



# UNTERNEHMENSGRUPPE HÄNCHEN

„... eines der führenden Unternehmen der Dienstleistungs-Branche in den neuen Bundesländern“

Sehr geehrte Damen und Herren,  
liebe Kunden,

11.05.2021

grundlegend der weiter anhaltenden Schließung der Kitas und Schulen in bestimmten Regionen (hier Landkreis Altenburger Land) ist nach wie vor wieder eine möglichst genaue Planung und Kommunikationen mit Ihnen als Kunden äußerst wichtig und notwendig. Gleichzeitig möchten wir auch den Aufwand für Sie so gering wie möglich halten.

## Dazu hier ein paar wichtige Informationen für Sie:

- a) Für den Zeitraum vom **17.05.2021 bis vorerst 31.05.2021** werden am 11.05.2021 alle bereits bestehenden Bestellungen wieder durch uns storniert, sodass nur Kunden mit einer gültigen und rechtzeitig aufgegebenen Bestellung ein Essen erhalten können.

**Spätestens am 27.05.2021 werden Sie über das weitere Vorgehen informiert.**

Sollten Ihnen eine Notbetreuung in der entsprechenden Einrichtung ermöglicht werden, müssen Sie als Kunden die Zu- und Abbestellung eigenständig über unsere **App „BEST 4 Me“** oder über das **Online-Bestell-System** vornehmen. Sollte Ihnen der Zugang dazu nicht möglich sein, senden Sie uns bitte eine E-Mail an [bestellung@haenchen.com](mailto:bestellung@haenchen.com).

**Es ist jedoch notwendig, dass Sie die Zubestellung bis 08:00 des Versorgungsvortages (freitags für montags) vornehmen, also Sie können nur bis 08:00 für den Folgetag bestellen.**

Wir bitten Sie, Ihre Bestellung **rechtzeitig und so zeitnah wie möglich** vorzunehmen, da nur Kunden mit einer gültigen Bestellung an der Versorgung teilnehmen können.

**Abbestellungen können bis 08:00 des laufenden Versorgungstages** erfolgen.

- b) Die **Frühstück – und Vesperversorgung** findet aus unserer aktuellen Sicht statt, kann aber grundlegend der Entscheidung der Einrichtung oder bei zu geringen Portionszahlen kurzfristig eingestellt werden.  
Gleiches gilt für das Mittagsangebot.  
**Salat und Lunchbeutel** können in Schulen weiterhin angeboten werden.
- c) Bereits abgerechnete Bestellungen für den besagten Zeitraum werden mit der Folgerechnung verrechnet.
- d) Allergie- und Sonderkostessen können geliefert werden.
- e) Die Mitarbeiter des Menü-Bestell-Systems (MBS) sind verkürzt über die bekannten Kommunikationswege erreichbar und Ihre Anliegen werden zeitnah bearbeitet.

Wir bitten darum, die Möglichkeit der Kommunikation per E-Mail zu bevorzugen.

**Für Zu- und Abbestellungen können Sie ganz einfach unsere App oder das Online-Bestell-System nutzen.**

## Nutzung der App „Best 4 me“ und Online-Bestell-System (<https://bestellung-haenchen.com>)

Sehr geehrte Damen und Herren,

sollten Sie noch kein Passwort zur ihrer **Kundennummer** haben, müssen Sie auf „Passwort vergessen“ klicken.

Auf der Folgeseite tragen Sie bitte Ihre Kundennummer ein und klicken auf „Weiter“.

Kurz darauf erhalten Sie eine E-Mail an die bei uns im System hinterlegte E-Mail-Adresse mit einem Link.

Bitte bestätigen Sie diesen Link durch Klicken.

Im Anschluss erhalten Sie eine E-Mail mit dem Kennwort, mit welchem Sie sich dann im Bestell-System bzw. in der App „Best 4 me“ anmelden.

Sollten Sie mehrere Kundennummern haben, können Sie diese in der App unter den Profilen anlegen.

Vielen Dank für Ihre Mithilfe und Verständnis.

Ihre HW Dienstleistungs GmbH und Caterer