

Fragen und Antworten WHG

Allgemeines

Wie viel kostet ein Essen?

Hauptspeise: € 5,00

Dessert: € 1,10

Salat: € 1,10

Suppe: € 1,10

Wie bekommt mein Kind einen Chip?

Nach der Anmeldung wird dem Account Ihres Kindes ein Chip zugeordnet. Dieser kann jederzeit in der Mensa abgeholt werden. Am Anfang des Schuljahres wird der Chip in der Klasse an Ihr Kind ausgeteilt.


Schulstart

Was ist, wenn ich zwei Kinder auf derselben Schule habe?

Sie haben die Möglichkeit mehrere Benutzer mit einem Account zu managen. Eine detaillierte Erklärung erhalten Sie unter <https://doc.pca.de/canteen/user/customer/persons/>

Registrierungen / Neuanmeldungen

Wie funktioniert die Registrierung?

1. Melden Sie sich auf bestellsystem.panettieres-schulkueche.de neu an.
2. Klicken Sie auf  und folgen Sie der Anleitung unter <https://doc.pca.de/canteen/user/user/register/>. (Einrichtungsnummer: 819C02)
3. Notieren Sie sich bitte die **Nutzererkennung sowie ihr angegebenes Passwort**.
4. Ihr Kind erhält den Mensachip in der Mensa beim ersten Mittagessen (bei Schulstart im Klassenzimmer). Falls Ihr Kind den **Mensachip vergisst oder Sie kein Essen vorbestellt** haben sollten, wird auf das Menü eine **zusätzliche Bearbeitungsgebühr in Höhe von 1,00 €** gebucht.
5. Bitte bestellen Sie für die darauffolgende Woche immer bis **spätestens Donnerstag**.

Wie wird der Chip freigeschaltet?

Der Chip wird beim ersten Mal Essen abholen direkt an der Ausgabe an Ihr Kind ausgegeben und ist somit ab der ersten Abholung freigeschaltet.

Wie bekommt man die Logindaten für das Bestellsystem?

Wenn Sie sich unter bestellsystem.panettieres-schulkueche.de registrieren, erhalten Sie im Lauf der Anmeldung Ihre Logindaten.

Wann kommt die Bestätigung nach der Anmeldung?

Sie erhalten die Bestätigung für die Anmeldung per Mail mit Ihren Zugangsdaten und Ihrer Vertragsnummer. Bitte ändern Sie das Passwort umgehend nach dem ersten Einloggen

WHG

Findet Mittagessen statt, wenn es keine Mittagsbetreuung gibt?

Ja. Die Schulküche und die Mittagsbetreuung gehören nicht zusammen und handeln unabhängig voneinander.

Können meine Kinder auch ohne Teilnahme an der Mittagsbetreuung zum Mittagessen in die Mensa gehen?

Selbstverständlich können Ihre Kinder auch ohne Teilnahme an der Mittagsbetreuung zu uns zum Mittagessen kommen. Es ändert sich für Sie auch nichts, Sie geben weiterhin die Bestellungen im Bestellsystem auf und die Kids erhalten das Essen wie gewohnt bei uns in der Mensa.

Zu welcher Zeit gibt es Mittagessen?

Die Mensa hat für das Mittagessen von 12:00 – 14:00 Uhr geöffnet.

Chip

Der Essenschip Ihres Kindes ist kaputt gegangen

Bei einem kaputten oder defekten Chip, melden Sie diesen bitte umgehend unter <http://www.panettieres-schulkueche.de/?chip-defekt> oder senden Sie uns eine Mail an info@panettieres-schulkueche.de. Bei Selbstverschulden kostet ein neuer Chip € 12,00 und kann beim nächsten Mittagessen direkt bei der Ausgabe abgeholt werden.

Der Essenschip Ihres Kindes ist verloren gegangen

Bei Chipverlust melden Sie diesen bitte umgehend unter <http://www.panettieres-schulkueche.de/?chip-verlust> oder senden Sie uns eine Mail an info@panettieres-schulkueche.de. Ein neuer Chip kostet € 12,00 und kann beim nächsten Mittagessen direkt bei der Ausgabe abgeholt werden. Die Gebühr wird von Ihrem Konto mit der nächsten Abrechnung verbucht.

Ist auf dem Chip Pfand?

Wir verlangen für den Chip eine einmalige Gebühr in Höhe von € 12,00. Diese Gebühr ist kein Pfand.

Zuschusszahler / Leistungen aus Bildung und Teilhabe

Wann gilt man als Zuschusszahler?

Wenn Sie Leistungen aus Bildung und Teilhabe (BuT) beziehen und uns die Bestätigung des Arbeitsamts vorliegt, können die Bestätigung des Arbeitsamtes im System hochgeladen. Die Bestätigung wird manuell geprüft. Bei Freischaltung gelten Sie bei uns als Zuschusszahler und das Mittagessen wird komplett vom Arbeitsamt bezahlt.

Wie bekomme ich die Daten für Arbeitsamt?

Bitte wenden Sie sich hierfür an Ihren zuständigen Berater der Bundesagentur für Arbeit.

Welche Voraussetzungen benötigt man, um Leistungen aus Bildung und Teilhabe zu beziehen?

Sie haben Anspruch auf Leistungen aus BuT, wenn Sie Kinderzuschlag, Bürgergeld, Sozialgeld, Sozialhilfe: Hilfe zum Lebensunterhalt, Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung, Wohngeld oder Asylbewerber-Leistungen erhalten.

Wie lasse ich Sie wissen, dass mein Kind Leistungen aus BuT erhält?

Unter [Mein Kundenkonto] > [Bildung und Teilhabe] können Sie ihre Bestätigungen in 3 einfachen Schritten selbstständig hochladen. Wir werden die Bescheinigung prüfen und schalten diese ggf. für Ihrem Account frei. Eine detaillierte Anleitungen finden Sie unter <https://doc.pca.de/canteen/user/customer/but/>

Bestellen

Wenn mein Kind trotz Vorbestellung das Essen nicht abholt, zahlt man dieses Essen trotzdem?

Wenn keine rechtzeitige Abbestellung stattgefunden hat, wird das Essen berechnet, auch wenn es nicht abgeholt wurde.

Wie funktioniert die (Vor-)Bestellung?

Eine detaillierte Anleitung für die (Vor-)Bestellung erhalten Sie unter <https://doc.pca.de/canteen/user/food/reservation/>

Vorbestellen und Nachbestellen

Muss man Essen vorbestellen?

Es ist nicht verpflichtend Essen vorzubestellen, allerdings empfehlen wir es, da die Wahrscheinlichkeit hoch ist, dass kein Essen mehr übrig ist, nachdem alle Kinder ihr vorbestelltes Essen abgeholt haben. Darüber hinaus wird bei Abholung des Essens ohne Vorbestellung eine Bearbeitungsgebühr von € 1,00 berechnet.

Bis wann ist vorbestellen möglich?

Vorbestellungen für die gesamte Woche sollen bis Donnerstagabend 23:59 Uhr gebucht werden. Am Freitag um 00:00 Uhr schaltet das System die Möglichkeit der Vorbestellung für die Folgewoche ab und Bestellungen sind nun noch per Nachbestellung via Mail möglich.

Wie läuft das Nachbestellen ab?

Sie senden uns eine Mail an info@panettieres-schulkueche.de mit der gewünschten Nachbestellung. Wir buchen das gewünschte Essen für Sie im System. Dafür verlangen wir eine Bearbeitungsgebühr von € 1,00.

Abbestellen

Bis wann kann ich eine Bestellung abbestellen?

Bis 23:59 Uhr am Vortag können Sie Essen selbstständig abbestellen und es wird nicht verbucht.

Wenn mein Kind krank ist, muss ich das Essen trotzdem bezahlen?

Im Krankheitsfall haben Sie die Möglichkeit uns bis 7:00 Uhr via Mail (info@panettieres-schulkueche.de) zu kontaktieren und das Essen abzubestellen.

Wenn mein Kind aufgrund von Krankheit von der Schule nach Hause geht, bekomme ich das Essen für diesen Tag zurückerstattet?

Bestellungen im Krankheitsfall können in jedem Fall immer bis 7:00 Uhr desselben Tages kostenfrei storniert werden. Da wir das eingeplante Essen nach 7 Uhr bereits kochen, geben wir in diesem Fall keine Rückerstattung.


Wie storniere ich eine Essensbuchung?

Stornierungen im Webmenü sind bis 23:59 Uhr für den jeweiligen Folgetag möglich. Um selbstständig eine Stornierung oder eine Anpassung der Gerichte vorzunehmen, können Sie der Anleitung unter <https://doc.pca.de/canteen/user/food/reservation/> folgen.

Automatische Bestellung einrichten

Es ist möglich eine automatische Bestellung für jede Woche aufzugeben. Eine detaillierte Erklärung erhalten Sie unter <https://doc.pca.de/canteen/user/food/reservation/#automatische-reservierung-von-speisen>.

Automatische Reservierung deaktivieren

Über den Button  können Sie die automatischen Reservierungen abschalten. Ab dem Zeitpunkt müssen Sie die Essen dann wieder manuell reservieren.

Sie haben aber jederzeit die Möglichkeit, die automatische Reservierung wieder zu aktivieren.

Zahlung

Wie läuft die Zahlung ab?

Die Zahlung wird einmal pro Monat via Lastschrift durchgeführt.

Wann werden Zahlungen fällig?

Die Abbuchung via Lastschriftmandat findet zwischen dem 1. und 5. des jeweiligen Folgemonats statt.

Was passiert, wenn ein Lastschriftmandat zurückgeht?

Falls der abgebuchte Betrag durch Rücklastschrift wieder auf Ihr Konto zurück gebucht wird, entsteht eine Gebühr von € 12,50. Diese sind notwendig, um sowohl die Kosten der Bank (10€) als auch die zusätzlichen administrativen Aufwände zu decken.

Essen

Wenn meinem Kind die Portion zu klein ist, bekommt es einen Nachschlag?

Nachschlag ist bei uns unentgeltlich möglich, solange der Vorrat reicht. Besser ist es, wenn Ihr Kind direkt bei der Essensausgabe sagt, dass es eine größere Portion haben möchte, dann wird das direkt gemacht und man muss nicht noch einmal anstehen.

Wenn meinem Kind die Portion nicht gereicht hat und einen Nachschlag bekommt, kostet dieser extra?

Nein, ein Nachschlag ist bei uns im Preis mit inbegriffen. Wenn die Portionsgröße nicht ausreicht, ist es besser noch einmal einen Nachschlag zu holen, als Essen wegzuschmeißen, wenn die Portion zu groß wäre.

Jobs

Kann man als Schüler in der Schulmensa arbeiten?

Ja, das ist ab einem Alter von 15 Jahren möglich.

Wie kann ich mich bewerben?

Wir freuen uns über eine Bewerbung via Mail unter jobs@panettieres-schulkueche.de oder eine persönliche Anfrage in der Mensa.