

## Als het inloggen in Kindkans niet lukt. Bekende oorzaken en oplossingen.

Als het ondanks het zorgvuldig doorlopen van het stappenplan in [de Handleiding tweefactorauthenticatie instellen bij Kindkans](#) niet lukt om in te loggen.

Met de onderstaande veelvoorkomende problemen kun je misschien de oplossing te vinden.

### 1. Klopt de tijd op je mobiele telefoon?

Controleer of je telefoon synchroniseert met de wereldklok. Als je telefoon ten opzichte van de tijd op je computer voor- of achterloopt, zal het niet lukken om in te loggen.

Ga eerst naar instellingen op je telefoon, en zorg dat de klok op 'automatisch instellen' staat (of een dergelijke bewoording, afhankelijk van het besturingssysteem).

Als je een Apple iPhone hebt verwijder je vervolgens eerst de regel met de code uit de app Google Authenticator, zie hiervoor de aanwijzingen in 'Meerdere codes in Google Authenticator'.

Daarna (zowel voor Android als IOS telefoons) doorloop je opnieuw de stappen uit de [Handleiding tweefactorauthenticatie instellen bij Kindkans](#).

### 2. De juiste code?

De code die in Google Authenticator staat, verspringt steeds. Het is verstandig de code in te typen op het moment dat deze net ververs is.

Bij een iPhone wordt de code rood als de tijd bijna op is en zie je rechts ook een gevuld rondje dat langzaam leger wordt. Wacht bij rood even tot er een nieuwe code verschijnt.

Bij een IOS-telefoon zie je alleen een gevuld rondje dat steeds leger wordt. Als het rondje minder dan halfvol is kun je beter even wachten tot er een nieuwe code verschijnt.

### 3. Meerdere codes in Google Authenticator?

Per Kindkansaccount heb je in de app Google Authenticator een regel met een code nodig. Je moet dus voor elk van je accounts de bovenstaande stappen doorlopen. Er zijn ook andere applicaties dan Kindkans die gebruikmaken van Google Authenticator (bijv. KIJK!), dus het is mogelijk dat je meerdere codes ziet. Boven de code zie je de applicatie waar de code voor is, in ons geval Kindkans. Onder de code zie je je gebruikersnaam. Vergewis je ervan dat je de juiste code invult.

Als je, waarschijnlijk omdat het de eerste keer niet lukte, meerdere keren de QR-code uit de Handleiding hebt gescand, dan is het mogelijk dat je meerdere regels met een code voor dezelfde gebruikersnaam in je telefoon ziet. Dit is bekend bij Apple iPhone. Je kunt dan alleen inloggen met de meest recente code. Verstandig is in dit geval alle regels met een code te verwijderen (klik op het potloodje rechtsboven, vink het rondje voor de code aan en klik op verwijderen). Daarna doorloop je eenmalig opnieuw de stappen uit de Handleiding door, zodat je één juiste regel op je telefoon te zien krijgt.

#### 4. Meerdere telefoons?

Inloggen lukt alleen met de meest recent gegenereerde code. Het is prima mogelijk om een keer gebruik te maken van een andere telefoon of tablet om in te loggen, bijvoorbeeld omdat je je werktelefoon bent vergeten maar wel beschikking hebt over je privételefoon. Echter, voortaan staat dan de juiste code op de privételefoon. Wil je daarna de eerste telefoon weer gebruiken dan zul je opnieuw de stappen uit de Handleiding moeten doorlopen.

#### 5. Kun je Google Authenticator niet downloaden?

Wanneer je een vrij oude smartphone gebruikt, of een weinig voorkomend model (bijv. Huawei), kan het zijn dat je de app Google Authenticator niet kunt downloaden. Mogelijk kun je dan wel gebruikmaken van één van de volgende alternatieven:

Authy: <https://www.authy.com/app/mobile/>

Free-OTP: <https://play.google.com/store/apps/details?id=org.fedorahosted.freeotp>

#### 6. Is je Kindkansaccount geblokkeerd?

Je account wordt geblokkeerd wanneer je te vaak geprobeerd hebt in te loggen met een foutief wachtwoord.

Je kunt dit melden bij [loket@swv-riba.nl](mailto:loket@swv-riba.nl), dan wordt je account opnieuw geactiveerd.