Fragen und Antworten

Allgemeines

Wie viel kostet ein Essen?
Eine Hauptspeise inkl. Beilage (Suppe, Salat oder Nachspeise) kostet € 6,00 (inkl. Mwst.)

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: 814C01)
3. Notieren Sie sich bitte die **Nutzererkennung sowie ihr angegebenes Passwort**.
4. Bitte bestellen Sie für die darauffolgende Woche immer bis **spätestens Mittwoch**.

Wie bekommt man die Logindaten für das Bestellsystem?
Wenn Sie sich unter bestellsystem.panettieres-schulkueche.de registrieren, erhalten Sie nach Abschluss der Anmeldung Ihre Logindaten per Mail.

Wann kommt die Bestätigung nach der Registrierung?
Sie erhalten wenige Augenblicke nach Abschluss der Registrierung die Bestätigung für die Registrierung per Mail mit Ihren Zugangsdaten und Ihrer Vertragsnummer. Bitte ändern Sie das Passwort umgehend nach dem ersten Einloggen.

Grundschule an der Berner Straße

Findet Mittagessen statt, wenn es keine Mittagsbetreuung gibt?
Das Mittagessen kann stattfinden, wenn an dem Tag keine Mittagsbetreuung stattfindet. 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 in diesem Fall 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.

1cG und 2dG	12:15 Uhr
3dG und 4dG	12:40 Uhr
Mittagsbetreuung	13:00 Uhr

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 teilweise oder komplett vom Arbeitsamt bezahlt.

Wie bekomme ich die Daten für Arbeitsamt?
Bitte wenden Sie sich hierfür an Ihren zuständigen Berater der Bundesagentur für Arbeit bzw. dem Jobcenter.

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 Anleitung 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?
Wir erhalten von den Lehrern und der Mittagsbetreuung täglich eine Liste, auf der alle Kinder aufgelistet sind, die an dem jeweiligen Tag krankgeschrieben sind. Die Essensbuchungen dieser Kinder werden von uns ohne weiteres Zutun Ihrerseits storniert. Gerne kann das Essen im Krankheitsfall abgeholt werden. Dazu bitte vorab eine E-Mail und einen eigenen Transportbehälter (Tupper, etc.) mitnehmen.
Mittagsbetreuung:
Bei Fernbleiben ohne Krankheit, bitte eine Mail schicken.
Ganztagesklassen:
Ohne triftigen Grund, ist das Mittagessen trotz Fernbleiben zu bezahlen.

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?
Essen muss im System vorbestellt werden. Gerne per automatische Reservierung im Bestellsystem. Eine genaue Anleitung dazu finden Sie unter
https://doc.pca.de/canteen/user/food/reservation/#automatische-reservierung-von-speisen

Falls kein Essen vorbestellt ist, behalten wir uns vor, Essen für Sie zu bestellen, wenn Ihr Kind am Essen teilnimmt.

Bis wann ist Vorbestellen möglich?
Vorbestellungen für die gesamte Woche sollen bis Mittwochabend 23:59 Uhr gebucht werden.

Abbestellen

Bis wann kann ich eine Bestellung abbestellen?
Bis 8:00 Uhr am selben Tag können Sie Essen selbstständig abbestellen.

Wenn mein Kind krank ist, muss ich das Essen trotzdem bezahlen?
Nein. Wir erhalten von den Lehrern und der Mittagsbetreuung täglich eine Liste, auf der alle Kinder aufgelistet sind, die an dem jeweiligen Tag krankgeschrieben sind. Die Essensbuchungen dieser Kinder werden von uns ohne weiteres Zutun Ihrerseits storniert.
Bitte prüfen Sie Ihre Buchungen regelmäßig. Wenn 2 Werktage nach dem Krankheitstag die Buchung immer noch nicht storniert im System ist, senden Sie uns bitte eine E-Mail an info@panettieres-schulkueche.de.

Gerne kann das Essen im Krankheitsfall auf abgeholt werden. Dazu bitte vorab eine E-Mail und einen eigenen Transportbehälter (Tupper, etc.) mitnehmen.

Wenn mein Kind aufgrund von Krankheit von der Schule nach Hause geht, bekomme ich das Essen für diesen Tag zurückerstattet?
Ja. In diesem Fall haben Sie die Möglichkeit uns via Mail (info@panettieres-schulkueche.de) zu kontaktieren und das Essen abzubestellen. Die Schule wird uns dahingehend wahrscheinlich nicht informieren.

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?
Sie laden ein Guthaben auf das Mensa-Konto Ihres Kindes. Bestellungen können im Voraus reserviert werden. Das Guthaben wird jedoch erst am Tag der Essensausgabe abgebucht.

Wann werden Zahlungen fällig?
Das Guthaben wird immer erst am Tag, an dem die Speisen ausgegeben werden, abgebucht. Achten Sie darauf, dass genügend Guthaben auf dem Konto vorhanden ist, um alle Reservierungen abzudecken.

Was passiert, wenn mein Guthaben ins Minus geht?
Bitte sorgen Sie immer dafür, dass Ihr Konto mit ausreichend Guthaben gedeckt ist. Wir behalten uns vor im Falle eines negativen Guthabens rechtliche Wege nach geltenden Gesetzen einzuleiten, um ausstehende Guthaben einzufordern.

Kann ich mein Guthaben zurückerstatten lassen?
Selbstverständlich. In Ihrem Benutzeraccount haben Sie die Möglichkeit sich jederzeit Ihr Guthaben zurückerstatten zu lassen.

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.