Bizkaiko eskola jantokiak

guraso elkartek erantzundako galdetegiaren emaitzak

BIGE Gurasoen Elkartea

2026ko urria

Aurkibidea

Sarrera 3

Parte-hartzea enpresaren arabera 3

Parte-hartzea kudeaketa-ereduaren arabera 4

Enpresak eta kudeaketa-ereduak 4

Gorabeherak eta kexak 6

Beste gorabehera batzuk 6

Gorabeheren jakinarazpena 8

Gorabeheren konponketa 9

Kexak aurkeztea 10

Kexak aurkezteko bideak 10

Jantokiari buruzko beste kezka batzuk 11

Enpresen araberako gabezien eranskina 14

Ondorio orokorrak 16

Eskola-jantokien esleipen berrien ondoren, BIGEk familien eta elkarteen kexak jaso ditu janariaren kalitateari, kantitate eskasei, elikagai freskoen faltari eta funtzionamenduko beste zailtasun batzuei buruz. Kezka horiek gure webgunean urriaren 5ean argitaratutako albistean ere jaso ziren.

Arazoen hedadura ezagutzeko, galdetegi bat egin dugu, eta Bizkaiko ikastetxe publikoetako 72 guraso elkartek hartu dute parte.

Galdetegiak enpresei eta kudeaketa-ereduei, antzemandako gorabeherei, horien jakinarazpenari eta aurkeztutako kexei buruzko informazioa biltzen du. Beste kezka eta proposamen batzuk adierazteko tartea ere eskaintzen du.

Bildutako informazioari esker, adierazitako zailtasunen ikuspegi bateratua helaraziko diogu Hezkuntza Sailari, eta hobekuntza-neurri zehatzak, kontratuen betetzearen ikuskapena eta gorabeheren konponketaren jarraipena eskatuko ditugu.

Parte-hartzea enpresaren arabera

Enpresa	Erantzun kopurua	Ehunekoa
Gastronomía Vasca	17	% 24
Eurest	13	% 18
Sodexo	9	% 13
Mediterránea	9	% 13
Gastronomía Cantábrica	8	% 11
Aramark	5	% 7
Auzo Lagun	4	% 6
Comertel	3	% 4
Goñi	2	% 3
Servei	1	% 1
Enpresa zehaztu gabe*	1	% 1

- *Ez da enpresarik esleitu*

Parte-hartzea kudeaketa-ereduaren arabera

Kudeaketa-eredua	Erantzun kopurua	Ehunekoa
Garraiatua	37	% 51
In situ	27	% 38
Mistoa	4	% 6
In situ, sukalderik gabe	3	% 4
In situ pilotua	1	% 1

Enpresak eta kudeaketa-ereduak

Enpresa	Garraiatua	In situ	Mistoa	In situ, sukalderik gabe	In situ pilotua	Guztira
Gastronomía Vasca	16	—	1	—	—	17
Eurest	13	—	—	—	—	13
Sodexo	—	9	—	—	—	9
Mediterránea	—	6	—	3	—	9
Gastronomía Cantábrica	4	3	1	—	—	8
Aramark	—	5	—	—	—	5
Auzo Lagun	3	1	—	—	—	4
Comertel	—	3	—	—	—	3
Goñi	—	—	2	—	—	2
Servei	—	—	—	—	1	1
Enpresa zehaztu gabe	1	—	—	—	—	1
GUZTIRA	37	27	**4**	**3**	**1**	**72**

Zenbakiek erantzun duten elkarteak adierazten dituzte, ez enpresa bakoitzak artatzen dituen ikastetxe guztiak. Marratxoak eredu horretan erantzunik ez dagoela adierazten du.

Gastronomía Vasca — Janari garraiatuko jantokiak artatzen ditu, 5 lotetan eta guztira 66 ikastetxetan. Galdetegiari 17 elkartek erantzun diote: 16k janari garraiatuko eredua adierazi dute, eta 1ek kudeaketa mistoa.

Eurest — Janari garraiatuko jantokiak artatzen ditu. 3 lote eta guztira 31 jantoki ditu. Galdetegiari 13 elkartek erantzun diote.

Gastronomía Cantábrica — Nerbioi Garaiko janari garraiatuko 13 jantoki artatzen ditu, eta horietako 4 elkartek erantzun dute; Bilbo Handia II loteko *in situ* ereduko 9 jantoki artatzen ditu, eta horietako 3 elkartek erantzun dute; eta kudeaketa mistoko 6 jantoki ere artatzen ditu, eta horietako elkarte batek erantzun du.

Mediterránea — Bilbao II eta Durangaldea loteetan *in situ* ereduko gisa esleitutako 19 jantoki artatzen ditu. Galdetegiari 9 elkartek erantzun diote. Gure lurraldean sukalde zentralik ez izan arren, oraindik bertako sukalderik ez duten ikastetxeak artatzen ditu. Ikastetxe horien erantzunek jantokiaren funtzionamenduko gabezia garrantzitsuak adierazten dituzte.

Auzo Lagun — Guztira 16 jantoki artatzen ditu: janari garraiatukoak Arratian eta Hego Uriben, eta *in situ* eredukoak Arratian. Galdetegiari 4 elkartek erantzun diote: janari garraiatuko jantokietako 3k eta *in situ* ereduko batek.

Sodexo — Bilbo Handia I eta Enkarterriak loteetan *in situ* ereduko gisa esleitutako 17 jantoki artatzen ditu. Bi eremu horietako 9 elkartek erantzun diote galdetegiari.

Aramark — *In situ* ereduko 7 jantoki artatzen ditu lote bakarrean, Bilbao I lotekoak. Galdetegiari 5 elkartek erantzun diote.

Comertel — Uribe loteko in situ ereduko 6 jantoki artatzen ditu. Galdetegiari 3 elkartek erantzun diote.

Goñi — Uriben janari garraiatuko 6 jantoki eta Bilbo Handian eta Hego Uriben kudeaketa mistoko 3 jantoki artatzen ditu. Galdetegiari 2 elkartek erantzun diote, biak kudeaketa mistoko jantokietakoak**.**

Servei d'Apats — 13. loteko 6 jantoki artatzen ditu. Galdetegiari elkarte batek erantzun dio.

GALDETEGIAREN ERANTZUNAK

Ikasturte honetan jantokiaren funtzionamenduari buruzko kexarik edo gorabeherarik izan al duzue?

Gorabeherak edo kexak	Erantzun kopurua	Ehunekoa
Menu eskasak (plater bat eta postrea bakarrik)	13	% 18
Kantitate gutxi (ez dago ikasle guztientzat)	**36**	**% 50**
Kalitate eskasa	**39**	**% 54**
Fruta gutxi	12	% 17
Menu aldaketak	26	% 36
Ez dute menurik jakinarazten	14	% 19
Elikagai fresko gutxi	**19**	**% 26**
Arazoak dieta berezien menuekin	18	% 25
Gorabeherarik edo kexarik gabe	5	% 7

Erantzun berean hainbat gorabehera adieraz daitezke.

Idatzi aurreko galderan agertzen ez diren beste kexa edo gorabeherak

Gaia	Erantzunek jasotzen dutena
Kantitate eskasak	**Janaria ez da ikasle guztientzat iristen; errazio txikiak**, bigarren platerean janari-falta eta gosetuta ateratzen diren haurrak.
Adinera egokitutako errazioak eta errepikatzeko aukera	Kantitate berdinak Haur eta Lehen Hezkuntzarako, nerabeentzako elikadura-ekarpen eskasa**, errepikatzeko aukerarik ez eta** ezustekoetarako tarterik eza.
Kalitatea, zaporea eta prestaketa	Janari geza, urtsua, lehorra, **itxura txarrekoa**, gehiegi egosia edo behar adina prestatu gabea.

bige
Bizkaiko guraso elkartea

Gaia	Erantzunek jasotzen dutena
Menuen osaera eta egokitasuna	Otordu berean bi lehen plater, bigarren plater gutxi, haragi eta **arrain gutxi, arrautza gehiegi**, konbinazio desegokiak eta ikasleek gustoko ez dituzten platerak.
Menuen aniztasuna	Plater errepikakorrak, **fruta-aniztasun urria eta menu begetarianoan** aniztasun handiagoa izateko eskaera.
Fruta eta elikagai freskoak	Fruta ustela, heldu gabea edo kalitate txarrekoa; **arrain freskoaren eta beste elikagai fresko batzuen falta.**
Dieta bereziak eta menu beganoa	Dieta berezietan kantitate eta **prestaketa eskasak**, horien aldaketei buruzko informazio-falta eta erantzunik gabeko menu beganoaren eskaerak.
Jogurtak	Azukrerik gabeko jogurt naturalen eskaera.
Elikagaien eta ontzien egoera	Usain txarreko edo gaizki itxitako ontziak eta biltegiratze egokirik ezagatik hondatzen diren elikagaiak.
Entregak eta hornidurak	**Berandu iristen diren janaria eta osagaiak**, janaria prestatzeko denbora-falta, iristen ez diren edo gaizki iristen diren eskaerak eta garbiketa-materialen falta.
Langileak eta ratioak	**Sukaldeko langileen eta begiraleen falta**, ordezkapenekin arazoak, ratioak betetzeari buruzko zalantzak eta kontziliazioa zailtzen duen ordu erdiko murrizketa.
Ikasleekiko tratua	Begirale baten jarrera desegokia eta ikasleak jatera behartzeari buruzko kexak.
Langileentzako janaria	Ez dira begiraleentzako errazioak bidaltzen edo ez da langileentzako janari nahikorik geratzen.
Menuei buruzko informazioa eta euskararen erabilera	Jakinarazten ez diren, **berandu bidaltzen diren edo sukaldariei soilik iristen zaizkien menuak;** informazio eskasa, gaztelania hutsezko menuak eta **euskarazko itzulpen desegokiak.**
Enpresarekiko komunikazioa eta koordinazioa	**Harremanetan jartzeko zailtasunak**, harremanetarako pertsonaren ordezkapenik eza eta pertsona hori ikastetxean ez aurkeztea.

Gaia	Erantzunek jasotzen dutena
Ikasleek jaten dutenari buruzko informazioa familientzat	3 urteko haurren jarraipen-fitxak kentzea eta menua ikusi edo dastatu gabe baloratzeko zailtasuna.
Antolaketa eta jantokiaren eredua	**Antolaketa-falta, jantoki misto bat in situ gisa sailkatzea eta larrialdietarako hurbileko sukalderik ez izatea.**

Arazo nagusiak janariaren kalitatearen eta kantitatearen izaten dira, baina erantzunek antolaketa-, langile- eta komunikazio arazoak ere jasotzen dituzte.

- Kalitate eskasa da gehien aipatutako gorabehera: 39 erantzunetan agertzen da, % 54an. Iruzkinek elikagaien zaporeari, testurari, prestaketari eta egoerari buruzko arazoak jasotzen dituzte.

- Erantzunen erdiek kantitate eskasak adierazten dituzte: 36k, % 50ek. Familiek adierazten dute ikasle batzuk gosetuta ateratzen direla, eta errazioak adinera egokitzea eta errepikatzeko aukera ematea eskatzen dute.

- Menuen osaerarekin eta aurreikusitako menuak mantentzearekin ere arazoak daude: % 36k menu-aldaketak adierazten ditu, eta % 18k, menu osatugabeak. Erantzun irekiek aniztasun urria eta konbinazio desegokiak ere aipatzen dituzte.

- Dieta bereziek arreta behar dute: % 25ek arazoak ditu menu horiekin.

- Familiei ematen zaien informazioa hobetu behar da: % 19k adierazten du menuak ez direla jakinarazten. Atzerapenak, harremanetan jartzeko zailtasunak eta euskarazko informazioarekin arazoak ere adierazten dira.

- Eskola-jantokiaren funtzionamenduak janariaz haragoko beste zailtasun batzuk ere baditu: langile-falta, ordezkapenak, ratioak, entregak eta ikasleekiko tratua. Arazo horiek erantzun irekietan agertzen dira.

5 erantzunek soilik, % 7k, adierazten dute ez dagoela gorabeherarik edo kexarik.

Jasotako erantzunek agerian ezten dute arazo gehienak janariaren kalitatean eta kantitateetan ematen direla, baita menuetan, dieta berezietan eta familiei emandako informazioan gabeziak ere.

Kezka funtzionamenduaren antolaketa eta langile-kopurua ere aipatzen dira.

Emaitza horiek Hezkuntza Sailari jantokien funtzionamendua berrikusteko, hobekuntza-neurri zehatzak hartzeko eta horien betetzearen jarraipena egiteko eskatzeko arrazoiak ematen dituzte.

Ba al dakizue ikastetxeak enpresari eta Eusko Jaurlaritzari gorabeherak jakinarazten dizkien?

Erantzuna	Erantzun kopurua	Ehunekoa
Bai	**37**	**% 51**
Ez	6	% 8
Ez dakigu	21	% 29
Beste erantzun ireki batzuk	8	% 11

% 51k baietz erantzun du; % 29k ez daki jakinarazi diren, eta % 8k ezetz adierazi du. Iruzkinek erakusten dute kasu batzuetan enpresari jakinarazten zaizkiola, baina ez dagoela argi Sailari ere helarazten zaizkion.

Erantzunek erakusten dute guraso elkarteek ez dakite beti gorabeherak enpresari eta Hezkuntza Sailari jakinarazi zaizkien.

Azpimarratu behar da jantokiko arduradunak gorabehera guztiak jakinarazi behar dizkiela enpresari eta Sailari, eta egindako jarduketen eta jasotako erantzunen berri eman behar diola jantokiko batzordeari.

Ba al dakizue jakinarazitako gorabeherak konpondu diren?

Erantzuna	Erantzun kopurua	Ehunekoa
Bai, oraingoz	10	% 14
Ez dira konpondu	**23**	**% 32**
Ez dakigu	**22**	**% 31**
Partzialki edo batzuetan konpondu dira	6	% 8
Bideratzen edo erantzunaren zain	3	% 4
Berriki hobetu da; jarraipena egiaztatzeko dago	1	% 1

Erantzuna	Erantzun kopurua	Ehunekoa
Konpondu diren argitzen ez duten beste erantzun batzuk	2	% 3
Ez da gorabeherarik izan	1	% 1
Ez du erantzun	4	% 6

% 32k adierazten du gorabeherak ez direla konpondu; % 14k, berriz, oraingoz konpondu direla baieztatzen du. % 31k ez daki konpondu diren, eta % 8k konponbide partzialak aipatzen ditu.

Emaitza horiek gabezien zuzenketa, informazioa eta jarduketen jarraipena hobetzeko beharra erakusten dute.

Hezkuntza Sailaren erantzukizuna da enpresek gabeziak zuzentzen dituztela zaintzea eta zuzenketa-neurriak betetzea eskatzea. Ez da nahikoa erreklamazioak jasotzea: arazoak konpontzen direla egiaztatu eta egindako jarduketen berri eman behar dio jantokiko batzordeari.

Non?

Erantzun mota	Erantzun kopurua	Ehunekoa
Ez dute kexarik aurkeztu edo oraindik ez dute jarduketarik egin	**24**	**% 33**
Ez dute gorabeherarik izan edo ez dute kexarik adierazi	4	% 6
Ikastetxeko komunikazioa: zuzendaritza, jantokiko arduraduna, tutoreak, OOG edo jantokiko batzordea	**14**	**% 19**
Eusko Jaurlaritza: Hezkuntza, ordezkaritza, Zuzenean, erregistroa edo ikastetxeko aplikazioa	**9**	**% 13**
Enpresari eta Eusko Jaurlaritzari jakinaraztea	4	% 6
Osasun eta Hezkuntza erregistroa eta komunikabideak	1	% 1

Erantzun mota	Erantzun kopurua	Ehunekoa
Hainbat erakunde: udalak, kontsumo-bulegoa, mankomunitatea, adingabearen defendatzailea, elikagaien segurtasuna eta Hezkuntza	1	% 1
Enpresari jakinaraztea: Ausolaneko ekoizpen-taldea	1	% 1
Guraso elkarteko batzordea	1	% 1
Ez dakite	3	% 4
Ez du erantzun	10	% 14

Familiek eta elkarteek ez dute kexen bilketa eta kudeaketa errazten dien bide argirik . Hartzaileen eta komunikazio-moduen aniztasunak gorabeherak konpondu behar dituztenengana iritsi diren eta zer erantzun jaso duten jakitea zailtzen du. Horrek jantokiko arduradunaren, jantokiko batzordearen, enpresaren eta Hezkuntza Sailaren arteko koordinazioa hobetzeko beharra agerian uzten du.

Beste zerbait kontatu nahi diguzue? Zerk kezkatzen zaituzte jantokiari buruz?

Gaia	Erantzunen edukia
Janariaren kalitatea eta zaporea	**Kalitate txarreko janaria**, zapore txarra, haragi gogorra, zaporerik gabeko arraina, zopa urtsuak eta fruta gogorra. Familia batzuek enpresa aldatu ondoren kalitateak okerrera egin duela adierazten dute.
Kantitateak eta berriz hartzeko aukera	**Errazio eskasak, gosetuta ateratzen diren ikasleak eta errepikatzeko debekua.** Kantitateak adinera egokitzea eta nerabeentzako kopurua nahikoa bermatzea eskatzen da.
Menuen osaera eta aniztasuna	**Menu errepikakorrak, ez oso orekatuak**, bi lehen plater, proteina gutxi eta elikagai fresko gutxi.

Gaia	Erantzunen edukia
Elikagaiak eta lehentasun zehatzak	Azukrerik gabeko jogurt naturalak, saltsak bereizita zerbitzatzea, produktu integralak pixkanaka sartzea, sasoiko arrain gehiago eta plater jakin batzuk jaten ez dituztenentzako aukerak.
Begiraleak eta ikasleen arreta	**Langile gutxiegi, ratio handiak, lan-gainkarga, gatazkak eta tratu desegokia**. **Euskaraz hitz egiten duten langileen beharra** ere aipatzen da. Ikasleekiko tratua eta laguntza hobetzea eskatzen da.
Langileen ordezkapenak	**Sukaldeko eta jantokiko langileen bajak** berehala ez betetzea, jantokiaren funtzionamenduan ondorioak eta menuen murrizketa.
Bertako sukaldeak eta janari garraiatua	*In situ* **sukaldeen eskaera**, **obretako atzerapenak** eta bete gabeko konpromisoak. Dauden sukaldeen erabilerari buruzko zalantzak eta janari garraiatua mantentzearen aurkako jarrera.
Jantokiaren antolaketa eta funtzionamendua	**Ordu desberdinetako banaketak, menu-aldaketak**, ekipamendu-arazoak, azpikontratazioa, jateko denbora gutxi eta espazio-falta. Jantokiaz arduratuko den pertsona bat eskatzen da.
Informazioa eta komunikazioa	**Enpresaren erantzun- eta koordinazio-falta**, **Eusko Jaurlaritzaren erantzun automatikoak eta kexak Sailera iristen diren ala ez zalantzak**. Enpresa-aldaketari eta menuko elikagaiei buruzko informazio-falta eta aplikazioa erabiltzeko zailtasunak.
Eusko Jaurlaritzaren kontrola eta erantzukizuna	**Kontratuen betetzea ikuskatzeko eta kalitatea eta kantitatea bermatzeko eskaera**. Familien jarduteko tarte urria adierazten da, eta baldintzak betetzen ez direnean dirua itzultzea eskatzen da.
Familien parte-hartzea eta jarraipena	**Menuak dastatzen dituzten OOGko kideak,** bilerak eta jantokiko langileek emandako informazioa. Familiek jakinarazitakoaren eta arduradunaren balorazioaren arteko desberdintasunak.
Jantokirako sarbidea eta kontziliazioa	Eskaera gehiegi daudenean **baremazioak** sortzen duen kezka. Kontziliazio-beharrengatik, desadostasuna izan arren, seme-alabak jantokian mantentzen dituzten familiak.
Elikagaien xahuketa	Ikasleek jaten ez dutelako botatzen den janariaren gorakada.
Balorazio positiboak edo kexa berririk eza	Enpresa berriarekin hobekuntza, kantitate nahikoak, kalitatezko janaria eta fruta freskoa. Beste erantzun batzuek denak lehen bezala jarraitzen duela edo kexa berririk ez dutela jaso adierazten dute.

Galdera ireki honen erantzunek aurretik adierazitako kezkak indartzen dituzte, bereziki janariaren kalitatea, kantitatea eta menuen osaerari dagokionez.

Gainera, kezka beste alderdi batzuetara zabaltzen dute: langile- eta ordezkapen-falta, ikasleekiko tratua, bertako sukaldeetako atzerapenak, egindako jarduketei buruzko informazio eskasa eta langileek ikasleekin euskara egiteko beharra.

Familia batzuek seme-alabak jantokian mantentzen dituzte kontziliazio-beharrengatik, desadostasuna izan arren.

Oro har, erantzunek elikadura nahikoa eta kalitatezkoa, arreta egokia eta ikasleen beharrei erantzungo dien antolaketa bermatuko duen jantoki baten beharra adierazten dute.

Hezkuntza Sailaren ikuskapen handiagoa eta konponbide zehatzak ere eskatzen dituzte. Balorazio positiboak egon arren, jarraipena behar duten kezkak ere badaude.

ERANSKINA

Eskola-jantokietako gabeziak enpresa esleipendunaren arabera

Enpresa	IGE kopurua	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Gastronomía Vasca	17	2	8	9	0	3	3	4	4	1
Eurest	13	3	4	7	2	2	0	1	2	2
Sodexo	9	3	7	3	2	7	4	3	4	0
Mediterránea	9	0	5	7	3	5	1	5	2	0
Gastronomía Cantábrica	8	0	4	4	1	0	1	4	0	1
Aramark	5	1	3	3	2	5	3	0	4	0
Auzo Lagun	4	1	1	2	1	0	0	1	2	1
Comertel	3	2	2	2	1	2	1	1	0	0
Goñi	2	1	2	2	0	2	1	0	0	0
Servei d´Apats	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Enpresa zehaztu gabe	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GUZTIRA	**72**	**13**	**36**	**39**	**12**	**26**	**14**	**19**	**18**	**5**

1. Menu osatugabeak (plater bat eta postrea soilik)
2. Kantitate eskasa (ez dago ikasle guztientzat)
3. Kalitate eskasa
4. Fruta fresko gutxi
5. Menu-aldaketak
6. Ez dituzte menuak jakinarazten
7. Elikagai fresko gutxi
8. Arazoak dieta berezien menuekin
9. Kexarik gabe

Gastronomía Vasca: kalitate eta kantitate eskasak nabarmentzen dira, elikagai freskoekin eta dieta bereziekin lotutako arazoekin batera.

Eurest: gehien adierazitako gabezia janariaren kalitatea da; ondoren, kantitate eskasa.

Sodexo: kantitate eskasak eta menu-aldaketak nabarmentzen dira, baita komunikazio-arazoak eta dieta bereziekin lotutakoak ere.

Mediterránea: kalitate eskasa nabarmentzen da, kantitate eskasekin, menu-aldaketekin eta elikagai fresko gutxirekin batera.

Gastronomía Cantábrica: gabezia nagusiak kantitate eskasak, kalitate eskasa eta elikagai fresko gutxi izatea dira.

Aramark: elkarte guztiek menu-aldaketak adierazten dituzte, eta gehienek dieta bereziekin arazoak dituzte.

Auzo Lagun: kalitate-arazoak eta dieta bereziekin lotutakoak nabarmentzen dira.

Comertel: batez ere menu osatugabeak, kantitate eta kalitate eskasa eta menu-aldaketak adierazten dira.

Goñi: bi elkarteek kantitate eskasak, kalitate eskasa eta menu-aldaketak adierazten dituzte.

Servei d'Apats: erantzun bakarra jantoki pilotu bati dagokio eta begiraleen ordezkapenekin arazoak adierazten ditu.

Enpresa zehaztu gabe: oraindik ez du jantokirik.

ONDORIOAK

Bizkaiko ikastetxe publikoetako 72 guraso elkartek erantzundako galdetegiak elikadurari, ikasleen arretari eta eskola-jantokien antolaketari eragiten dieten gabeziak jasotzen ditu. Erantzunek zuzendu beharreko arazo zehatzak identifikatzeko aukera ematen dute.

1. Kalitate eskasa eta kantitate urriegiak

Kalitate eskasa da gehien aipatutako gorabehera: 39 elkartek adierazi dute, % 54k. Emaitzek janari geza, urtsua edo lehorra, haragi gogorra, zaporerik gabeko arraina, gehiegi edo behar adina egosi gabeko elikagaiak eta egoera txarrean dagoen edo heldu gabe dagoen fruta deskribatzen dituzte.

36 elkartek, % 50ek, kantitate eskasak adierazten dituzte. Ikastetxe batzuetan janaria ez da ikasle guztientzat iristen, bigarren plateraren errazioak falta dira edo haurrak gosetuta ateratzen dira. Kantitateak ez direla beti adinera egokitzen eta errepikatzeko debekatua ere adierazten da.

2. Menu osatugabeak, aldaketak eta aniztasun urria

26 elkartek, % 36k, menu-aldaketak adierazten dituzte, eta 13k, % 18k, menu osatugabeak; batzuetan, plater bakarrera eta postrera murrizten dira. Erantzun irekiek plater errepikakorrak, konbinazio desegokiak, otordu berean bi lehen plater eta haragi eta arrain gutxi ere aipatzen dituzte.

Elikagai freskoen falta 19 erantzunetan agertzen da, % 26an, eta fruta fresko gutxi izatea, 12tan, % 17an. Kantitateaz gain, frutaren egoerak eta eskainitako elikagaien aniztasun urriak ere kezka sortzen dute.

3. Arazoak dieta bereziekin

18 elkartek, % 25ek, menu horiekin zailtasunak adierazten dituzte. Erantzunek kantitate eskasak, prestaketa desegokia, aniztasun urria eta aldaketen inguruko informazio-falta jasotzen dituzte. Erantzunik gabeko menu beganoaren eskaerak aipatzen dira.

Egoera horiek berariazko jarraipena behar dute, ikasle bakoitzak behar duen elikadura jasotzen duela bermatzeko.

4. Langile-falta eta ikasleen arretako zailtasunak

Erantzunek sukaldeko langileen eta begiraleen falta, berehala betetzen ez diren bajak, lan-gainkarga eta ratioak betetzeari buruzko zalantzak deskribatzen dituzte. Kasu batzuetan, zailtasun horiek janariaren prestaketan eragiten dute eta menuak murrizten dituzte.

Tratu desegokiari, eta ikasleak jatera presionatzeari buruzko erantzuak ere jasotzen dira. Arreta egokia eta errespetuzko laguntza eskatzen dira.

5. Euskararen erabilera arretan eta komunikazioetan

Erantzunek jantokiko langileek ikasleekin euskara erabiltzeko beharra adierazten dute. Gaztelaniaz soilik bidalitako menuak eta euskarazko itzulpen desegokiak ere jasotzen dira.

Euskararen erabilera bermatzea eskatzen da, bai haurrekin eguneroko tratuan, bai menuetan eta familiei zuzendutako komunikazioetan.

6. Gabeziak entregatan, ekipamenduan eta sukaldeetan

Janaria eta osagaiak iristeko atzerapenak, eskaera osatugabeak edo okerrak eta janaria prestatzeko denbora-falta adierazten dira. Jateko denbora gutxi, espazio-falta eta antolaketa-arazoak ere aipatzen dira.

7. Informazio eskasa eta gorabeherak jakinarazteko zailtasunak

14 elkartek, % 19k, adierazten dute menuak ez direla jakinarazten. Berandu bidaltzea eta informazioa sukaldeko langileei soilik iristea ere aipatzen dira.

Elkarteek enpresekin harremanetan jartzeko eta egindako jarduketak ezagutzeko zailtasunak adierazten dituzte. % 29k ez daki gorabeherak enpresari eta Hezkuntza Sailari jakinarazi zaizkien. Hartzaileen eta kexak erregistatzeko bidenen aniztasunak jarraipena egitea zailtzen du.

Familiek eta elkarteek prozedura argia eta eskuragarria behar dute arazoak helarazteko eta erantzunak ezagutzeko. Jantokiko arduradunak gorabehera guztiak jakinarazi behar dizkie enpresari eta Sailari, eta egindako jarduketen berri eman behar dio jantokiko batzordeari.

8. Konpondu gabeko gorabeherak eta jarraipen-falta

% 32k adierazten du jakinarazitako gorabeherak ez direla konpondu; % 14k, berriz, oraingoz konpondu direla baieztatzen du. % 8k konponbide partzialak aipatzen ditu, eta % 31k ez daki konpondu diren.

Emaitza horiek gabezien zuzenketa eta hartutako neurriei buruzko informazioa hobetzeko beharra erakusten dute. Argi egon behar du nork jardun behar duen, zer epetan eta arazoa konpondu dela nola egiaztatuko den.

BIGEtik Hezkuntza Sailari neurri zehatzak eskatzen dizkiogu gabezia horiek zuzentzeko:

- **janariaren kantitate nahikoa eta kalitatea bermatzea,**
- **dieta bereziak bermatzea,**
- **langile-beharrak eta ordezkapenak betetzea,**
- **euskararen erabilera bermatzea,**
- **sukaldeetako eta horniduretako arazoak konpontzea eta komunikazio- eta jarraipen-prozedura argia ezartzea.**

Ikastetxe bakoitzaren benetako baldintzek esleitutako ereduarekin bat etorri behar dute. *In situ* ereduko gisa esleitutako baina oraindik sukalderik ez duten ikastetxeek jantokiaren funtzionamendua bermatuko duten konponbideak behar dituzte, instalazioak osatu bitartean.

Jantoki bakoitzak behar bezala artatzeko gai den enpresa izan behar du, entregak garaiz egitea eta janariaren kalitatea eta kantitateak bermatzeko behar diren baliabideekin eta hurbiltasunarekin. Ez da baldintza horiek betetzea eragozten duten urrunetako sukalde zentral zentraletara jo behar. Antolaketa-zailtasunen zama ez da ikasleen, familien edo ikastetxeko langileen gain utzi behar.

Sailak kontratuen betetzea ikuskatu behar du, enpresei gabeziak zuzentzeko eskatu eta arazoak konpontzen direla egiaztatu behar du.