Inhoudsopgave

[1. Waar kan ik inloggen voor het cliëntportaal 2](#_Toc462757478)

[2. Het inlogscherm van het cliëntportaal wordt niet geopend. 2](#_Toc462757479)

[3. Ik ben mijn wachtwoord vergeten? 2](#_Toc462757480)

[4. Ik krijg bij het inloggen een foutmelding? 2](#_Toc462757481)

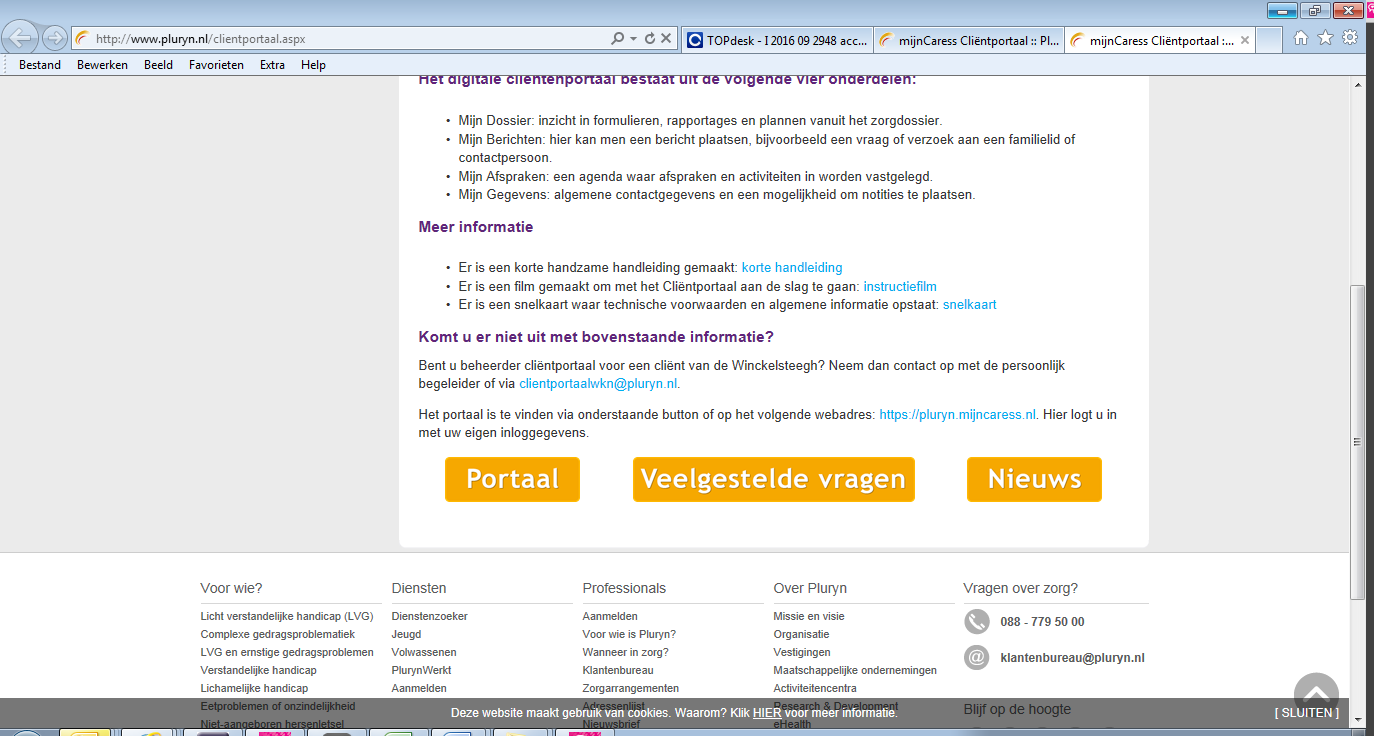
[5. Mijn account is geblokkeerd? 3](#_Toc462757482)

[6. Ik krijg steeds een SMS bij het inloggen? 3](#_Toc462757483)

[7. De SMS code komt niet binnen? 3](#_Toc462757484)

[8. Ik ontvang spam mail. Komt dit van het cliëntportaal? 3](#_Toc462757485)

# Waar kan ik inloggen voor het cliëntportaal

U kunt de URL intypen <https://pluryn.mijncaress.nl> in uw browser of u kunt op de button  klikken op de pagina van Pluryn [www.pluryn.nl/clientportaal](http://www.pluryn.nl/clientportaal)

# Het inlogscherm van het cliëntportaal wordt niet geopend.

Kijk of u verbinding heeft met internet. U kunt dit checken door een andere website te openen. Wanneer er geen verbinding is moet u (opnieuw )verbinding maken met internet.

Wanneer u wel verbinding heeft kijk dan of het apparaat voldoet aan de eisen van de schermresolutie en Internet browser. Deze informatie kunt u vinden op de Snelkaart. Deze is te vinden via [www.pluryn.nl/clientportaal](http://www.pluryn.nl/clientportaal) bij *Meer Informatie*.

Voldoet het apparaat niet aan de eisen dan moet u hier zelf voor zorgen. Daarna kunt u opnieuw in loggen.

Voldoet het apparaat wel aan de eisen dan moet u uw browser geschiedenis wissen en/of een andere browser gebruiken en het opnieuw proberen.

# Ik ben mijn wachtwoord vergeten?

* U kunt zelf een nieuw wachtwoord aanvragen door te klikken op  dit staat onder het gedeelte waar uw het wachtwoord moet invullen.
* U moet uw gebruikersnaam invullen en op  klikken.
* Er wordt een nieuw wachtwoord gemaakt en deze krijgt u via de mail toegestuurd.

# Ik krijg bij het inloggen een foutmelding?

U krijgt bij het inloggen de melding:



* Mocht u het wachtwoord niet meer weten dan kunt u op  klikken.
* U moet uw gebruikersnaam invullen en op  klikken.
* Er wordt een nieuw wachtwoord gemaakt en deze krijgt u via de e-mail toegestuurd.

# Mijn account is geblokkeerd?

U krijgt bij het inloggen onderstaande melding:



* U kunt wachten op de aangeven tijd wanneer het account weer actief is, maar mocht u het wachtwoord niet meer weten klik dan op .
* U moet uw gebruikersnaam invullen en op  klikken.
* Er wordt een nieuw wachtwoord gemaakt en deze krijgt u via de mail toegestuurd.

# Ik krijg steeds een SMS bij het inloggen?

U heeft op uw computer ingesteld dat er **geen** cookies bewaard mogen worden. Bij het inloggen op het cliëntportaal wordt de verificatie via een cookie bewaard en hoeft er niet steeds een verificatie gedaan te worden. Als deze functie dus uit staat dan moet er wel bij elke inlog een verificatie plaats vinden.

U kunt zelf de keuze maken, of u de cookies accepteert of telkens een SMS ontvangt.

# De SMS code komt niet binnen?

De SMS code voor het cliëntportaal is gekoppeld aan uw mobiele nummer. De sms code kan alleen naar uw mobiele telefoon verstuurd worden.

Wanneer u een nieuw mobiele telefoonnummer heeft dit graag doorgeven aan de persoonlijk begeleider zodat dit gewijzigd wordt in de administratie.

U kunt dit niet zelf wijzigen in het cliëntportaal.

Wanneer het telefoonnummer is aangepast duurt het maximaal een uur voordat de synchronisatie heeft plaats gevonden.

Het is ook mogelijk dat uw provider de sms blokkeert dit dient u zelf te checken bij de provider.

# Ik ontvang spam mail. Komt dit van het cliëntportaal?

Het cliëntportaal stuurt u geen spam mail.