**Die häufigsten Fragen und unsere Antworten**

**Wie werde ich Kunde?**

Um an unserer Speisenversorgung teilzunehmen, benötigen Sie ein Anmeldeformular je künftigem Essenteilnehmer. Dieses erhalten Sie vor Ort in Ihrer Kindereinrichtung oder Schule.

Damit wir schnellstmöglich mit der Speisenversorgung beginnen können, füllen Sie dieses bitte vollständig aus und senden es unterschrieben an uns.

Postalisch: RWS Cateringservice GmbH; Am Alten Flughafen 1; Gebäude 33; 04356 Leipzig  
Fax: 0341 9170386  
E-Mail: kassierung@rws-cateringservice.de

oder Direktabgabe der Anmeldung zur Teilnahme an der Speisenversorgung in der Einrichtung vor Ort

Bitte achten Sie zwingend auf Ihre Unterschrift, wenn Sie sich für den Einzug des Essensgeldes per SEPA-Lastschriftmandat entscheiden.

**Start der Speisenversorgung – was trage ich auf der Anmeldung ein?**

Tragen Sie das Datum des Tages ein, ab welchem mit der Speisenversorgung begonnen werden soll.

oder

Befindet sich Ihr Kind (bspw. In der Kindertageseinrichtung) noch in der Eingewöhnung, dann tragen Sie bitte kein Datum ein, sondern kreuzen sie „**Eingewöhnung (ohne Essen) bis auf Widerruf“** auf der Essenanmeldung an. Wir erfassen Ihr Kind vorerst ohne Essen. Sie brauchen dann nur noch eine Info an RWS Cateringservice zu geben, wenn die tatsächliche Teilnahme an der Speisenversorgung feststeht und wir mit der Speisenversorgung starten sollen.

**Benötigen Geschwisterkinder eine separate Anmeldung zur Teilnahme an der Speisenversorgung?**

Ja, denn jedes Kind ist ein eigenständiges Essenteilnehmer, erhält eine eigene Kundennummer sowie ggf. einen eigenen Chip (bei Schulspeisung mit diesem System).

**Ich habe einen Elternbrief (Anmeldebestätigung) erhalten – was muss ich damit tun?**

Nachdem wir Ihre Daten in unserem System erfasst haben, erhalten Sie den Elternbrief (Anmeldebestätigung) zugeschickt. Dieses ist für Ihre Unterlagen bestimmt.

Es enthält Ihre 7-stellige Kundennummer und Ihren persönlichen PIN zur Onlineabmeldung per Internet sowie alle abrechnungsrelevanten Angaben, welche Sie uns gemacht haben. Bitte prüfen Sie diese auf deren Richtigkeit und geben Sie uns bei Unstimmigkeiten umgehend Bescheid.

Das auf diesem Schreiben aufgedruckte Kundenkärtchen ist zum Ausschneiden vorgesehen, damit Sie bei einem Anruf bei RWS Cateringservice Ihre Kundendaten immer schnell und praktisch zur Hand haben.

**Ich bin bereits Kunde – wie bestelle ich Essen bzw. ist eine Umbestellung der Menüs möglich?**

RWS Cateringservice bietet verschiedene Varianten an. Welche für Ihr Kind zutrifft, entnehmen Sie bitte Ihrem Versorgungsauftrag.

##### Für Krippen-, Kindergarten- und Hortkinder

##### Die Kindertageseinrichtung wählt das Menü der Einrichtung für alle Kinder je Kita. Umbestellungen der ausgewählten Menüs sind durch die Eltern nicht möglich.

##### Für Schüler

##### Alle Schüler und Hortkinder, die laut AGB selbst bestellen dürfen, können sich mit Ihren persönlichen Zugangsdaten (Benutzername und PIN), welche Ihnen in Ihrer Anmeldebestätigung per Post zugehen, im Internet auf unserer Webseite [www.rws-gruppe.de](http://www.rws-gruppe.de) [anmelden](https://mtibs.de/).

##### Nach der Anmeldung wählen Sie »Bestellen« und klicken das gewünschte Menü an. Ein Haken bestätigt Ihre Wahl.

##### Wichtig!

##### Um den Bestellvorgang abzuschließen, müssen Sie die »Bestellung speichern«.

##### Nur in Ausnahmefällen, z. B. bei technischen Problemen, nehmen unsere Mitarbeiter Ihre Bestellung unter Telefon 0341 9170385 entgegennehmen.

**Mein Kind benötigt Essenmarken für die Schulspeisung, aber ich kann online nicht bestellen, obwohl der neue Monat noch nicht begonnen hat.**

##### Essenteilnehmer der Schulen, welche an unserem Internetbestellsystem (IBS) angeschlossen sind, können die Bestellungen bis 7 Tage vor Monatsbeginn auf unserer Internetseite abgeben.

##### Im Anschluss erfolgen der Druck sowie der Versand der Essenmarken (entweder an Ihre Postanschrift oder direkt an Ihre Schule/Hort). Dafür benötigen wir die Vorlaufzeit von ca. 7 Werktagen.

##### Nach dem Druck der Essenmarken wird das Internetbestellsystem (IBS) durch RWS Cateringservice gesperrt, sodass nur noch Bestellungen direkt durch RWS Cateringservice eingetragen werden können.

**Unser Tipp:**

Wir empfehlen Ihnen, die Menüs mindestens 2 Wochen im Voraus zu bestellen!

**Was mache ich mit nicht benötigten Essenmarken an Tagen, für die ich das Essen abgemeldet habe?**

##### Bitte schicken Sie uns diese Essenmarken bis zum 4. des Folgemonats zu oder geben diese in einem verschlossenen Umschlag an der Essenausgabe Ihrer Schule ab. Nur dann erfolgt eine Rückvergütung der abgemeldeten Portionen auf der Monatsabrechnung.

**In der Schule liegen keine Speisepläne für den Folgemonat mehr aus.**

##### Bitte melden Sie sich mit Ihren Zugangsdaten im Internet auf unserer Webseite [www.rws-gruppe.de](http://www.rws-gruppe.de) an, drucken Sie sich den Speiseplan je Woche aus, kreuzen Sie Ihre Bestellung an und schicken Sie uns Ihre Auswahl zeitnah zu. Noch besser ist es, wenn Sie die Bestellung online vornehmen, insofern Ihre Einrichtung an unserem Internetbestellsystem (IBS) angeschlossen ist.

##### Per Mail: [bestellung@rws-cateringservice.de](mailto:bestellung@rws-cateringservice.de)

##### Per Fax: 0341 9170386

**In welchen Fällen muss ich 1,00 € Speiseplangebühr bezahlen?**

##### Essenbestellungen, welche Sie selbst per Internet über unserer Webseite tätigen, sind für Sie kostenfrei.

##### Für den Aufwand der manuellen Eingabe Ihrer Speisewünsche vom Speiseplan, welcher RWS Cateringservice zum Erfassen zugeschickt wird, berechnen wir eine Aufwandspauschale in Höhe von 1,00 € je erfasstem Speiseplan.

**Wie kann ich Essen abbestellen?**

Wenn Sie an einem bestimmten Tag nicht an der Speisenversorgung teilnehmen können, ist in jedem Fall die **Abbestellung erforderlich.** Sie ist in der Regel noch früh am selben Tag bis spätestens 07:30 Uhr möglich.

Abmeldungen nehmen Sie bitte möglichst per Internet vor unter <http://ibs.rws-cateringservice.de/IBS/index.html> mit Ihren Zugangsdaten (Kundennummer und 4-stelliger PIN).

Alternativ per Email bestellung@rws-cateringservice.de,

oder

per Fax 0341 9170386

oder

per Telefon 0341 9170385

**Warum kann ich nach 7:30 Uhr nicht mehr für den gleichen Tag abmelden?**

Um einen reibungslosen Ablauf der Speisenbereitstellung zu gewährleisten, ist eine rechtzeitige Information an unsere Küche mit der Anzahl der am Tag benötigten Speisen für Ihre Einrichtung bis 07:30 Uhr notwendig.

Bitte haben Sie dafür Verständnis, dass auf Grund von Zubereitungs- und Auslieferungszeiten eine feste Zeitschiene notwendig ist. Diese Regelung ist Bestandteil unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen und im beiderseitigen Interesse wichtig.

**Ich erreiche telefonisch bei RWS Cateringservice niemanden.**

Unsere Telefonnummer zur An- und Abmeldung lautet: 0341 9170385. Aufgrund der Vielzahl der Anrufer kann es sein, dass Sie auch bei mehrmaligen Versuchen keinen unserer Mitarbeiter persönlich sprechen können. Bitte nutzen Sie in diesem Fall unseren Anrufbeantworter. Dieser wird von unseren Mitarbeitern auch zeitnah abgehört.

Bitte achten Sie bei Ihren Abmeldungen unbedingt auf die Nennung Ihrer Kundennummer, den Namen Ihres Kindes, der Einrichtung und den Abmeldezeitraum.

**Unser Tipp**:

Erledigen Sie Ihre Abmeldungen online. Unsere Webseite ist rund um die Uhr für Sie erreichbar und Sie können jederzeit prüfen, ob Ihre Änderungen wie gewünscht erfasst sind.

**Ich habe online versehentlich für einem falschen Tag abgemeldet.**

Einmal abgemeldete Menüs können online nicht wieder selbst eingetragen werden. Bitte rufen Sie uns in diesem Fall einfach an oder senden uns Ihr Anliegen per Mail, damit einer unserer Mitarbeiter Ihre Bestellung wunschgemäß erfasst.

**An- und Abmeldung per Smartphone oder Tablet:**

Eine An- oder Abmeldung per Smartphone oder Tablet ist aus technischen Gründen nicht möglich.

Wir verweisen hiermit auf unsere vielfältigen anderen Möglichkeiten zur Ab- und Anmeldung:

Internet: www.rws-gruppe.de (mit Kundennummer und PIN)

Tel.: 0341 9170385

Anrufbeantworter: rund um die Uhr möglich

Fax: 0341 9170386

Email: [bestellung@rws-cateringservice.de](mailto:bestellung@rws-cateringservice.de)

##### Ich habe einen Chip erhalten – wozu? (nur für Schulspeisung mit dem entsprechendem System)

Mit diesem Chip können Sie das zuvor bestellte Essen an der Essenausgabe entgegennehmen.

Der Chip erfüllt folgende Funktionen:

* Er weist den Chipinhaber zur Teilnahme an der Speisenversorgung aus.
* Er ist elektronisch lesbar und enthält nur Ihre Kundennummer, keine anderen individuellen Daten.
* Das gewählte Menü wird in der Essenausgabe angezeigt.

##### Wofür werden 5,00 € auf meiner Rechnung abgebucht?

Dieser Betrag wird für den Chip berechnet. Er ist eine Dauerleihgabe und wird für die Dauer der Speisenversorgungeinbehalten. Bei Kündigung der Versorgung und Rückgabe des Chips an RWS Cateringservice wird Ihnen diese Summe zurückerstattet.

##### Was passiert bei Verlust des Chips?

Verlust oder Beschädigung des Chips muss RWS Cateringservice unverzüglich angezeigt werden, damit der Chip – um Missbrauch vorzubeugen – von RWS Cateringservice sofort deaktiviert werden kann. Sie erhalten umgehend einen neuen Chip. Für unseren Bearbeitungs- und Programmieraufwand sowie den Chip selbst müssen wir erneut 5,00 € berechnen.

Bei Verlust oder Beschädigung senden Sie uns eine E-Mail an kassierung@rws-caterinservice.de oder informieren Sie uns per Telefon unter 0341 561067-18/19/20/21.

Wir benötigen den vollständigen Namen und die Kundennummer oder Ihre Wohnadresse.

**Wird mein Kind garantiert satt – gibt es Nachschlag?**

Bei uns wird jeder satt. Die Portionsgrößen orientieren sich an den Empfehlungen der Deutschen Gesellschaft für Ernährung. Darüber hinaus kann man »Nachschlag« an Sättigungsbeilagen und Gemüse erhalten.

**Gibt es für einkommensschwache Familien Essenszuschüsse?**

Ja, sobald die Familie von einem öffentlichen Amt (wie Jobcenter, Wohngeldstelle, Sozialamt) Zuschüsse erhält, wird in der Regel auch das Kindergarten- und/oder das Schulessen bezuschusst. Die Regelungen hierfür sind in allen Bundesländern, Städten und Kommunen unterschiedlich.

Nähere Informationen erhalten Sie bei der Stelle, die Ihnen den Leistungsanspruch bescheinigt (hat) oder unter:

www.familien-wegweiser.de

**Ich habe Anspruch auf BuT-Leistungen – was muss ich tun?**

Der Gutschein für Bildung und Teilhabe (kurz BuT genannt) berechtigt den Inhaber neben vielen anderen Vergünstigungen zur Inanspruchnahme eines Essengeldzuschusses seitens des zuständigen Amts (Jobcenters oder Sozialamt).

**Wie bekomme ich die Essengeldermäßigung gewährt?**

Bitte schicken Sie den Bildungsgutschein sofort nach Erhalt an RWS Cateringservice.

Folgende Möglichkeiten akzeptieren wir:

Fax: 0341 9170386

Email: kassierung@rws-cateringservice.de

Post: RWS Cateringservice GmbH **(bitte machen Sie sich in jedem Fall eine Kopie)**

Am Alten Flughafen 1

Gebäude 33

04356 Leipzig

Die Ermäßigung wird ab dem Monat des Eingangs bei RWS Cateringservice berücksichtigt (in Abhängigkeit des Beginns der Gültigkeit).

**Was tun bei verspäteter Abgabe des Bildungsgutscheins?**

Bitte reichen Sie Ihren Gutschein schnellstmöglich bei RWS Cateringservice ein. Leider kann von RWS Cateringservice keine rückwirkende Berücksichtigung des Ermäßigungsbetrages erfolgen. Reichen Sie in diesem Fall bitte Ihre Abrechnung von RWS Cateringservice bei Ihrem zuständigen Amt (Jobcenter oder Sozialamt) ein, um die Ihnen zustehende Leistung zu erhalten.

**Nahrungsmittelallergien – was tun?**

Benötigt Ihr Kind eine vom Speiseplan abweichende Kost aufgrund einer chronischen Erkrankung oder einer Nahrungsmittelallergie/-unverträglichkeit, lassen Sie dies bitte vom Arzt mit einem Attest bescheinigen und geben Sie dieses in der Einrichtung ab.

Bei einer Kombination mehrerer Nahrungsmittelallergien und bestimmter chronischer Erkrankungen setzen sich unsere Mitarbeiter aus der Ernährungsberatung mit Ihnen in Verbindung und prüfen, ob eine geeignete Sonderkost bereitgestellt werden kann.

Beachten Sie bitte auch die entsprechenden Kennzeichnungen auf dem Speiseplan. Hier sind kennzeichnungspflichtige Zusatzstoffe und Allergene ausgewiesen (entsprechend der Lebensmittelinformationsverordnung).

**Wie und wann wird das Essengeld abgerechnet?**

Zu Beginn des Folgemonats erfolgt die Abrechnung und Zusendung des Zahlungsbelegs entweder per Email (kostenfrei) oder per Post (1,00 € Aufwandspauschale). Zahlbar ist der offene Betrag per Überweisung oder mittels Abbuchung per Lastschrifteinzug entsprechend der Zahlungsaufstellung. Der Lastschrifteinzug erfolgt immer am 09. Werktag des kommenden Monats für den vergangenen.

**Was bedeutet „Forderungseinzug für Dritte“ auf meiner Abrechnung?**

Wir als Cateringunternehmen der Einrichtung Ihres Kindes haben mit dem Träger der Einrichtung einen Liefervertrag abgeschlossen. In diesem ist der Kassierungspreis je Portion festgelegt. Außerdem ist auch festgelegt, was neben der reinen Speiseversorgung zusätzlich im Kassierungspreis enthalten ist.

Das sind Beträge, die wir bei Ihnen als Kunden zwar kassieren, aber dann an sogenannte „Fremde Dritte“ weiterleiten. Dieses auf den Rechnungen separat ausgewiesene Entgelt fällt für das wirtschaftsdienstleistende Unternehmen an (z.B. Abwasch, Ausgabe, Portionierung, Transport in der Einrichtung). Wir machen Ihnen damit transparent, wie sich der von Ihnen zu zahlende Kassierungspreis aufteilt.

**Der monatliche Essenbetrag konnte nicht von meinem Konto abgebucht werden.**

Kann der vereinbarte Lastschrifteinzug von Ihrem Konto nicht erfolgen z.B. wegen Nichtdeckung des Kontos, entstehen Bankgebühren, welche uns durch die Bank in Rechnung gestellt werden und die wir Ihrem Kundenkonto belasten. Die Höhe dieses Betrages ist je nach Bank unterschiedlich und entzieht sich unserem Einfluss.

Gleichzeitig mit der Rückbuchung erlischt Ihr SEPA-Lastschriftmandat ab dem Folgemonat und muss bei Bedarf neu schriftlich erteilt werden. Unser Formular zum Einzug per Lastschrift finden Sie [hier](http://hp-neu.rws-gruppe.de/wp-content/uploads/2016/07/rws-cateringservice_einverständniserklaerung-zur-abbuchung-der-essengelder_stand-2016.doc).

**Wann erhalte ich eine Mahnung?**

Können wir bis 20. des Folgemonats für den vergangenen Monat keinen Zahlungseingang verbuchen, verschicken wir eine kostenpflichtige Mahnung (5,00 € Bearbeitungsgebühr).

Kann bis zum Monatsletzten kein Zahlungseingang verbucht werden, müssen wir ab dem 01. des nächsten Monats die Speisenversorgung vorübergehend einstellen.

**Mein Kundenkonto ist gesperrt. Was muss ich tun?**

Eine Sperrung kann unterschiedliche Ursachen haben. Zum Beispiel ist Ihr Bankkonto nicht ausreichend gedeckt und unsere Abbuchung wurde von Ihrer Bank »zurückgeholt«.

**Bitte beachten Sie:**  
Im diesem Fall entstehen Ihnen zusätzlich zu eventuellen Mahngebühren noch Bankgebühren für die Rücklastschrift (diese betragen zwischen 2,56 € und 8,00 € - je nach Bank).

Ist eine Rücklastschrift erfolgt, erlischt Ihr SEPA-Lastschriftmandat ab dem Folgemonat. Wünschen Sie weiterhin den Einzug per Abbuchungsverfahren von Ihrem Bankkonto, müssen Sie uns Ihr Einverständnis dazu neu schriftlich erteilen. Unser Formular zum Einzug per Lastschrift finden Sie [hier](http://hp-neu.rws-gruppe.de/wp-content/uploads/2016/07/rws-cateringservice_einverständniserklaerung-zur-abbuchung-der-essengelder_stand-2016.doc).

Ihr RWS Cateringservice-Kundenkonto kann erst entsperrt werden, wenn Sie **alle offenen Beträge per Überweisung** an uns beglichen haben. Bitte lesen Sie das Mahnschreiben sorgfältig! Bei Problemen wenden Sie sich bitte an unsere Mitarbeiter.

Telefon: 0341 561067-18/19/20/21

Sprechzeiten: Montag: 09:00 Uhr bis 13:00 Uhr

Mittwoch: 09:00 Uhr bis 16:00 Uhr

Freitag: 09:00 Uhr bis 16:00 Uhr

**Mein offener Betrag wurde an ein Inkassounternehmen (Atriga) abgetreten. Was kann ich tun?**

Sollten Sie unsere monatlichen Rechnungen über einen längeren Zeitraum nicht beglichen haben (und auch auf unsere Mahnungen nicht reagiert haben), treten wir unsere Forderung gegen Sie an ein Inkassounternehmen ab. Dieses ist dann mit dem Einzug unserer Forderung gegen Sie betraut. Zahlungen durch Sie sind unter Angabe des Aktenzeichens ausschließlich an das Inkassounternehmen (Atriga) zu leisten.

Eine erneute Essenteilname Ihres Kindes kann erst erfolgen, wenn RWS Cateringservice durch das Inkassounternehmen (Atriga) über den vollständigen Zahlungseingang informiert wurde.

**Muss ich Änderungen meiner Personen- und/oder Kontaktdaten anzeigen?**

Ja. Denn Sie haben Ihre persönlichen Daten im Rahmen der Anmeldung zur Teilnahme an der Speisenversorgung angegeben und diese müssen aktuell gehalten werden. [Hier](http://hp-neu.rws-gruppe.de/wp-content/uploads/2016/07/rws-cateringservice_aenderungsmeldung-für-Einzelkunden_stand-2016.docx) können Sie uns Ihre Änderungen direkt übermitteln.

Fragen rund um Ihre Essenanmeldung beantworten Ihnen unsere Mitarbeiter unter folgenden Telefonnummern zu folgenden Sprechzeiten:

Telefon: 0341 561067-18/19/20/21

Sprechzeiten: Montag: 09:00 Uhr bis 13:00 Uhr

Mittwoch: 09:00 Uhr bis 16:00 Uhr

Freitag: 09:00 Uhr bis 16:00 Uhr

**Warum wird der Essenspreis im Bestellsystem nicht angezeigt?**

Der Preis, den Sie für die Speisenversorgung tatsächlich bezahlen, kann nicht angezeigt werden, weil das Essen je nach Bundesland/Kreis/Stadt in unterschiedlicher Höhe sowie zeitlich abhängig und nach persönlichen Ansprüchen bezuschusst wird.

**Wenn ich meine Anmeldung zur Teilnahme an der Speisenversorgung kündigen will, welche Fristen muss ich einhalten?**

Die Kündigungsbedingungen entnehmen Sie bitte Ihrem Verpflegungsauftrag.

**Was ist zu tun, wenn mein Kind die Einrichtung/Schule wechselt?**

In dem Fall müssen Sie Ihren Verpflegungsauftrag mit RWS Cateringservice entsprechend der darin festgelegten Fristen schriftlich kündigen. Die Kündigung ist per Post, Fax sowie E-Mail möglich.

**Wie geht RWS-Cateringservice GmbH mit meinen sensiblen Daten um?**

Ihre Daten fallen unter den gesetzlichen Datenschutz. Wir nutzen die uns zur Verfügung gestellten Informationen nur für innerbetriebliche Zwecke. Er erfolgt keine Herausgabe ihrer Angaben an fremde Dritte.