



Mittagsverpflegung Sander Catering

Ihre Fragen – unsere Antworten

Liebe Kinder, liebe Eltern,

mit diesem Schreiben erhalten Sie zu Ihren häufigsten Fragen unsere Antworten.

Wie kann ich mein Kind zur Mittagsverpflegung anmelden?

Um Ihr Kind für die Mittagsverpflegung zu registrieren, scannen Sie bitte den QR Code „zum Bestellsystem“. Das System kann auch 14 weiteren Sprachen übersetzt werden. Bitte wählen Sie Ihre Sprache aus und geben Sie bei der 1. Abfrage im Registrierungsprozess die Einrichtungsnummer Ihrer Schule ein. Folgen Sie anschließend bitte den nachfolgenden Schritten und füllen Sie alle Daten Ihres Kindes aus. Zusätzlich stellen wir Ihnen anbei eine Videoanleitung mit den wichtigsten Informationen zur Verfügung. Anschließend erhalten Sie automatisiert Zugangsdaten für das Bestellsystem für Ihr Kind.



Wie ist der Reservierungs- und Bestellprozess?

Eine Reservierung für das Mittagessen ist innerhalb der Bestellfrist ohne Guthaben möglich. Zum Bestellfristende prüft das System ob ein Guthaben vorliegt und bucht die Essen als Bestellung ein. Sie haben die Möglichkeit über den Wochenplan / Bestellungen die Gerichte zu reservieren. Wichtig ist, dass die Gerichte immer innerhalb der Bestellfrist einer Kalenderwoche reserviert werden. **Sie bekommen die Bestellfristen immer über der entsprechende Kalenderwoche im Wochenplan angezeigt.** Die Bestellfrist endet regulär sonntags um 23:59 Uhr für die übernächste Woche. Bitte wählen Sie das Wunschgericht im Wochenplan aus. **Wir empfehlen Ihnen die Aktivierung der „automatischen Reservierung“** in Ihrem Kundenkonto. So bestellt das System automatisch ein Essen für Ihr Kind, sodass Sie dies nicht mehr übernehmen müssen. Ebenso ist dieser Prozess über die App (siehe unten) möglich.

Hier ein Beispiel:

Wochenplan der Kalenderwoche 47 vom 17.11.2025 – 21.11.2025

Bestellen bis Sonntag, 09.11.2025 – 23:59 Uhr

Stornieren am Tag der Ausgabe (**Stornofrist siehe betroffene KW in Ihrem Wochenplan**)

Was muss ich zur Zahlung und Guthaben wissen?

Das Guthaben kann per Überweisung oder **Lastschrift** aufgeladen werden. Um auf die Zahlungsart Lastschrift umzustellen müssen Sie einmalig eine Überweisung durchführen, um Ihr Bankkonto zu verifizieren. Innerhalb der Lastschrift können Sie ein Restguthaben, sowie den einzuziehenden Betrag für den Einzug definieren. Das System gibt Ihnen einen Tipp vor, der sich aus den bestellten Essen und dem Essenspreis zusammensetzt. Hierzu finden Sie unter „Zahlungsart“ alle weiteren Informationen. Bitte beachten Sie bei mehreren Kindern in einem Vertrag darauf, dass das Guthaben oder die Lastschrift entsprechend für alle Kinder ausreicht.



Warum wurde meine Reservierung storniert und was kann ich tun?

Ein Essen, das Sie im Voraus bestellen, gilt als Reservierung (**orange**). **Erst zum Bestellfristende prüft das System, ob ein Guthaben besteht und wandelt Ihre Reservierung in eine Bestellung (blau) um.** Bei nicht ausreichendem Guthaben wird die Reservierung storniert (**rot**) und Ihr Kind kann nicht am Essen teilnehmen. Diese Prüfung erfolgt auch wenn "automatische Reservierungen" im Kundenkonto eingestellt sind.

Ein entsprechender Hinweis ist auch auf ihrem Dashboard zu finden. Hier steht im Feld unter der Zeitachse: **„Unverbindlich - Werden nach Ablauf der Bestellfrist bei nicht ausreichendem Guthaben storniert.“** Sollten Sie eine gültige BUT-Bewilligung hinterlegt haben, so werden Reservierungen selbstverständlich auch ohne Guthaben zu **Bestellungen** generiert. Bei nicht ausreichendem Guthaben erhalten Sie eine Stornierungsbenachrichtigung via E-Mail und können nach erneuter Guthabenaufladung eine **unverbindliche Reservierungsanfrage (türkis)** stellen. Je nach Kapazitäten buchen wir Ihrem Kind gerne ein Mittagessen nach. Die unverbindlichen Reservierungen stellen eine Ausnahmeregelung dar.

Gibt es für das Bestellsystem auch eine App?

Ja – es gibt eine App! Die Kantinen-App der PCA für Schüler, Eltern und Lehrer von Schulen des PCA Kantinenportals. Die App kann bei der Essensausgabe zur Autorisierung genutzt werden. Gleichzeitig kann das vorhandene Guthaben eingesehen werden und Essen können reserviert und storniert werden. Bleiben Sie über Benachrichtigungen immer auf dem Laufenden, wenn Essen ausgegeben oder Zahlungen auf dem Kundenkonto eingegangen sind. Zur Verwendung der kostenlosen App wird ein vorhandener Account im Kantinenportal der PCA benötigt. Bei der ersten Anmeldung müssen Sie Ihre Einrichtungs-Nr. eingeben. Ihre Einrichtungs-Nr. wird Ihnen immer auch im Webportal oben rechts neben dem Namen der Einrichtung angezeigt.



Mein Kind ist erkrankt – wie kann ich meine Bestellung stornieren?

Die Abbestellung des Mittagessens ist innerhalb unserer **Stornofrist** möglich. Diese bekommen Sie immer über der entsprechenden Kalenderwoche im Wochenplan angezeigt. Dies können Sie zum einen über das Löschen-Symbol im Dashboard (Webportal) oder durch Abwählen des gebuchten Essens über den Wochenplan (Webportal oder App) tun. Sonstige Abwesenheiten können Sie innerhalb der Bestellfrist über **„Sperrtage“** hinterlegen, hierzu zählen bspw. Klassenfahrten, Ausflüge und sonstige Abwesenheiten. Bei nicht erfolgter Abbestellung wird Ihre Bestellung dennoch berechnet.



Mein Kind hat eine Allergie. Was muss ich tun, damit mein Kind ein entsprechendes Essen erhält?

Im Falle einer Allergie oder bei Unverträglichkeiten reichen Sie uns bitte ein Attest per Mail an abrechnung@sander-gruppe.com ein. Anschließend senden wir Ihnen eine Einverständniserklärung zu und schalten Ihnen das Konto für die entsprechende Menülinie frei.

Für weitere Hilfestellungen zur Nutzung des Kantinenportals können Sie das mehrsprachige Handbuch in Ihrem Kundenkonto oder über den unten stehenden QR Code einsehen.



zum Handbuch

Sollten Sie noch Fragen zum Bestellprozess oder anderen Themen haben, so zögern Sie nicht sich mit uns in Verbindung zu setzen. Nutzen Sie hierzu gerne die Funktion „Rückmeldungen“ in Ihrem Kundenkonto (Webportal) oder verwenden Sie die unten stehenden Kontaktdaten.

Innerhalb unserer Servicezeiten sind wir gerne für Sie da:
Montag – Donnerstag von 08:00 Uhr – 16:00 Uhr
Freitag von 08:00 Uhr – 12:00 Uhr

Guten Appetit und eine fröhliche Mittagspause wünscht

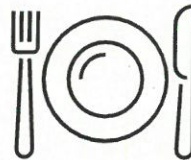
Ihr Kanteenie Team



Webseite:
https://mein.sander-kanteenie.com/



Scan me!



Anleitung
zur Nutzung des
Kantinenportals

Schritt 1: Registrierung

Rufen Sie im Internet die oben aufgeführte **Webseite** zu Ihrer Kantine auf oder scannen Sie den QR-Code ein. Wählen Sie bei Bedarf eine andere Sprache aus. **1** Klicken Sie auf **"Neu Registrieren"**. **2** Geben Sie im Feld Einrichtungs-Nr. **3** die oben bei **Einrichtungs-Nr.** aufgeführte Zeichenfolge ein und klicken Sie dann auf **"Weiter >>"**. **4**

Klicken Sie nun auf die Schaltfläche **"Registrierung: Eltern und Kind (minderjährig)"**. **5**

Füllen Sie anschließend das Formular **6** aus: Geben Sie zunächst die Daten des Kindes ein. Bitte beachten Sie bei Angabe der Schulklasse auch die Auswahl des korrekten Jahrgangs. Klicken Sie dann auf **"Weiter >>"**. **7**

Auf der nachfolgenden Seite **8** geben Sie nun Ihre eigenen Daten ein und schließen Sie Ihre Eingabe mit Klick auf **"Weiter >>"** ab. **9**

Besuchen noch weitere Ihrer Kinder dieselbe Schule, dann können Sie im nächsten Schritt diese direkt Ihrem Vertrag hinzufügen. So können Sie für alle Ihre Kinder das Essen über ein Konto verwalten. Möchten Sie ein Geschwisterkind hinzufügen, dann klicken Sie auf den Button "Ja". 10

Tragen Sie dann die Daten für dieses Kind ein 11 und bestätigen Sie Ihre Eingabe mit einem Klick auf den Button "Hinzufügen". 12

Im nächsten Fenster wird Ihnen der Name des hinzugefügten Kindes noch einmal aufgelistet. 13 Sie können jederzeit später, wenn Sie angemeldet sind, weitere Kinder hinzufügen: Über den Menüpunkt "Mein Kundenkonto", dann auf "Person wechseln" und dann auf "Person hinzufügen".

Hinweis: Möchten Sie weitere Kinder Ihrer Familie anmelden, die eine andere städtische Schule besuchen, ist pro Schule eine weitere Registrierung erforderlich (siehe Schritt 1).

Wenn Sie kein weiteres Kind hinzufügen möchten, dann klicken Sie auf den Button "Weiter >>". 14

Datenschutz / AGB
Lesen Sie sich die Datenschutzerklärung sowie die zugehörigen AGB aufmerksam durch und bestätigen Sie diese anschließend. Nur wenn beide Dokumente bestätigt wurden, können Sie mit der Registrierung fortfahren!

Bestätigung der E-Mail-Adresse (muster@email.de)

Bitte überprüfen Sie Ihre E-Mails nach der Bestätigungsmail mit der PIN. Geben Sie danach die PIN der E-Mail in das folgende Feld ein. Nur wenn die E-Mail-Adresse bestätigt wurde, kann die Registrierung abgeschlossen werden!

Bestätigungs-PIN: 15 PIN nicht erhalten? PIN erneut zusenden

Datenschutzerklärung
 Ich erteile die in der Datenschutzerklärung aufgeführten Einwilligungen in die Verarbeitung und Nutzung meiner Daten: **Datenschutzerklärung**

Allgemeine Geschäftsbedingungen
 Ich habe die AGB gelesen, verstanden und akzeptiert: **AGB**

18 Weiter >>

Sie erhalten nun per E-Mail eine einmalige PIN an Ihre im System hinterlegte E-Mail Adresse zugeschickt, die Sie im nächsten Fenster in das dafür vorgesehene Feld eingeben. 15

Setzen Sie anschließend die Häkchen bei "Datenschutzerklärung" 16 und "Allgemeine Geschäftsbedingungen". 17 Klicken Sie dann auf "Weiter >>". 18

Danach können Sie noch Angaben zu Allergenen und der Menüreservierung machen. Nach Abschluss der Anmeldung werden Ihnen Ihre Zugangsdaten zum Webportal angezeigt. 19

Zusätzlich erhalten Sie die Zugangsdaten auch per E-Mail.

Registrierung abgeschlossen
Ihre Registrierung wurde erfolgreich abgeschlossen. Sie können sich nun mit den unten angegebenen Zugangsdaten im Webportal anmelden. Um zur Anmeldeseite zu gelangen, klicken Sie auf den untenstehenden Button.

Zugangsdaten der Eltern	Der Benutzer der Eltern besitzt weitergehende Rechte als der Benutzer des Schülers.
Benutzername:	muster3e
Passwort:	y!@

19 Fertig

Geschwister hinzufügen
Wenn Geschwisterkinder dieselbe Schule besuchen, können sie zum selben Vertrag hinzugefügt werden. Alle Kinder können dann über einen einzigen Zugang verwaltet werden.

Möchten Sie weitere Geschwisterkinder hinzufügen, die dieselbe Schule besuchen?
Musterschule

10 Ja Nein

<< Zurück Weiter >>

Geschwister hinzufügen
Wenn Geschwisterkinder dieselbe Schule besuchen, können sie zum selben Vertrag hinzugefügt werden. Alle Kinder können dann über einen einzigen Zugang verwaltet werden.

11 Anrede: Herr Geburtsdatum: *
Vorname: * Marcel Nachname: * Mustermann
Jahrgang: * Nächstes Schuljahr (2025/2026) Klasse: * 1b

12 Hinzufügen Abbrechen

<< Zurück

Geschwister hinzufügen
Wenn Geschwisterkinder dieselbe Schule besuchen, können sie zum selben Vertrag hinzugefügt werden. Alle Kinder können dann über einen einzigen Zugang verwaltet werden.

Möchten Sie weitere Geschwisterkinder hinzufügen, die dieselbe Schule besuchen?
Musterschule

13 Ja Nein

Anrede	Vorname	Nachname	Geburtsdatum	Klasse
Herr	Marcel	Mustermann	05.07.2018	1b (2025/2026)

<< Zurück **14** Weiter >>

Schritt 2: Anmeldung im Webportal

Melden Sie sich mit Ihren Zugangsdaten im Webportal an. 20

PCA Kantinenportal
Sander Holding GmbH & Co. KG

Benutzeranmeldung
Sprache: Deutsch

Benutzername *
Passwort *

20 Anmelden Neu Registrieren

Passwort vergessen

Sie werden bei der ersten Anmeldung aufgefordert, Ihr Passwort zu ändern. **21**

Sie haben nun Zugriff auf die unterschiedlichen Bereiche des Webportals über das Menü auf der linken Seite. **22**

Guthaben aufladen

Ihr Kundenkonto bei PCA wird ausschließlich auf **Guthabenbasis** geführt. Damit Ihre Kinder wunschgemäß am Essen teilnehmen können, sorgen Sie deshalb bitte immer für ein **ausreichendes Guthaben**.

Klicken Sie links im Menü auf **"Mein Kundenkonto"** **23** und dann rechts auf **"Zahlungsart"**. **24**

Auf der nächsten Seite wird die Bankverbindung angezeigt, über die das Guthaben aufgeladen werden kann. **25**

Wichtig! Bei Überweisung oder Einrichten eines Dauerauftrages geben Sie bitte unbedingt den angezeigten Verwendungszweck an **26**, damit das Geld zeitnah Ihrem Konto gutgeschrieben wird.

Sie haben auch die Möglichkeit, Ihr Konto automatisch per Lastschrift aufzuladen. Zuvor muss mindestens eine Überweisung von Ihrem Konto eingehen, damit Ihre Bankverbindung für die Lastschrift verwendet werden kann. Bei Lastschrift wählen Sie auf der Seite **"Zahlungsart"** die Option **"Per Lastschrift"**. **27**

Essen reservieren

Klicken Sie links im Menü auf "**Wochenplan**" ²⁸. Wählen Sie nun die gewünschten Menüs aus. ²⁹ Mit einem weiteren Klick auf das Menü wird das Essen wieder storniert.

Das Bestellen und Stornieren der Mahlzeiten ist nur bis zur jeweiligen Ablauffrist möglich. Diese Fristen finden Sie oberhalb des Wochenplans. ³⁰

Bei Krankheit Ihres Kindes **stornieren Sie bitte selbstständig** die reservierten Essen.

Der Wochenplan dient der Zusammenstellung der einzelnen Menüs pro Woche und Wochentag. Anhand des Plans können die Schüler und Eltern die Menüs bestellen.

Spiseplan der KW 21 (22.05.2023 - 26.05.2023)
Bestellen bis Dienstag, 23:59 Uhr der Vorwoche.
Stornieren bis 7:30 Uhr am Tag der Ausgabe.

	Glutenfrei/Eitfrei und Milchfrei Kost 3,70 €	Vegetarisch 3,70 €	Vollkorn 3,70 €
Montag 22.05.2023	Hackschmortohl mit Kartoffeln ¹ obst	Kartoffeln mit Kohlrabigemüse und Orzels ¹ obst	Hackschmortohl mit Kartoffeln ¹ obst
Dienstag 23.05.2023	Reis mit Hähnchenbrust und Paprikagemüse	Reis mit Gemüsekräutersauce ¹ Mandelmus ²	Hühnerfrikassee mit Gemüse und Reis ¹

Leistungen aus Bildung und Teilhabe (BuT)

Wenn Ihnen eine Leistungsbewilligung für kostenfreie Mittagsverpflegung vorliegt, hinterlegen Sie bitte die entsprechenden Daten im Bereich "**Mein Kundenkonto**" unter dem Punkt "**Kostenübernahme**" und laden Sie anschließend den entsprechenden Beleg hoch.

Bedienung per App

Die meisten Funktionen stehen Ihnen auch in der App "**PCA Kantine**" zur Verfügung. Die App kann kostenlos aus dem Google-Android Playstore oder dem Apple App Store heruntergeladen werden. Scannen Sie dazu einfach mit Ihrem Handy den passenden QR-Code:

Android:



Apple:



Nach erfolgreicher Registrierung und Anmeldung empfiehlt es sich, die App zu nutzen. Zum Benutzen der App werden dieselben Zugangsdaten wie zur Anmeldung im PCA-Webportal (Benutzername und Passwort) verwendet.

Weitere Informationen

Viele weitere Informationen rund um das Thema Essensbestellung finden Sie in mehreren Sprachen unter dem nachfolgenden Link: <https://doc.pca.de/canteen/user>.

Service bei Fragen

Für Fragen steht Ihnen das Kantine-Team der Sander Catering GmbH gerne zur Verfügung. So erreichen Sie uns:

E-Mail: abrechnung@sander-gruppe.com • Kundenhotline: 06766- 9303-888

Servicezeiten: Mo-Do von 08:00 -16:00 Uhr • Freitag 08:00 -12:00 Uhr