Häufig gestellte Fragen zur Mittagsverpflegung

1. Ab wann kann ich mein Kind in MensaMax anmelden?

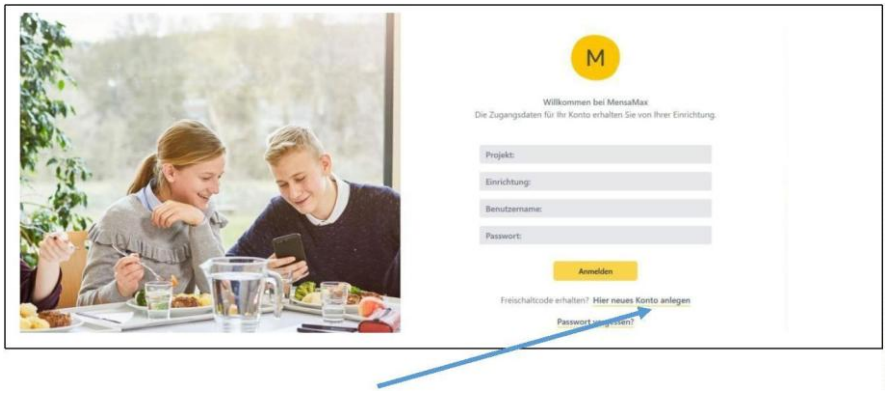
Die Registrierung ist **ab sofort** möglich.

Bitte schließen Sie die Registrierung bis spätestens **Montag, 26.10.2026** ab, damit die Teilnahme am Mittagessen ab November sichergestellt ist.

2. Wie registriere ich mein Kind?

Gehen Sie auf:

https://mensahaus.de



Klicken Sie auf **„Hier neues Konto anlegen“** und geben Sie folgende Daten ein:

Projekt:	**HB2582**
Einrichtung:	**GS-Horneburg**
Freischaltcode:	**3568**

Anschließend:

1. Datenschutzerklärung und AGB lesen und bestätigen.
2. Die persönlichen Daten Ihres Kindes eingeben.
3. Ihre E-Mail-Adresse hinterlegen und ein Passwort festlegen.
4. Die Daten eines Erziehungsberechtigten als Ansprechpartner eingeben.
5. Kontoinhaber, E-Mail-Adresse und IBAN hinterlegen.
6. Registrierung abschließen.

Sie erhalten anschließend eine E-Mail mit Ihren Zugangsdaten.

Für die spätere Anmeldung benötigen Sie: **Projekt + Einrichtung + Benutzername + Passwort**

3. Welche Anforderungen gelten für das Passwort?

Das Passwort muss entweder:

- **mindestens 8 Zeichen** lang sein und einen Großbuchstaben, einen Kleinbuchstaben sowie eine Zahl oder ein Sonderzeichen enthalten,

oder

- **mindestens 16 Zeichen** lang sein.

Bitte bewahren Sie Ihr Passwort sicher auf.

4. Ich habe mehrere Kinder. Muss ich für jedes Kind ein Konto anlegen?

Ja. Jedes Kind erhält ein eigenes MensaMax-Konto und einen eigenen Benutzernamen. **Bitte registrieren Sie daher jedes Kind einzeln.**

Sollte die Registrierung eines weiteren Kindes nicht möglich sein, schreiben Sie uns bitte eine E-Mail an: hallo@abc-kochwerk.de

Damit wir Ihr Kind schnell zuordnen können, benötigen wir:

- Vor- und Nachnamen des Kindes
- besuchte Schule

5. Wie funktioniert die Essensbestellung?

Im MensaMax-System stehen täglich **zwei Menülinien** zur Auswahl, darunter auch ein vegetarisches Gericht sowie ein Dessert. Die Speisen werden kindgerecht komponentengetrennt angeboten.

Sie bestellen im System:

- ein Hauptgericht
- ein Dessert

6. Welche Bestell- und Abbestellfristen gelten?

Bestellung und Änderung

Bestellungen und Änderungen sind bis **zwei Werktage vor dem Essenstag, 08:30 Uhr**, möglich.

Kurzfristige Abbestellung

Eine kurzfristige Abbestellung ist bis **08:00 Uhr am Liefertag** möglich.

Später eingehende An- oder Abmeldungen können aus organisatorischen Gründen nicht berücksichtigt werden.

Wichtig: Nicht rechtzeitig abbestellte Essen müssen bezahlt werden, auch wenn Ihr Kind nicht am Essen teilnimmt.

7. Wie funktioniert die Bezahlung?

Die Essensversorgung erfolgt auf **Guthabenbasis**. Bitte sorgen Sie deshalb vor der ersten Bestellung für ausreichend Guthaben und laden Sie das Konto regelmäßig auf.

Bankverbindung

Empfänger:	**Zitronengras GmbH**
IBAN:	**DE05 2905 0101 0084 8397 37**
Verwendungszweck:	**ausschließlich der MensaMax-Benutzername**

Ganz wichtig: Als Verwendungszweck darf **ausschließlich** der MensaMax-Benutzername angegeben werden. Die Zuordnung der Zahlung erfolgt automatisch und dauert in der Regel **2–3 Werktage**.

Bei mehreren Kindern muss für jedes Kind eine **separate Überweisung** erfolgen, da jedes Kind einen eigenen Benutzernamen besitzt.

Unser Tipp: Richten Sie einen monatlichen Dauerauftrag ein.

8. Wo sehe ich mein Guthaben?

Ihr aktuelles Guthaben können Sie jederzeit in Ihrem MensaMax-Konto einsehen.

Sie können außerdem einen Hinweisbetrag festlegen. Standardmäßig erhalten Sie einen Hinweis, wenn das Guthaben unter **30,00 €** fällt. MensaMax kann Sie bei niedrigem Guthaben zusätzlich per E-Mail informieren.

9. Was passiert mit meinem bisherigen Guthaben bei Giroweb?

Ihr vorhandenes Guthaben geht nicht verloren.

Zitronengras überträgt das Restguthaben automatisch auf Ihr neues MensaMax-Konto. Die Übertragung erfolgt innerhalb von etwa **6 Wochen** nach der Umstellung. Sie müssen dafür nichts unternehmen.

Wenn Sie stattdessen eine Rücküberweisung auf Ihr Bankkonto wünschen, wenden Sie sich bitte an das Sekretariat der Schule Ihres Kindes.

10. Wie funktioniert die Essensausgabe?

Jedes angemeldete Kind erhält einen **persönlichen Chip**. Den Chip erhält Ihr Kind **direkt in der Schule**. Der Chip dient bei der Essensausgabe zur Legitimation und zeigt an, ob und welches Essen bestellt wurde.

Ihr Kind muss den Chip daher bei jeder Essensausgabe dabeihaben.

11. Was passiert, wenn der Chip verloren geht?

Bitte melden Sie den Verlust **unverzüglich per E-Mail**, damit der Chip gesperrt werden kann.

Bei einem Chipverlust sowie bei Anmeldungen ab dem 01.01.2027 fällt eine Gebühr von **5,00 € pro Chip** an. Der Betrag wird automatisch vom Mensakonto abgebucht und muss nicht bar bezahlt werden.

12. Gibt es eine MensaMax-App?

Ja. MensaMax bietet kostenlos eine App für Google Play und den App Store an.

Bitte beachten Sie: Die Erstanlage eines MensaMax-Kontos ist **nicht über die App möglich**. Die erstmalige Registrierung muss über die Web-Oberfläche erfolgen.

Anschließend können Sie die App bequem für Bestellungen und zur Kontrolle Ihres Guthabens nutzen.

13. Was ist, wenn mein Kind Leistungen nach dem Bildungs- und Teilhabepaket (BuT) erhält?

Wenn Sie Sozialleistungen beziehen, kann unter bestimmten Voraussetzungen eine Kostenübernahme für das Mittagessen durch das Jobcenter bzw. den Landkreis Stade erfolgen.

Dafür benötigen wir **zwingend einen gültigen Bewilligungsbescheid**. Der Bescheid muss insbesondere enthalten:

- den Namen des Kindes
- den Bewilligungszeitraum
- die Bewilligung der Kostenübernahme für die gemeinschaftliche Mittagsverpflegung

Bitte senden Sie den Bescheid an: hallo@abc-kochwerk.de

Sobald uns der Bescheid vorliegt, hinterlegen wir diesen im System und stellen das Konto Ihres Kindes auf BuT um. Die Abrechnung erfolgt anschließend automatisch.

Nach Ablauf des Bewilligungszeitraums senden Sie uns bitte **unaufgefordert den neuen Bescheid**, damit die Bestellung ohne Unterbrechung weiterlaufen kann.

Wichtig: Die Kosten für den Chip sind nicht Bestandteil der BuT-Kostenübernahme.

14. Was muss ich bei Allergien oder Unverträglichkeiten beachten?

Bitte informieren Sie uns rechtzeitig per E-Mail über bestehende Allergien oder Unverträglichkeiten und fügen Sie einen entsprechenden **ärztlichen Nachweis bzw. ein Attest** bei.

E-Mail: hallo@abc-kochwerk.de

Wir setzen uns nach Eingang Ihrer Nachricht mit Ihnen in Verbindung und besprechen das weitere Vorgehen.

Sonderkost

In unserer Küche werden **grundsätzlich keine Nüsse** verarbeitet. Spuren können – wie bei anderen Lebensmitteln auch – dennoch nicht vollständig ausgeschlossen werden.

Unser Sonderkostangebot ist frei von:

- glutenhaltigem Getreide
- Eiern
- Tomaten
- Paprika
- Kokosnuss
- Fisch
- tierischer Milch
- Curry
- Sellerie
- Karotten
- Nüssen

15. Ich habe mein Passwort vergessen. Was kann ich tun?

Kein Problem. Über die MensaMax-Anmeldeseite können Sie sich jederzeit selbst ein neues Passwort zusenden lassen.

16. An wen kann ich mich bei Fragen wenden?

Bei Fragen zur Registrierung, Bestellung, Bezahlung, zu Allergien oder zum BuT wenden Sie sich bitte an:

Zitronengras
E-Mail: hallo@abc-kochwerk.de

Wir helfen Ihnen gerne weiter.