

WeCare- gebruikershandleiding

Versie 1.0

Bijgewerkt op: 20 januari 2026

Inleiding 6

Wat is WeCare? 6

Belangrijkste functies 7

Wie zou WeCare moeten gebruiken? 7

Over deze gebruikershandleiding 8

Registratie van thema's en discussies 8

Beheer van thema's en administratie 8

Installatie 9

Systeemvereisten 9

Resourcevereisten 10

Installatie met Docker Compose 12

WeCare draaien met Docker Compose 12

Installatie-assistent 13

Stappen 13

Volgende stappen 14

De publieke platform gebruiken 15

Onderwerpen vinden 16

Kaartfuncties 16

Onderwerpen filteren 16

Onderwerpen invoeren 17

Wat er gebeurt nadat u een nieuw onderwerp hebt ingediend
17

Bijdragen schrijven bij bestaande onderwerpen 18

Een bijdrage schrijven 18

Bijdragen bewerken en verwijderen 18

Meldingen ontvangen 19

Wanneer meldingen worden verzonden 19

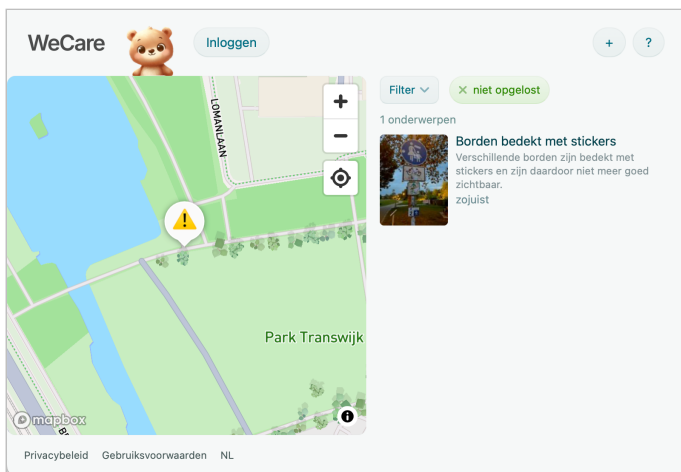
Meldingsinstellingen 19

Beheren van onderwerpen 20

Onderwerpen organiseren en zoeken	22
Zo verplaatst u een onderwerp naar een andere map	22
Zo vindt u onderwerpen via de volledige tekstzoekfunctie	22
Onderwerpen modereren	22
Zo bewerkt u een onderwerp	22
Zo verwijdert u een onderwerp	23
Extra hulpmiddelen voor beheerders	24
Statistieken bekijken	24
Rapporten genereren	24
Gebruikers beheren	25
Diagnose	25
Instellingen aanpassen	26
Algemeen	27
Pas de applicatienaam en header aan	27
Instelling	27
Instellingsinstellingen configureren	27
Een logo of wapen uploaden	28
Verantwoordelijk gebied instellen	28
Domein	29
Domeinnaam wijzigen	29
Inhoud	30
Een nieuwe pagina aanmaken	30
Voettekstnavigatie aanpassen	30
Over tekstfragmenten	31
Een tekstfragment overschrijven	31
Categorieën gebruiken	32
Hoofd- en subcategorieën	32
Categorie gebruiken als titel in plaats van vrij tekstveld	32
E-mail	33
SMTP-instellingen wijzigen	33
Verbinding testen	33

Afzender- en contact-e-mailadressen instellen	33
Kaart	34
Kaartaanbieder instellen	34
Licentie	35
Een nieuwe licentiesleutel invoeren	35
Probleemoplossing en verdere hulp	36
Problemen en oplossingen	36
E-mails worden niet afgeleverd.	36
De kaart wordt niet weergegeven.	37
Gebruikers kunnen zich niet aanmelden.	37
Er verschijnt een lege pagina of een „Niet gevonden“- melding.	38
De databaseverbinding is mislukt.	39
Ondersteuning voor WeCare	40
Hulp nodig?	40
Wanneer neemt u contact op met de ondersteuning?	40

Inleiding



De kaart van WeCare in de browser

Wat is WeCare?

WeCare is een locatiegebaseerd platform voor themabeheer, ontwikkeld voor steden, gemeenten en bedrijven. Het stelt gebruikers in staat om kwesties te melden, op te volgen en te bespreken, terwijl beheerders hulpmiddelen krijgen om deze efficiënt te beheren.

Belangrijkste functies

- *Themaregistratie*: Gebruikers kunnen thema's invoeren met beschrijvingen en afbeeldingen.
- *Kaartweergave*: Alle thema's worden weergegeven op een interactieve kaart voor eenvoudige navigatie.
- *Discussies*: Gebruikers kunnen opmerkingen en extra details toevoegen aan elk thema.
- *Meldingen*: Gebruikers ontvangen meldingen bij statusupdates en nieuwe opmerkingen.
- *Beheerdersgedeelte*: Beheerders kunnen thema's modereren, in mappen organiseren en gebruikers beheren.
- *Aanpassingsopties*: Beheerders kunnen diverse instellingen configureren, zoals uiterlijk, inhoud, e-mailinstellingen en kaartaanbieders.

Wie zou WeCare moeten gebruiken?

- *Gemeenten en lokale overheden* – om lokale kwesties efficiënt te volgen, snel oplossingen door te voeren en burgers actief te betrekken bij verbeteringen in de buurt.
- *Bedrijven en niet-gouvernementele organisaties* – voor het beheren van interne meldingen en oplossingen van kwesties.

Over deze gebruikershandleiding

Deze gebruikershandleiding geeft een overzicht van de functies van WeCare. Ze bevat stapsgewijze instructies voor installatie, configuratie en gebruik van het platform, evenals tips voor efficiënt gebruik.

Registratie van thema's en discussies

Leer hoe thema's geregistreerd, gezocht, gefilterd en besproken kunnen worden. Ontdek wanneer meldingen worden verzonden en welke rechten en beperkingen er binnen het platform bestaan.

Beheer van thema's en administratie

Leer hoe je thema's en discussies kunt modereren, de status van thema's kunt aanpassen en gebruikers kunt beheren. Maak kennis met aanpassingsmogelijkheden zoals uiterlijk (eigen naam en logo), e-mailinstellingen, databaseconfiguratie en het kiezen van een kaartaanbieder.

Installatie

Systeemvereisten

WeCare wordt geleverd als een Docker-containerimage en wordt officieel ondersteund op alle platformen die aan de volgende criteria voldoen:

- **Container-runtime:** Docker (met ondersteuning voor Docker Compose)
- **CPU-architectuur:** x86-64 (AMD64) of AArch64 (ARM64)

Daarnaast zijn er op het hostsysteem bepaalde resources nodig om een vlotte werking te garanderen.

Resourcevereisten

De volgende vereisten gelden voor één WeCare-instantie die via Docker draait.

Schijfruimte

- **Minimum:** ~300 MB
 - Nodig om het containerimage op te slaan.
- **Aanbevolen:** 1–2 GB of meer
 - De werkelijke opslagbehoefte varieert afhankelijk van het gebruik.

Geheugen (RAM)

WeCare is ontwikkeld in Java en draait op de JVM. Door eigenschappen van de JVM-runtime is het verwachte geheugengebruik als volgt:

- **Geheugengebruik bij opstarten:** ~280 MB
- **Typisch gebruik tijdens runtime:** tot ~500 MB

Voor een stabiele werking, vooral onder belasting, wordt minstens 500 MB beschikbaar RAM aanbevolen voor de applicatiecontainer.

Database

WeCare gebruikt een PostgreSQL-database (15 of hoger) met PostGIS-extensies. Bij gebruik van de aanbevolen Docker Compose-opzet wordt de database automatisch meegeleverd.

E-mail

Voor het verzenden van systeeme-mails (bijv. uitnodigingen, wachtwoordresets, meldingen) is een SMTP-server vereist.

Clientvereisten (gebruik)

De webinterface ondersteunt de volgende apparaten:

- Desktop- en laptopcomputers
- Tablets
- Smartphones

Voor de beste gebruikerservaring wordt een moderne, actuele webbrowser aanbevolen.

Installatie met Docker Compose

WeCare wordt geleverd als een containerimage en kan met Docker worden geïnstalleerd. Voor het gemak bieden we een voorbeeldbestand `docker-compose.yml` aan dat zowel de applicatie als de databaseservice orkestreert.

WeCare draaien met Docker Compose

Download de voorbeeldconfiguratie hier:

<https://download.wecarecivic.com/docker-compose.yml>

Gebruik het minimale `docker-compose.yml`-voorbeeld om de WeCare-applicatie samen met een PostGIS-database te starten. Je kunt dit bestand aanpassen aan je specifieke vereisten (bijv. volumes, poorten of inloggegevens).

Start de services door in de map met het bestand `docker-compose.yml` het volgende commando uit te voeren:

```
docker compose up -d
```

Zodra alle containers succesvol zijn gestart, open je de browser en ga je naar:

`http://localhost:8080/setup/`

Dit start de begeleide **Installatie-assistent**.

Installatie-assistent

De **Installatie-assistent** begeleidt je bij de eerste systeemconfiguratie.

Stappen

1. Configureer de databaseverbinding

- Voer de database-inloggegevens in (als je de meegeleverde `docker-compose.yml` gebruikt, stel dan de **Host** in op `db` en het **Wachtwoord** op `postgres`).
- Gebruik de knop **Verbinding testen** om de connectiviteit te controleren.

Wanneer je doorgaat naar de volgende stap, wordt de database automatisch ingericht. Dit kan enkele seconden duren.

2. Configureer e-mail / SMTP

Voor details over het configureren van e-mailinstellingen, zie het hoofdstuk **Instellingen**.

3. Maak het eerste beheerdersaccount aan

- Voer een geldig e-mailadres in.
- Kies een veilig wachtwoord.

Dit account wordt de primaire beheerder voor het beheren van systeeminstellingen en gebruikers.

4. Voer de naam van je bedrijf of organisatie in

Deze naam wordt publiekelijk weergegeven in de kopteksten van de applicatie en in e-mails.

5. Geef de domeinnaam / hostnaam op

Deze domeinnaam wordt gebruikt voor alle publiek toegankelijke URL's die door het systeem worden gegenereerd.

Voor details over het configureren van domeininstellingen, zie het hoofdstuk **Instellingen**.

6. Selecteer en configureer een kaartprovider

Voor een snelle installatie of om te testen kun je de volgende configuratie gebruiken:

- **Kaarttype:** MapLibre
- **Style-URL:** <https://demotiles.maplibre.org/style.json>

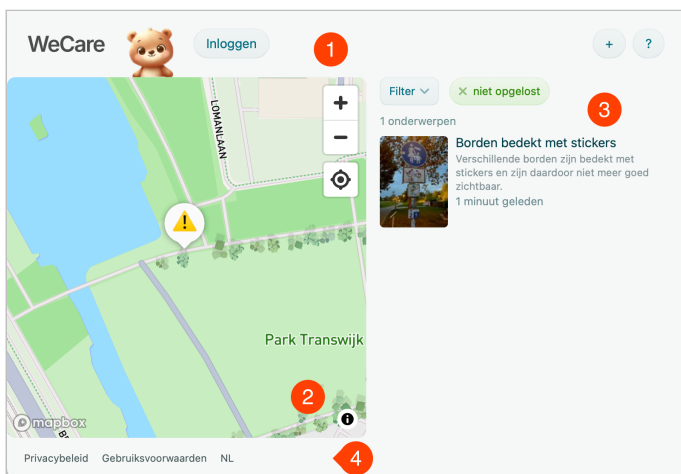
Dit is geen echte, gedetailleerde kaartstijl. Voor productiegebruik, zie het hoofdstuk **Instellingen** om een geschikte kaartstijl en provider te configureren.

Volgende stappen

Na het voltooien van de laatste stap verschijnt een bevestigingsscherm. Het systeem is nu klaar voor gebruik en je kunt inloggen met het beheerdersaccount dat tijdens de setup is aangemaakt.

De publieke platform gebruiken

Het WeCare-platform biedt een interactieve kaart met alle geregistreerde onderwerpen. Gebruikers kunnen zoeken op locatie en filteren met diverse criteria.



- 1 Koptekst 2 Kaart 3 Onderwerpenlijst 4 Voettekst

Onderwerpen vinden

Onderwerpen worden als markeringen op de kaart weergegeven. Selecteer een markering om een detailweergave met verschillende gegevens te openen, waaronder:

- Titel en beschrijving
- indien beschikbaar, toegevoegde afbeeldingen
- datum van indiening
- status (onopgelost, opgelost)

Kaartfuncties

- *Zoomen & schuiven*: Navigeer met de muis of via touchgebaren op de kaart.
- *Gegroepeerde markeringen*: Wanneer meerdere onderwerpen in hetzelfde gebied voorkomen, kunnen deze worden gegroepeerd in clusters. (*Opmerking: alleen beschikbaar bij de Mapbox-kaartdienst*)

Onderwerpen filteren

U kunt de weergave van onderwerpen verfijnen met behulp van de filteropties.

- Tijdsperiode ("*Toon onderwerpen die binnen een bepaalde periode zijn toegevoegd*")
- Status ("*Toon alleen onopgeloste of alleen opgeloste onderwerpen*")

Onderwerpen invoeren

Volg deze stappen om een nieuw onderwerp toe te voegen:

1. Klik op de knop **+** rechtsboven in de koptekst om het venster **Nieuw onderwerp** te openen.
2. Voer gegevens over het onderwerp in:
 - **Titel en Beschrijving:** Voer een korte en duidelijke titel in die het onderwerp beschrijft of kies een passende categorie. Voeg relevante details over het onderwerp toe.
 - **Locatie:**

Gebruik de knop **Kies op de kaart** om de exacte locatie van het onderwerp aan te geven.

Daarnaast kunt u het tekstveld **Locatiebeschrijving** gebruiken om een beschrijving van de locatie te geven.

3. Voeg eventueel *foto's* toe als **Bijlage** om de visuele context te verduidelijken.
4. Klik op de knop **Onderwerp aanmaken**.

Wat er gebeurt nadat u een nieuw onderwerp hebt ingediend

- Het nieuwe onderwerp wordt zichtbaar op de kaart.
- Het onderwerp wordt voor de auteur gemarkeerd als „Onderwerpen waar ik om geef“. Hierdoor worden meldingen geactiveerd bij activiteiten zoals statuswijzigingen of nieuwe bijdragen.

Bijdragen schrijven bij bestaande onderwerpen

Gebruikers kunnen deelnemen aan discussies en extra informatie geven door **Berichten** te schrijven bij onderwerpen.

Een bijdrage schrijven

1. Zorg ervoor dat u bent aangemeld met uw geregistreerde e-mailadres en wachtwoord.
2. Navigeer naar het onderwerp waarvoor u een bijdrage wilt schrijven.
3. Typ uw nieuwe bijdrage in het tekstveld in de sectie **Discussie**.
4. *Bijdrage publiceren*: Klik op **Bericht toevoegen** om uw bijdrage aan de discussie toe te voegen.

Bijdragen bewerken en verwijderen

- Gebruikers kunnen hun eigen bijdragen **bewerken** of **verwijderen**.
- Beheerders kunnen elke bijdrage **bewerken** of **verwijderen** als deze in strijd is met de richtlijnen van het platform.

Meldingen ontvangen

WeCare kan gebruikers via meldingen informeren over verschillende activiteiten, zodat zij op de hoogte blijven van de status van onderwerpen.

Wanneer meldingen worden verzonden

Gebruikers kunnen onderwerpen markeren als **Ik geef om** om de volgende meldingen te ontvangen:

- *Statuswijziging*: De status van een onderwerp is gewijzigd (van *niet opgelost* naar *opgelost*).
- *Nieuwe bijdragen*: Iemand heeft een nieuwe bijdrage aan het onderwerp toegevoegd.

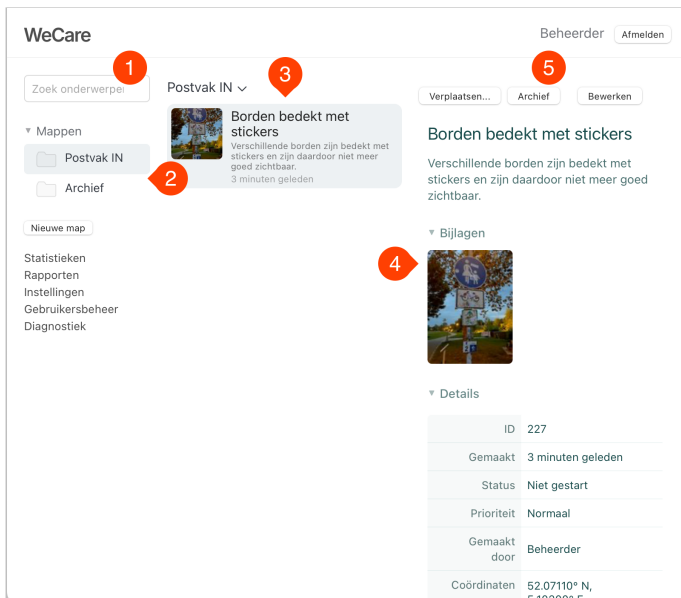
Meldingsinstellingen

Gebruikers kunnen instellen hoe zij meldingen willen ontvangen. Om de instellingen te wijzigen,

1. open het accountmenu via de knop met uw naam in de koptekst linksboven.
2. Kies **Meldingsinstellingen**.
3. Selecteer de gewenste opties.

Beheren van onderwerpen

Gebruikers van instellingen kunnen onderwerpen en bijdragen modereren, hun status wijzigen en ze in mappen ordenen.



- 1 **Zoeken** Voer hier een zoekterm in om naar onderwerpen in alle mappen te zoeken.
- 2 **Mappenlijst** Hier kunt u mappen openen en aanmaken.
- 3 **Onderwerpenlijst** Hier vindt u alle onderwerpen die in de geselecteerde map zijn opgeslagen.
- 4 **Detailweergave / Bewerkingsweergave** Hier ziet u de details van een onderwerp en kunt u het bewerken.
- 5 **Functiebalk** Hier vindt u knoppen om onderwerpen te bewerken, te verplaatsen of te verwijderen.

Onderwerpen organiseren en zoeken

Zo verplaatst u een onderwerp naar een andere map:

- Maak indien nodig een nieuwe map aan via de knop **Nieuwe map** onder de mappenlijst ②.
- Navigeer naar het onderwerp dat u wilt verplaatsen.
- Sleep het onderwerp uit de lijst ③ naar de gewenste map in de mappenlijst ②.
- U kunt ook de knop **Verplaatsen...** in de functiebalk ⑤ gebruiken.

Zo vindt u onderwerpen via de volledige tekstzoekfunctie:

- Voer een zoekterm in het zoekveld ① in.
- Kies boven de onderwerpenlijst of u in alle mappen of alleen in de huidige map wilt zoeken.

Onderwerpen modereren

Zo bewerkt u een onderwerp:

- Navigeer naar het onderwerp dat u wilt bewerken.
- Klik op de knop **Bewerken** in de functiebalk ⑤.
- Voer de gewenste wijzigingen door en bevestig deze vervolgens met de knop **Opslaan** in de functiebalk.

Zo verwijdert u een onderwerp:

- Navigeer naar het onderwerp dat u wilt verwijderen.
- Klik op de knop **Bewerken** in de functie balk .
- Klik in de functie balk op de knop **Verwijderen**.

Extra hulpmiddelen voor beheerders

Beheerders kunnen gebruikers beheren en diagnosetools raadplegen.

Statistieken bekijken

Open de beheerdersinterface en kies **Statistieken** onder de mappenlijst. U krijgt een overzicht van verschillende statistieken, zoals het aantal gebruikersaccounts, onderwerpen en een uitsplitsing per categorie.

Rapporten genereren

Gebruikers beheren

Open de beheerdersinterface en kies **Gebruikersbeheer** onder de mappenlijst.

- Een gebruiker verwijderen: Zoek het betreffende gebruikersaccount in de lijst en klik op de knop **Verwijderen**.
Waarschuwing: Deze actie verwijdt alle onderwerpen en berichten die aan het gebruikersaccount zijn gekoppeld volledig en onherroepelijk uit het systeem.
- Een gebruiker beheerdersrechten geven: Zoek het betreffende gebruikersaccount in de lijst en klik op de knop **Beheerdersrechten toekennen**.

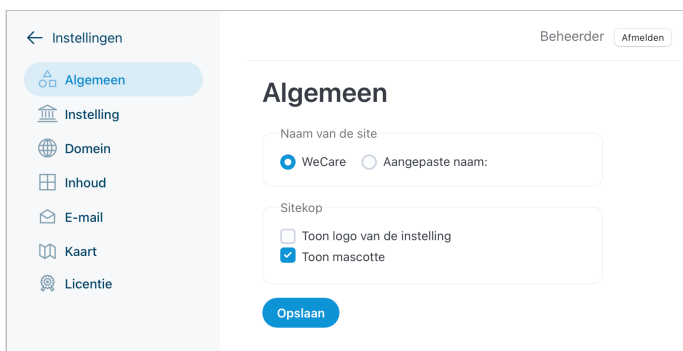
Diagnose

Open de beheerdersinterface en kies **Diagnostiek** onder de mappenlijst. Binnen de diagnose-interface ziet u een lijst met meldingen, waarschuwingen of fouten die zijn opgetreden. U kunt deze lijst opslaan als bestand via de knop **Download log**.

Download log knop om een kopie van het logbestand als bestand op te vragen.

Instellingen aanpassen

Beheerders kunnen verschillende instellingen wijzigen om WeCare aan te passen.



The screenshot displays the 'Instellingen' (Settings) menu on the left, with 'Algemeen' (General) selected. The main content area is titled 'Algemeen' and contains two sections: 'Naam van de site' (Site name) and 'Sitekop' (Site header). In the 'Naam van de site' section, the 'WeCare' radio button is selected, and the 'Aangepaste naam:' (Custom name) option is available. In the 'Sitekop' section, the 'Toon mascotte' (Show mascot) checkbox is checked, while the 'Toon logo van de instelling' (Show logo of the setting) checkbox is unchecked. A blue 'Opslaan' (Save) button is located at the bottom of the settings area. The top right corner shows the user role 'Beheerder' (Administrator) and a link to 'Afmelden' (Logout).

Het instellingenmenu

Instellingenmenu openen

Om toegang te krijgen tot de instellingen, logt u in als beheerder en opent u de beheerdersinterface. Selecteer de link **Instellingen** onder de mappenlijst.

Algemeen

Pas de applicatienaam en header aan

1. Zoek in het gedeelte **Instellingen > Algemeen** naar de opties **Naam van de site** en **Sitekop**.
2. Configureer de volgende weergave-instellingen:
 - **Naam van de site:** De naam die in de koptekst wordt weergegeven (*Standaard: leeg*)
 - **Toon logo van de instelling:** Schakel deze optie in om het logo van de organisatie weer te geven of te verbergen. (*Standaard: WeCare-logo*)
 - **Toon mascotte:** Activeer of deactiveer de WeCare-mascotte in de koptekst. (*Standaard: ja*)
3. Bevestig uw wijzigingen met de knop **Opslaan**.

Instelling

Instellingsinstellingen configureren

- **Gebruikers met toegang:** Gebruikers die toegang moeten krijgen tot het beheer van onderwerpen. U kunt nieuwe personen uitnodigen door hun e-mailadres in te voeren. Zij ontvangen dan een uitnodiging per e-mail.
- **Logo en Wapen:** Het logo en het wapen van de instelling
- **Volledige/Officiële naam:** De officiële naam van de instelling, indien beschikbaar

- **Algemene naam (korte vorm):** Een kortere of informele naam
- **About the institution: Type, Area of Responsibility:** Een korte beschrijving van de instelling
- **Verantwoordelijkheidsgebied:** Het geografische gebied waarin de instelling actief is

Een logo of wapen uploaden

1. Onder het gedeelte **Logo of Wapen**:
 - Klik op de knop **Bestand kiezen** om een afbeelding te selecteren en te uploaden.
2. Zorg ervoor dat de geüploade afbeelding voldoende resolutie heeft. Als de resolutie onvoldoende is, wordt er een waarschuwing weergegeven.

Verantwoordelijk gebied instellen

1. Zoek de instelling **Verantwoordelijkheidsgebied**.
2. Open met de knop **Select Center** de kaart om het centrum van het verantwoordelijk gebied te selecteren.
3. Stel via de knop **Radius wijzigen** de straal in meters in.



Domeinnaam wijzigen

1. Selecteer in het instellingenmenu **Domein**.
2. Voer de gewenste domeinnaam in.
3. Bevestig de instellingen met de knop **Opslaan**.

Opmerkingen:

- Het moet een geldige domeinnaam zijn (bijv. „mycity-wecare.nl”) of een subdomein (bijv. „wecare.mycity.nl”).
- Zorg ervoor dat het domein correct is geconfigureerd in uw DNS-instellingen en verwijst naar de WeCare-server.
- Het wijzigen van het domein vereist mogelijk extra configuraties, zoals het instellen van een SSL-certificaat.

Inhoud

In het gedeelte **Inhoud** kunt u eigen pagina's aanmaken, tekstfragmenten overschrijven, categorieën aanmaken en de voettekstnavigatie configureren.

Een nieuwe pagina aanmaken

1. Navigeer naar **Instellingen > Inhoud**.
2. Voer in het gedeelte **Pagina's** in het tekstveld een unieke aanduiding (slug) in. *Bijvoorbeeld: contact* voor de pagina "Contact". Open de detailweergave met de knop +.
3. Bewerk de titel en de inhoud van de pagina in de bijbehorende tekstvelden. *U kunt hier gewone tekst, Markdown of HTML gebruiken.*
4. Klik op de knop **Open pagina** om een voorbeeld van de pagina te bekijken.
5. Voeg indien nodig extra vertalingen toe. Gebruik hiervoor het keuzemenu **Taalvariant toevoegen....**

Voettekstnavigatie aanpassen

Om een pagina aan de voettekstnavigatie toe te voegen, voert u de slug in het tekstveld in en klikt of tikt u op de knop +. Om een pagina te verwijderen, klikt of tikt u op de knop **Verwijderen**. Versleep de pagina's met uw muis of vinger om de volgorde te wijzigen.

Over tekstfragmenten

U kunt individuele tekstfragmenten overschrijven om de teksten in de WeCare-webapplicatie aan uw behoeften aan te passen. Met de knop **Open de app met zichtbare tekstmodulesleutels** kunt u alle gebruikte tekstfragmenten direct in de interface bekijken – zo vindt u eenvoudig de juiste ID om te bewerken.

Een tekstfragment overschrijven

1. Navigeer naar **Instellingen > Inhoud**.
2. Als u de ID van het tekstfragment nog niet weet, klikt of tikt u op **Open de app met zichtbare tekstmodulesleutels** en zoekt u het gewenste tekstfragment op.
3. Voer in het tekstveld **Tekstmodule overschrijven** de ID in van het tekstfragment dat u wilt overschrijven. *Voorbeeld: **sign_in** voor de labeltekst van de knop **Inloggen**.*
4. Klik op de knop **+** om de overschrijving toe te voegen.
5. Voer de gewenste tekst in het tekstveld in.
6. Voeg indien nodig extra vertalingen toe via het keuzemenu **Taalvariant toevoegen....**

Categorieën gebruiken

U kunt aangepaste categorieën aanmaken die later beschikbaar zijn voor gebruikers om uit te kiezen:

1. Schakel het selectievakje **Gebruik categorieën** in.
2. Voer de naam van een categorie in het tekstveld in en bevestig met de knop +.
3. In de detailweergave kunt u indien nodig extra taalversies toevoegen en een pictogram (emoji) voor de categorie instellen.

Opmerking: categorieën worden automatisch in alfabetische volgorde weergegeven.

Hoofd- en subcategorieën

U kunt categorieën hiërarchisch structureren door hoofd- en subcategorieën te definiëren.

1. Open een categorie in de detailweergave.
2. Schakel het selectievakje **Heeft bovenliggende categorie** in en kies de juiste hoofdcategorie in het keuzemenu.

Categorie gebruiken als titel in plaats van vrij tekstveld

Als u een categorie wilt gebruiken als titel in plaats van een vrij tekstveld, schakel dan het selectievakje **Vervang titelveld door categoriekeuze** in.



E-mail

Expertinstelling

In het gedeelte **E-mail** kunt u de SMTP-instellingen configureren die nodig zijn voor het verzenden van e-mailmeldingen.

SMTP-instellingen wijzigen

- **E-mail verzenden inschakelen** – Schakel dit veld in om e-mailmeldingen te activeren.
- **Type** – **SMTPS** (versleuteld) of **SMTP** (onversleuteld)
- **Host** – Het adres van de SMTP-server. *Opmerking: Bij verzenden via onversleutelde SMTP wordt alleen **localhost** ondersteund.*
- **Poort** (optioneel)
- **Gebruikersnaam** – De gebruikersnaam van het SMTP-account
- **Wachtwoord** – Het wachtwoord van de SMTP-gebruiker

Verbinding testen

Met de knop **Verbinding testen** kunt u controleren of WeCare verbinding kan maken met de SMTP-server.

Afzender- en contact-e-mailadressen instellen

Het **Afzender** wordt gebruikt voor alle automatisch verzonden e-mails van de applicatie. Het **Contact** wordt gebruikt als ontvanger voor feedback van gebruikers – bijvoorbeeld bij de functie „Een onderwerp aankaarten“.

Kaart

In het gedeelte **Kaartservice** kunnen beheerders kiezen welke kaartdienst WeCare moet gebruiken voor het weergeven van de kaart.

Kaartaanbieder instellen

MapLibre:

- **Stijl-URL:** Een URL die verwijst naar een MapLibre-compatibele tileserver

Mapbox:

- **Toegangstoken:** De sleutel die nodig is om gebruik te maken van de Mapbox-diensten
- **Stijl-URL:** Een URL voor de stijl van de kaart. Als deze leeg blijft, wordt de standaardstijl van Mapbox gebruikt.



Licentie

Een nieuwe licentiesleutel invoeren

1. Navigeer naar **Instellingen > Licentie**.
2. Selecteer via de knop **Bestand kiezen** een licentiebestand dat door WeCare is verstrekt.
3. Voer bij **Gelicenseerd aan** de naam van de licentiehouder in.
4. Bevestig de invoer met **Opslaan**.

De geldigheid van de licentiesleutel wordt automatisch gecontroleerd. Als de sleutel ongeldig of verlopen is, wordt er een waarschuwing weergegeven.

Probleemoplossing en verdere hulp

Problemen en oplossingen

E-mails worden niet afgeleverd.

Mogelijke oorzaken:

- De SMTP-instellingen zijn ongeldig.
- De e-mailserver blokkeert uitgaande berichten.
- De e-mails worden als spam gemarkeerd.

Oplossing:

- Controleer de **Instellingen > E-mail** en test de verbinding via de knop **Verbinding testen**.
- Zorg ervoor dat de SMTP-server uitgaande berichten van het geconfigureerde afzenderadres toestaat.
- Controleer of de DNS-instellingen correct zijn geconfigureerd (SPF, DKIM, DMARC).
- Vraag gebruikers om hun spammap te controleren en WeCare-e-mails als „Geen spam” te markeren.

De kaart wordt niet weergegeven.

Mogelijke oorzaken:

- De **Toegangstoken** voor **Mapbox** ontbreekt of is ongeldig.
- De opgeslagen **Stijl-URL** voor **MapLibre** is onjuist.

Oplossing:

- Ga in de instellingen naar **Kaart** en zorg ervoor dat alle vereiste velden zijn ingevuld.
- Als u **Mapbox** gebruikt, controleer dan of de **Toegangstoken** geldig is en correct is ingevoerd.
- Als u **MapLibre** gebruikt, zorg er dan voor dat de **Stijl-URL** toegankelijk is en correct is ingevoerd.

Gebruikers kunnen zich niet aanmelden.

Mogelijke oorzaken:

- Het ingevoerde e-mailadres of wachtwoord komt niet overeen met de gegevens in de database.
- Het gebruikersaccount is niet geregistreerd of is gedeactiveerd.

Oplossing:

- Vraag gebruikers om hun wachtwoord opnieuw in te stellen via de functie **Wachtwoord vergeten?**.
- Controleer op de pagina **Gebruikersbeheer** of de opgegeven gebruiker bestaat.

Er verschijnt een lege pagina of een „Niet gevonden“-melding.

Mogelijke oorzaken:

- De DNS-instellingen voor de geconfigureerde domeinnaam zijn niet correct.
- De vereiste SSL/TLS-certificaten zijn niet geïnstalleerd.

Oplossing:

- Zorg ervoor dat het domein of subdomein naar het juiste server-IP-adres verwijst en dat de DNS-records correct zijn ingesteld.
- Als u HTTPS gebruikt, controleer dan of de SSL/TLS-certificaten correct zijn geïnstalleerd.

De databaseverbinding is mislukt.

Mogelijke oorzaken:

- De verbindingsgegevens voor de database (host, gebruikersnaam, wachtwoord) zijn onjuist.
- De databaseserver is niet actief.
- Firewallregels blokkeren de verbinding.

Oplossing:

- Start de **Installatie-assistent** opnieuw om de gegevens te controleren op juistheid.
- Probeer de databaseserver opnieuw op te starten.
- Controleer de database-instellingen en de firewallregels, en sta indien nodig externe verbindingen met de database toe.

Ondersteuning voor WeCare

Hulp nodig?

Als u vragen heeft of als iets niet werkt zoals verwacht, staan wij voor u klaar. De snelste manier om ondersteuning te krijgen is via onze website: wecarecivic.com/nl.

Wanneer neemt u contact op met de ondersteuning?

U kunt contact opnemen met WeCare Support als:

- U een probleem ervaart dat niet wordt behandeld in de sectie **Problemen en oplossingen**
- U de voorgestelde stappen voor probleemoplossing heeft gevolgd, maar het probleem blijft bestaan
- U denkt een fout te hebben gevonden of merkt dat iets niet helemaal klopt

Om uw verzoek zo snel mogelijk af te handelen, is het handig als u het volgende kunt meesturen:

- Een korte en duidelijke beschrijving van het probleem
- Eventuele foutmeldingen
- De stappen die tot het probleem hebben geleid (indien bekend)
- Screenshots of schermopnames, indien beschikbaar