



# **kitaplus Eltern-App**

## **Häufig gestellte Fragen**

Aus Kontakten mit Einrichtungsleitungen und Eltern haben wir gelernt, dass einige Fragen rund um das Thema Eltern-App wiederholt auftauchen. Wir versuchen hiermit, diese Fragen möglichst schnell und unkompliziert zu beantworten.

## Inhalt

|                                                                                                                                         |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Freischaltung .....                                                                                                                     | 3 |
| Warum erhalte ich die Freischalt-Mail nicht, die die KiTa mir schickt? .....                                                            | 3 |
| Warum kann ich die Datenschutzerklärung nicht bestätigen? .....                                                                         | 3 |
| Ich habe die App aus dem Play Store/App Store heruntergeladen. Warum kann ich mich nicht einloggen? .....                               | 3 |
| Ich habe bei der Freischaltung das Geburtsdatum falsch eingegeben. Was kann ich tun?.....                                               | 3 |
| Ich habe von meiner KiTa eine Mail mit einem Freischalt-Link / QR-Code erhalten. Warum funktioniert dieser Link nicht?.....             | 3 |
| Ich habe die Freischaltung vor einiger Zeit begonnen, aber nicht zu Ende geführt. Wie geht es jetzt weiter?.....                        | 4 |
| Warum wird mir nur ein Kind in der App angezeigt, wenn ich aber zwei Kinder in der KiTa habe? ..                                        | 4 |
| Nutzung / Einstellung .....                                                                                                             | 4 |
| Warum erhalte ich keine Nachrichten der KiTa über die App? Warum kann ich keine Nachrichten auf dem Schwarzen Brett sehen?.....         | 4 |
| Was kann ich tun, wenn ich mein Passwort vergessen habe? .....                                                                          | 4 |
| Ich habe die „Passwort vergessen“ Funktion der App genutzt. Warum erhalte ich keine Mail, um mein Passwort zurückzusetzen? .....        | 4 |
| Wie kann ich die App auf dem Startbildschirm meines Smartphones verankern?.....                                                         | 5 |
| Warum kann ich die App (z.B. Schwarzes Brett und Abwesenheitsmitteilung) nutzen, habe aber keine Möglichkeit, Essen zu bestellen? ..... | 5 |
| Warum kann ich über die App Essen bestellen, sehe aber keine andere Funktion (z.B. Schwarzes Brett)?.....                               | 5 |
| Verpflegung .....                                                                                                                       | 5 |
| Wo finde ich die Überweisungsdaten, also IBAN und Verwendungszweck?.....                                                                | 5 |
| Wie bestellt man Essen? .....                                                                                                           | 5 |
| Mir wurde ein Zuschuss zur Verpflegung bewilligt, was muss ich tun? .....                                                               | 5 |
| Mein Kind hat die KiTa gewechselt/verlassen. Wie funktioniert die Übertragung/Erstattung des Guthabens? .....                           | 6 |
| Hilfe .....                                                                                                                             | 6 |

## Freischaltung

Zum Thema „Freischaltung der Eltern-App“ bieten wir Ihnen auf unserer Website eine Video-Anleitung.

### Warum erhalte ich die Freischalt-Mail nicht, die die KiTa mir schickt?

Es kann verschiedene Gründe haben, dass Sie die E-Mail mit dem Freischalt-Link nicht erhalten:

- Bitte klären Sie mit der KiTa, ob dort die richtige E-Mail-Adresse hinterlegt wurde.
- Bitte prüfen Sie, ob die Mail vielleicht in Ihren Spam-Ordner verschoben wurde.
- Bitte prüfen Sie, ob vielleicht Ihr E-Mail-Postfach voll ist.

### Warum kann ich die Datenschutzerklärung nicht bestätigen?

Bei einigen Smartphones ist an dieser Stelle das Scrollen nicht möglich, sodass Sie den Bestätigungs-Button nicht erreichen. Bitte wechseln Sie in die Browser-Ansicht.

### Ich habe die App aus dem Play Store/App Store heruntergeladen. Warum kann ich mich nicht einloggen?

Die kitaplus Eltern-App können Sie nicht aus einem Play Store/App Store herunterladen. Den Zugang erhalten Sie ausschließlich über [www.eltern.kitaplus.de](http://www.eltern.kitaplus.de) oder indem Sie dem Link in der Freischalt-Mail folgen, die Sie von der KiTa erhalten.

### Ich habe bei der Freischaltung das Geburtsdatum falsch eingegeben. Was kann ich tun?

Der letzte Schritt der Freischaltung der Eltern-App ist die Eingabe des Geburtsdatums und dient der Authentifizierung. Sollten Sie an dieser Stelle ein falsches Datum eingeben, wird Ihr Zugang für ein paar Minuten gesperrt. Bei wiederholter Falscheingabe erhöht sich die Dauer der Sperrung. Sollte Ihr Konto dauerhaft gesperrt sein, informieren Sie bitte Ihre KiTa. Sie kann die App wieder entsperren.

Falls das Problem weiterhin besteht, sollte überprüft werden, ob vielleicht in der Verwaltungssoftware ein falsches Geburtsdatum hinterlegt ist. In diesem Fall würde das richtige Datum bei der Freischaltung der Eltern-App nicht als richtig erkannt werden.

### Ich habe von meiner KiTa eine Mail mit einem Freischalt-Link / QR-Code erhalten. Warum funktioniert dieser Link nicht?

Der Freischalt-Link, den Sie per E-Mail oder per QR-Code von Ihrer KiTa erhalten, ist 15 Stunden gültig. Nach dem Ablauf dieser Frist benötigen Sie einen neuen Link, bitte wenden Sie sich dafür an Ihre KiTa-Leitung

Ich habe die Freischaltung vor einiger Zeit begonnen, aber nicht zu Ende geführt. Wie geht es jetzt weiter?

Wenn Sie den Freischaltungsprozess erst nach der Eingabe eines von Ihnen gewählten Passwortes abgebrochen haben, können Sie sich mit Ihrer E-Mail-Adresse und diesem Passwort jederzeit auf der Website [www.eltern.kitaplus.de](http://www.eltern.kitaplus.de) einloggen und mit der Freischaltung fortfahren.

Sollten Sie den Freischaltungsprozess noch vor der Eingabe des Passwortes abgebrochen haben, klicken Sie auf der Website [www.eltern.kitaplus.de](http://www.eltern.kitaplus.de) bitte auf „Passwort vergessen“. Sie erhalten dann eine E-Mail an die eingegebene E-Mail-Adresse. Bitte folgen Sie der Anleitung in dieser Mail.

Warum wird mir nur ein Kind in der App angezeigt, wenn ich aber zwei Kinder in der KiTa habe?

Ein weiteres Kind wird Ihrem Eltern-App-Konto nicht automatisch hinzugefügt, Sie müssen es genau wie das erste Kind zunächst freischalten. Auch diesen Freischaltcode erhalten Sie von der KiTa. Danach können Sie Ihren Eltern-App-Zugang für beide Kinder nutzen.

## Nutzung / Einstellung

**Einen allgemeinen Überblick über die Funktionen der Eltern-App bieten wir Ihnen auf unserer Website jeweils in einem Video an. Die Videos finden Sie hier: <https://www.kita-zweckverband.de/familien/tipps-fuer-familien>**

Warum erhalte ich keine Nachrichten der KiTa über die App? Warum kann ich keine Nachrichten auf dem Schwarzen Brett sehen?

Aufgrund der Datenschutz-Grundverordnung müssen Sie der KiTa erlauben, über die App mit Ihnen in Kontakt zu treten. Dies tun sie über die Benutzereinstellungen innerhalb der App. Bitte stellen Sie sicher, dass hier alle nötigen Haken gesetzt sind.

Falls Sie trotzdem keine Nachrichten erhalten, sollte sichergestellt werden, dass im Verwaltungssystem die korrekte E-Mail-Adresse hinterlegt ist.

Was kann ich tun, wenn ich mein Passwort vergessen habe?

Bitte nutzen Sie in diesem Fall die „Passwort vergessen“ Funktion auf der Anmeldeseite der App oder der Website [www.eltern.kitaplus.de](http://www.eltern.kitaplus.de) .

Ich habe die „Passwort vergessen“ Funktion der App genutzt. Warum erhalte ich keine Mail, um mein Passwort zurückzusetzen?

Dass Sie die E-Mail zum Zurücksetzen nicht erhalten, kann verschiedene Gründe haben:

- Bitte prüfen Sie, ob die Mail vielleicht in Ihren Spam-Ordner verschoben wurde.
- Bitte prüfen Sie, ob bei der KiTa die richtige E-Mail-Adresse hinterlegt wurde.

- Bitte prüfen Sie, ob vielleicht Ihr E-Mail-Postfach voll ist.
- Bitte versuchen Sie sich über [www.eltern.kitaplus.de](http://www.eltern.kitaplus.de) einzuloggen.

### Wie kann ich die App auf dem Startbildschirm meines Smartphones verankern?

In den meisten Fällen werden Sie direkt nach der Freischaltung der App gefragt, ob sie das Icon der App auf dem Startbildschirm verankern möchten. Sollte dies nicht der Fall sein, lesen Sie bitte in der Bedienungsanleitung Ihres Mobiltelefons nach.

### Warum kann ich die App (z.B. Schwarzes Brett und Abwesenheitsmitteilung) nutzen, habe aber keine Möglichkeit, Essen zu bestellen?

Bitte wenden Sie sich in diesem Fall an Ihre KiTa-Leitung. Es kann sein, dass in der Verwaltungs-Software die Einstellungen anpassen werden müssen.

### Warum kann ich über die App Essen bestellen, sehe aber keine andere Funktion (z.B. Schwarzes Brett)?

Bitte wenden Sie sich in diesem Fall an Ihre KiTa-Leitung. Es kann sein, dass in der Verwaltungs-Software die Einstellungen anpassen werden müssen.

## Verpflegung

Zum Thema „Verpflegung“ bieten wir Ihnen auf unserer Website eine Video-Anleitung. Das Video finden Sie hier: <https://www.kita-zweckverband.de/familien/tipps-fuer-familien>

### Wo finde ich die Überweisungsdaten, also IBAN und Verwendungszweck?

Alle Daten, die Sie benötigen, um Ihr Guthaben aufzufüllen, sind in der Eltern-App innerhalb der Funktion Verpflegung hinterlegt: Sie können Sie durch Klicken auf das Haus-Symbol oben rechts aufrufen.

### Wie bestellt man Essen?

Zum Thema Essenbestellung bieten wir Ihnen eine ausführliche Video-Anleitung auf unserer Website.

### Mir wurde ein Zuschuss zur Verpflegung bewilligt, was muss ich tun?

Bitte legen Sie die Bewilligung Ihrer KiTa-Leitung vor, sie wird diese Information an unsere Abteilung Beköstigung weiterleiten. Sollten Sie selbst bereits einen Betrag eingezahlt haben, wenden Sie sich bitte an die Abteilung Beköstigung, dort wird man Ihnen diesen Betrag nach dem Erhalt der Bewilligung der Kostenübernahme wieder gutschreiben. Die Kontaktdaten für die/den zuständige/n Mitarbeiter/in erhalten Sie in der KiTa.

Mein Kind hat die KiTa verlassen. Wie funktioniert die Erstattung des Guthabens?

Sie erhalten automatisch eine E-Mail von unserer Abteilung Beköstigung, über die Sie die Erstattung beantragen können.

Mein Kind ist in eine andere KiTa des Trägers gewechselt. Kann mein Verpflegungsguthaben auf die neue Kita übertragen werden?

Sie erhalten automatisch eine E-Mail von unserer Abteilung Beköstigung, über die eine Erstattung beantragt werden kann. Bitte reagieren Sie nicht auf diese Mail, sondern beantragen beim Absender der Mail eine Übertragung des Guthabens auf die neue KiTa. Die Kontaktdaten der zuständigen Sachbearbeiter\*in erhalten Sie in der KiTa.