

## 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.