

Häufig gestellte Fragen der Eltern bei der Nutzung des KiTaPLUS Verpflegungsportals

Meine Login-Daten sind ungültig

Sie erhalten die Meldung „*Die eingegebenen Logindaten sind ungültig*“, wenn entweder Ihre angegebene E-Mail-Adresse nicht korrekt angegeben wurde oder das Passwort zu der angegebenen E-Mail-Adresse nicht korrekt ist.

Bitte stellen Sie hier sicher, dass Sie durch Ihre **Einrichtung** mit der angegebenen E-Mail-Adresse registriert wurde und Sie diese hier **korrekt eingegeben** haben.

Achten Sie bitte zudem auf die **korrekte Schreibweise des Passwortes** (Groß- und Kleinschreibung beachten!)

Ich gebe das korrekte Passwort ein, aber angeblich sind die Login-Daten nicht gültig!

Wenn Sie Ihr Passwort mehrfach korrekt eingegeben haben, aber das Passwort weiterhin nicht akzeptiert wird, überprüfen Sie bitte, ob versehentlich **Capslock** aktiviert wurde.

Ich habe mein Passwort vergessen!

Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, können Sie über den Button „**Passwort vergessen?**“ ein neues Passwort anfordern. Voraussetzung dafür ist, dass Sie Ihre korrekte E-Mail-Adresse angeben. Aus Sicherheitstechnischen Gründen erhalten Sie immer eine Erfolgsmeldung. Bitte überprüfen Sie trotzdem, ob die angegebene Adresse korrekt eingegeben wurde.

Ich bin Nutzer des Google-Mail-Services und habe die Passwort-vergessen-Funktion genutzt und trotzdem keine E-Mail erhalten

Nutzer von Google-Mail haben die Möglichkeit zwei Varianten Ihrer E-Mail-Adresse zu verwenden.

- a) Max.mustermann@**googlemail.com**
- b) Max.mustermann@**gmail.com**

Prinzipiell funktionieren beide Varianten der E-Mail-Adresse. Jedoch ist es für das KiTaPLUS Verpflegungsportal wichtig, dass Sie die **exakte selbe Adresse** beim Anmelden angeben, wie Sie **ursprünglich** der Einrichtung bei der **Anmeldung** gemeldet haben. Die zweite, alternative, Variante wird vom System nicht erkannt und funktioniert deshalb nicht.

Weiterhin bietet der Dienst Google-Mail eine gewisse **Toleranz bei alternativen Eingaben** der E-Mail-Adressen. Auch hier ist es für das KiTaPLUS Verpflegungsportal jedoch wichtig, dass Sie die **exakt gleiche Schreibweise** wie bei der Registrierung angeben.

Häufig gestellte Fragen der Eltern bei der Nutzung des KiTaPLUS Verpflegungsportals

Ich habe keine Registrierungsmail erhalten

Sie können sich im KiTaPLUS Verpflegungsportal nicht selber registrieren. Die **Registrierung erfolgt über Ihre Einrichtung**. Bitte wenden Sie sich hierzu dementsprechend an Ihre Kindertageseinrichtung.

Sollten Sie durch die Einrichtung registriert worden sein und trotzdem keine E-Mail in Ihrem Postfach vorfinden, überprüfen Sie bitte den **Spam-Ordner** Ihres E-Mail-Postfaches.

Ich habe eine Registrierungsmail in meinem Spamordner erhalten, jedoch kann ich den dort enthaltenen Link nicht nutzen/anklicken

Je nach Einstellungen des E-Mail-Clients werden **Links** in Mails, die sich im **Spam-Ordner** befinden, **deaktiviert**. Dies kann zu dem Schluss führen, dass kein Link in der Mail vorliegt. Zur Lösung dieses Problems müssten Sie die Mail in den **Posteingang** verschieben.

Ich habe eine E-Mail erhalten, dass meinem Benutzerkonto ein Geschwisterkind zugeordnet wurde, jedoch habe ich keine Mail erhalten, mein Passwort zu vergeben

In einigen E-Mail-Clients kann für den Posteingang der „**Konversationsstil**“ eingestellt werden. Hierbei werden alle E-Mails eines Absenders im Sinne eines Chats zu einer „**Konversation**“ zusammengefasst. Ggf. kann dies zur Verwirrung führen, sobald Geschwisterkinder angemeldet werden und daraufhin eine zweite Mail rausgeschickt wird, die dann „**oben**“ in der Konversation angezeigt wird.

Kann ich meine E-Mail-Adresse nachträglich ändern?

Nachdem Sie sich im KiTaPLUS Verpflegungsportal angemeldet haben, können Sie über **Benutzerdaten** Ihre hinterlegte **E-Mail-Adresse** durch eine neue ersetzen.

Kann ich meinen Anzeigenamen nachträglich anpassen?

Nachdem Sie sich im KiTaPLUS Verpflegungsportal angemeldet haben, können Sie über **Benutzerdaten** Ihren hinterlegten **Ansprechpartnernamen** durch einen neuen ersetzen.

Kann ich mein Passwort nach der initialen Passwortvergabe nochmals ändern?

Nachdem Sie sich im KiTaPLUS Verpflegungsportal angemeldet haben, können Sie über **Benutzerdaten** Ihr hinterlegtes **Passwort** durch ein neues ersetzen.

Häufig gestellte Fragen der Eltern bei der Nutzung des KiTaPLUS Verpflegungsportals

Ich habe technische Probleme mit dem KiTaPLUS Verpflegungsportal, was kann ich tun?

Sollten Sie **technische Probleme** bei der Nutzung des KiTaPLUS Verpflegungsportal erleben, notieren Sie bitte die konkrete Ausprägung dieser Probleme und übergeben diese Beschreibung an Ihre **Einrichtung**. Diese kann diese Probleme dann weiterleiten.