



Zertifizierungskonzept

für die

"Ausgezeichnete Gemeinschaftsgastronomie"

zur Bewertung der Dienstleistung von
Einrichtungen der Gemeinschaftsgastronomie (GG)
(Kita, Schule, Mensa, Betriebsrestaurant, Krankenhaus, Seniorenheim)

Leitung: Prof. Dr. Jens Wetterau
unter Mitwirkung von
Prof. Dr. Volker Peinelt

Hochschule Niederrhein
FB Oecotrophologie
Rheydter Str. 277
41065 Mönchengladbach

Stand: 12.2017

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung.....	3
2. Nutzungsmöglichkeiten des Konzepts.....	3
3. Bewertungsarten.....	4
3.1 Checklistenverfahren.....	4
3.2 Audit und Belegprüfung.....	4
4. Bewertungsobjekte.....	5
4.1 Bereiche der Bewertung.....	5
4.2 Speisenproduktion inkl. einem evtl. Transport ("Zentralküche").....	5
4.3 Behandlung der Speisen am Verzehrort ("Ausgabe").....	6
4.4 "Produktion" und "Ausgabe" unter einem Dach.....	6
4.5 Zusätzliche Bewertung des Cafeteria- bzw. Kioskangebot.....	6
5. Kriterien der Bewertungen.....	6
5.1 Grundsätzliches zur Bewertung.....	6
5.2 Zusatzbedingungen ab der Stufe "Medium".....	7
6. Verbundzertifizierung (VZert).....	9
6.1 Prinzipielles.....	9
6.2 Checklisten-Verfahren der "Zentralen Koordinierungsstelle".....	10
6.3 Audits.....	10
7. Kontrolle beim Zertifizierungsverfahren.....	11
7.1 Verantwortlichkeit.....	11
7.2 Nachweise.....	11
7.3 Meldepflicht.....	11
8. Wiederholungsregelung.....	11
9. Abwicklung des Prüfverfahrens.....	12
10. Bewertung für ein Ausschreibungsverfahren.....	12
11. Preise und Ansprechpartner.....	13
12. Zusammenfassung.....	14
13. Muster für ein Zertifikat.....	15

1. Einführung

Eine Gütesiegelvergabe im Bereich der Hotel- und Gastronomiebranche ist schon seit vielen Jahren jedermann bekannt und gibt dem Kunden für seine Wahl einen hohen Orientierungswert. Eine Auszeichnung durch Gütesiegel für das Speisenangebot in den verschiedenen Bereichen der Gemeinschaftsgastronomie (GG), wie z.B. in Ganztagschulen oder Betriebsrestaurants, gibt es hingegen noch nicht so lange. Die Nachfrage nach einer bewerteten gastronomischen Leistung nimmt auch in diesem Bereich zu. So suchen z.B. Schulen dringend nach qualifizierten Dienstleistern, die ihr Metier beherrschen. Die üblichen Kriterien, meist nur der Geschmack der Speisen, sind jedoch für eine umfassende Bewertung nicht ausreichend.

Der Gast will sicher sein, dass in jeder Phase eine gute Hygiene gewährleistet ist und die Produktqualität nicht nur kulinarischen, sondern auch ernährungsphysiologischen Anforderungen gerecht wird. Darüber hinaus sollten auch weitere, wichtige Bereiche, die vordergründig nicht immer wahrnehmbar sind, in Ordnung sein. Dazu gehören u.a. die ökologischen Aspekte oder der Arbeitsschutz. Nicht zu vergessen ist eine ständige Weiterbildung aller Mitarbeiter oder ein Reklamationsmanagementsystem. Eigentlich sollte ein solcher ganzheitlicher Ansatz für alle gastronomischen Betriebe selbstverständlich sein. Oft ist dies aber nicht der Fall.

Um dies beurteilen zu können, ist es notwendig, hinter die Kulissen zu sehen und die Qualität auch dort zu bewerten, wohin nur das Auge des Fachmanns reicht. So sagt die Kundenzufriedenheit nichts über die Vollwertigkeit des Angebots aus. Desgleichen lässt ein akzeptabler Geschmack keine Rückschlüsse auf die Güte des Hygienekonzepts zu. Aus diesem Grunde wurde ein umfassendes Konzept von der Hochschule Niederrhein (Fachbereich Oecotrophologie) entwickelt, bei dem die Dienstleistung in der GG geprüft und bewertet wird.

Seit März 2014 kooperiert die Hochschule Niederrhein mit dem "TÜV Rheinland", der als Dienstleister der Hochschule Niederrhein fungiert und bestimmte Aufgaben aufnimmt. Hierbei handelt es sich primär um die Durchführung aller Prüfungen im Rahmen des Zertifizierungskonzepts einschließlich der hierfür notwendigen organisatorischen Vor- und Nacharbeiten sowie die Erstellung und Übergabe des Zertifikats. Als akkreditiertes Unternehmen wird der TÜV Rheinland höchsten Ansprüchen an die Durchführung dieser Prüfung gerecht.

Die Prüfstandards, die diesem Konzept zugrunde liegen, wurden an die Qualitätsstandards der DGE angelehnt, gehen jedoch im Umfang deutlich darüber hinaus. Das Zertifizierungskonzept der Hochschule Niederrhein versteht sich auch als Instrument zur Umsetzung der DGE-Standards, denn die Aussagen in diesen Standards müssen überprüfbar gemacht werden. Es reicht ja nicht, mehr oder weniger allgemeine Vorgaben zu machen und somit die Verhältnisse nicht qualifizieren und quantifizieren zu können. Die Vorgaben müssen also konkret und differenziert sein, damit ein Prüfprozess überhaupt durchgeführt werden kann. Diesem Anspruch will das vorliegende Konzept gerecht werden.

2. Nutzungsmöglichkeiten des Konzepts

Die wichtigsten Nutzergruppen des Zertifizierungskonzepts sowie die verschiedenen Zertifizierungsangebote werden nachfolgend in einer Übersicht dargestellt.

Mögliche Nutzer	Mögliche Prüfungen
<ul style="list-style-type: none"> • Produktionsbetrieb • Ausgabebetrieb • Produktion & Ausgabe • Kioskangebot • Berater von GG-Betrieben • Träger von Einrichtungen 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Einzel-Zertifizierung/Produktion ✓ Einzel-Zertifizierung/Ausgabe ✓ Verbund-Zertifizierung ✓ Bewertung von Dienstleistern (Ausschreibung)

Tab. 1: Details über die Nutzungsmöglichkeiten des Konzepts

3. Bewertungsarten

Die Bewertung setzt sich grundsätzlich aus folgenden Elementen zusammen:

3.1 Checklistenverfahren (CLV)

3.2 Audit mit Belegprüfung

Die Elemente werden nachfolgend beschrieben.

3.1 Checklistenverfahren

Kernstück der Bewertungen sind digitale Checklisten in Form einer Excel-Datei. Diese Prüfung wird auch als Checklistenverfahren (CLV) bezeichnet. Die Checklisten enthalten, je nach Zielbereich, 200-400 Fragen, die mit "0" (nein) oder "1" (ja), z.T. auch mit "2" (entfällt), zu beantworten sind. Die Beantwortung der Fragen erfolgt durch den Antragsteller in eigener Verantwortung nach bestem Wissen und Gewissen. Hierfür muss Fachkompetenz und Vertrautheit mit den betriebsspezifischen Verhältnissen vorliegen. Außer der Beantwortung der Fragen sind noch weitere Bedingungen zu erfüllen, die später erläutert werden.

3.2 Audit und Belegprüfung

Bei einigen Fragen werden zur Erlangung eines Zertifikats *Belege* oder Nachweise gefordert. Die Nachweise sind beim Audit vorzulegen. Die Nachweise werden aufgrund spezieller Prüfformulare bewertet, die den Bewerbern vorab schon zur Verfügung gestellt werden. Erfüllen die Nachweise die geforderten Kriterien im nötigen Umfang nicht, so ist dies als Abweichung zu bewerten und festzuhalten. Abweichungen können i.d.R. in einem Zeitraum von drei Monaten behoben werden. Im Falle von gravierenden Abweichungen kann seitens TÜV Rheinland ein Nachaudit gefordert, das Zertifikat nicht erteilt oder ein bestehendes Zertifikat entzogen werden.

Für ein Zertifikat sind *Audits*, also Begehungen vor Ort, erforderlich. Es werden jährliche Audits durchgeführt, wobei nach einem umfangreichen *Erstaudit* und zwei kürzeren *Überwachungsaudits* unterschieden wird. Nach drei Jahren erfolgt die Re-Zertifizierung. Unter nachfolgenden Voraussetzungen kann ein kurzfristig angekündigtes, außerordentliches oder auch unangekündigtes Audit erforderlich werden:

- Gravierende Beschwerden und andere, der Zertifizierungsstelle bekannt gewordene Sachverhalte, die die Umsetzung des Zertifizierungskonzeptes für die GG in Frage stellen.
- Änderungen beim Unternehmen, die die Umsetzung des Zertifizierungskonzeptes für die GG derart beeinträchtigen, dass die Forderungen des Zertifizierungsstandards nicht mehr erfüllt werden.

4. Bewertungsobjekte

4.1 Bereiche der Bewertung

Es können Betriebe aus unterschiedlichen Bereichen der GG geprüft werden. Die nachfolgenden Betriebe sind beispielhaft zu verstehen.

Education	Business	Care
Kindertagesstätten	Betriebsrestaurants	Krankenhäuser
Schulen, Internate		Reha-Klinik
Studentenwerke		Seniorenheime

Diese Prüfobjekte sind prinzipiell von gastronomischen Einheiten zu unterscheiden, die der Individual-Gastronomie zuzurechnen sind. Auch andere gastronomische Aktivitäten, wie z.B. die Event-Gastronomie, sind davon abzugrenzen. Allerdings werden die Grenzen immer fließender. Die Bezeichnung der Bescheinigungen oder Zertifikate leitet sich im Titel von der GG ab und wird im Untertitel (Kategorie) durch den jeweiligen Bereich konkretisiert. Der Titel mit Angabe der Kategorie lautet dann z.B. *Ausgezeichnete Gemeinschaftsgastronomie, Kategorie "Betriebsgastronomie"*.

Für die jeweiligen gastronomischen Einrichtungen der GG sind Bewertungen für folgende Aktivitäten bzw. Angebote möglich:

4.2 Speisenproduktion inkl. einem evtl. Transport ("Zentralküche")

- Hiermit ist in erster Linie eine zentrale Produktion gemeint. Die Speisen müssten in diesem Fall noch zum Ort des Verzehrs transportiert werden.
- Es kann aber auch die Speisenproduktion in einem Betrieb selbst beurteilt werden, so dass der Transport entfiel (s. Pkt. 4.3).

4.3 Behandlung der Speisen am Verzehrort ("Ausgabe")

Auf die Kontrolle der Endbetriebe wird bei getrennter Produktion und Anlieferung z.T. verzichtet. Es reicht aber nicht, nur die Zentralküche zu überprüfen. Auch vor Ort, wenn beim Personal eine geringe Qualifikation vorliegt, sollte eine Prüfung stattfinden. Andernfalls besteht die Gefahr, dass gut produzierte Speisen durch schlechte Bedingungen vor Ort in ihrem Wert erheblich geschmälert werden. Folgende Aktivitäten können vor Ort stattfinden:

- Die Speisen werden nach der Produktion und einem evtl. Transport im Betrieb selbst weiterbehandelt, z.B. durch Lagerung, Regeneration oder bei der Ausgabe.
- Evtl. werden noch Kaltspeisen, z.B. Salate, Desserts oder auch kleinere warme Speisen vor Ort hergestellt.

4.4 "Produktion" und "Ausgabe" unter einem Dach

- Befindet sich in einem Betrieb sowohl die Ausgabe als auch die Produktion, in der die warmen Speisen zubereitet werden, so ist eine Doppelzertifizierung für beide Bereiche zu beantragen.
- Der Prüfungsumfang ist hier kürzer und somit auch preisgünstiger als bei getrennten Zertifizierungen.

4.5 Zusätzliche Bewertung des Cafeteria- bzw. Kioskangebot

- Es geht um die Darbietung und Auswahl des Getränke- und Speisenangebots in der Cafeteria bzw. in einem Kiosk. Hierbei spielen neben dem Angebot der Speisen auch hygienische Aspekte eine Rolle.
- Die optionale Prüfung des Cafeteria-Angebots spielt v.a. im Bereich Education eine Rolle, da es hier vorkommt, dass der Caterer für das Mittagessen nicht identisch ist mit dem Verantwortlichen für die Zwischenverpflegung. Bei der Bewertung des zu prüfenden Dienstleisters wird dieser Bereich daher normalerweise nicht berücksichtigt. In anderen GG-Bereichen ist diese Überprüfung automatisch enthalten.
- Dieses Angebot kann nur zusammen mit der Ausgabe überprüft und dann mitzertifiziert werden. Auch hier kommt eine Checkliste zum Einsatz, bei der die Erfüllung von Soll-Vorgaben überprüft wird. Ferner werden auch Belege gefordert.

5. Kriterien der Bewertungen

5.1 Grundsätzliches zur Bewertung

Bewerber werden vielfältig bewertet, d.h. es geht nicht nur um die Vollwertigkeit der Verpflegung, sondern auch um weitere wichtige Aspekte, wie die Hygiene, die Ökologie sowie die Servicequalität. Daher übersteigt der Zertifizierungsansatz der Hochschule Niederrhein deutlich den Anforderungskatalog der Qualitätsstandards der DGE. Für jedes der o.g. Prüfobjekte gibt es eine spezifische Checkliste, in der zunächst Fragen zu beantworten sind.

Zertifizierungskonzept

"Ausgezeichnete Gemeinschaftsgastronomie"

Hochschule Niederrhein | FB Oecotrophologie



Hochschule
Niederrhein
University of
Applied Sciences

Diese Fragen sind nach ihrer Bedeutung gewichtet, und zwar aufsteigend von Kategorie 1 bis Kategorie 3. Fragen der "Kategorie-3" sind so wichtig, dass sie *alle* richtig beantwortet werden müssen. Eine einzige falsche Antwort hierbei, d.h. eine Nichterfüllung der entsprechenden Anforderung, bedeutet, dass die Prüfung nicht bestanden werden kann. Bei den Fragen der "Kategorie-2" ("sehr wünschenswert") müssen mindestens *zwei Drittel*, bei denen der "Kategorie-1" ("wünschenswert") mindestens die *Hälfte* den Sollvorgaben entsprechen.

Ferner sind einige Nachweise zu erbringen, wofür genaue Vorgaben in Prüfformularen gemacht werden. Fehlen diese oder sind sie mangelhaft, werden die entsprechenden Fragen mit "falsch" bewertet. In Verbindung mit Kategorie-3-Fragen sind diese Dokumente essentiell.

Hat der Bewerber das "Checklistenverfahren" bestanden, kann das Audit stattfinden. Betriebe, die ein Zertifikat erreicht haben, werden auf die Homepage des TÜV Rheinland gesetzt.

Ein positives Ergebnis wird weiter differenziert, um die Qualität des Verpflegungsangebots zum Ausdruck zu bringen, und zwar durch drei Leistungsstufen. Diese Stufen bedeuten, dass ein bestimmter Prozentsatz der Maximalpunktzahl erreicht worden sein muss:

- | | | |
|--------------|---|------------------|
| 1. "Basic" | ⇒ | 66 bis unter 80% |
| 2. "Medium" | ⇒ | 80 bis unter 90% |
| 3. "Premium" | ⇒ | ab 90%. |

Das erreichte Ergebnis berücksichtigt die Kategorie der Fragen durch Gewichtung.

Bezüglich der untersten Leistungsstufe ist Folgendes zu betonen:

Ein Betrieb, der "nur" die Stufe "Basic" erreicht hat, weist bereits gute Verhältnisse auf, weit über dem Durchschnitt. Er erfüllt alle wesentlichen Kriterien.

Die beiden höchsten Qualitätsstufen, also ab der Stufe "Medium", können allerdings nur vergeben werden, wenn über den erreichten Prozentsatz hinaus zusätzliche Bedingungen erfüllt werden. Diese werden nachfolgend erläutert. Hierbei werden nur die Kriterien für die Produktion und die Ausgabe dargestellt. Eine weitere Differenzierung der Fragen sowie eine Konkretisierung einiger hier nur angesprochener Forderungen ist in den Checklisten sowie in den Prüfformularen im Rahmen des Belegverfahrens zu finden.

5.2 Zusatzbedingungen ab der Stufe "Medium"

5.2.1 "Produktion" und "Ausgabe"

I. Heißhaltezeiten

Leistungsstufe "Medium": Die **Gesamtheißhaltezeit** darf max. **2,5 Std.** betragen, also vom Garende bis zum Ende der Ausgabezeit. Bei einem entkoppelten System, z.B. "Cook and Chill", ist das Garende mit dem Ende der Regenerierzeit im Betrieb gleichzusetzen. Wenn zeitversetzt (*chargenweise*) regeneriert wird, wird auch die Zeitspanne für das Heißhalten entsprechend verschoben. *Von einer Komplet-Regeneration aller Speisen wird dringend abgeraten.* Bei chargenweiser Regeneration sind die Zeiten problemlos einzuhalten. Bei der Warmverpfle-

gung heißt das für den Produzenten (Zentralküche), dass die Heißhaltezeit max. **1 Std.** bis Verzehrort dauern sollte. Bei einer anderen Organisation kann es zu kürzeren oder längeren Zeitabläufen der einzelnen Phasen kommen. Die Abläufe sind sowieso zu belegen. Entscheidend ist die Gesamtzeit für das Heißhalten.

Leistungsstufe "Premium": Es ist eine **Gesamtheißhaltezeit** von nur noch max. **2 Std.** zulässig. Für den Produzenten für die Warmverpflegung bedeutet dies i.d.R. eine Auslieferungszeit von nur noch max. **0,5 Std.** Ansonsten gilt das bereits bei Leistungsstufe "Medium" Gesagte.

Hinweis: Die Heißhaltezeit beim Produzenten muss kürzer sein, da nach der Anlieferung günstigenfalls noch ~1,5 Std bis zum Ende der Ausgabe vergehen, inkl. Standzeiten.

II. Akzeptanzbefragung

Leistungsstufe "Medium": Es wird eine regelmäßige Akzeptanzbefragung verlangt, die mind. "gut" ($\leq 2,5$) ausfallen muss. Näheres zum Umfang der Befragung ist in den Prüfbelegen zu finden.

Leistungsstufe "Premium": Es wird eine regelmäßige Akzeptanzbefragung verlangt, die mind. "sehr gut" ($< 2,0$) ausfallen muss.

Hinweis: Eine solche Befragung muss bei separater Bewertung sowohl von einer Zentralküche als auch von dem geprüften Ausgabebetrieb erbracht werden. Ein gegenseitiger Bezug ist möglich. Die Unterlagen für die Auswertung der Befragung sind aufzuheben, damit sie beim Audit einsehbar sind.

III. Mikrobiologische Untersuchung

Ab Leistungsstufe "Medium": Es ist ein **Nachweis** für eine **regelmäßige mikrobiologisch-hygienische Überprüfung** durch ein qualifiziertes Labor zu erbringen. "Regelmäßig" heißt hier mind. zweimal pro Jahr in *Produktionsbetrieben* und mind. einmal für die *Ausgabe* am Verzehrort. Der Umfang der Überprüfung ist in beiden Bereichen unterschiedlich. Hierzu gibt es genauere Angaben in speziellen Prüfformularen, die zur Verfügung gestellt werden.

5.2.2 "Cafeteriaverpflegung und Kiosk"

Auch für diesen Bereich werden für die einzelnen Leistungsstufen noch zusätzliche Bedingungen gestellt. Diese sind vom jeweiligen Bereich der GG abhängig. Für die Schulverpflegung sind sie anders formuliert als z.B. für die Betriebsgastronomie.

5.2.3 Übersicht der Zertifizierungsmöglichkeiten

Die Bedingungen für die einzelnen Leistungsstufen in den verschiedenen Bereichen werden nachfolgend tabellarisch zusammenfassend dargestellt.

Zertifizierungskonzept

"Ausgezeichnete Gemeinschaftsgastronomie"

Hochschule Niederrhein | FB Oecotrophologie



Hochschule
Niederrhein
University of
Applied Sciences

Bewertung	Produktion	Ausgabe
Basic (66-79%)	Alle grundlegenden Anforderungen werden erfüllt. <ul style="list-style-type: none">• Heißhaltezeit bis zum Betrieb $\leq 1,5$ h• Akzeptanz der Speisen mind. "befriedigend" ($\leq 3,3$)	Alle grundlegenden Anforderungen werden erfüllt. <ul style="list-style-type: none">• Gesamte Heißhaltezeit ≤ 3 h• Akzeptanz der Speisen mind. "befriedigend" ($\leq 3,3$)
Medium (80-89%)	<u>Zusätzlich:</u> <ul style="list-style-type: none">• Heißhaltezeit bis zum Betrieb ≤ 1 h• Mikrobiologische Kontrolle (2x/Jahr)• Akzeptanz der Speisen mind. "gut" ($\leq 2,5$)	<u>Zusätzlich:</u> <ul style="list-style-type: none">• Gesamte Heißhaltezeit $\leq 2,5$ h• Mikrobiologische Kontrolle (1x/Jahr)• Akzeptanz der Speisen mind. "gut" ($\leq 2,5$)
Premium (ab 90%)	<u>Zusätzlich:</u> <ul style="list-style-type: none">• Heißhaltezeit bis zum Betrieb $\leq 0,5$ h• Akzeptanz der Speisen "sehr gut" ($< 2,0$)	<u>Zusätzlich:</u> <ul style="list-style-type: none">• Gesamte Heißhaltezeit ≤ 2 h• Akzeptanz der Speisen "sehr gut" ($< 2,0$)

Tab. 2: Bedingungen für die Erlangung der einzelnen Leistungsstufen

6. Verbundzertifizierung (VZert)

6.1 Prinzipielles

Definition:

Betriebe im Rahmen einer VZert sind dadurch charakterisiert, dass sie im Rahmen eines Verbundes zusammengeschlossen sind. Sie sind in ein gemeinsames QM-System mit entsprechender Kontrolle eingebunden, bei dem einige für alle Betriebe gültige Vorgaben gemacht werden, insbesondere zu folgenden Punkten:

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| a) Personalqualifikation | b) Schulungsprogramm |
| c) Hygienekonzept | d) Rezepturen |
| e) Speisenpläne | f) Zubereitungsverfahren |
| g) Beschwerdemanagement | h) Arbeitsschutz |

Einige Charakteristika:

Je mehr Übereinstimmungen es gibt, desto leichter ist eine externe Kontrolle durchzuführen. Geringfügige, betriebspezifische Abweichungen sind zulässig.

Die Zentrale kontrolliert die Betriebe im Verbund und hat auch Weisungsrecht, kann also bei wiederholter Missachtung der Vorgaben disziplinarrechtlich vorgehen. Die Betriebe können von einer Zentralküche beliefert werden oder sie kochen überwiegend selbst. Letzteres schließt die Zulieferung von bestimmten Komponenten durch eine Zentralküche oder einen größeren Betrieb des Verbundes, der diese Funktion wahrnehmen kann, nicht aus. Somit können auch Mischformen für einen solchen Verbund vorkommen, wobei Speisen z.B. nach dem "Cook and Chill"-Verfahren angeliefert werden und nur noch regeneriert zu werden brauchen oder die Betriebe produzieren innerhalb des Verbundes selbst.

Weitere Hinweise:

Die Vorgaben und Kontrollen bedeuten, dass die einzelnen Betriebe weitgehend einheitlich arbeiten und sich dadurch von völlig separaten Einzel-Betrieben unterscheiden, die ihre eigenen Vorgaben haben und sich auch nicht von anderen kontrollieren lassen müssen (außer staatl. Lebensmittelkontrolle).

Da es zentrale Vorgaben gibt, kann das Checklisten-Verfahren in den einzelnen Betrieben des Verbundes entfallen. Vorgaben, die für alle Betriebe des Verbundes gelten, werden nur einmal bei der zentralen Koordinierungsstelle (ZKS) bewertet. Daher müssen die Belege nicht von jedem Betrieb vorgelegt werden. Bei einzelnen Betrieben kann es betriebsspezifische Festlegungen geben. Aber auch diese Festlegungen müssen mit der ZKS abgestimmt worden sein und würden im Rahmen der Prüfung der ZKS bzgl. der Korrektheit der Definitionen mit überprüft. Die Prüfung bzgl. der richtigen Umsetzung in die Praxis erfolgt dann vor Ort in dem jeweiligen Betrieb (Audit). Dieses Vorgehen ist mit deutlich günstigeren Kosten verbunden im Vergleich zu einer Zertifizierung von Einzelbetrieben, v.a. auch deshalb, weil nur eine Stichprobe (Quadratwurzel der Gesamtzahl) untersucht wird.

6.2 Checklisten-Verfahren der "Zentralen Koordinierungsstelle"

Das Verfahren wird auf die "Zentralen Koordinierungsstelle" angewendet, von wo aus das QM-System gesteuert wird. Hierbei werden die für alle Betriebe geltenden Festlegungen für die Verfahren und Kontrollen überprüft.

Im Unterschied zu einer Einzelzertifizierung werden mehr Belege im Zuge der Auditierung vor Ort überprüft, insbesondere Einzelheiten zum QM-System, wodurch der Bewertungsaufwand erhöht ist. Das Checklisten-Verfahren wird dann nicht mehr für die einzelnen Betriebe innerhalb des Verbunds angewendet, da diese ja konsequent nach den Vorgaben, d.h. dem einheitlichen System der Zentrale, arbeiten sollen. Eine Kontrolle der Verbund-Betriebe erfolgt nur noch über das Audit, wobei stichpunktartig geprüft wird, ob die Vorgaben der ZKS korrekt umgesetzt werden.

6.3 Audits

Zentrale (ZKS): Um zu überprüfen, ob das QM-System auch tatsächlich den Anforderungen der Prüfstandards entspricht und in die Praxis umgesetzt wird, erfolgt eine Überprüfung der Zentrale. Hierbei geht es um die Angaben, die im Rahmen des Checklistenverfahrens und Beleg-Verfahrens gemacht wurden.

Betriebe: Bei den Betrieben wird überprüft, ob das QM-System richtig angewendet wird. Der TÜV Rheinland legt fest, welche Betriebe eines Verbunds im jeweiligen Gültigkeitszeitraum auditiert werden (rollierendes System). Die Anzahl der auditierten Betriebe eines Jahres ergibt sich aus einer Stichprobenregelung (Quadratwurzel). Beispiel: Ein Verbund besteht aus 36 Betrieben, so werden pro Jahr nur 6 Betriebe geprüft.

Wenn eine externe Zentralküche spezielle Speisen für alle oder einige Betriebe anliefert, muss diese Zentralküche auditiert werden.

7. Kontrolle beim Zertifizierungsverfahren

Eine Bewertung basiert zunächst ausschließlich auf der eigenverantwortlichen Beantwortung der Fragen der digitalen Checkliste (Selbstauskunft). Die Aussagen können erst beim Audit, also mit Verzögerung, verifiziert werden. Über diese Endkontrolle hinaus wurden verschiedene Kontroll-Elemente entwickelt.

7.1 Verantwortlichkeit

Für die Richtigkeit der ausgefüllten Checkliste müssen zwei leitende Personen des Bewerbers verantwortlich zeichnen, z.B. Geschäftsführer und Küchenleiter. Falls einer oder beide Verantwortlichen ihre Position im Betrieb aufgeben, muss sichergestellt sein, dass das neue Führungspersonal ausreichend über die Bedingungen des erworbenen Zertifikats informiert ist. Ferner ist natürlich auch die Verantwortung für die gemachten Aussagen im Checklistenverfahren von diesen Personen zu übernehmen.

7.2 Nachweise

Einige Aussagen sind durch Nachweise während des Audits zu belegen. Art und Umfang dieser Nachweise werden im Einzelnen in der Checkliste angegeben. Fehlen diese oder sind sie mangelhaft, so werden die entsprechenden Fragen mit "falsch" gewertet.

7.3 Meldepflicht

Sofern sich die Verhältnisse in einem Betrieb des Bewerbers nach Rücksendung der beantworteten Checkliste so ändern, dass die gemachten Angaben nicht mehr stimmen, ist der Bewerber verpflichtet, diese Änderungen der Bewertungsstelle baldmöglichst zu melden. Im Zweifelsfall empfiehlt sich eine Kontaktaufnahme zum TÜV Rheinland. Ein konkretes Beispiel für eine meldepflichtige Änderung wäre der Wechsel des Verpflegungssystems. Unter Umständen verbessert sich dadurch sogar die Punktzahl, so dass sich der Qualitätsstandard erhöht.

8. Wiederholungsregelung

Betriebe bzw. Küchen, die das Zertifizierungsverfahren erfolgreich absolviert haben, dürfen das Zertifikat drei Jahre nutzen, wobei jährliche Überwachungsaudits erfolgen. Danach muss das ganze Verfahren wiederholt werden, um das Zertifikat weiter führen zu können.

Ein Betrieb, der das Verfahren bestanden hat, aber mit der Bewertung noch nicht zufrieden ist, kann seine Defizite beseitigen und danach jederzeit ein neues Audit mit dem TÜV Rheinland vereinbaren.

Bei einem nicht bestandenem Audit müssen innerhalb von drei Monaten die wesentlichen Abweichungen beseitigt werden. Wird ein erneutes, kostenpflichtiges Audit wiederum nicht bestanden, wird das Zertifikat entzogen und der Betrieb wird aus dem Internetauftritt gestri-

chen. Das Zertifikat muss zurückgesandt werden. Danach können weitere, kostenpflichtige Audits beantragt werden.

9. Abwicklung des Prüfverfahrens

Die Abwicklung des gesamten Verfahrens erfolgt durch den TÜV Rheinland. Er wird über alle Schritte zur Abwicklung des gewünschten Verfahrens informieren und bei Unklarheiten beraten. Nachfolgend wird der Ablauf des Bewertungs- bzw. Zertifizierungsverfahrens dargestellt.

- a) Abschluss eines Vertrags mit dem TÜV Rheinland.
- b) Zusendung der Prüfungsunterlagen per Mail vom TÜV Rheinland.
- c) Ausfüllung der Checkliste, die vom TÜV Rheinland zusammen mit Hintergrund-Informationen zu den Belegen zur Verfügung gestellt werden.
- d) Die Angaben werden ausgewertet und das Ergebnis wird formlos mitgeteilt. Im Erfolgsfall wird ein Audit vereinbart.
- e) Nach erfolgreichem *Audit* wird das Ergebnis ins Internet gestellt ("Certipedia" auf der Homepage des TÜV). Die erreichte Leistungsstufe und weitere Details können dort eingesehen werden. Somit ist das Ergebnis allen Interessenten zugänglich. Das erzielte Zertifikat wird vom TÜV Rheinland ausgestellt.
- f) Bei Nichtbestehen sind Wiederholungen möglich (s.o.).
- g) In den beiden Folgejahren finden Überwachungsaudits statt.
- h) Nach drei Jahren wiederholt sich der Zertifizierungsprozess zur Aufrechterhaltung des Zertifikats.

10. Bewertung für ein Ausschreibungsverfahren

Die Entscheidung für einen Dienstleister aus einer Schar von Bewerbern ist oft schwierig. Dies könnte z.B. wichtig sein, wenn ein Lieferant mit einer guten Zentralküche gesucht wird. Die Kriterien der ausschreibenden Stelle hierfür sind häufig nicht optimal. In erster Linie entscheidet der Preis des Essens in Verbindung mit einer wenig aussagefähigen Einmal-Verkostung. Über die Internetliste ("Certipedia" des TÜV Rheinland) braucht nur noch ein passender Dienstleister ausgewählt zu werden. Um auch bei nicht zertifizierten Bewerbern eine qualifizierte Aussage über deren Eignung treffen zu können, kann eine Bewertung auf der Basis des beschriebenen Auskunftsverfahrens erfolgen. Nach der Entscheidung sollte der Sieger des Verfahrens einen Zertifizierungsprozess durchlaufen, falls noch nicht geschehen.

Das Auskunftsverfahren ist gut geeignet, aus den Bewerbern für die Belieferung mit warmen Speisen eine begründete Entscheidungshilfe zu geben. Alle Bewerber würden nach dem gleichen Prüfkonzept bewertet. Die Eingaben in die Checklisten werden normalerweise von einer Fachkraft des Bewerbers vorgenommen. Dies ist prinzipiell auch mit Hilfe einer Fachkraft des TÜV Rheinland möglich.

11. Preise und Ansprechpartner

Die Bereitstellung der Checkliste kostet einmalig im dreijährigen Gültigkeitszeitraum der Zertifizierung 600 €. Die Kosten für die Zertifizierung eines Betriebes sind von verschiedenen Faktoren abhängig. Sie beginnen i.d.R. bei 1.600 € netto pro Gültigkeitsjahr zzgl. Reisekosten. Ggf. müssen individuelle Besonderheiten vor einer Angebotserstellung berücksichtigt werden. In jedem Fall wird ein Angebot erstellt.

Ansprechpartner: TÜV Rheinland Cert GmbH, Am Grauen Stein, D-51105 Köln, Frau Kretschmar (sonja.kretschmar@de.tuv.com), Herr Potthoff (manuel.potthoff@de.tuv.com).

12. Zusammenfassung

Die Hochschule Niederrhein hat ein umfangreiches und doch einfach durchzuführendes Prüf- und Zertifizierungsverfahren entwickelt, mit dem Zentralküchen und Betriebe mit oder ohne Küche überprüft werden können. Die Themen sind vielseitig und die Prüfungen beschränken sich nicht auf die Gestaltung der Speisenpläne. So werden auch hygienische, arbeitswissenschaftliche oder ökologische Anforderungen gestellt. Die Überprüfungen sowie die Vergabe des Zertifikats erfolgt durch den TÜV Rheinland im Auftrage der Hochschule Niederrhein. Nur bei Bestehen der Vorprüfung und Bestätigung durch ein Audit kann ein Zertifikat vergeben werden. Es ist möglich, die Information über ein erzieltes Zertifikat via Internet zur Verfügung zu stellen. Dies dient als Orientierung für Interessenten bei der Suche nach einem geeigneten Dienstleister. Ein Zertifikat erleichtert die Entscheidung, da mit dieser Auszeichnung zu belegen ist, dass viele wesentlichen Anforderungen erfüllt werden. Somit muss nicht auf der Basis von unzureichenden Daten, wie z.B. dem Preis, entschieden werden.

Das Zertifizierungskonzept besteht im Kern aus einer umfangreichen Checkliste, mit der die unterschiedlichen Bereiche der GG abgebildet werden. Hierbei werden die Fragen in 1-3 Kategorien gewichtet. Die höchste Kategorie ist essentiell und die entsprechenden Anforderungen müssen daher erfüllt werden. Somit kann sichergestellt werden, dass keine einzige der wichtigen Kriterien vom Prüfbetrieb missachtet wird.

Die Vorprüfungen besteht aus dem "Checklistenverfahren", wobei eine umfangreiche Checkliste auszufüllen ist. Im Rahmen einer Ausschreibung kann mit dem Zertifizierungskonzept auch eine Bewertung der Bewerber erfolgen. Hiermit besteht eine sehr gute Vergleichsbasis. Die Bewerber durchlaufen die Vorprüfung, wobei die Entscheidung für einen Bewerber mit einer Zertifizierungspflicht gekoppelt werden sollte.

Um eine möglichst großflächige Qualität der Verpflegung zu erreichen, wurde eine Matrix-Zertifizierungskonzept (Verbund-Zertifizierung) entwickelt. Damit können alle Betriebe ausgezeichnet werden, die nach einem einheitlichen, zentral kontrollierten QM-System arbeiten. In Betrieben eines Verbundes kann produziert oder nur noch regeneriert werden. Es bestehen einheitliche Vorgaben für mehrere Kriterien, z.B. zur Hygiene. Mit dieser Matrixzertifizierung können die Preise für die Zertifizierung erheblich reduziert werden, ohne hohe Qualitätsanforderungen aufgeben zu müssen.

Mit einem Zertifikat kann die Qualität dauerhaft gesichert werden, da die Betriebe sich zu gewissenhafter Einhaltung der Anforderungen verpflichten und jährlich kontrolliert werden. Somit können Betriebe, kommunale Träger, Gäste, Kunden und Mitarbeiter sicher sein, dass die hohe Qualität der Verpflegung auch bei Änderungen in der Organisationsstruktur oder bei der personellen Verantwortung erhalten bleibt.

13. Muster für ein Zertifikat

<h1>Zertifikat</h1>	
Prüfungsstandard	Ausgezeichnete Gemeinschaftsgastronomie Kategorie Betriebsgastronomie
Zertifikat-Registrier-Nr.	xxxxx
Unternehmen:	Musterfirma Musterstraße Musterort
Geltungsbereich:	Das Unternehmen hat die Überprüfung der Gemeinschaftsgastronomie nach dem Zertifizierungskonzept der Hochschule Niederrhein im Mustermonat Musterjahr bestanden und wurde mit der höchsten Stufe Premium von drei Stufen bewertet. Es wurde ein Auskunftsverfahren, ein Belegverfahren und ein Audit durchgeführt. Die gestellten Anforderungen wurden zu 95 Prozent erfüllt.
Bewertungsbereiche:	Vollwertigkeit des Angebots, Abwechslung und Vielfalt, Hygiene, Prozessgestaltung, Ökologie, Arbeitsschutzmaßnahmen, Akzeptanz, Schulungen, Kommunikation und Service.
<h2>Premium</h2>	
Gültigkeit:	Dieses Zertifikat ist gültig vom xx.xx.xxxx bis zum xx.xx.xxxx.
Köln, xx.xx.xxxx	
 TÜV Rheinland Cert GmbH Am Grauen Stein · 51105 Köln	
 Hochschule Niederrhein University of Applied Sciences	
www.tuv.com	
 TÜVRheinland® Genau. Richtig.	