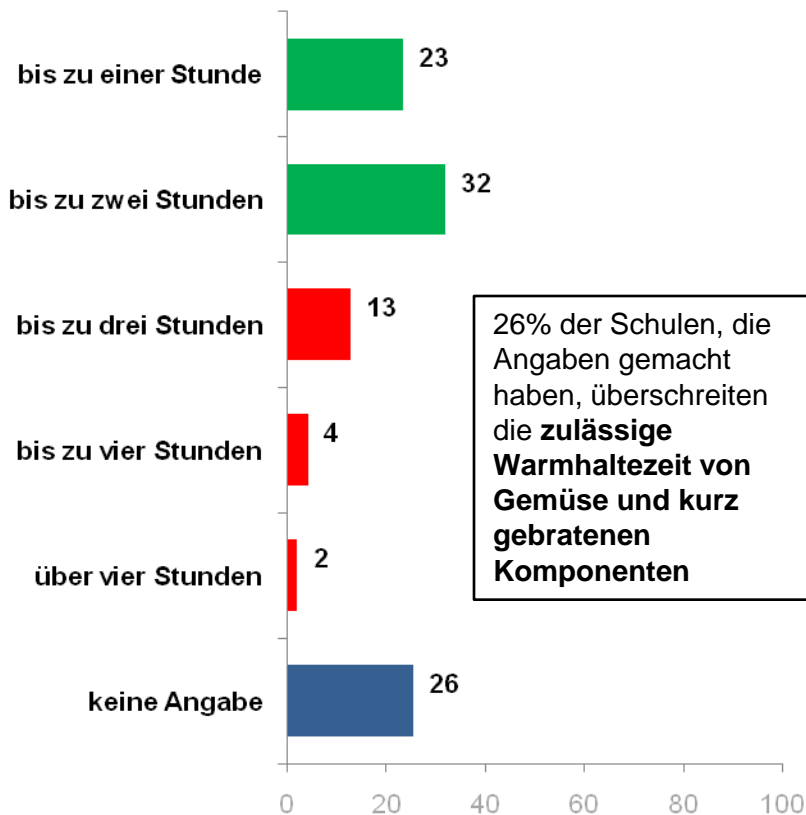
n = 565; Angaben in Prozent;
nur Schulen mit Warmverpflegung

n = 565; Angaben in Prozent;
nur Schulen mit Warmverpflegung

1.6 Warmhaltezeiten des Essens (II), Mischküche, Tiefkühlsystem und Cook & Chill

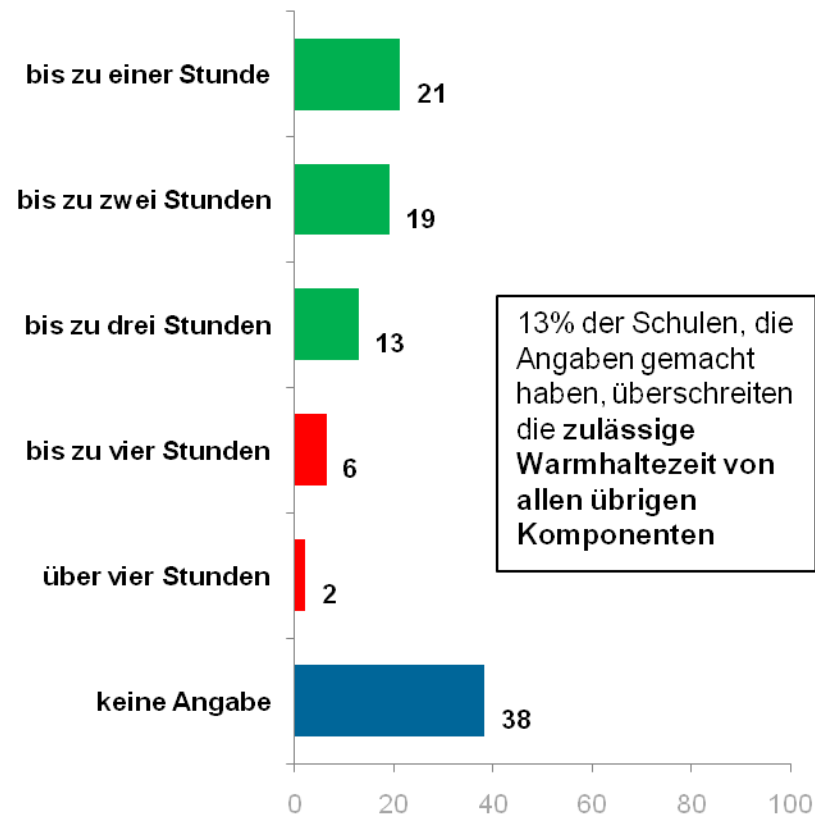
Differenz zwischen Ende der Herstellungszeit und Ende der Essensausgabe
(„Bitte geben Sie das Ende der Herstellungszeit bzw. der Aufwärmzeit sowie den Zeitpunkt der Essensausgabe an.“)

Warmhaltezeit von Gemüse und Kurzgebratenem



n = 47; Angaben in Prozent; nur Schulen mit Mischküche, Tiefkühlsystemen, Cook & Chill

Warmhaltezeit von allen übrigen Komponenten

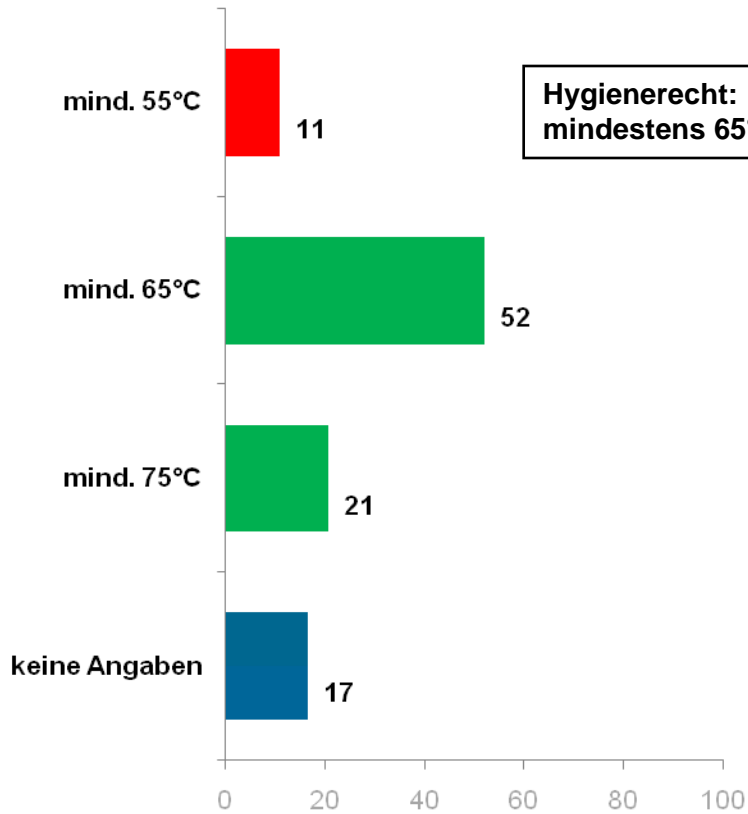


n = 47; Angaben in Prozent; nur Schulen mit Mischküche, Tiefkühlsystemen, Cook & Chill

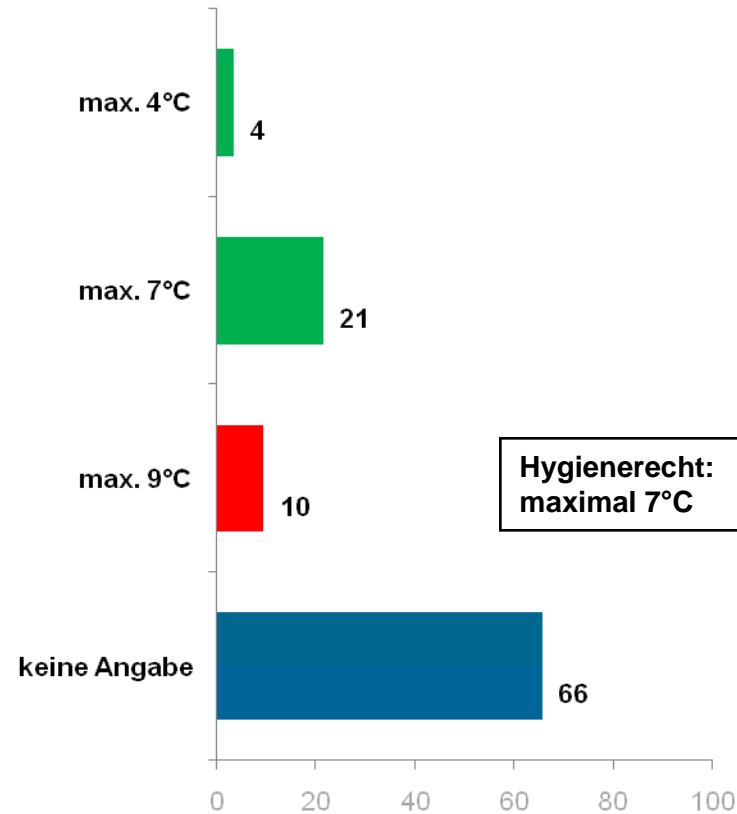
1.7 Ausgabetemperatur

„Wie hoch ist die durchschnittliche Ausgabetemperatur des Essens?“

Warme Speisen



Kalte Speisen

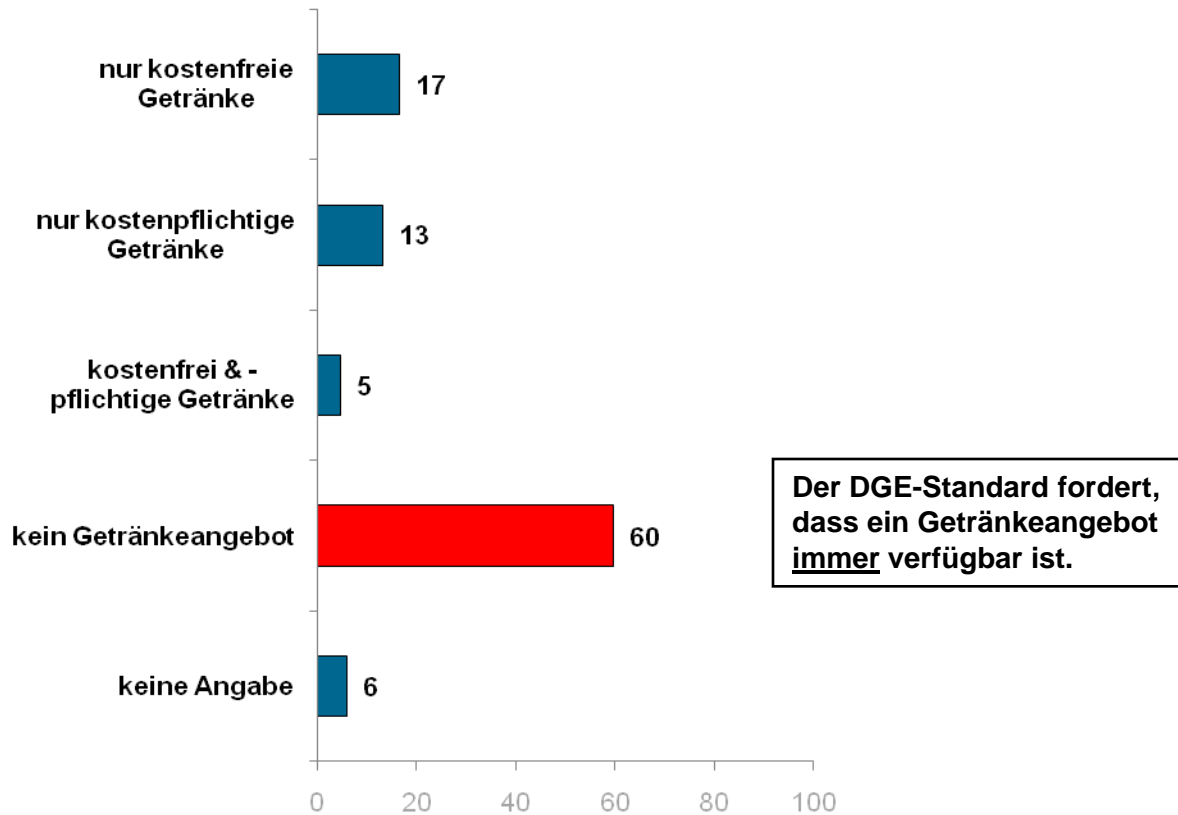


n = 631; Angaben in Prozent;
nur Schulen mit Mittagsverpflegung

n = 631; Angaben in Prozent;
nur Schulen mit Mittagsverpflegung

1.8 Getränkeangebot (I)

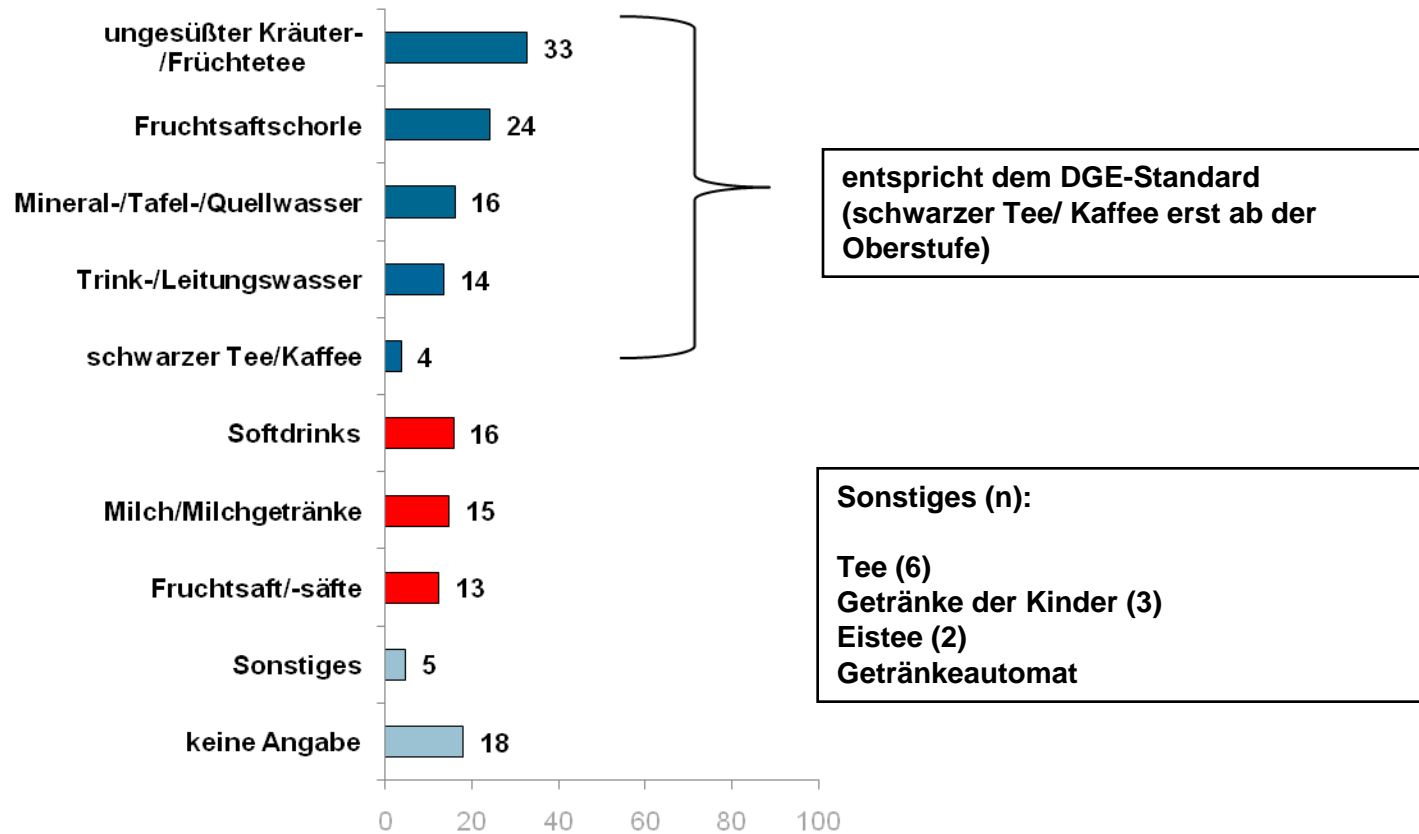
„Werden Getränke zum Mittagessen angeboten?“



n = 631; Angaben in Prozent;
nur Schulen mit Mittagsverpflegung

1.8 Getränkeangebot (II)

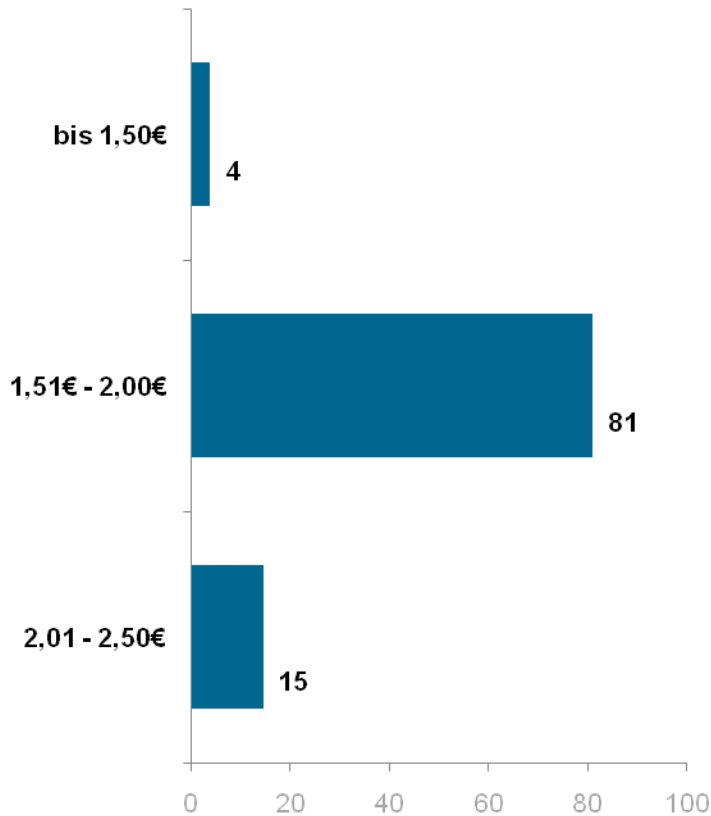
„Welche Art von Getränken werden zum Mittagessen angeboten?“



n = 256; Angaben in Prozent; nur Schulen mit Mittagsverpflegung und Getränkeangebot; Mehrfachnennungen möglich

1.9 Preise Mittagessen – eine Preiskategorie (I)

„Was kostet ein Mittagessen pro Tag?“

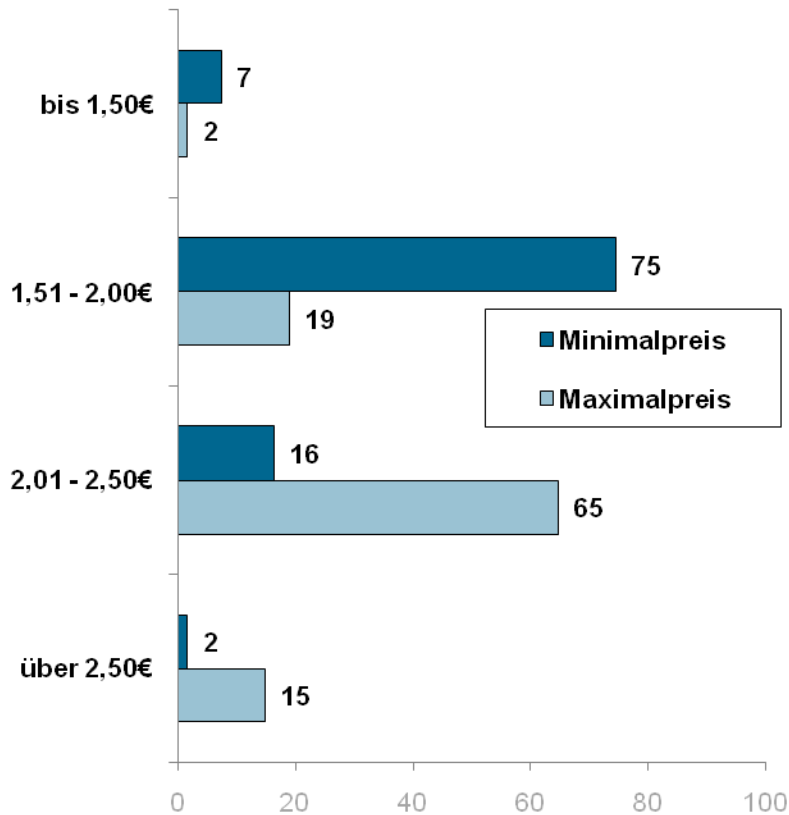


Absoluter Mindestpreis : 1,00€
Absoluter Maximalpreis : 4,00€
Durchschnittlicher Preis : 1,86€

n = 466; Angaben in Prozent;
nur Schulen mit Mittagsverpflegung
und Essen in einer Preiskategorie (74%)

1.9 Preise Mittagessen – unterschiedliche Preiskategorien (II)

„Was kostet ein Mittagessen pro Tag?“



Gesamt:

Absoluter Mindestpreis : 1,00€
 Absoluter Maximalpreis : 4,00€
 Durchschnittlicher Mindestpreis: 1,89€
 Durchschnittlicher Maximalpreis: 2,27€

Ohne Biokomponente:

Absoluter Mindestpreis: 1,00€
 Absoluter Maximalpreis: 4,00€
 Durchschnittlicher Mindestpreis: 1,88 €
 Durchschnittlicher Maximalpreis: 2,27 €

Mit Biokomponente:

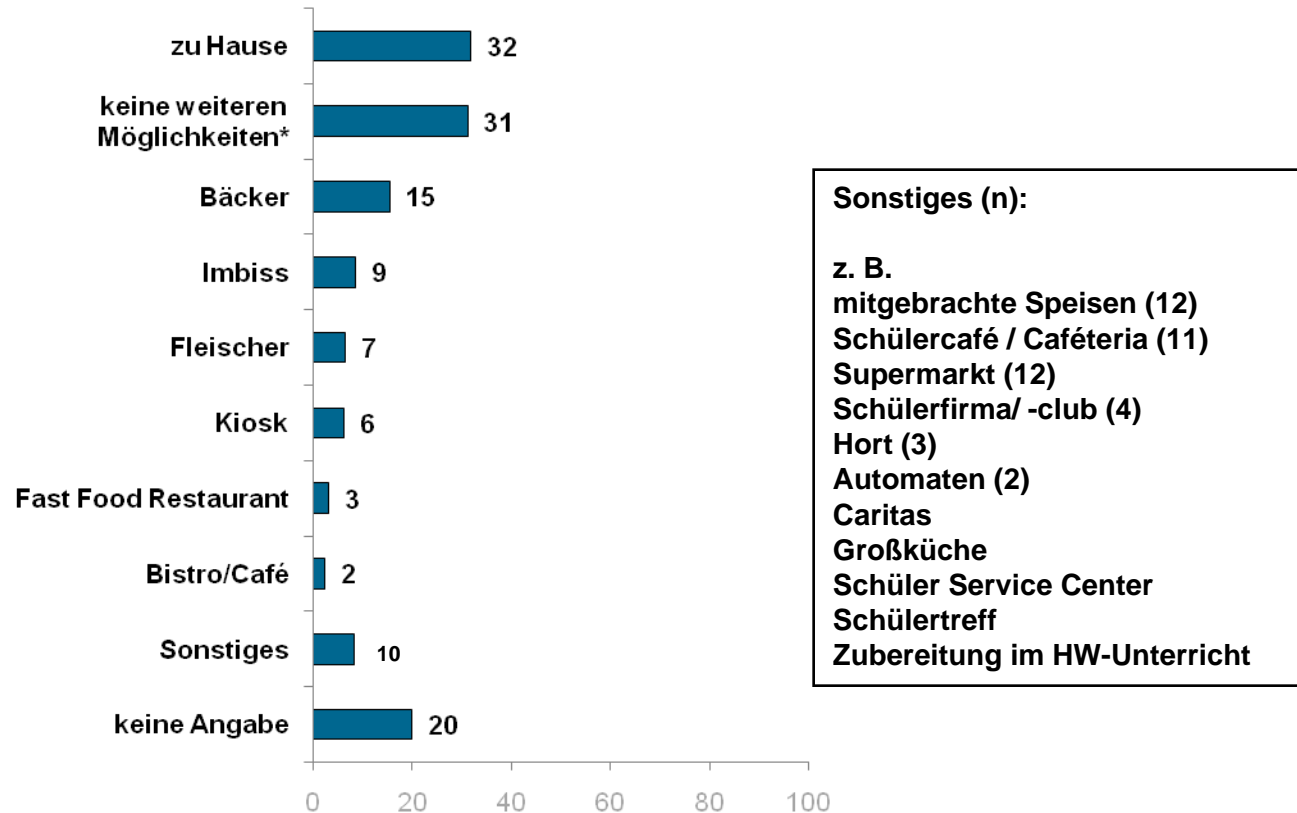
Absoluter Mindestpreis: 1,76€
 Absoluter Maximalpreis: 4,00€
 Durchschnittlicher Mindestpreis: 2,01 €
 Durchschnittlicher Maximalpreis: 2,18 €

Insgesamt gibt es nur in sechs Schulen Mittagessen mit Biokomponenten.

n = 122; Angaben in Prozent;
 nur Schulen mit Mittagsverpflegung

1.10 Zusätzliche Versorgungsmöglichkeiten (I)

„Welche zusätzlichen Möglichkeiten haben die Schüler, sich im Umfeld der Schule mit einem Mittagessen zu versorgen?“

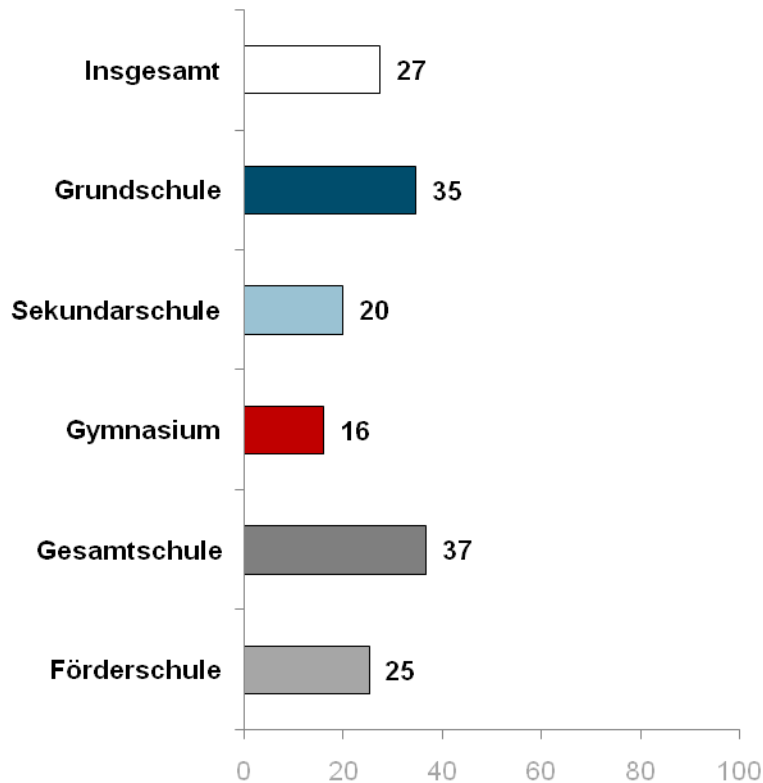


n = 631; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen sind möglich; nur Schulen mit Mittagsverpflegung;

* enthält auch Grundschulen, in denen Kinder das Schulgelände nicht verlassen dürfen und deswegen keine weitere Möglichkeit der Versorgung besteht.

1.10 Zusätzliche Versorgungsmöglichkeiten (II)

„In welchem Umfang wird dieses Angebot der Essensversorgung im Umfeld der Schule genutzt?“



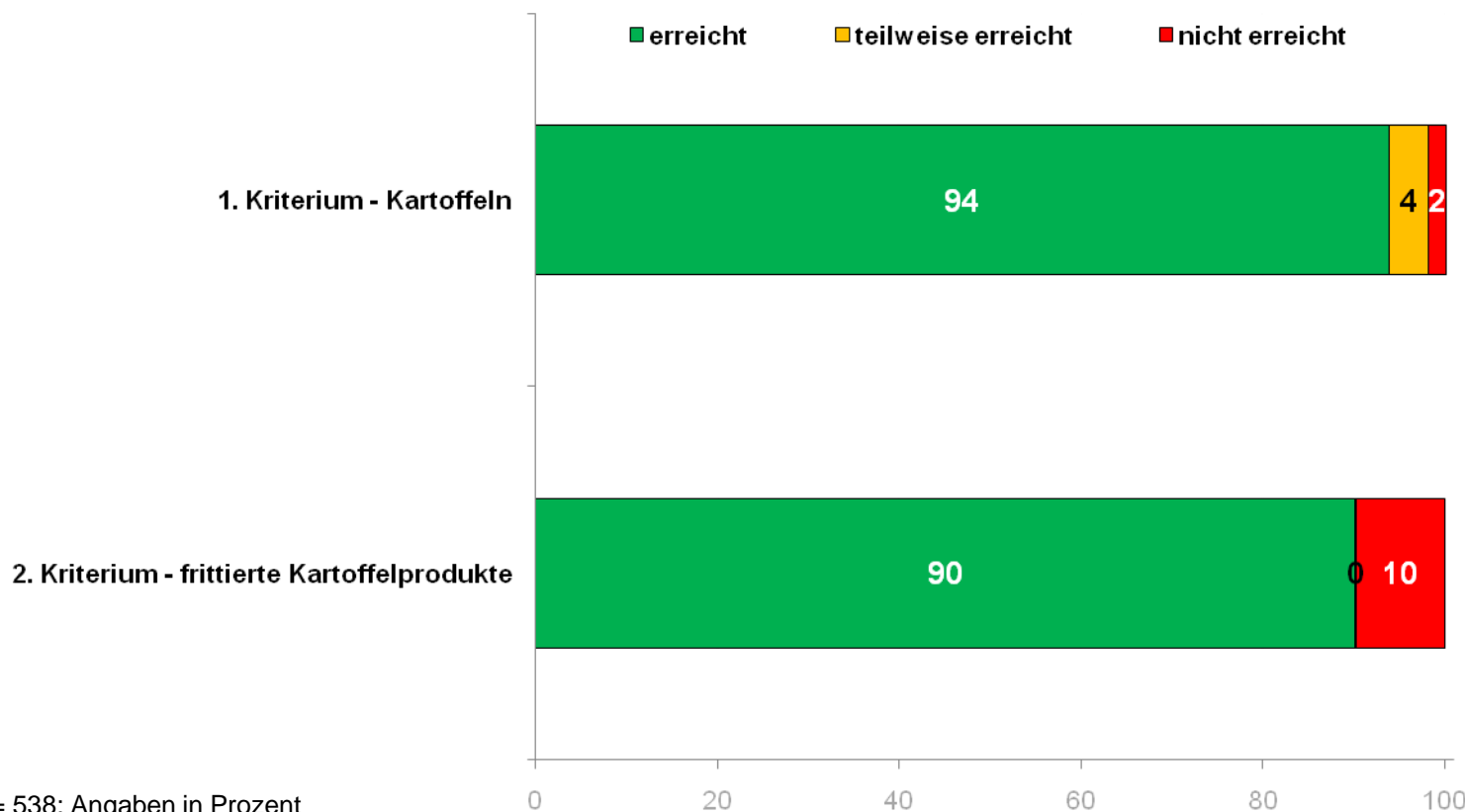
Grundschule: n = 70; Sekundarschule: n = 38; Gymnasium: n = 19;
Gesamtschule: n = 2; Förderschule: n = 14; Angaben in Prozent;
nur Schulen mit Mittagsverpflegung und Alternativangebot in der Nähe
und die Angaben über die Schülerzahl machten

2. Auswertung der Speisepläne

- 2.1 Menükomponente
- 2.2 Getränke
- 2.3 Speiseplangestaltung
- 2.4 Warmhaltezeit
- 2.5 Ausgabetemperatur
- 2.6 Prüfungsergebnisse

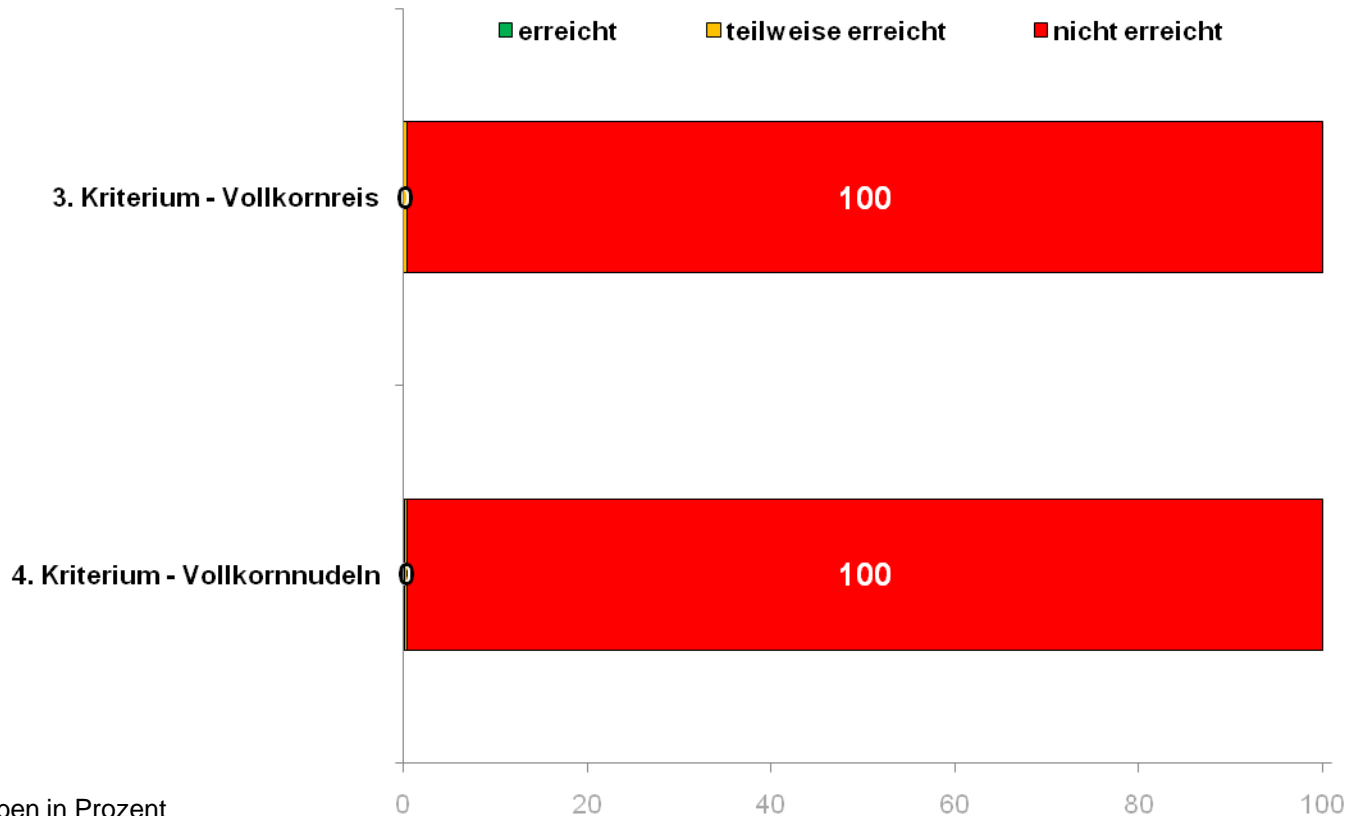
2.1 Menükomponente (I)

Kriterium	Menükomponente laut Speiseplan	erreicht	teilweise erreicht	nicht erreicht	Kommentar
1	Kartoffeln ¹	Mind. 8 x	6-7 x	0-5 x	¹ pur (z.B. Salz-, Pellkartoffeln), als Püree, im Eintopf
2	Frittierte Kartoffelprodukte	Max. 4 x	5 x	> 5 x	



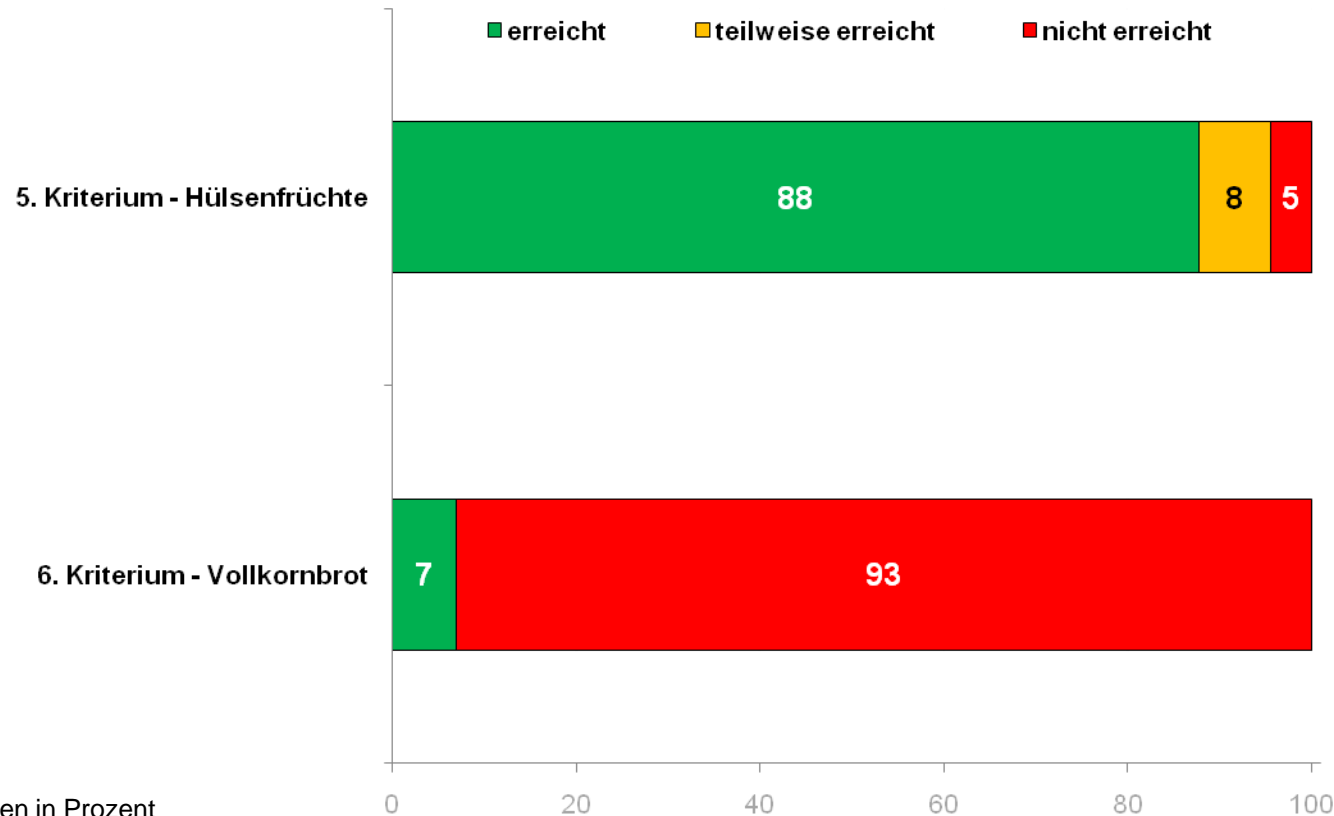
2.1 Menükomponente (II)

Kriterium	Menükomponente laut Speiseplan	erreicht	teilweise erreicht	nicht erreicht	Kommentar
3	Vollkornreis	Mind. 4 x	2-3 x	< 2 x	
4	Vollkornnudeln	Mind. 4 x	2-3 x	< 2 x	



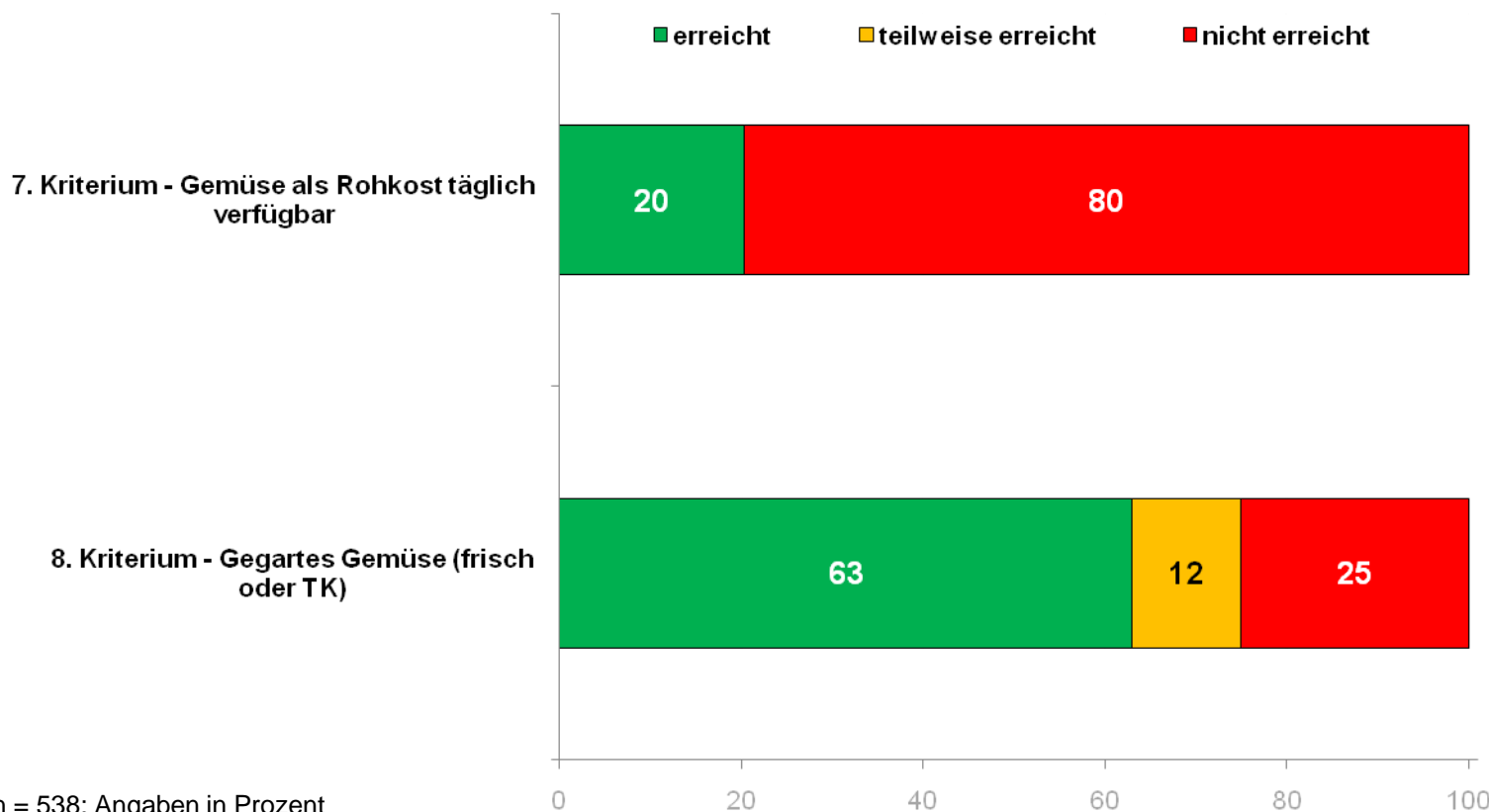
2.1 Menükomponente (III)

Kriterium	Menükomponente laut Speiseplan	erreicht	teilweise erreicht	nicht erreicht	Kommentar
5	Hülsenfrüchte ²	Mind. 2 x	1 x	0 x	² z.B. Erbsen, Bohnen, Linsen, Soja bzw. Tofu, Kichererbsen
6	Vollkornbrot	Ja	-	Nein	



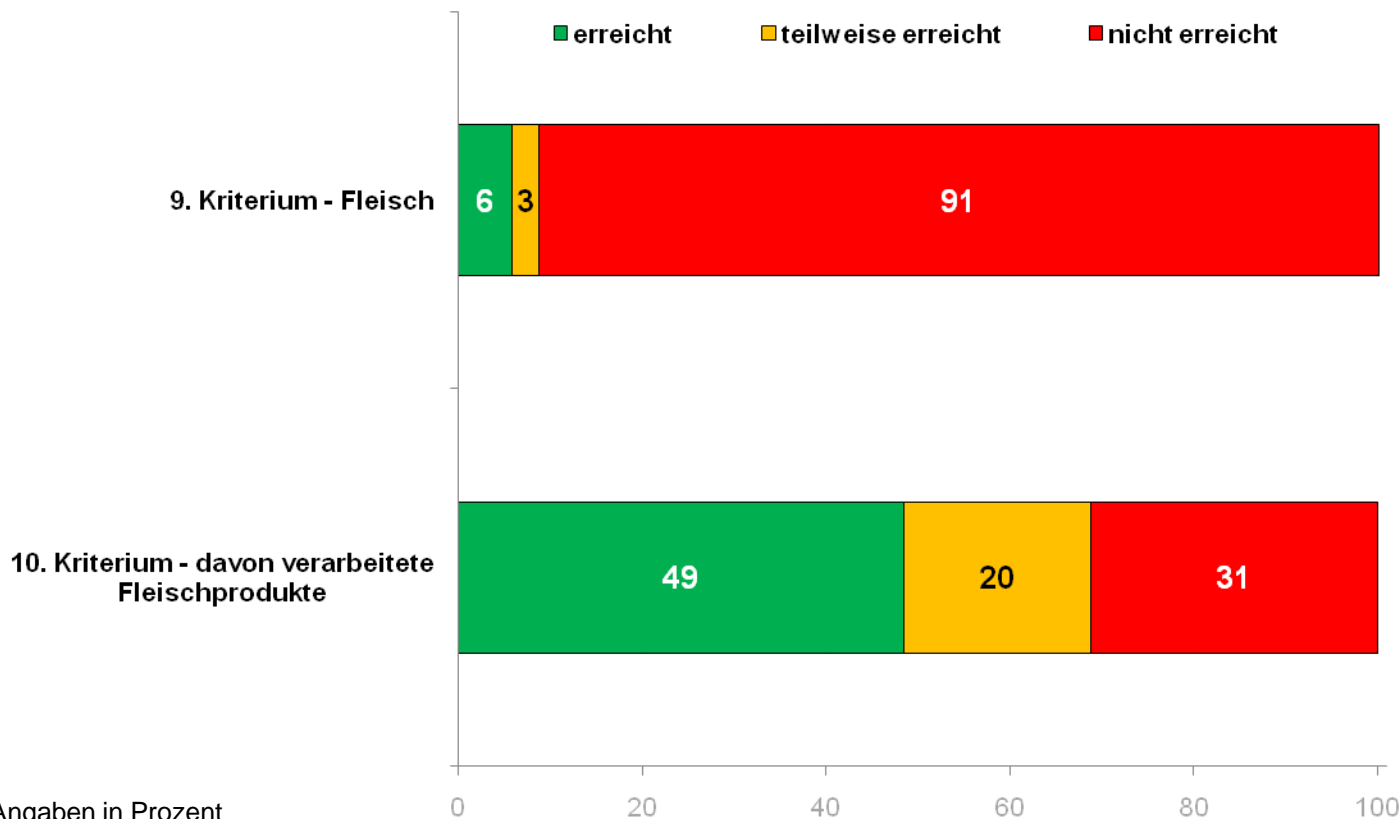
2.1 Menükomponente (IV)

Kriterium	Menükomponente laut Speiseplan	erreicht	teilweise erreicht	nicht erreicht	Kommentar
7	Gemüse als Rohkost täglich verfügbar	Ja	-	Nein	
8	Gegartes Gemüse (frisch oder tiefgekühlt)	Mind. 12 x	10-11 x	< 10x	



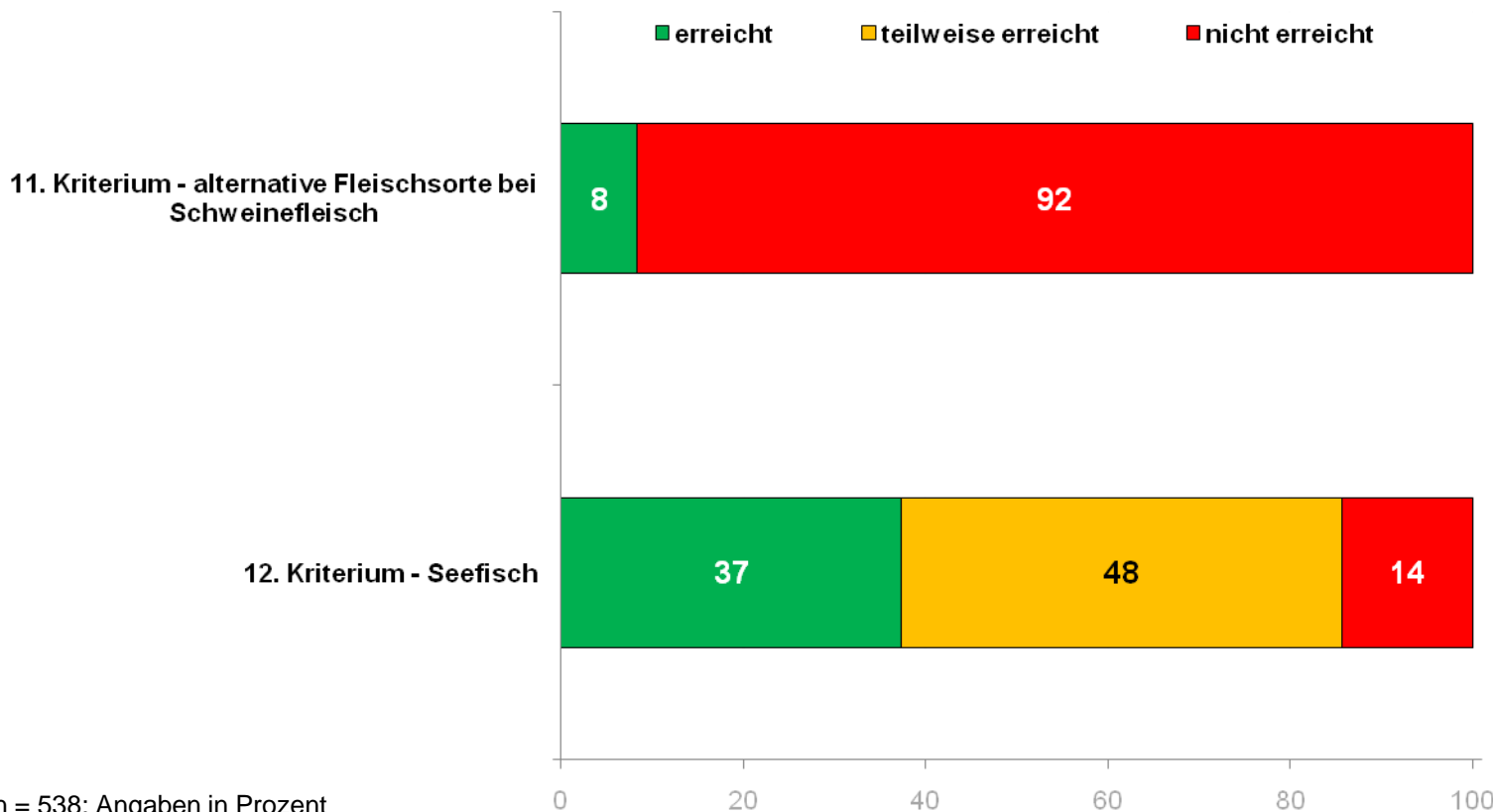
2.1 Menükomponente (V)

Kriterium	Menükomponente laut Speiseplan	erreicht	teilweise erreicht	nicht erreicht	Kommentar
9	Fleisch ³	6-8 x	9 x	> 9 x	³ z.B. Schnitzel, Hähnchenschenkel, Hacksoße, Gulasch, Eintopf
10	Davon verarbeitete Fleischprodukte wie z.B. Wurstwaren, Paniertes (z.B. Nuggets)	Max. 4 x	5 x	> 5x	



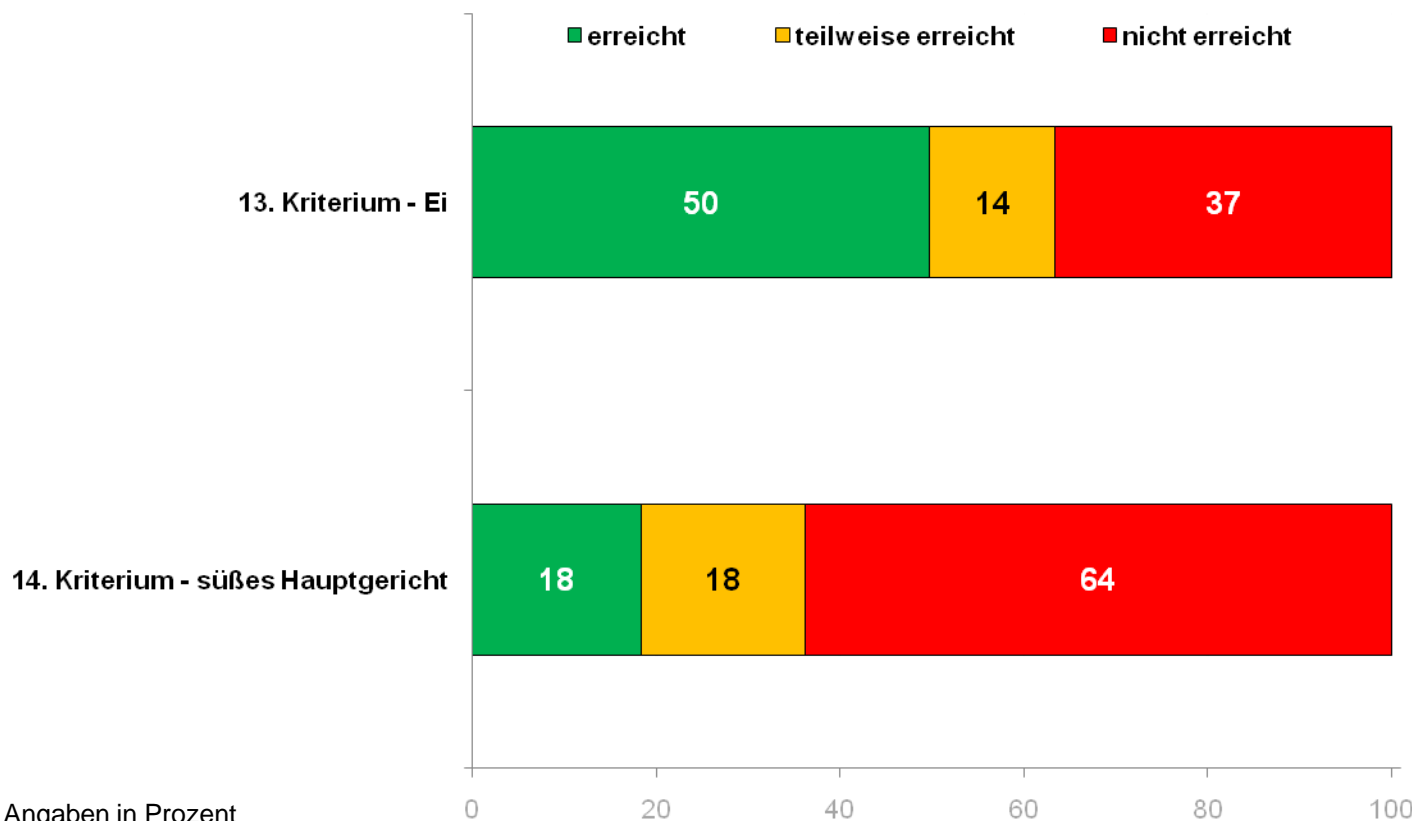
2.1 Menükomponente (VI)

Kriterium	Menükomponente laut Speiseplan	erreicht	teilweise erreicht	nicht erreicht	Kommentar
11	Beim Angebot von Schweinefleisch wird immer eine alternative Fleischsorte angeboten	Ja	-	Nein	
12	Seefisch ⁴	3-4 x	1-2 x	0 x	⁴ z.B. Heilbutt, Hering, Kabeljau, Lachs, Makrele, Rotbarsch, Sardine, Schellfisch, Seelachs, Sprotte, etc.



2.1 Menükomponente (VII)

Kriterium	Menükomponente laut Speiseplan	erreicht	teilweise erreicht	nicht erreicht	Kommentar
13	Ei ⁵	0-2 x	3 x	> 3	⁵ z.B. Ei in Soße, Rührei, Omelette
14	Süßes Hauptgericht ⁶	0-2 x	3 x	➤3	⁶ z.B. Milchreis, Apfel-Quark-Auflauf



2.1 Menükomponente (VIII)

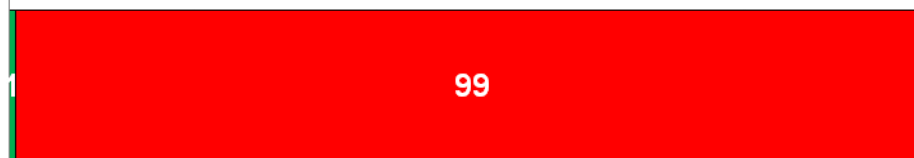
Kriterium	Menükomponente laut Speiseplan	erreicht	teilweise erreicht	nicht erreicht	Kommentar
15	Ein vegetarisches Hauptgericht (kein süßes Gericht) wird täglich angeboten	Ja		Nein	
16	Ein Obstdessert wird täglich angeboten ⁷	Ja		Nein	⁷ z.B. frisches Stückobst, Obstsalat, Obst aus überwiegend frischen Früchten

■ erreicht ■ teilweise erreicht ■ nicht erreicht

15. Kriterium - ein vegetarisches Hauptgericht (kein süßes Gericht) wird täglich angeboten



16. Kriterium - ein Obstdessert wird täglich angeboten



0 20 40 60 80 100

2.2 Getränke

Kriterium	Menükomponente laut Speiseplan	erreicht	teilweise erreicht	nicht erreicht	Kommentar
17	Trink- und/oder Mineralwasser ist immer verfügbar	Ja		Nein	
18	Die einzigen weiterhin verfügbaren Getränke sind: Tafel-/Quellwasser; Fruchtsaftschorle; ungesüßte Kräuter- und Früchtetee; Schwarzer Tee und Kaffee (erst ab Oberstufe)	Ja		Nein	

■ erreicht ■ teilweise erreicht ■ nicht erreicht

17. Kriterium - Trink- und/oder Mineralwasser ist immer verfügbar



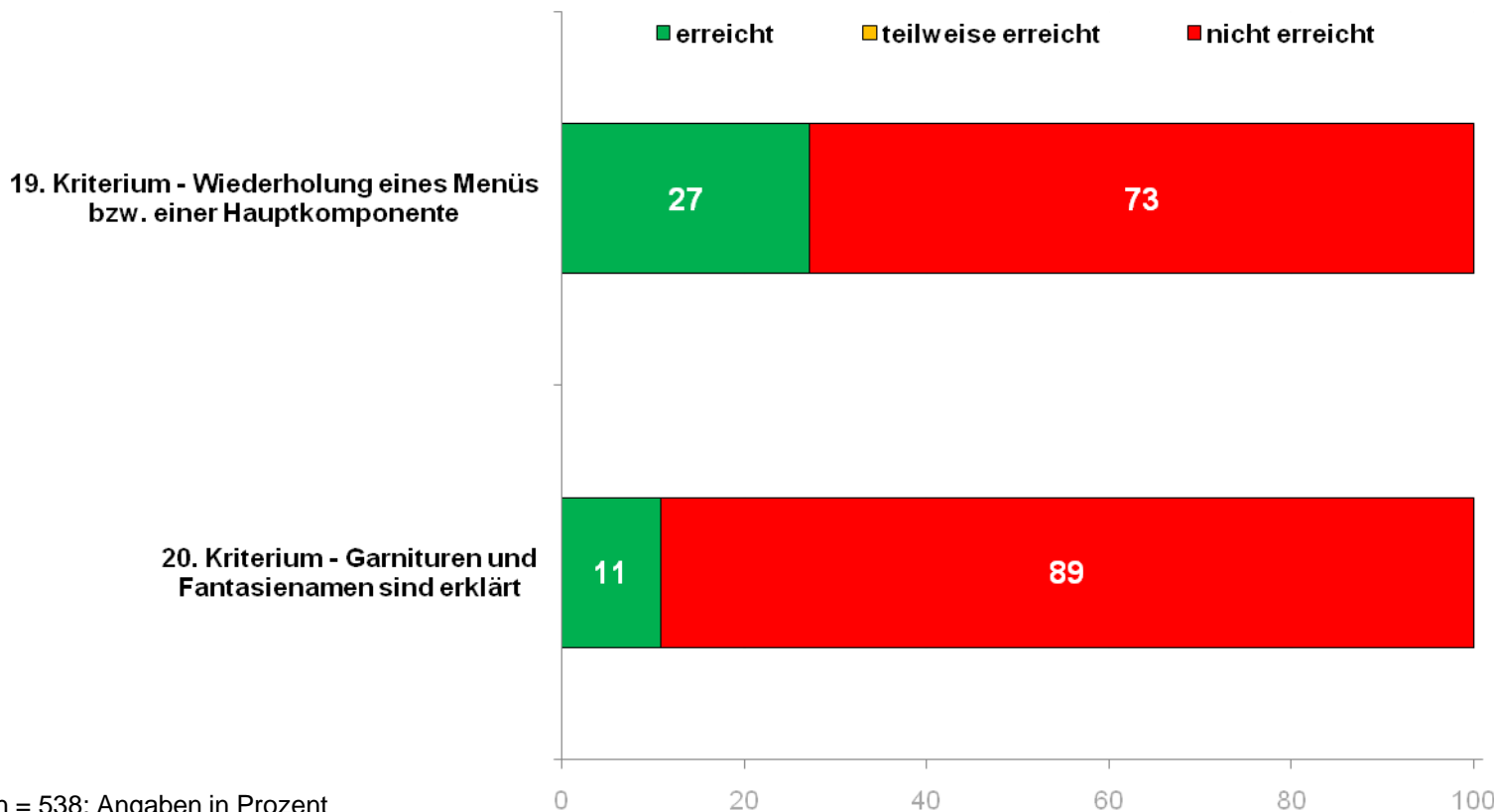
18. Kriterium - Die einzigen weiterhin verfügbaren Getränke sind: Tafel-/Quellwasser; Fruchtsaftschorlen, ungesüßte Kräuter- und Früchtetees, schwarzer Tee und Kaffee (erst ab der Oberstufe)



0 20 40 60 80 100

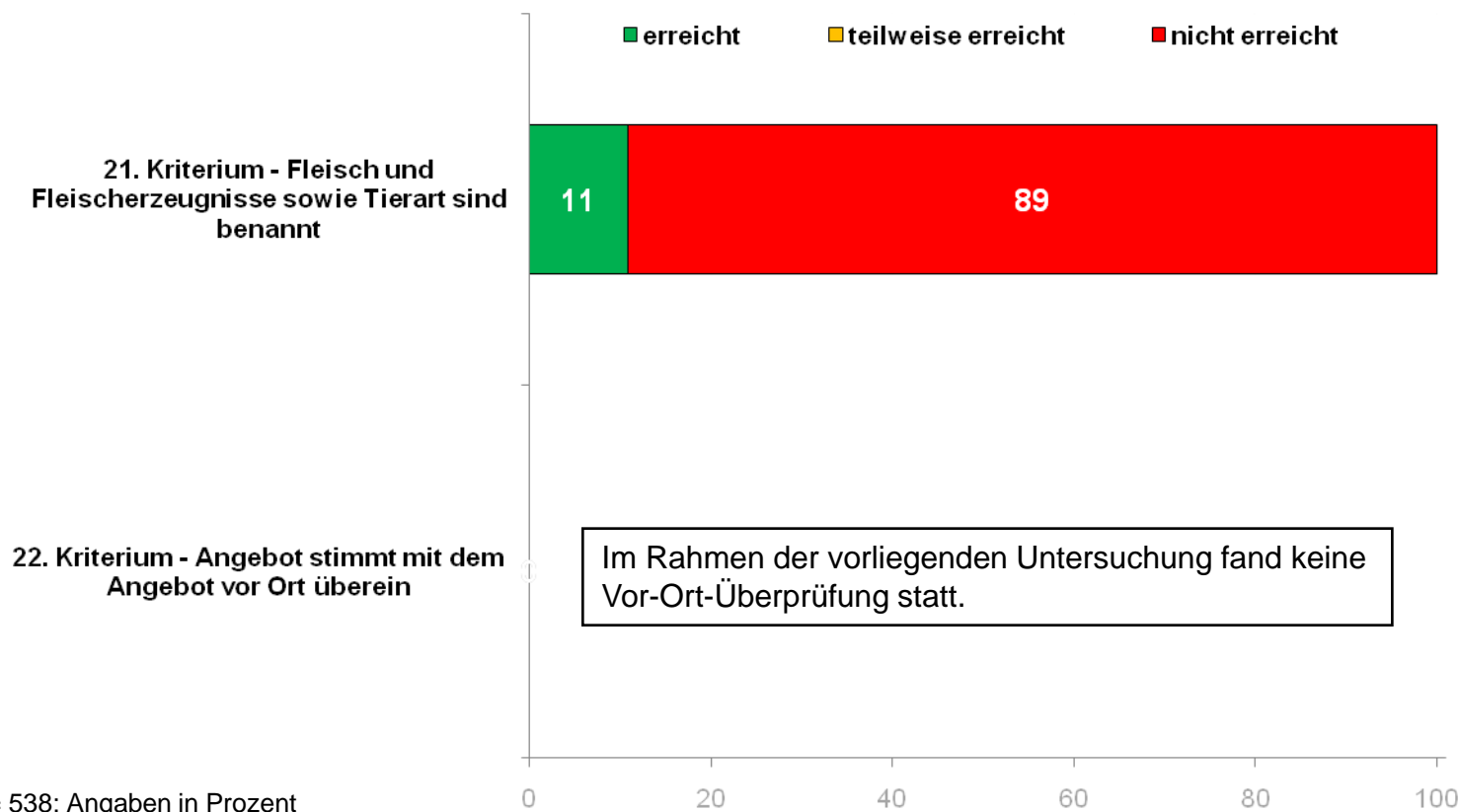
2.3 Speiseplangestaltung (I)

Kriterium	Menükomponente laut Speiseplan	erreicht	teilweise erreicht	nicht erreicht	Kommentar
19	Wiederholung eines Menüs bzw. einer Hauptkomponente	Keine Wdh.	1-2 Wdh.	> 2 Wdh.	
20	Garnituren und Fantasienamen sind erklärt	Ja		Nein	



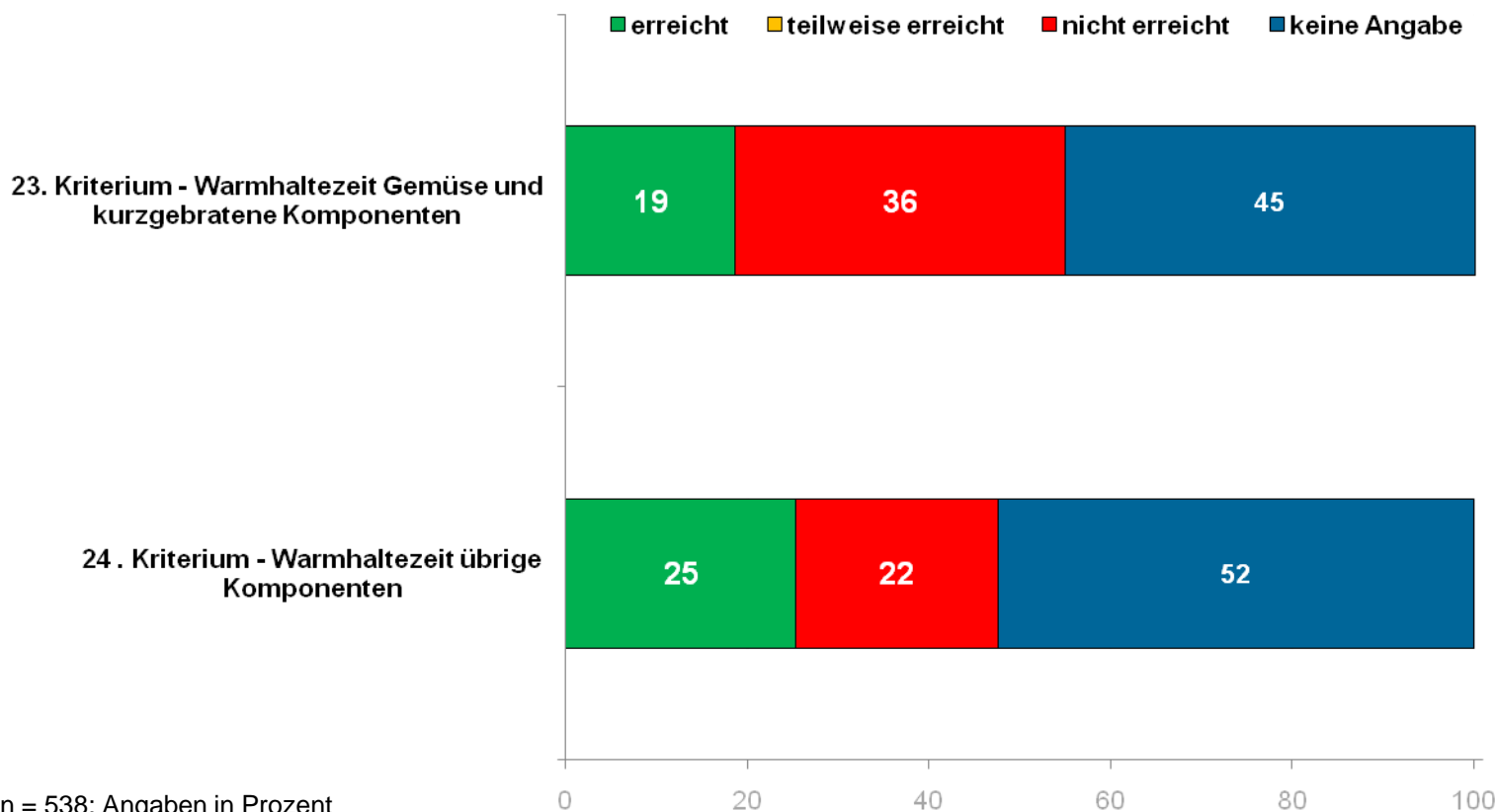
2.3 Speiseplangestaltung (II)

Kriterium	Menükomponente laut Speiseplan	erreicht	teilweise erreicht	nicht erreicht	Kommentar
21	Fleisch und Fleischerzeugnisse sowie die Tierart sind benannt	Ja		Nein	
22	Angebot stimmt mit dem Angebot vor Ort überein (in vier Wochen wird 6 x geprüft) ⁷	6 x	4-5 x	< 4 x	⁷ im Rahmen der vorliegenden Untersuchung nicht überprüft



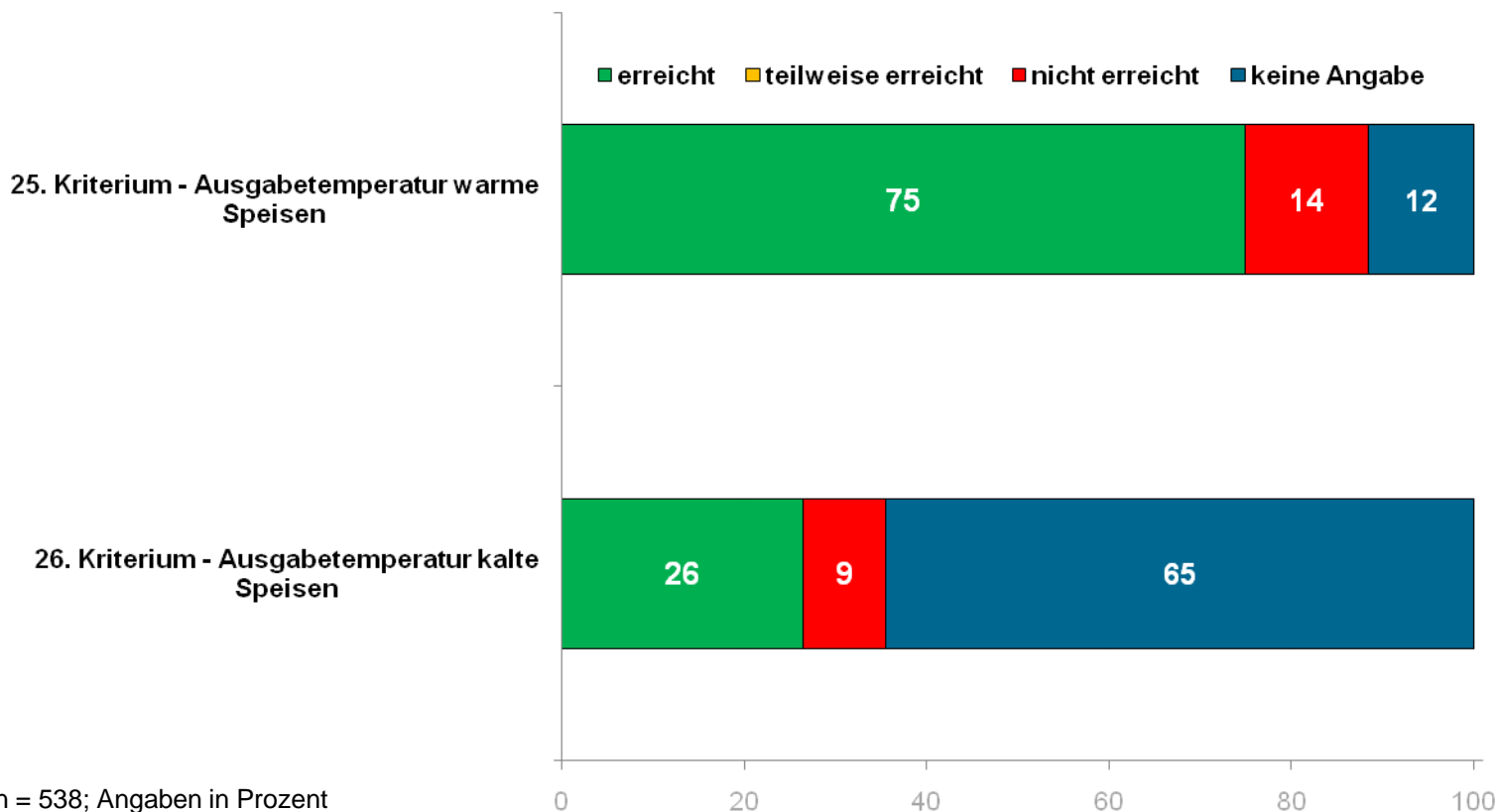
2.4 Warmhaltezeit

Kriterium	Menükomponente laut Speiseplan	erreicht	teilweise erreicht	nicht erreicht	Kommentar
23	Warmhaltezeit Gemüse und kurz gebratene Komponenten	Max. 120 Min		>120 Min.	
24	Warmhaltezeit übrige Komponenten	Max. 180 Min.		> 180 Min.	



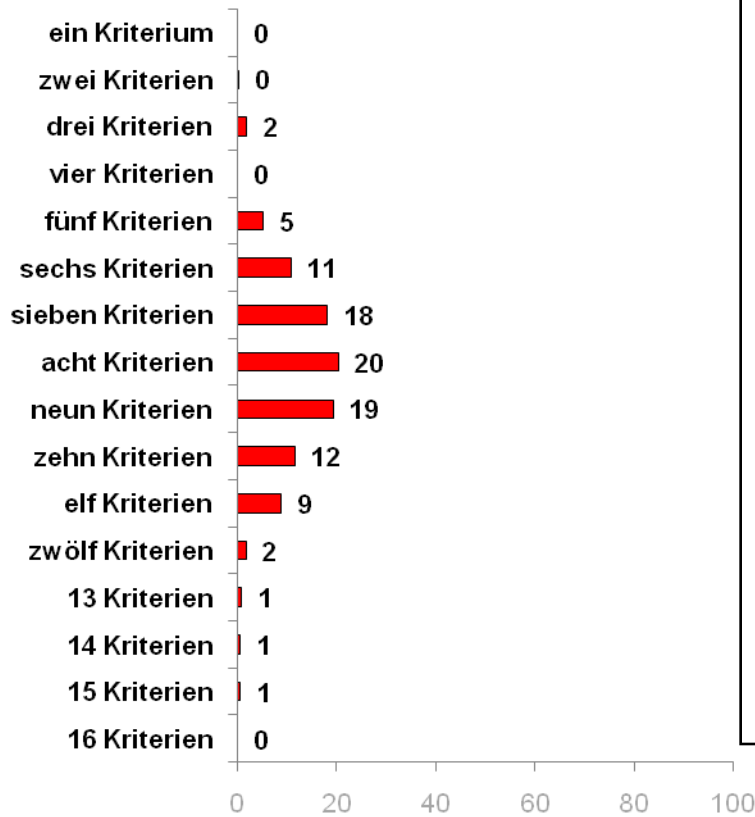
2.5 Ausgabetemperatur

Kriterium	Menükomponente laut Speiseplan	erreicht	teilweise erreicht	nicht erreicht	Kommentar
25	Ausgabetemperatur warme Speisen	Mind. 65°C		< 65°C	
26	Ausgabetemperatur kalte Speisen	Max. 7°C		> 7°C	



2.6 Prüfungsergebnisse (I)

Wie viele Kriterien haben die Schulen erreicht (von insgesamt 25 geprüften Kriterien)?



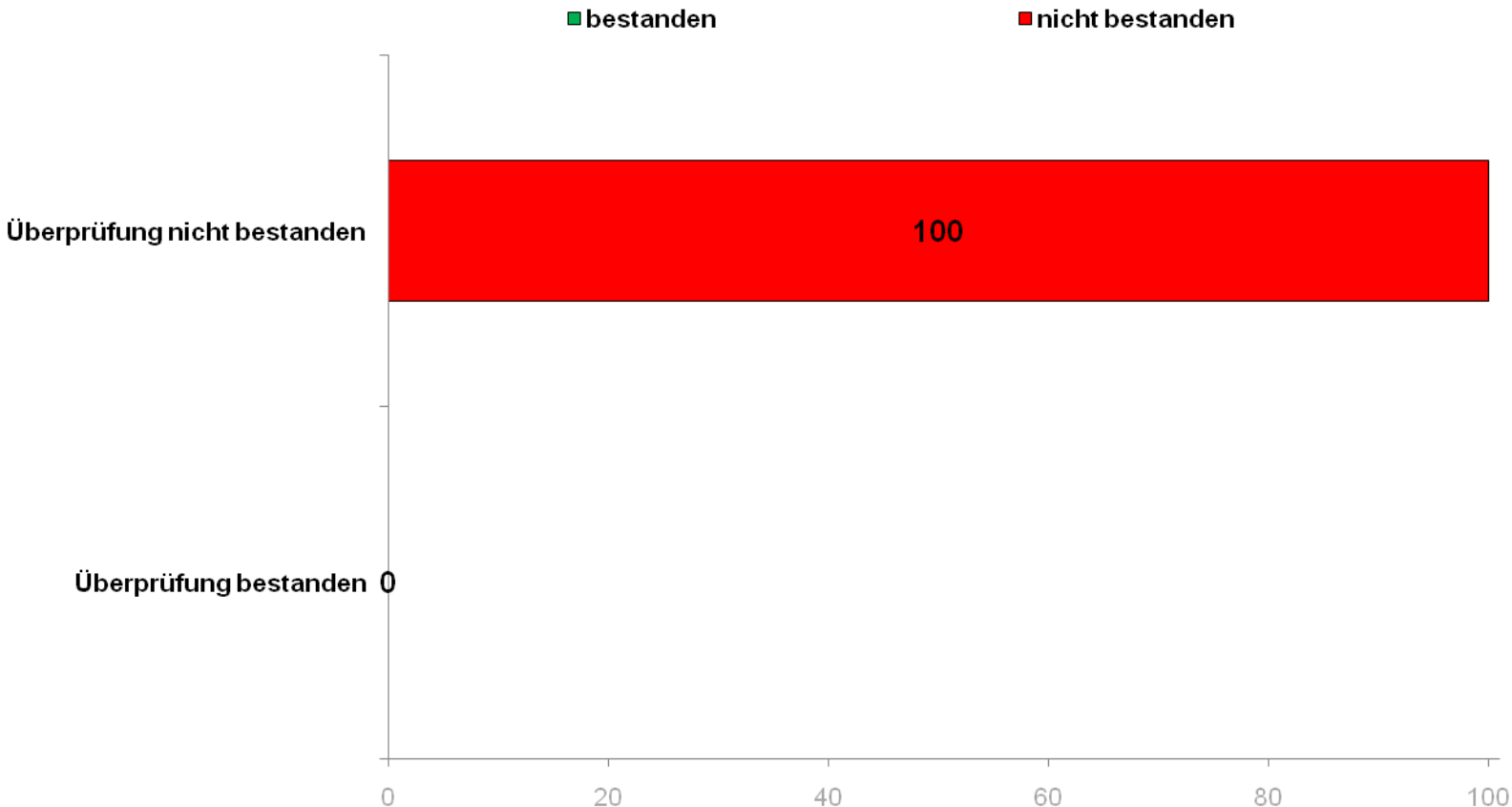
<u>Absolute Werte:</u>	
Anzahl erfüllter Kriterien:	Anzahl der Schulen
1	0
2	1
3	10
4	0
5	28
6	59
7	98
8	109
9	104
10	62
11	48
12	9
13	4
14	3
15	3
16	0

2.6 Prüfungsergebnisse (II)

Nach den Standards der DGE ist die Überprüfung bestanden, wenn

- mindestens 16 der Kriterien „erreicht“ werden und
- maximal 10 Kriterien „teilweise erreicht“ werden und
- maximal 4 Kriterien „nicht erreicht“ werden und
- dabei die Kriterien 7, 11, 15, 16, 17, 23, 24, 25 und 26 immer „erreicht“ werden.

In der vorliegenden Untersuchung wurde das Kriterium 22 (Speiseplan stimmt mit dem Angebot vor Ort überein) nicht berücksichtigt.



3. Schulorganisatorische Rahmenbedingungen

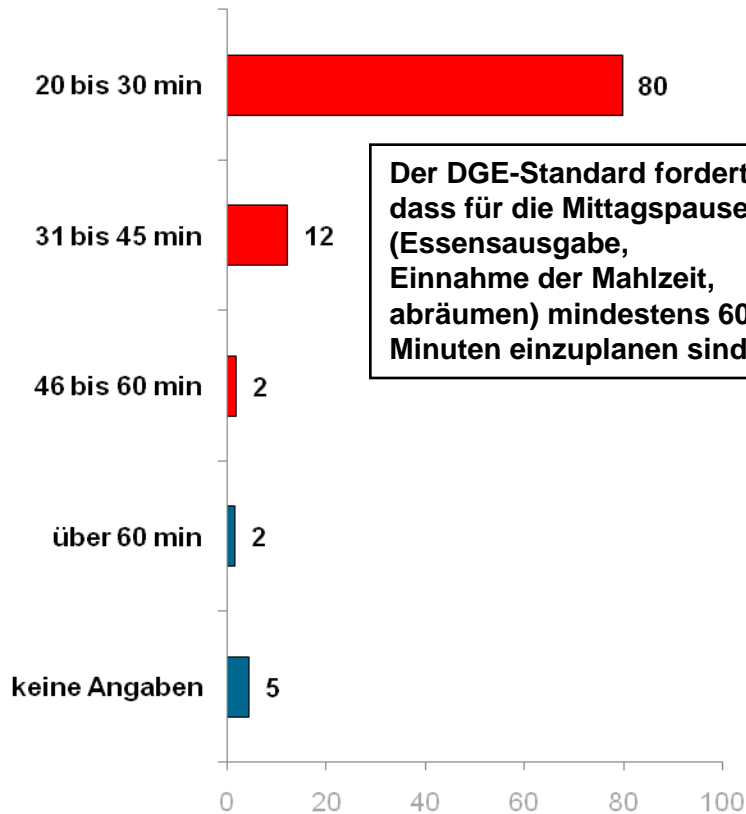
3.1 Mittagspause

3.2 Essensraum

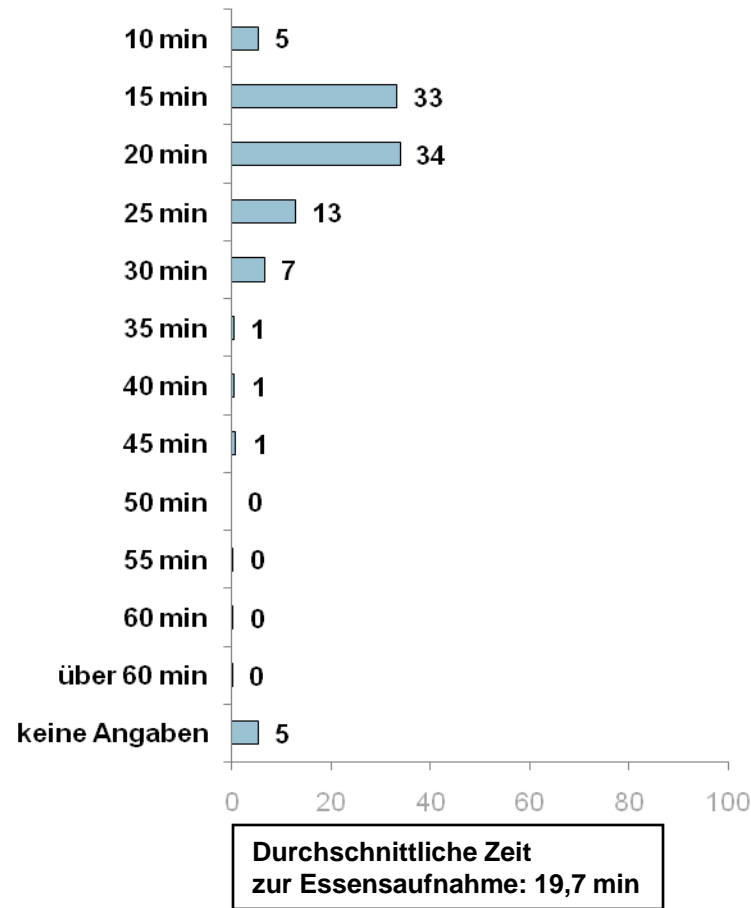
3.3 Essensausgabe

3.1 Mittagspause

„Wie lang ist die Mittagspause?“

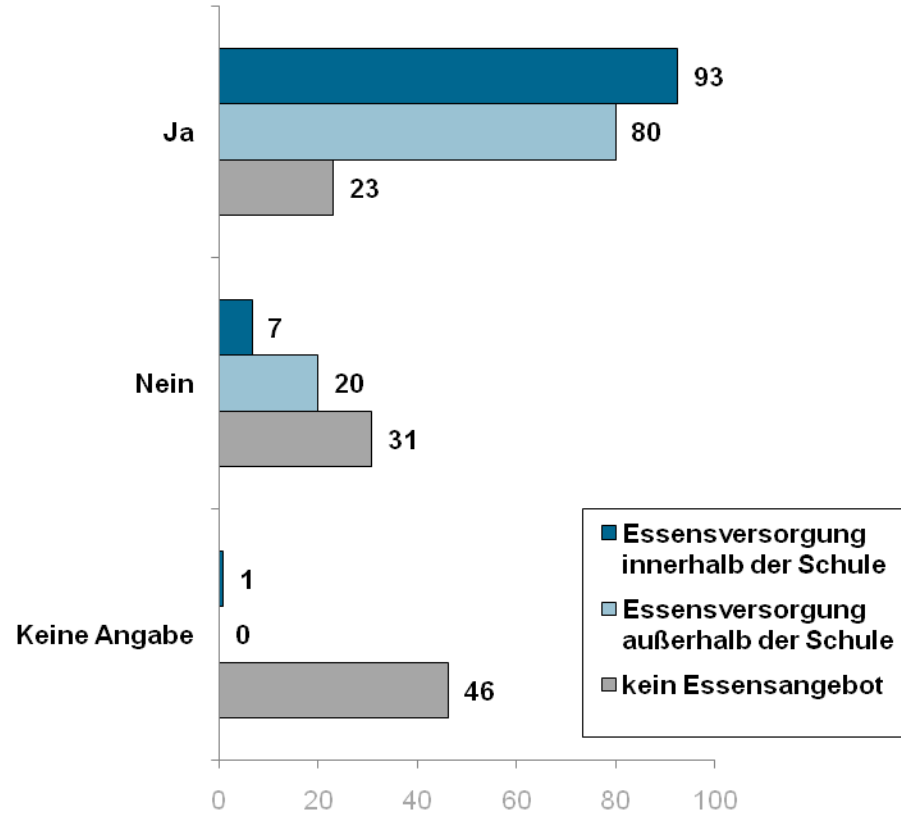
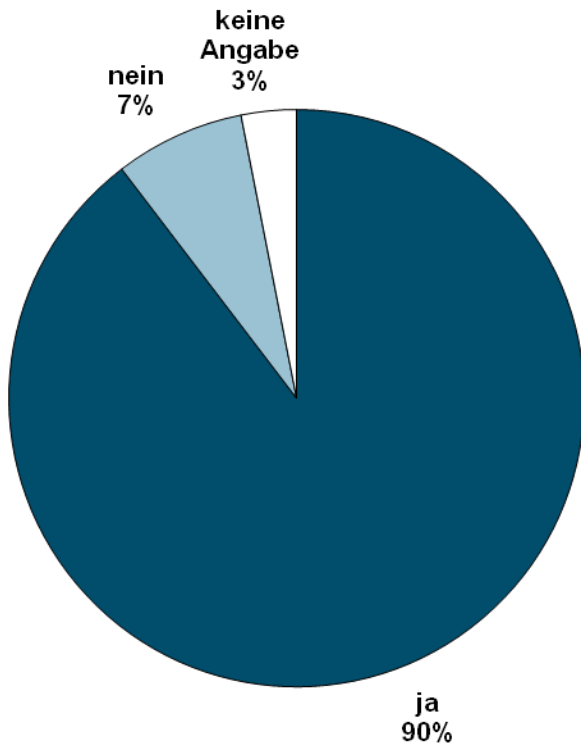


„Wie viel Zeit zur Essensaufnahme steht einem Schüler im Durchschnitt zur Verfügung? (ohne Wege- und Wartezeit)“



3.2 Essensraum (I)

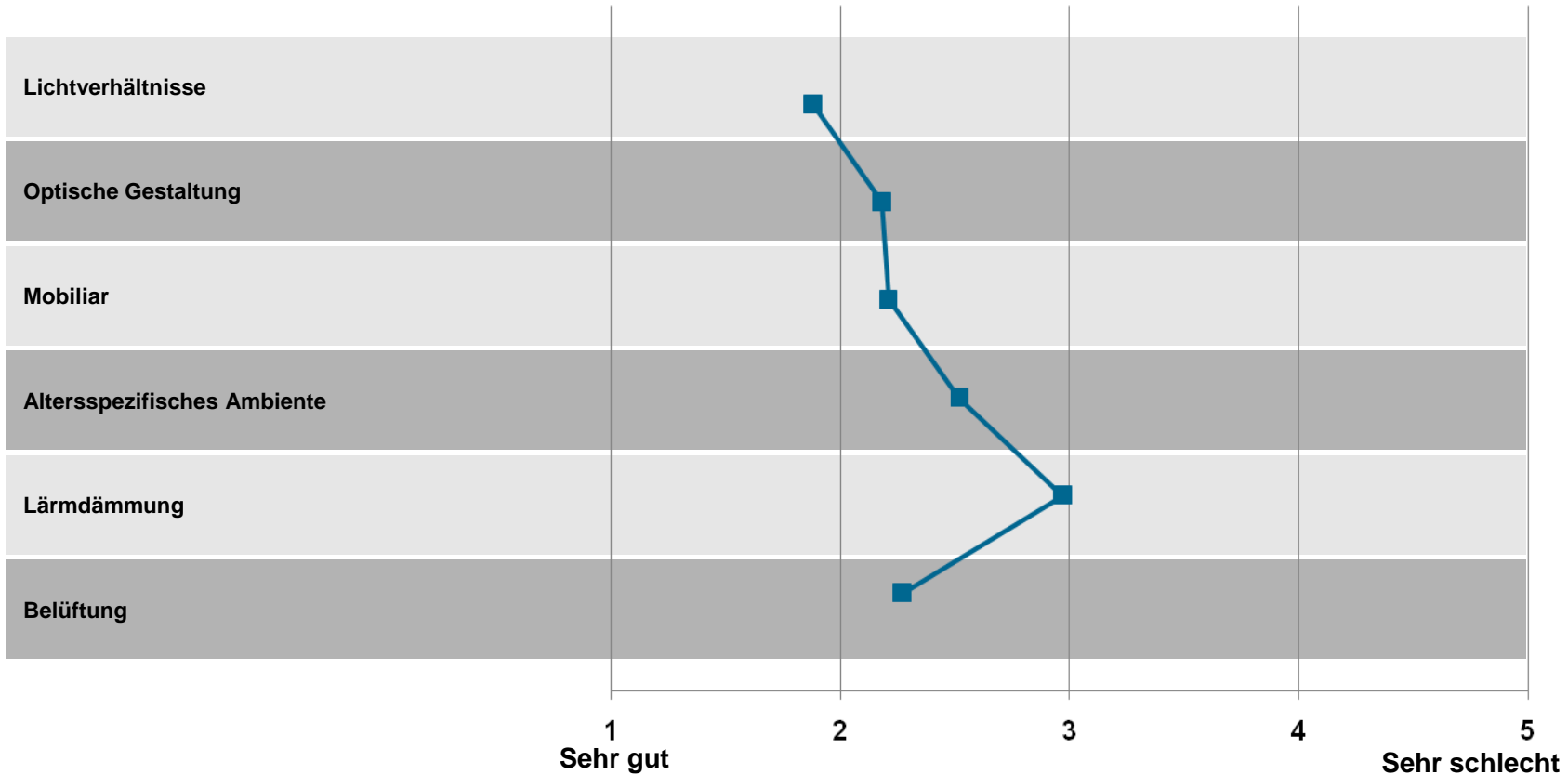
„Steht ein gesonderter Essensraum zur Verfügung?“



Essensversorgung innerhalb der Schule: n = 607;
Essensversorgung außerhalb der Schule: n = 15;
kein Essensangebot: n = 13; Angaben in Prozent

3.2 Essensraum (II)

„Wie würden Sie den Speiseraum beschreiben?“

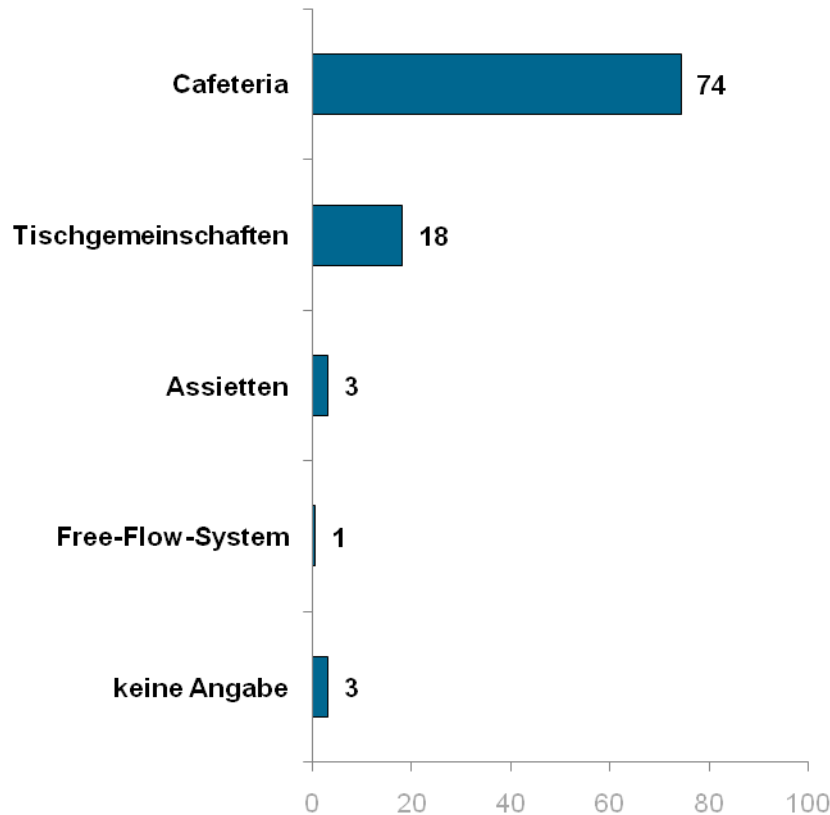


Während die Lichtverhältnisse in den Speiseräumen noch sehr positiv bewertet werden (Durchschnittswert 1,86), wird vor allem die Lärmdämmung in den Speisesälen kritisiert (Durchschnittswert 2,97).

n = 577; Angaben in Mittelwerten; nur Schulen mit einem Essensraum

3.3 Essensausgabe (I)

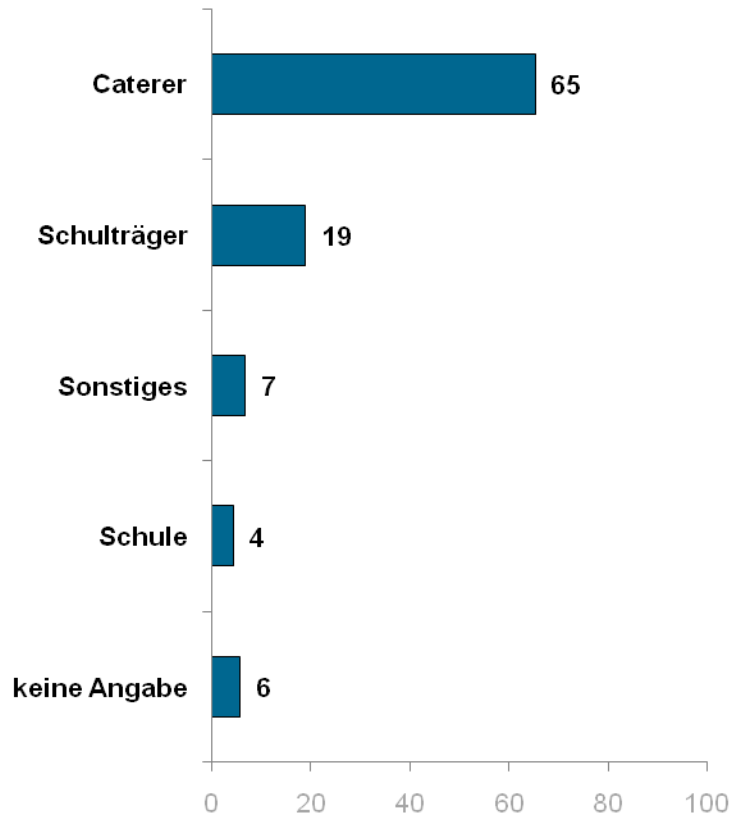
„Wie wird das Mittagessen ausgegeben?“



n = 631; nur Schulen mit Mittagsverpflegung;
Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

3.3 Essensausgabe (II)

„Wer stellt das Essensausgabepersonal ein?“



Sonstiges (n):

Pächter	(16)
Reinigungsfirma	(14)
es gibt kein Essensausgabepersonal	(2)
Verein	

n = 631; nur Schulen mit Mittagsverpflegung;
Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich

4. Zwischenverpflegung und Getränke

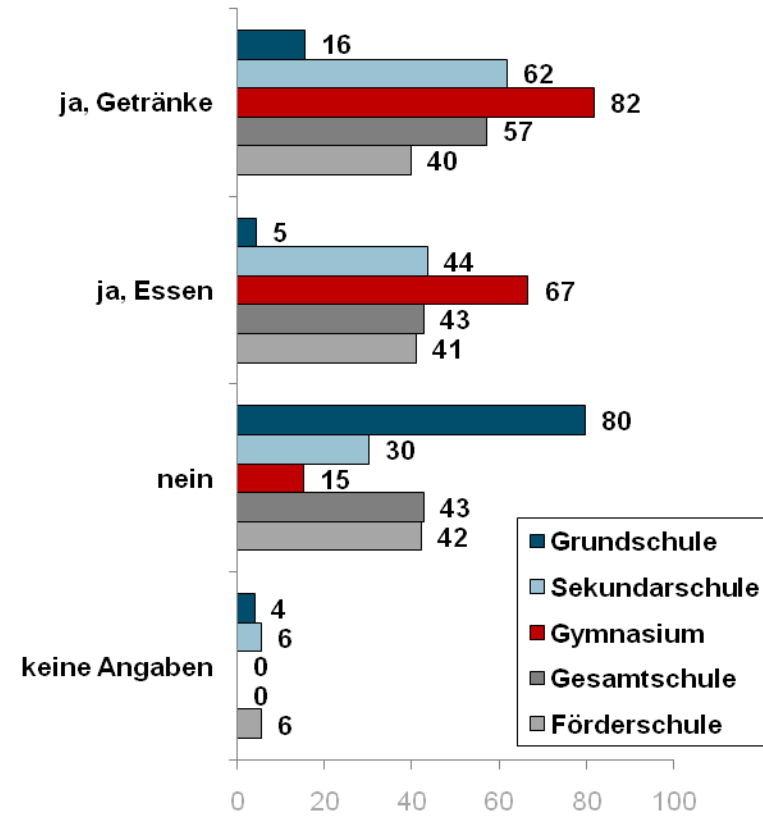
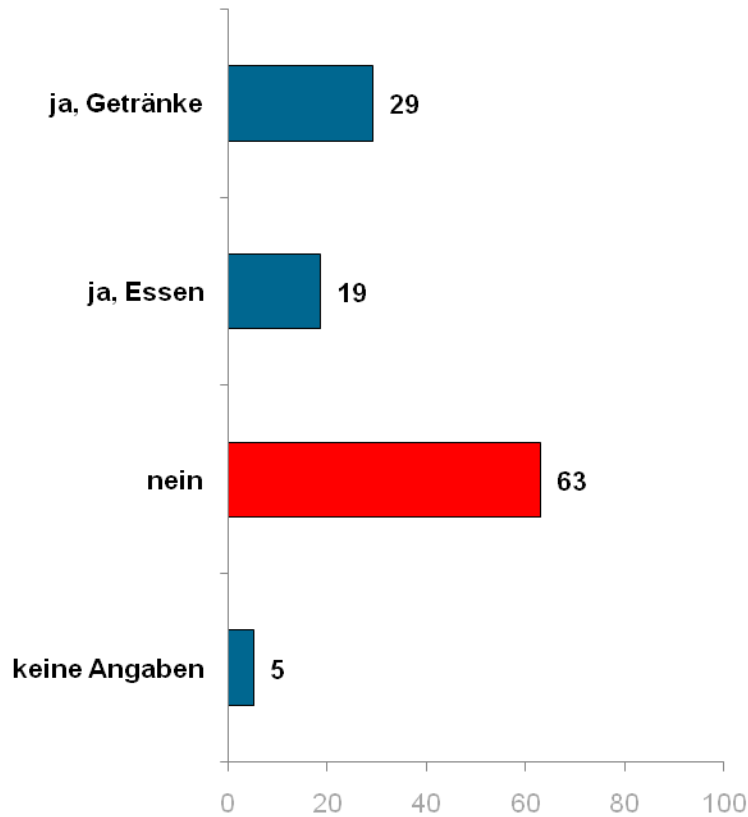
4.1 Zwischenverpflegung

4.2 Getränke

4.3 Schulmilch

4.1 Zwischenverpflegung (I)

„Werden Essen und Getränke als Zwischenverpflegung in der Schule angeboten?“ (ohne Schulmilch)

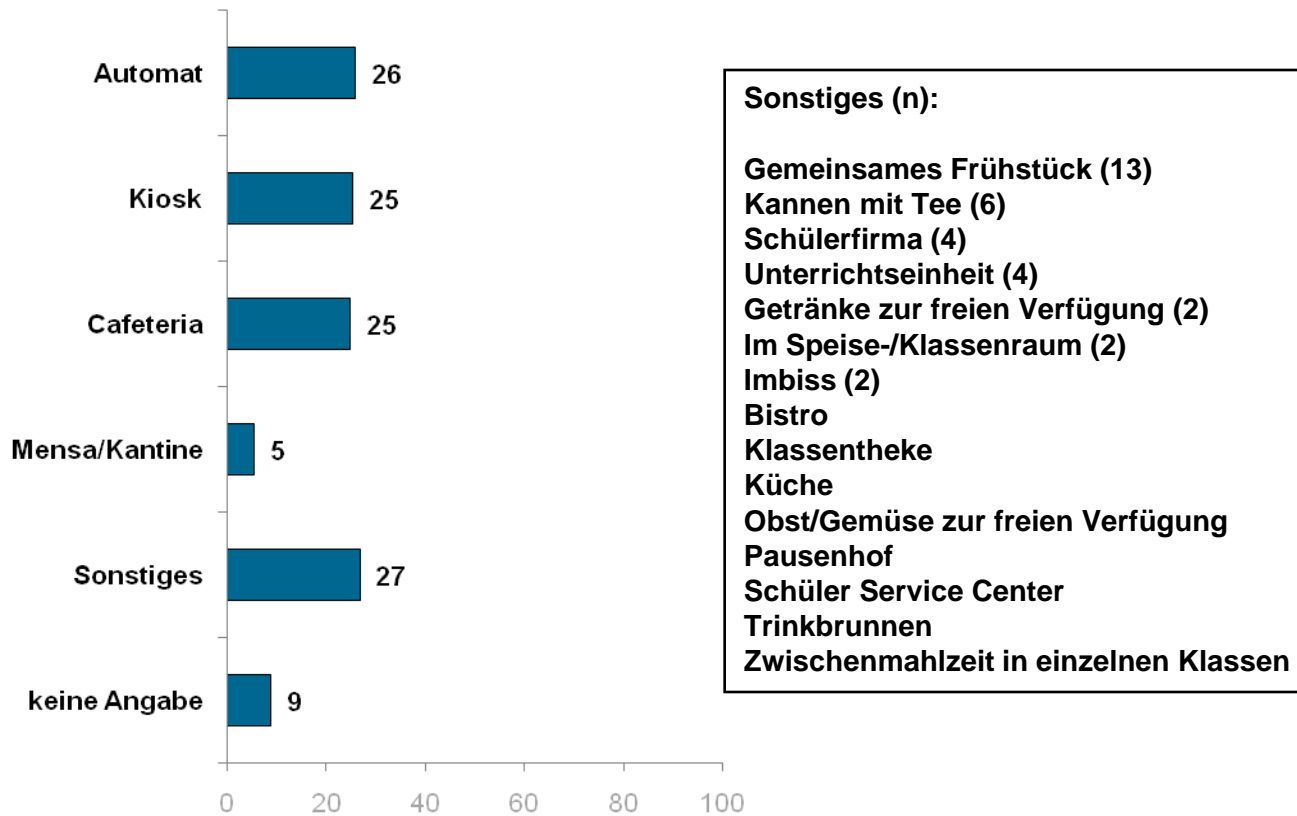


n = 644; Angaben in Prozent; Mehrfachantworten möglich

Grundschule: n = 418; Sekundarschule: n = 89; Gymnasium: n = 33; Gesamtschule: n = 7; Förderschule: n = 90; Angaben in Prozent, Mehrfachantworten möglich

4.1 Zwischenverpflegung (II)

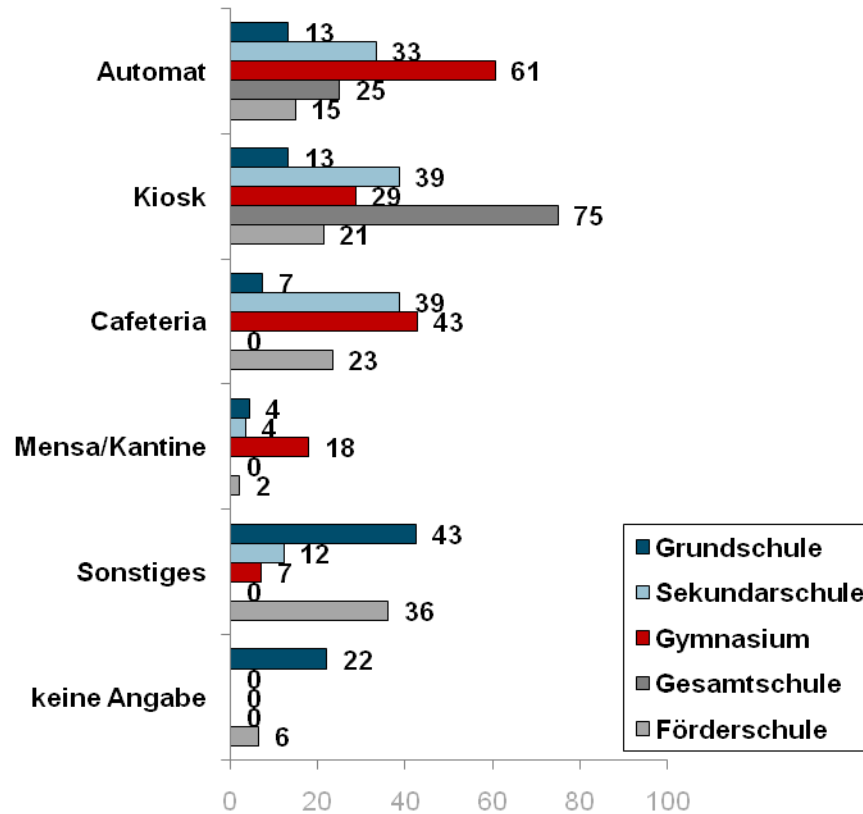
„Welche Angebotsformen für Zwischenverpflegung gibt es?“



n = 205; Angaben in Prozent; nur Schulen, die Zwischenverpflegung anbieten; Mehrfachnennungen möglich

4.1 Zwischenverpflegung (III)

„Welche Angebotsformen für Zwischenverpflegung gibt es?“

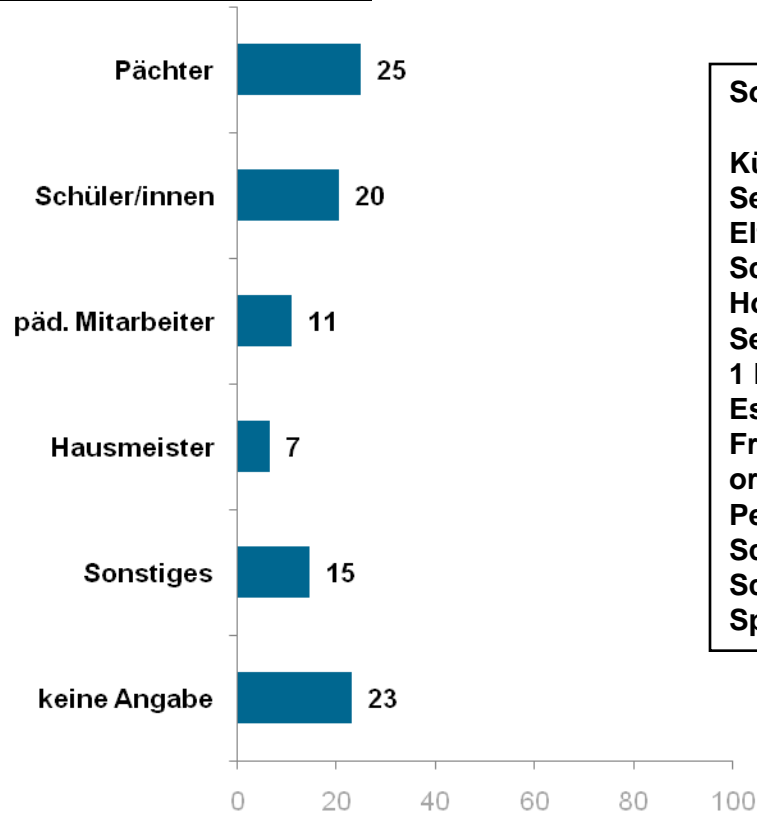


Grundschule: n = 68; Sekundarschule: n = 57; Gymnasium: n = 28;
Gesamtschule: n = 4; Förderschule: n = 47; Angaben in Prozent,
nur Schulen, die Zwischenverpflegung anbieten, Mehrfachnennungen möglich

4.1 Zwischenverpflegung (IV)

„Von wem wird die Zwischenverpflegung angeboten?“

Kiosk/Cafeteria/Mensa/Kantine



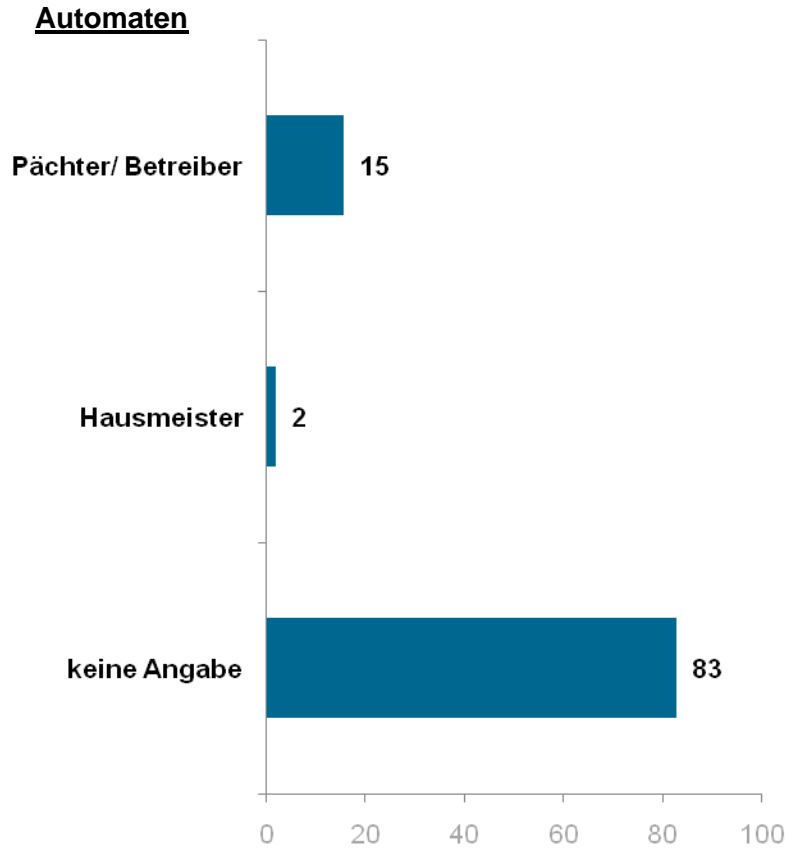
Sonstiges (n):

- Küchenpersonal (5)
- Sekretärin (4)
- Eltern (3)
- Schule in Eigenverantwortung (3)
- Hort (2)
- Selbstbedienung (2)
- 1 Euro Jobber
- Essensausgabekraft
- Freizeitverein
- ortsansässiger Bäcker
- Personalküche
- Schulassistentin
- Schulträger
- Sponsor

n = 186; Angaben in Prozent; nur Schulen, die Zwischenverpflegung anbieten

4.1 Zwischenverpflegung (V)

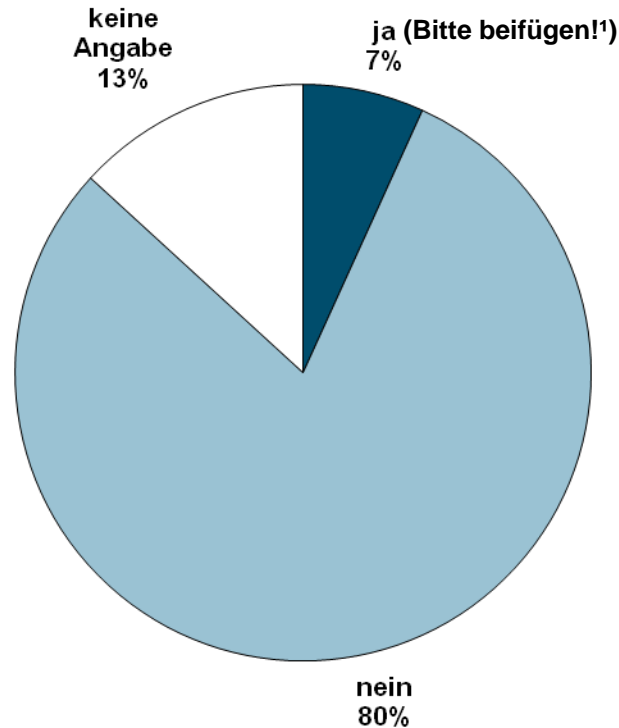
„Von wem wird die Zwischenverpflegung angeboten?“



n = 52; Angaben in Prozent; nur Schulen, die Zwischenverpflegung anbieten

4.1 Zwischenverpflegung (VI)

„Gibt es verbindliche Vorgaben für das Zwischenverpflegungsangebot?“

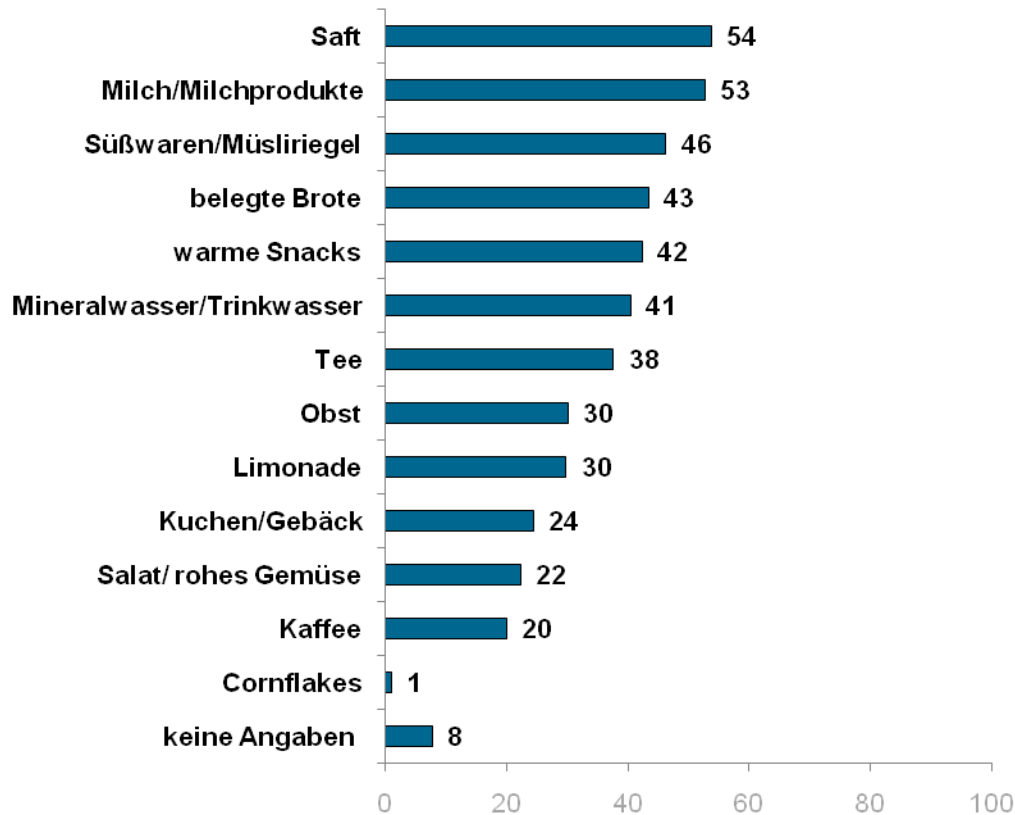


¹Von den Schulen wurden keine Anforderungskataloge beigefügt.

n = 205; Angaben in Prozent; nur Schulen, die Zwischenverpflegung anbieten

4.1 Zwischenverpflegung (VII)

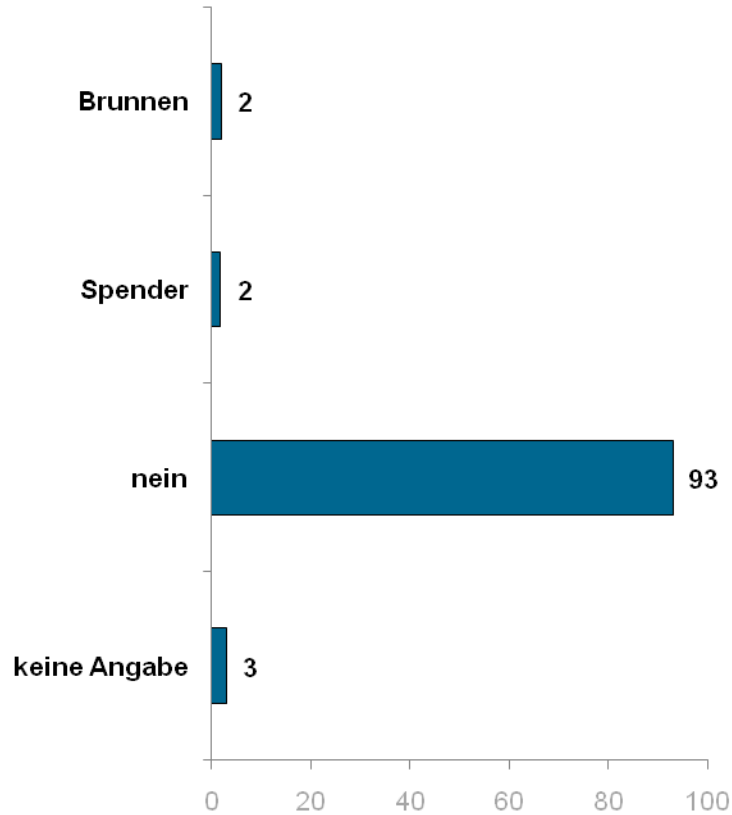
„Was wird als Zwischenverpflegung angeboten?“



n = 205; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich; nur Schulen, die Zwischenverpflegung anbieten

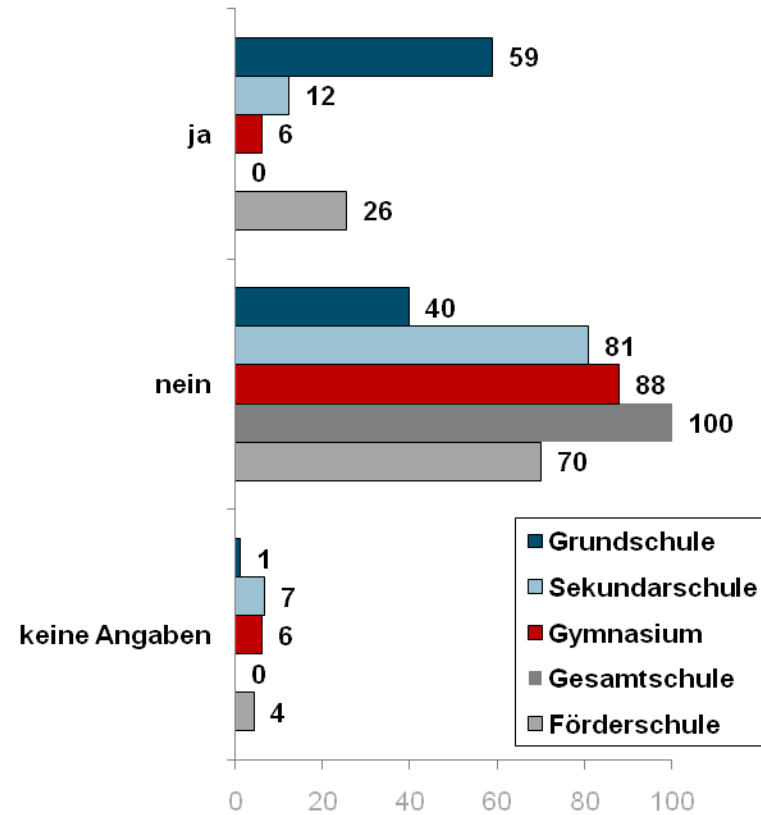
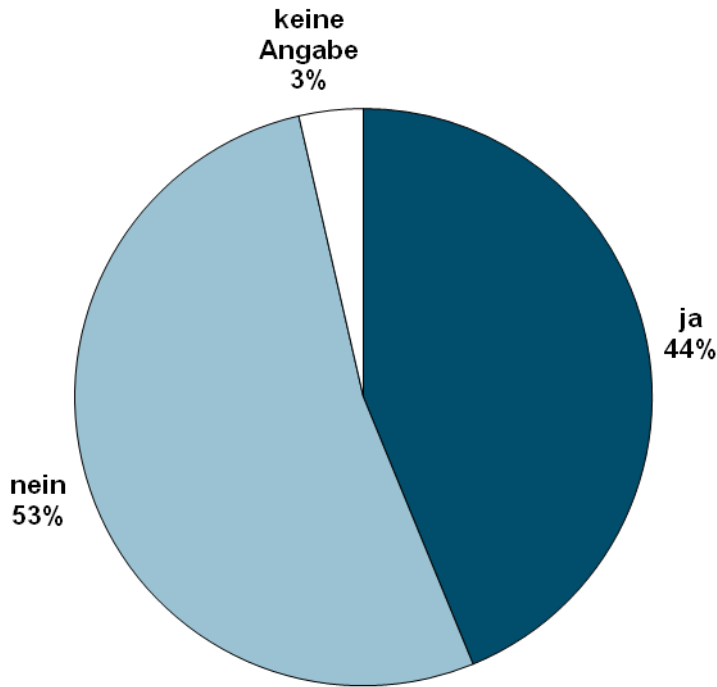
4.2 Getränke

„Gibt es Trinkwasserspender, Trinkwasserbrunnen, die von Schülern und Lehrkräften genutzt werden können?“



4.3 Schulmilch (I)

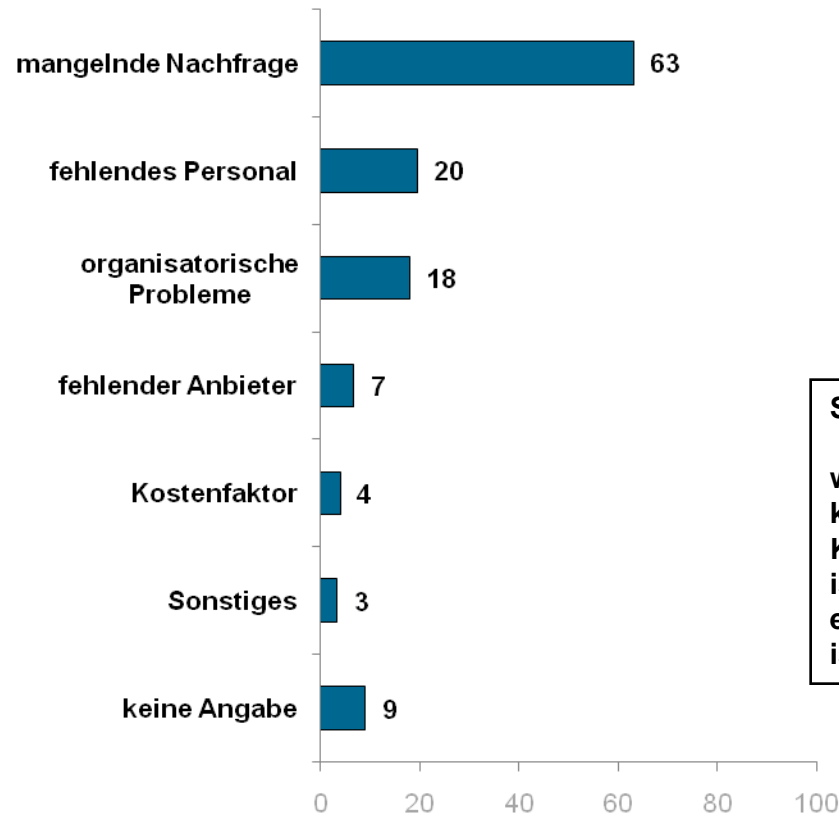
„Wird Schulmilch angeboten?“



Grundschule: n = 418; Sekundarschule: n = 89; Gymnasium: n = 33;
Gesamtschule: n = 7; Förderschule: n = 90; Angaben in Prozent

4.3 Schulmilch (II)

„Warum wird keine Schulmilch angeboten?“

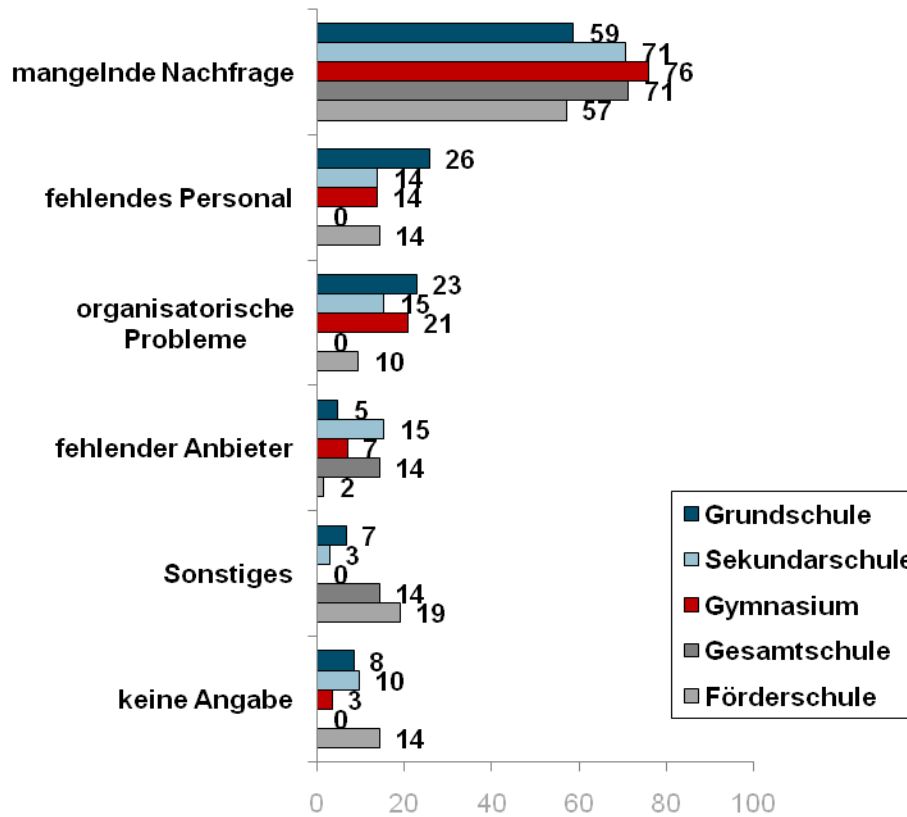


Sonstiges (n):
wird Klassenintern geregelt (6)
keine Frischmilch im Angebot (2)
Kinder bringen eigene Getränke mit (2)
ist beim Frühstücksangebot sporadisch
enthalten
ist in Vorbereitung

n = 339; Angaben in Prozent; Schulen, die keine Schulmilch anbieten; Mehrfachnennungen möglich

4.3 Schulmilch (III)

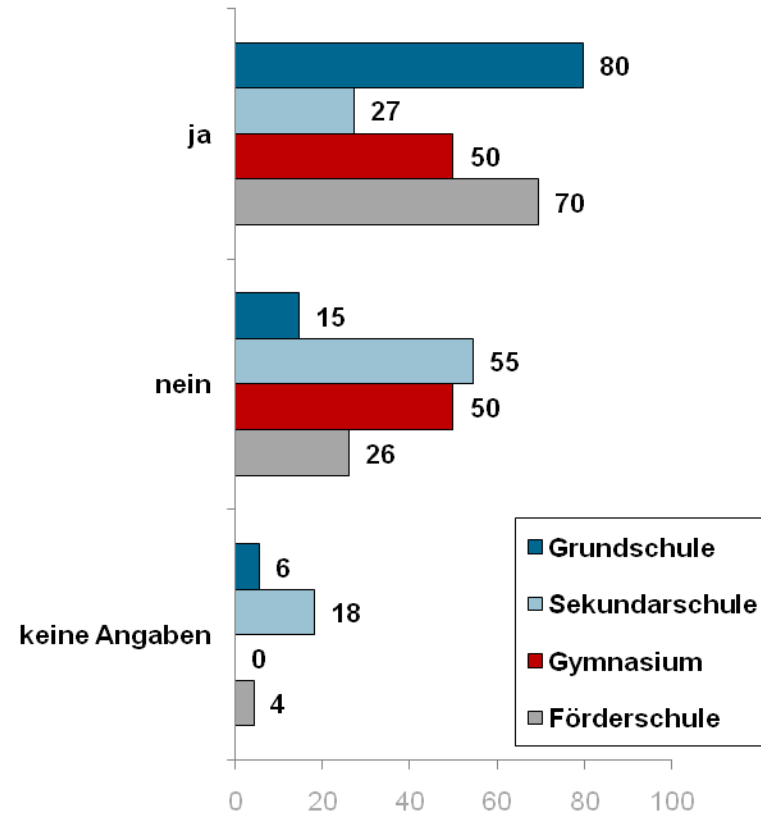
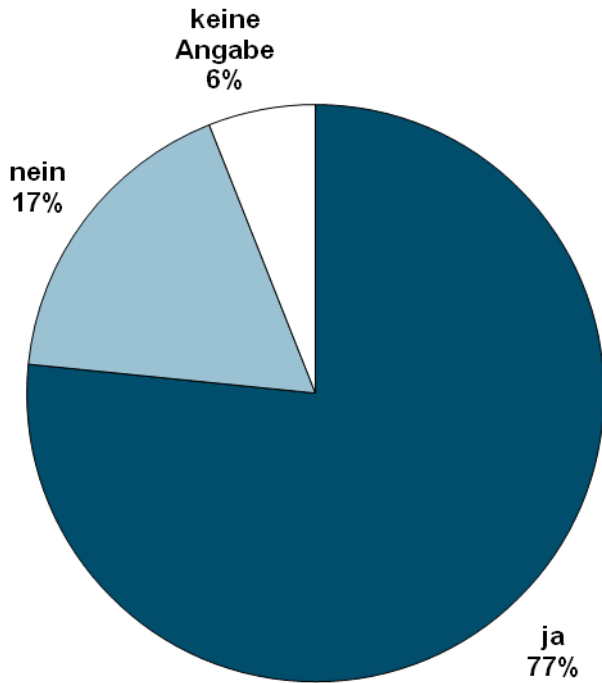
„Warum wird keine Schulmilch angeboten?“



Grundschule: n = 167; Sekundarschule: n = 72; Gymnasium: n = 29; Gesamtschule: n = 7; Förderschule: n = 63; Angaben in Prozent, nur Schulen, die kein Milchangebote haben; Mehrfachantworten möglich

4.3 Schulmilch (IV)

„Wird die EU-Schulmilchförderung in Anspruch genommen?“



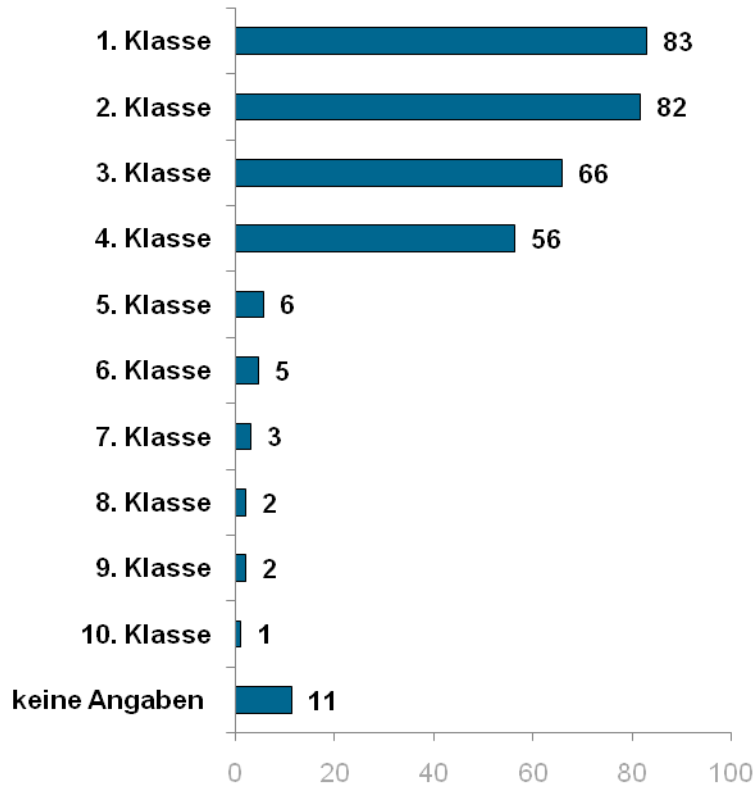
n = 282; Angaben in Prozent; Schulen, die Schulmilch anbieten

Grundschule: n = 246; Sekundarschule: n = 11; Gymnasium: n = 2; Gesamtschule: bieten keine Schulmilch an (Vgl. Folie 55); Förderschule: n = 23; Angaben in Prozent; Schulen, die Schulmilch anbieten

4.3 Schulumilch (VII)

„Wie viele Schüler nehmen täglich im Durchschnitt das Schulumilchangebot wahr?“

vorrangige Klassenstufen:



n = 282; Angaben in Prozent; Schulen, die Schulumilch anbieten; Mehrfachnennungen möglich

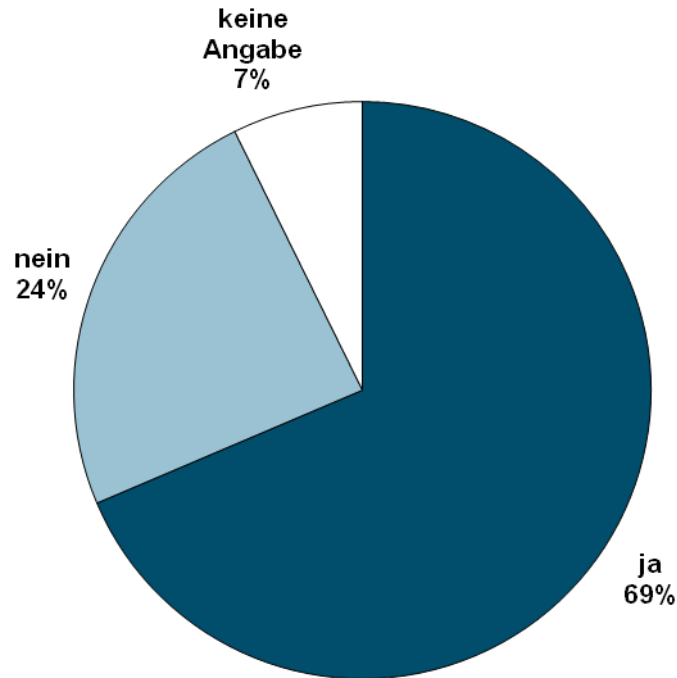
5. Initiativen/ Unterstützung

5.1 Gesunde Ernährung

5.2 Schulverpflegung

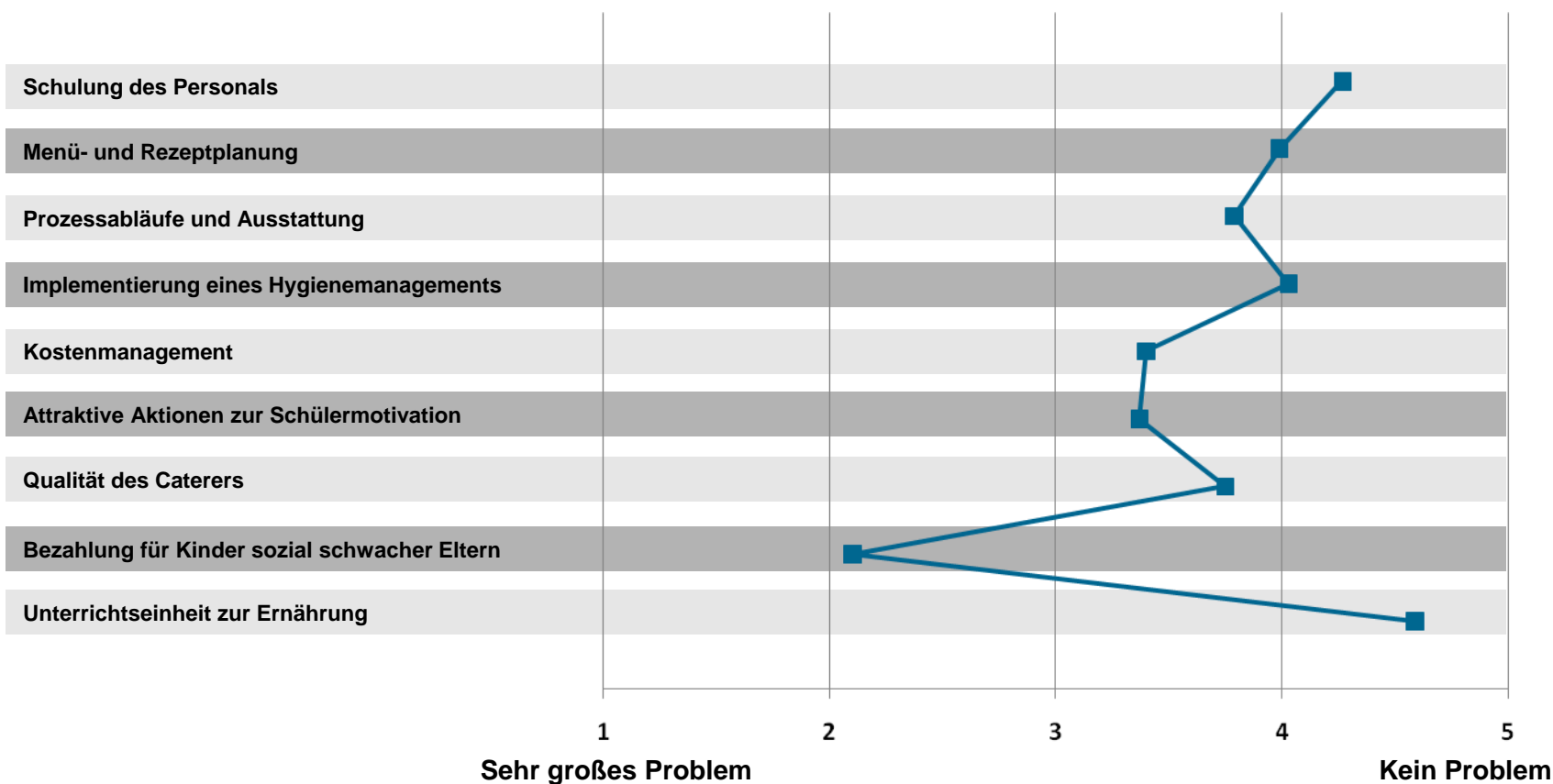
5.1 Gesunde Ernährung

„Gibt es Initiativen von Lehrkräften, Eltern oder Schülern, die sich mit dem Thema *Gesunde Ernährung in der Schule* beschäftigen?“



5.2 Schulverpflegung (I)

„Welches sind aus Ihrer Sicht die größten Problembereiche bei der Schulverpflegung?“

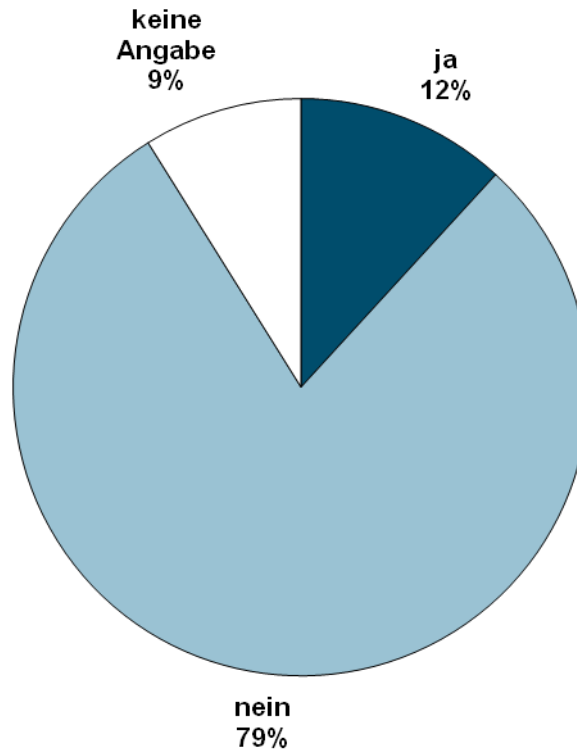


Aus Sicht der Schulen stellt die Bezahlung der Schulverpflegung für Kinder sozial schwacher Eltern das mit Abstand größte Problem in der Schulverpflegung dar.

n = 644; Angaben in Mittelwerten

5.2 Schulverpflegung (II)

„Wünschen Sie sich externe Unterstützung rund um das Thema Schulverpflegung?“



D. Zusammenfassung der Ergebnisse

Rücklauf

Für die Befragung zur Schulverpflegung sind alle 954 allgemeinbildende Schulen in Sachsen-Anhalt angeschrieben worden. Insgesamt haben hiervon 644 Schulen an der Befragung teilgenommen. Die entsprechende Rücklaufquote von 68% ist bemerkenswert hoch. Die höchsten Rücklaufquoten liegen bei Gesamtschulen (100%), Förderschulen (87%) und Grundschulen (75%) vor. Die Gymnasien weisen mit einem 42%igen Rücklauf die geringste Rücklaufquote aller Schulformen auf.

Mittagsverpflegung

Insgesamt bieten 98% der Schulen in Sachsen-Anhalt eine Form der Mittagsverpflegung an, wobei Sekundarschulen mit 92% aller Schulen die geringste Abdeckungsquote aufweisen. In der Mittagsverpflegung dominiert die Schulverpflegung innerhalb der Schule (94%) gegenüber der Schulverpflegung außerhalb der Schule.

In der Art der Bewirtschaftung dominiert die Fremdbewirtschaftung (94%) deutlich gegenüber der Eigenbewirtschaftung (2%). Dabei wird bei der Fremdbewirtschaftung am häufigsten auf externe Caterer (59%) zurückgegriffen.

Der Anteil der Schüler, die das Verpflegungsangebot in der Schule nutzen, liegt durchschnittlich bei 51%. Am höchsten ist der Nutzungsgrad in den Grundschulen (64%), am geringsten in den Gesamtschulen (16%).

Nur 29% aller Lehrer nutzen das Essensangebot in den Schulen. Auch hier ist der Anteil der Lehrer, die sich mittags in der Schule verpflegen, in den Grundschulen am höchsten (34%) und in den Gesamtschulen (16%) am geringsten.

Als Hauptgründe, warum die Schüler nicht an der Schulverpflegung partizipieren, werden sowohl von den Eltern und Schülern als auch von den Lehrern die Antworten „finanzielle Gründe/soziale Situation der Eltern“ (inkl. Arbeitslosigkeit) sowie „Eltern/Großeltern kochen zu Hause“ vorgetragen. Auffällig ist dabei, dass die befragten Schulleiter in 62% aller Fälle davon ausgehen, dass ein Großteil der Schüler nicht an der Mittagsverpflegung teilnehmen kann, weil die Eltern diese nicht finanzieren können. Häufig wurde auch Kritik an der Qualität der Speisen genannt.

Danach befragt, wer für die Organisation der Ausschreibung der Fremdbewirtschaftung verantwortlich ist, geben die Befragten an, dass in 62% der Fälle die Ausschreibung ohne Einbezug der Eltern- oder Schülervertreter vollzogen wird. Bei der letztendlichen Auswahl des Essensversorgers wird bei 38% der Schulen keine Beteiligung der Eltern- und Schülervertreter an der Entscheidung gesehen.

In 70% der Schulen steht den Schülern mehr als ein Gericht zur Auswahl. Die Schulen mit der größten Vielfalt an Angeboten, bieten bis zu acht verschiedene Menüs täglich an.

Auf die Frage nach dem durchschnittlichen Preis für ein Mittagessen werden erhebliche Unterschiede festgestellt. Die Preise bewegen sich zwischen 1,00€ und 4,00€. In drei Viertel der Schulen gibt es eine Preiskategorie. Hier liegt der Durchschnittspreis bei 1,86€ . In den Schulen mit unterschiedlichen Preiskategorien (19%) liegt der durchschnittliche Mindestpreis bei 1,89€ und der durchschnittliche Maximalpreis bei 2,27€. Auf die Frage nach einer Bezuschussung des Mittagessens wird nur von einzelnen individuellen Lösungen auf kommunaler Ebene berichtet. Eine landesweite Regelung existiert nicht.

Bei der Warmhaltezeit überschreiten nach eigenen Angaben 72% der Schulen, die eine Warmverpflegung als Verpflegungsart nutzen, die maximal zulässige Dauer bei Gemüse und Kurzgebratenem (zwei Stunden nach Vorgabe der DGE) . Bei den sonstigen Komponenten überschreiten immer noch 55% die maximal zulässige Warmhaltezeit von drei Stunden. Bei Mischküchen, Tiefkühlsystemen und Cook & Chill ist der Anteil der Schulen, die die Vorgaben der DGE nicht einhalten deutlich geringer (26 bzw. 13%).

Bezogen auf die minimale Ausgabetemperatur warmer Speisen bzw. die maximale Ausgabetemperatur kalter Speisen erfüllen nach Auskunft der Schulleiter jeweils ca. 10% der Schulen die Vorgaben der DGE und somit das allgemeine Hygienerecht nicht.

Zudem verlangt der Anforderungskatalog der DGE, dass ein Getränkeangebot immer verfügbar sein muss. Dies ist in 60% der Schulen nicht der Fall.

Auswertung der Speisepläne

Von den 631 Schulen, die an der Befragung teilgenommen haben, sind 538 Schulen (85%) der Bitte nachgekommen und haben die Speisepläne über einen Zeitraum von vier Wochen zur Auswertung zur Verfügung gestellt. Die Speisepläne sind gemäß den Qualitätsstandards für die Schulverpflegung, die die Deutsche Gesellschaft für Ernährung e.V. (DGE) erarbeitet hat, ausgewertet worden. Die DGE fordert in ihrer Checkliste, dass die Speisepläne der Schulen von den 26 gestellten Kriterien min. 16 erreichen, max. 10 Kriterien teilweise erreichen und max. 4 Kriterien nicht erreichen. Darüber hinaus sind neun spezielle Kriterien immer zu erreichen, damit die gesamte Überprüfung als bestanden gilt.

Insgesamt lässt sich festhalten, dass kein einziger der 538 ausgewerteten Speisepläne den Anforderungen der DGE entspricht. Alle Schulen verstoßen gegen mindestens eines der neun Kriterien, die in jedem Fall erreicht werden müssen, um die Überprüfung zu bestehen. Das beste Ergebnis in der Untersuchung erzielen mit insgesamt 15 erreichten Kriterien drei Schulen.

Ein besonders hoher Anteil an Schulen, die das entsprechende Kriterium nicht bestanden haben, liegt bei den Kriterien der ausreichenden Versorgung mit Vollkornreis (100% der Schulen nicht bestanden), Vollkornnudeln (100%) und Vollkornbrot (93%) vor. Zudem erreichen die Schulen in besonderem Maße nicht das Kriterium, dass immer ein Obstdessert (99%) und Trink- und/oder Mineralwasser (90%) verfügbar sein muss. Auch bieten die Schulen in der Regel kein alternatives Fleischgericht an, wenn die Hauptspeise Schweinefleisch enthält und erreichen somit zu 92% nicht die Vorgaben der DGE.

Darüber hinaus lässt sich feststellen, dass die Speisepläne zu häufig Fleischgerichte beinhalten und somit in 91% der Schulen das Kriterium, dass es in vier Wochen max. acht Mal Fleisch geben darf, nicht erreichen.

Positiv lässt sich feststellen, dass die Speisepläne die Kriterien hinsichtlich der Häufigkeit des Angebots von Kartoffeln (94%, min. acht Mal in vier Wochen), frittierten Kartoffelprodukten, (90% ,max. vier Mal) und Hülsenfrüchten (88%, min. zwei Mal) in hohem Maße erfüllen.

Schulorganisatorische Rahmenbedingungen

Die große Mehrheit aller befragten Schulen (80%) hat für die Mittagspause eine Zeitspanne von 20-30 Minuten vorgesehen. In einem großen Teil der Schulen (72%) bleibt den Schülern weniger als 20 Minuten Zeit für die Essenaufnahme. Die durchschnittliche Dauer der Essenaufnahme liegt dabei bei 19,7 Minuten.

Mit 74% bieten die meisten Schulen das Essen über eine Ausgabetheke (Cafeteria) an. Bei 18% bestehen Tischgemeinschaften, weitere Essensausgabeformen spielen eine untergeordnete Rolle.

In 90% aller Schulen steht ein gesonderter Essensraum zur Verfügung. In diesen Essensräumen bewerten die Schulen die Lichtverhältnisse und die optische Gestaltung am positivsten. Die Lärmdämmung der Räume wird jedoch deutlich kritisiert.

Zwischenverpflegung und Getränke

In über 60% der Schulen werden den Schülern weder Essen noch Getränke als Zwischenverpflegung angeboten. Besonders gering ist hierbei der Anteil in den Grundschulen (20%). Am häufigsten findet man in Gymnasien ein Zwischenverpflegungsangebot vor (85%). Nur 7% aller Schulen, die überhaupt eine Zwischenverpflegung anbieten, geben an, dass es verbindliche Vorgaben für das Zwischenverpflegungsangebot gibt. Die häufigste Form der Zwischenverpflegung ist ein Angebot von Säften, Milch und Milchprodukten sowie Süßwaren und Müsliriegeln.

Ein freier Zugriff auf Wasser mittels Trinkwasserbrunnen oder –spender ist in 93% der Schulen nicht verfügbar. Allerdings bieten 44% der Schulen aus Sachsen-Anhalt Schulmilch an, wobei der Anteil in den Grundschulen mit 59% am höchsten ist. Als Grund für das fehlende Angebot von Schulmilch in den Schulen, die keine Milch anbieten, wird über alle Schulformen hinweg vor allem die fehlende Nachfrage angeführt. 77% der Schulen, die ein Schulmilchangebot haben, nehmen die EU-Schulmilchförderung in Anspruch. Das Angebot an Schulmilch richtet sich vor allem an Schüler der Grundschulen. Geben noch 83% der Schulen an, dass das Angebot vorrangig Erstklässler in Anspruch nehmen, nimmt der Anteil über die zweite (82%), dritte (66%) und vierte Klasse (56%) deutlich ab. Nur noch 6% aller Schulen geben an, dass das Schulmilchangebot von Fünftklässlern in Anspruch genommen wird. Für höhere Klassenstufen nimmt der Anteil weiter ab.

Als größte Herausforderung im Rahmen der Schulverpflegung sehen die befragten Schulleiter die Bezahlung der Verpflegung für Kinder sozial schwacher Eltern. Eine Einrichtung einer Unterrichtseinheit zur gesunden Ernährung, die Schulung des Personals sowie die Implementierung eines Hygienemanagements stellen aus Sicht der Schulen ein eher untergeordnetes Problem dar.

Schwankungsbreiten der Ergebnisse

$$P = p \pm t \cdot \sqrt{2 \cdot \frac{p \cdot (100 - p)}{n}}$$

mit P = Anteile des Merkmals in der Grundgesamtheit,
p = Stichprobenanteil des Merkmals,
n = Stichprobenumfang und t = 1,64
(Sicherheitsgrad = 90%)

n =		100	200	300	400	500	600	700	800	900	1000	1100	1200
5 %	+/-	5,1	3,6	2,9	2,5	2,3	2,1	1,9	1,8	1,7	1,6	1,5	1,5
10 %	+/-	7,0	4,9	4,0	3,5	3,1	2,8	2,6	2,5	2,3	2,2	2,1	2,0
15 %	+/-	8,3	5,9	4,8	4,1	3,7	3,4	3,1	2,9	2,8	2,6	2,5	2,4
20 %	+/-	9,3	6,6	5,4	4,6	4,1	3,8	3,5	3,3	3,1	2,9	2,8	2,7
25 %	+/-	10,0	7,1	5,8	5,0	4,5	4,1	3,8	3,6	3,3	3,2	3,0	2,9
30 %	+/-	10,6	7,5	6,1	5,3	4,8	4,3	4,0	3,8	3,5	3,4	3,2	3,1
35 %	+/-	11,1	7,8	6,4	5,5	4,9	4,5	4,2	3,9	3,7	3,5	3,3	3,2
40 %	+/-	11,4	8,0	6,6	5,7	5,1	4,6	4,3	4,0	3,8	3,6	3,4	3,3
45 %	+/-	11,5	8,2	6,7	5,8	5,2	4,7	4,4	4,1	3,8	3,6	3,5	3,3
50 %	+/-	11,6	8,2	6,7	5,8	5,2	4,7	4,4	4,1	3,9	3,7	3,5	3,3
55 %	+/-	11,5	8,2	6,7	5,8	5,2	4,7	4,4	4,1	3,8	3,6	3,5	3,3
60 %	+/-	11,4	8,0	6,6	5,7	5,1	4,6	4,3	4,0	3,8	3,6	3,4	3,3
65 %	+/-	11,1	7,8	6,4	5,5	4,9	4,5	4,2	3,9	3,7	3,5	3,3	3,2
70 %	+/-	10,6	7,5	6,1	5,3	4,8	4,3	4,0	3,8	3,5	3,4	3,2	3,1
75 %	+/-	10,0	7,1	5,8	5,0	4,5	4,1	3,8	3,6	3,3	3,2	3,0	2,9
80 %	+/-	9,3	6,6	5,4	4,6	4,1	3,8	3,5	3,3	3,1	2,9	2,8	2,7
85 %	+/-	8,3	5,9	4,8	4,1	3,7	3,4	3,1	2,9	2,8	2,6	2,5	2,4
90 %	+/-	7,0	4,9	4,0	3,5	3,1	2,8	2,6	2,5	2,3	2,2	2,1	2,0
95 %	+/-	5,1	3,6	2,9	2,5	2,3	2,1	1,9	1,8	1,7	1,6	1,5	1,5

Für andere als in der Tabelle enthaltene Stichprobengrößen können die Schwankungsbreiten approximiert werden. Dazu wählt man in der Tabelle die nächstkleinere abgebildete Stichprobengröße, um den Sicherheitsgrad von 90% auf jeden Fall einzuhalten. Beispielsweise würde man für eine Stichprobe von tatsächlich 150 Auskunftspersonen in der Tabelle die Werte unter der Stichprobengröße 100 entnehmen.

Glossar (I)

AUSGABESYSTEME

Cafeteria

Tablettsystem über eine Ausgabentheke, an der die Speisen einzeln auf Tellern angerichtet werden.

Free-Flow-System

Schülerinnen und Schüler stellen die Speisekomponenten an verschiedenen Ausgabeeinheiten selbst zusammen; die Speisen sind in der Regel nach der üblichen Menüfolge Vorspeise und Salat, Hauptgericht, Nachspeise und Getränke angeordnet.

Tischgemeinschaften

Mehrportionenausgabe in Schüsseln und auf Platten, die auf den Tischen verteilt werden.

BEWIRTSCHAFTUNG¹

Eigenbewirtschaftung

Bewirtschaftung durch Schule oder Mensaverein.

Hierbei betreiben die Schulen die Mensa oder gründen zusammen mit den Elternvertretern einen Mensaverein, der in der Regel aus einem Förderverein resultiert. Der Verein stellt die Qualitätsanforderungen an die Schule. Hier gelten als wichtige Voraussetzungen ein detaillierter Leistungskatalog und die Anstellung von Fachpersonal.

Fremdbewirtschaftung

Bewirtschaftung durch einen Pächter bzw. Caterer.

Mittels Ausschreibungsverfahren des Schulträgers bewerben sich Anbieter um den Verpflegungsbetrieb der Schule. Der Schulträger stellt die Qualitätsanforderungen, die im Leistungsverzeichnis ausgewiesen werden. Je detaillierter die Anforderungen sind, desto einfacher ist ein Vergleich der diversen Angebote möglich. Die Infrastruktur wird meist durch den Träger vorgegeben; teilweise kann sie aber auch mit dem Anbieter abgestimmt werden.

¹Qualitätsstandards für die Schulverpflegung der DGE

Glossar (II)

VERPFLEGUNGSSYSTEME¹

Cook & Chill

Ausschließliche oder überwiegende Verwendung von angelieferten, gekühlten Speisen, die von einem professionellen Anbieter, einem anderen Verpflegungsbetrieb oder einer Zentralküche stammen.

Mischküche

Zubereitung der Speisen vor Ort. Dafür erfolgt der Einsatz von frischen Produkten sowie von Produkten mit unterschiedlich hohem Conveniencegrad. Der Conveniencegrad ergibt sich im Einzelfall aus der vorhandenen Infrastruktur, die in jedem Fall den Anforderungen einer Großküche entsprechen muss. Die Leitung der Schulküche muss eine entsprechende fachliche Qualifikation aufweisen, um die effektive Ablauforganisation zu gewährleisten.

Tiefkühlsystem

Ausschließliche oder überwiegende Verwendung von angelieferten, tiefgekühlten Speisen, die von einem professionellen Anbieter stammen.

Warmverpflegung

Ausschließliche oder überwiegende Verwendung von warm angelieferten Speisen aus einem anderen Verpflegungsbetrieb oder einer Zentralküche.

STATISTISCHE BEGRIFFE

n

„n“ gibt die Anzahl der Personen an, die auf die jeweilige Frage geantwortet haben. In den Charts angegebene Prozentzahlen beziehen sich immer auf diese Zahl.

Mittelwert

Der Mittelwert wird als arithmetisches Mittel dargestellt. Er wird ermittelt, in dem alle Werte summiert und durch ihre Anzahl dividiert werden.

¹Qualitätsstandards für die Schulverpflegung der DGE

Der Auftraggeber

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt ist ein landesweit tätiger gemeinnütziger eingetragener Verein mit den satzungsgemäßen Hauptaufgaben

- Verbraucheraufklärung
- Verbraucherunterstützung
- Verbrauchervertretung

Der Verein erfüllt diesen Zweck durch

- individuelle Beratung und Hilfeleistung für die Verbraucher einschließlich der Wahrnehmung der Befugnis zur außergerichtlichen Rechtsdienstleistung, durch Verbraucherinformation und Verbraucherbildung
- die verbraucherpolitische Interessenvertretung der Verbraucher gegenüber Politik und Wirtschaft
- Verfolgung von Verstößen gegen Verbraucherschutzgesetze und Verstößen gegen das Wettbewerbsrecht soweit Verbraucher-interessen berührt sind, auch durch die Einleitung gerichtlicher Maßnahmen
- eine aktive Öffentlichkeitsarbeit
- die Beteiligung an landesübergreifenden Gemeinschaftsvorhaben zum Verbraucherschutz.

Mehr Informationen erhalten Sie unter www.vzsa.de

Das ausführende Institut

imug Beratungsgesellschaft mbH

Die Marketingkompetenz der imug Beratungsgesellschaft fokussiert auf die Frage, auf welche Weise sich betriebswirtschaftliche Ziele wie Gewinn oder Marktanteil mit tatsächlichen Vorteilen für Kunden, Gesellschaft und Umwelt im Sinne eines Sustainability-Konzeptes optimal verbinden lassen. Mit seinem Leistungsspektrum

- Marktforschung nach wissenschaftlichen Standards
- Marketing- und Kommunikationsberatung
- Umsetzung und Prozessbegleitung
- Erfolgskontrolle

unterstützt das imug Unternehmen und gesellschaftliche Organisationen dabei, ihre Kundenorientierung zu überprüfen und den Dialog mit ihren Stakeholdern zu verbessern. Wichtige Themen sind:

- Corporate Social Responsibility
- Kundenzufriedenheit
- Kundenorientierung von Mitarbeitern
- Produktentwicklung/-marketing
- Service-Qualität, Service Check
- Imageanalysen und Unternehmenskommunikation

Mehr Informationen erhalten Sie unter www.imug.de