

DIE HÄUFIGSTEN FEHLERMELDUNGEN/ FRAGEN ZUM THEMA HANDBALL360 (STAND: 29.05.2026)

1. Registrierung & Account-Probleme

Problem: Die Verifizierungsmail kommt nicht an / Die Bestätigung der Registrierung ist nicht möglich.

Lösungsansatz: Zuerst den Spam- oder Junk-Ordner überprüfen und sicherstellen, dass die E-Mail-Adresse bei der Registrierung korrekt eingegeben wurde. Falls das Problem weiterhin besteht, den Support kontaktieren und dabei die verwendete E-Mail-Adresse, die Handball-ID sowie (falls vorhanden) einen Screenshot der Fehlermeldung mitsenden.

Problem: Eine Person kann ihren eigenen Datensatz bei der Registrierung nicht finden.

Lösungsansatz: Häufig liegt dies an einer abweichenden Schreibweise im Vergleich zum Altsystem. Vor- und Nachname müssen exakt übereinstimmen (auf Umlaute wie ä/ö/ü bzw. ae/oe/ue, Doppelnamen, Bindestriche oder Sonderzeichen achten). Liegt es an einem doppelten Datensatz oder einer anderen Besonderheit, muss der Support kontaktiert werden – am besten direkt unter Angabe der Handball-ID und der persönlichen Daten.

Problem: Kein Login möglich.

Lösungsansatz: Zunächst versuchen, das Passwort über folgenden Link zurückzusetzen: https://handball360.isquad.de/afiliaciones/recordar_usuario.php. Schlägt der Login danach immer noch fehl, mit der Handball-ID an den Support wenden, damit die Zugangsdaten überprüft werden können.

2. Datenfehler & Systemanzeigen

Problem: Mehrere Orte mit derselben PLZ bei der Registrierung – der „richtige“ Ort kann nicht ausgewählt werden.

Lösungsansatz: Übergangsweise einen möglichst passenden bzw. den nächstgelegenen Ort auswählen, um die Registrierung abzuschließen. Die Daten können später noch angepasst werden. Falls die Registrierung dadurch blockiert wird, die Handball-ID und einen Screenshot der Auswahl an den Support senden.

Problem: Die Nationalität kann bei der Registrierung nicht geändert werden (steht standardmäßig auf „Deutsch“).

Lösungsansatz: Die Nationalität wird automatisch aus den Altsystemen übernommen und kann vom Nutzer nicht selbstständig geändert werden. Korrekturen können ausschließlich durch den HV Westfalen vorgenommen werden.

Problem: Falscher Handballbezirk / Handballkreis bzw. die Verbandszuordnung kann nicht angepasst werden.

Lösungsansatz: Das Problem ist bekannt und liegt an der aktuellen Datenübernahme im System. Es wird schrittweise korrigiert und ist spätestens zum Saisonstart am 01.07. fehlerfrei hinterlegt. Bis dahin kann die Registrierung trotz der falschen Anzeige einfach fortgesetzt und die Angabe ignoriert werden; es entstehen dadurch keine Nachteile.

Problem: Unklarheit im Bereich „Handball-ID“ (Identifikation einer Person) im Dropdown-Menü.

Lösungsansatz: Die Handball-ID ist der standardmäßige Identifikationstyp und muss im Dropdown-Menü nicht extra ausgewählt werden (daher gibt es dort keine weitere Auswahl). Der Vorgang kann normal fortgesetzt werden – unabhängig davon, wie viele Kinder hinterlegt sind. Bei Blockaden hilft ein Screenshot der Ansicht zusammen mit der Handball-ID an den Support.

3. Eltern & Kinder (Minderjährigen-Registrierung)

Problem: Kann ein Elternteil mehrere Kinder unter einer E-Mail-Adresse verwalten? Brauchen Kinder zwingend eigene E-Mail-Adressen?

Lösungsansatz: Aus technischen Gründen benötigt jede Person im System zwingend eine eigene, eindeutige E-Mail-Adresse. Für Jugendliche kann jedoch die E-Mail-Adresse eines Elternteils genutzt werden, solange diese Adresse pro Kind genau einmal im System verwendet wird. Im letzten Registrierungsschritt kann der werblichen Nutzung der Daten widersprochen werden, sodass keine Kommunikation an diese Mailadresse gesendet wird. Die Verknüpfung erfolgt über spezielle Elternaccounts: Das System erkennt Minderjährige am Geburtsdatum und öffnet ein Fenster für den Sorgeberechtigten. Dort werden die Mailadresse und das Passwort des Elternteils eingetragen, wodurch die einzelnen Kinder-Accounts mit dem Eltern-Account verbunden werden.

Problem: Wie läuft die Elternregistrierung genau ab?

Lösungsansatz: Zuerst werden die Daten des aktiv spielenden Kindes (Verband, Geschlecht, Name, Geburtsdatum) eingetragen. Danach müssen die Eltern im Formular auf die rote Fläche über dem Eingabefeld der „Spieler-Mail“ klicken. Dort kann die E-Mail-Adresse des Erziehungsberechtigten eingetragen und die erforderliche Zustimmung erteilt werden. Danach wird die Registrierung ganz normal fortgesetzt.

Problem: Registrierung von E- und F-Jugend-Spielern ohne bestehenden Spielerpass.

Lösungsansatz: Auch Spielerinnen und Spieler ohne Pass sollten frühzeitig registriert werden. Dies dient der Erstellung eines persönlichen Accounts, der zukünftig für die Vereinsverwaltung und perspektivisch für den digitalen Spielbericht benötigt wird. Die Registrierung wird daher bereits jetzt empfohlen.

4. Vereinsverwaltung

Problem: Wie funktioniert die Vereinsregistrierung und was tun, wenn kein Link ankommt?

Lösungsansatz: Sobald ein Verein zur Registrierung eingeladen wird, erhält er automatisch eine E-Mail mit einem Registrierungslink. Über diesen Link wird die Registrierung durchgeführt. Sollte keine E-Mail ankommen, muss zuerst der Spam- oder Junk-Ordner geprüft werden. Ist dort ebenfalls nichts zu finden, hilft eine kurze Meldung beim zuständigen Landesverband, damit der Registrierungslink neu versendet werden kann.

Wichtige Hinweise:

Support: Bei Problemen ist das Support-Team unseres Verbandes der erste Ansprechpartner – erreichbar über die internen Support-Seiten in Handball360 oder per Mail an **isquad(at)handballwestfalen.de**. Bitte vermeidet direkte Anfragen an einzelne Mitarbeiter oder die Geschäftsstelle! Wegen des hohen Aufkommens bitten wir um Geduld bei den Antwortzeiten.