

Die nobis gGmbH - Der Dienstleister steht für



n ahrhaft, lecker, frisch & gesund - *unser Essen für Ihre Kinder!*

o rganisiert, kooperativ & kundenorientiert - *unsere Kommunikation mit Ihnen!*

b unt, freundlich, zugewandt & vielfältig- *unsere MitarbeiterInnen für Sie!*

i ndividuell, flexibel & genau - *unser Bestellsystem & Abrechnung für Sie als Kunden!*

s serviceorientiert, lernend & gut – *unsere Qualität für eine stetige Verbesserung!*

Dienst am Menschen - Die nobis gGmbH - Der Dienstleister

Die nobis gGmbH ist als 2002 in Berlin gegründetes **Integrationsunternehmen** in verschiedenen Dienstleistungsbereichen unterwegs: Wir arbeiten im Bereich der Gemeinschaftsverpflegung / Catering, des Einzelhandels und im Reinigungsservice.

Als Integrationsunternehmen beschäftigen wir aus Überzeugung Menschen mit und ohne Behinderung. Derzeit sind bei uns rund 100 MitarbeiterInnen tätig, von denen über 50 Menschen ein Handicap mitbringen. Damit leben wir **Inklusion** ganz aktiv und praktisch!

Bereits seit unserer Gründung haben wir die **Gemeinschaftsverpflegung** von Schulen, Kindertagesstätten und Werkstätten für Menschen mit Behinderung übernommen. So können wir auf eine lange Erfahrung zurückgreifen, die es uns heute ermöglicht, rund 30 Standorte mit rund 5.000 Essen pro Tag für unsere kleinen und großen Kunden in Berlin und Brandenburg zu versorgen. Weil neue Aufträge für uns auch neue Arbeitsplätze für Menschen mit Handicap bedeuten, wollen wir auch Sie von unserer Leistungsfähigkeit überzeugen.

Als Tochter der Heidehofstiftung, die von der Familie Bosch gegründet wurde, orientieren wir uns in unserer täglichen Arbeit an einer Überzeugung von **Robert Bosch**:

„Ich verliere lieber Geld als Vertrauen, denn wenn bei einem Vertrag nicht beide Seiten einen Gewinn haben, kann sich nicht eine für beide Seiten gute und langfristige Zusammenarbeit entwickeln.“

In diesem Sinne bilden bei der nobis neben einer qualitativ hochwertigen Verpflegung Kundenorientierung, eine kooperative Grundhaltung und eine transparente Kommunikation die Vertrauensbasis für eine gelungene Zusammenarbeit.

nahrhaft, lecker, frisch & gesund - *unser Essen für Ihre Kinder!*

Kinder essen am liebsten einfach. Gleichzeitig ist es für die langfristige Gesundheit der im Wachstum stehenden jungen Menschen wichtig, eine **gesunde und ausgewogene Mischkost** zu sich zu nehmen. Uns als nobis liegt es daher besonders am Herzen, für eine ansprechende und gleichzeitig gesunde Verpflegung Ihrer Kinder zu sorgen.

Bei der Zusammenstellung unserer Speisen nach den Grundsätzen der DGE-Qualitätsstandards für die Schulverpflegung der Deutschen Gesellschaft für Ernährung gehen wir auf die speziellen Essgewohnheiten von Kindern ein. **Gemüse** als wichtiger Bestandteil wird beispielsweise unterschiedlich verarbeitet: Salate mit süßer Geschmacksnote sind äußerst beliebt, was bei einem saftigen Möhrensalat durch die Zugabe von etwas geriebenem Apfel oder durch ein Dressing aus frisch gepresstem Orangensaft statt Essig oder Zitronensaft für einen grünen oder gemischten Salat erreicht wird.

Wir achten auf eine **hohe Qualität unserer Lebensmittel** zum Wohl Ihrer Kinder und aus unserer Überzeugung:

- Wir achten auf eine natürliche und ressourcenschonende Verarbeitung, bei der schadstoffärmere Abfälle anfallen.
- Wir stellen die Mahlzeiten täglich frisch her, arbeiten ohne Geschmacksverstärker sowie ohne Konservierungs- und Zusatzstoffe und verwenden keine gentechnisch

veränderten Lebensmittel.

- Wir setzen vorzugsweise unverarbeitete sowie regionale und saisonale Produkte ein, so dass sich der Frischkostanteil auf etwa 90 % beläuft.

So wie Sie Ihre Schule kreativ, bunt und liebevoll gestalten, so werden unsere Menüs optisch ansprechend gestaltet, wobei wir neben der Auswahl von attraktiven Komponenten Wert auf ein **harmonisches, appetitanregendes Farbspiel** legen.

Für jeden Tag können die Kinder mindestens unter **zwei verschiedenen Menüs** auswählen, wobei täglich ein vegetarisches Gericht sowie an zwei Tagen in der Woche Fisch und an zwei Tagen in der Woche Fleisch angeboten wird. Notwendige **Sonderkosten** - aus welchen Gründen auch immer - werden selbstverständlich von uns berücksichtigt. Durch die Zusammenarbeit mit einer qualifizierten Diätassistentin erstellen wir auf Grundlage einer ärztlichen Verordnung immer ein individuelles & leckeres Menü.

Bei der Planung von **besonderen Aktionen, Themenwochen oder Wandertagen** durch Ihre Schule passen wir unser Angebot gern Ihren Vorstellungen an, damit Ihre besonderen Veranstaltungen auch kulinarisch ein voller Erfolg werden.

Alle Speisen bereiten wir nahrhaft, lecker, frisch & gesund in unserer firmeneigenen neu errichteten Produktionsküche in der Triftstraße 26 in 13127 Berlin-Französisch-Buchholz zu und liefern diese dann in emissionsarmen Fahrzeugen an Ihre Schule.

Je Herstellung, Lieferung und Ausgabe einer Mittagsmahlzeit inklusive Frischobst- oder Rohkostanteil sowie Getränken beträgt der **Preis 3,20 EUR** brutto pro Person. In diesem Preis sind die Reinigung der von uns genutzten schulischen Räume, das Vor- und Nachbereiten der Essensausgabe sowie die Entsorgung der hierbei anfallenden Speisereste und Abfälle ebenso enthalten wie die notwendigen Verbrauchsmaterialien.

organisiert, kooperativ & kundenorientiert - **unsere Kommunikation mit Ihnen!**

Als lernende und innovative Organisation ist uns die **Kommunikation mit allen Beteiligten** eine Herzensangelegenheit. Aus diesem Grund pflegen wir von Anfang an einen Austausch mit den SchülerInnen, den Eltern, der Essenskommission Ihrer Schule sowie mit den LehrerInnen und der Schulleitung. Wichtigstes Bindeglied sind hier selbstverständlich unsere **Servicekräfte**, die täglich vor Ort sind und immer ein offenes Ohr für die kleinen und großen Sorgen unserer Kunden haben. Die Servicekräfte holen sich auch auf dafür entwickelten Dokumentationsblättern **täglich das Feedback** der Schüler und des pädagogischen Personals ein, welches wir in die aktuelle Speiseplanung einbeziehen (vgl. Qualitätsmanagement).

Darüberhinaus gibt es für Ihre Schule einen **festen Ansprechpartner**. Herr Krause ist in der Zeit von 07:30 bis 16:00 Uhr werktäglich erreichbar:

447500-27 und essen@nobis-berlin.de

Als fester Ansprechpartner im Bereich Schnittstellenmanagement für die Bereiche Feedback und Speiseplanung ist Herr Poprawa regelmäßig vor Ort, hört sich gern die kleineren und größeren Sorgen an und ist immer ansprechbar und lösungsorientiert.

Neben der Möglichkeit der **täglichen Rückmeldung** an unsere Servicekräfte haben sich **regelmäßige**, bei reibungslosem Ablauf **halbjährliche** (bei Problemen auch zeitnahe) **Termine mit der Essenskommission** der Schule bewährt, bei denen spezielle Themen zur Verbesserung unserer Produkt- und Dienstleistungsqualität thematisiert werden.

Alle Anregungen, jede Kritik und jedes Feedback, welches bei den Servicekräften und bei Herrn Poprawa eingehen, nehmen wir umgehend auf und lassen diese über unsere wöchentlichen Küchenbesprechungen in die **Produkt- und Dienstleistungsqualität** einfließen.

Bei Wunsch bauen wir die **Kooperationsmöglichkeiten** mit Ihrer Schule auch weiter aus.

Gern unterstützen wir beispielsweise den naturwissenschaftlichen-Unterricht Ihrer Schule mit ganz praktischen Elementen wie dem kleinen Obst- & Gemüse-ABC oder einer Ernährungspyramide oder entwickeln gemeinsam Pilotprojekte an Ihrer Schule. Daneben bieten wir Ihnen die gemeinsame Entwicklung von Wunschenüs und Themenwochen an. Auch eine Besichtigung unseres Produktionsstandortes können wir bei Interesse gern organisieren. So erweitern wir gemeinsam den Lern- und Erfahrungsraum Ihrer SchülerInnen.

Um Sie als Schule im Bereich der **Inklusion** zu unterstützen, arbeiten wir eng mit unserem Schwesterunternehmen nbw – Nordberliner Werkgemeinschaft gGmbH als Träger von Werkstätten von Menschen mit Behinderung und mit der nbw-eigenen Inklusionsberatung „Willi – inklusiv vernetzt“ zusammen. Bei Interesse können wir auf der breiten Basis dieser langjährigen Erfahrung in der Arbeit mit Menschen mit Behinderung Kooperationsmöglichkeiten ausloten.

bunt, freundlich, zugewandt & vielfältig - *unsere Mitarbeiter für Sie!*

Unsere Servicekräfte für alle anfallenden Aufgaben rund um die Mittagsversorgung werden von uns als nobis direkt gestellt. Wir setzen **MitarbeiterInnen** ein, die das Herz am rechten Fleck haben und in ihrer Vielfalt ein besonderes Gespür für die Individualität jedes einzelnen Menschen mitbringen. Wir pflegen mit unseren KollegInnen ein partnerschaftliches Miteinander und eine langjährige Zusammenarbeit und erreichen hierdurch eine geringe Fluktuation.

Unsere Servicekräfte stehen **in engem Kontakt** mit den Schülern, Lehrern und Erziehern sowie unserem festen Ansprechpartner im Bereich des Schnittstellenmanagements. Hierdurch entsteht ein enger Austausch, um Anregungen und Verbesserungen anzunehmen und direkt in die Produkt- und Dienstleistungsqualität z. B. in die Speiseplanung einfließen zu lassen

Unsere MitarbeiterInnen sind flexibel einsetzbar und selbstverständlich im Umgang mit den relevanten Themen **fortgebildet** (z. B. Hygienemanagement, Arbeitssicherheit, Gesprächsführung, Beschwerdemanagement). Sie **haben Spaß an der Arbeit mit Kindern** und sind am Wohl unserer Kunden interessiert. Sie sind offen und hilfsbereit und versuchen im Rahmen ihrer Möglichkeiten auf Sonderwünsche der Schüler einzugehen.

Der gemeinsame Umgang innerhalb und außerhalb der nobis ist bei unserer täglichen Arbeit durch **Herzlichkeit, Respekt und gegenseitige Wertschätzung** getragen.

individuell, flexibel & genau – *unser Bestellsystem & Abrechnung für unser Kunden!*

Unsere Kunden erwarten bei ihrer **Bestellung** eine hohe Flexibilität, eine zuverlässige Belieferung sowie eine korrekte Abrechnung. Um diesen Erwartungen gerecht zu werden, bieten wir allen Essensteilnehmern unterschiedliche serviceorientierte Möglichkeiten, den Bestellvorgang vorzunehmen. Eine individuelle Menüauswahl kann ganz bequem von zuhause aus über persönliche Zugangsdaten auf der Internetseite www.nobis-bestellung.de erfolgen.

Der **Speiseplan** steht zu Beginn des Vormonats für einen Zeitraum von 4 Wochen zur Verfügung. Dieser wird in der Schule ausgehängt und kann auch per Email an einen gewünschten Verteiler gesendet werden. Ebenfalls ist er im Internet unter <http://nobis.rcs.de/> einsehbar.

Die ausgewählten Gerichte werden direkt nach der Bestellung händisch oder bei der Onlinebestellung automatisch an unser Bestellsystem weitergeleitet. Bei **Um-, Ab- und Mehrbestellungen** gehen wir individuell auf die Bedürfnisse ein und können diese bis spätestens 08:00 Uhr des Ausgabetafes sicherstellen.

Die **Rechnungsstellung** erfolgt tagesgenau am Anfang eines jeden Monats mit einer Nachberechnung für den zurückliegenden Monat und kann auf elektronischem Wege oder als persönliche Briefpost bezogen werden. Abrechnungen im Rahmen des Bildungs- und Teilhabepakets werden entsprechend berücksichtigt und können individuell durch die MitarbeiterInnen der nobis gemeinsam mit der Schule unterstützt werden.

serviceorientiert, lernend & gut - **unsere Qualität für eine stetige Verbesserung!**

In der nobis ist ein qualitätsorientiertes Handeln Grundsatz der täglichen Arbeit. Unsere Zielsetzungen als Dienstleister in der Gemeinschaftsverpflegung zur Erreichung der Kundenzufriedenheit sind u. a. eine hohe ernährungsphysiologische und sensorische Qualität von Speisen und Getränken, die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft unserer Servicekräfte, die Sauberkeit von Produktionsräumen sowie eine hohe Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit. Um diese Ziele zu erreichen, haben wir ein **Qualitätssicherungssystem** aufgebaut, das stetig mit unseren Mitarbeitern weiterentwickelt wird und in das unser **praktiziertes Beschwerdemanagement** kontinuierlich einfließt.

Durch **Verfahrensanweisungen** im Rahmen unseres Leistungserstellungsprozesses, regelmäßige Fortbildungen des Personals und eine detaillierte Nachweisdokumentation, die dafür sorgt, dass unsere produktionsspezifischen Parameter die gesetzlich festgelegten Anforderungen erfüllen, erreichen wir die Sicherstellung einer **hohen und gleichbleibenden Qualität** unserer Leistungen. Darüber hinaus können die Servicekräfte sich anhand speziell erarbeiteter **Checklisten** ständig selbst kontrollieren und haben so ein weiteres Instrument zur Qualitätssicherung an der Hand.

Ein wesentliches Kriterium der Qualitätssicherung stellt unser **individuelles Feedbacksystem** dar. Durch die tägliche Rückmeldung unserer kleinen und großen Kunden an unsere Servicekräfte erfahren wir unkompliziert und „frei heraus“ das Ergebnis unserer täglichen Arbeit. Dieses wird täglich auf dem Speiseplan festgehalten und gelangt unmittelbar zu unseren festen Ansprechpartnern Herrn Krause und Herrn Poprawa. Sie verarbeiten die Informationen ebenso wie die Rückmeldungen aus dem „Kummerkasten“ und aus Ihren persönlichen Besuchen vor Ort entsprechend, damit sie in der wöchentlichen Küchenbesprechung Berücksichtigung finden. Somit haben wir ein festes Prozedere, um die Wünsche unserer Kunden direkt in die Produkt- und auch Dienstleistungsqualität einfließen zu lassen.

Um den **regelmäßigen Austausch** zu fördern, treffen sich alle Servicekräfte, die für uns an den verschiedenen Schulen tätig sind, einmal monatlich zum Jour fix unter der Leitung unserer Arbeitspädagogin. Neben dem Austausch ist dies ein Forum zur gemeinsamen Weiterentwicklung der Qualität, z. B. Veränderungen der Checklisten, zur Weitergabe von Feedback und zur regelmäßigen Fortbildung in relevanten Themen.

Gerne nehmen wir Ihre Anregungen für eine Verbesserung unserer Leistungen entgegen. Wir würden uns freuen, auch Ihre SchülerInnen begeistern und verpflegen zu dürfen!

nobis - Im Dienste des Menschen.