

Inleiding 4

Wat is WeCare? 4

Belangrijkste functies 5

Wie zou WeCare moeten gebruiken? 5

Over deze gebruikershandleiding 6

Registratie van thema's en discussies 6

Beheer van thema's en administratie 6

Eerste stappen 7

Systeemeisen 7

Installatievereisten (alleen voor on-premises) 7

Gebruik 7

Installatie (On-Premises) 8

Over gebruikersrollen en rechten 10

Rechten van normale gebruikers 10

Extra rechten van instellingsgebruikers 10

Extra rechten van beheerders 10

De publieke platform gebruiken 11

Onderwerpen vinden 12

Kaartfuncties 12

Onderwerpen filteren 12

Onderwerpen invoeren 13

Wat er gebeurt nadat u een nieuw onderwerp hebt ingediend
13

Bijdragen schrijven bij bestaande onderwerpen 14

Een bijdrage schrijven 14

Bijdragen bewerken en verwijderen 14

Meldingen ontvangen 14

Wanneer meldingen worden verzonden 15

Meldingsinstellingen 15

Beheren van onderwerpen 16

Onderwerpen organiseren en zoeken	18
Zo verplaatst u een onderwerp naar een andere map	18
Zo vindt u onderwerpen via de volledige tekstzoekfunctie	18
Onderwerpen modereren	18
Zo bewerkt u een onderwerp	18
Zo verwijdert u een onderwerp	19
Extra hulpmiddelen voor beheerders	20
Gebruikers beheren	20
Gebruikersbeheer openen	20
Een gebruiker verwijderen	20
Een gebruiker beheerdersrechten geven	21
Diagnose	21
Diagnose openen	21
Instellingen aanpassen	22
Algemeen	23
Pas de applicatienaam en header aan	23
Instelling	23
Instellingsinstellingen configureren	23
Een logo of wapen uploaden	24
Verantwoordelijk gebied instellen	24
Domein	25
Domeinnaam wijzigen	25
Inhoud	26
Een nieuwe pagina aanmaken	26
Voettekstnavigatie aanpassen	26
Over tekstfragmenten	27
Een tekstfragment overschrijven	27
Categorieën gebruiken	28
Hoofd- en subcategorieën	28
Categorie gebruiken als titel in plaats van vrij tekstveld	28
Database	29

Databaseverbinding configureren	29
Verbinding testen	29
E-mail	30
SMTP-instellingen wijzigen	30
Verbinding testen	30
Afzender- en contact-e-mailadressen instellen	30
Kaart	31
Kaartaanbieder instellen	31
Inhoudscontrole	32
Een lokaal programma instellen voor automatische beeldcontrole	32
Licentie	33
Een nieuwe licentiesleutel invoeren	33
WeCare-netwerk	34
WeCare-netwerk activeren of deactiveren	34
Update	35
Een software-update installeren	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
Verdere hulp bij WeCare	40
Hoe u verdere hulp kunt krijgen	40
Wanneer u contact moet opnemen met de WeCare-ondersteuning	40

Inleiding

 De startpagina van de applicatie

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.

Eerste stappen

Systeemeisen

Installatievereisten (alleen voor on-premises)

Voor de installatie van WeCare moet uw server aan de volgende vereisten voldoen:

- Ondersteunde besturingssystemen: **Ubuntu Server** (24.04 LTS of nieuwer) of **Debian** (12 of nieuwer)
- Opslag: **minstens 200 MB** vrije schijfruimte
- **Node.js** (versie 22 of nieuwer)
- **PostgreSQL** (versie 15 of nieuwer) met **PostGIS**-extensie
- Toegang tot een **SMTP-server** voor het verzenden van e-mails

Gebruik

U kunt de WeCare-webinterface gebruiken op verschillende apparaten, waaronder desktops/laptops, tablets en smartphones. Voor optimaal gebruik wordt een up-to-date browser aanbevolen.

Installatie (On-Premises)

In dit hoofdstuk begeleiden we u bij de installatie van WeCare op een Linux-server. Zorg ervoor dat:

- de server aan de **systeemeisen** voldoet
- u **root- of sudo-rechten** heeft

Stap 1: Download het softwarearchief

Download het softwarearchief van WeCare via de website en pak het uit op een geschikte locatie.

Stap 2: Voer het installatiescript uit

Start de installatie door het script `install.sh` uit te voeren. Dit installeert de benodigde componenten en configureert de software met standaardinstellingen.

Optionele parameters:

Parameter	Beschrijving	Voorbeeld
<code>--port</code>	Poort waarop de software draait	3000
<code>--host</code>	Waar de setup-assistent bereikbaar is	example.local
<code>--protocol</code>	HTTP of HTTPS	https
<code>--language</code>	Taalkeuze overslaan door een taalcode op te geven	de

Stap 3: Open de setup-assistent

Als de installatie succesvol is, toont het script een speciale **setup-URL**:

`http://example.local:3000/setup/?key=a1b2c3d4e5a6b7c8d9e0`

Kopieer deze URL en plak deze in uw browser om verder te gaan met de installatie.

Stap 4: Setup-assistent voltooien

De webgebaseerde setup-assistent begeleidt u bij de laatste configuratiestappen:

- **Productsleutel** - Voer uw productsleutel in om de software te activeren.
- **Database-instellingen** - Voer uw database-host, gebruikersnaam en wachtwoord in.
- **Domein** - Stel de domeinnaam in waarop de software online bereikbaar zal zijn.
- **E-mailinstellingen** - Configureer een SMTP-server voor het verzenden van e-mails.
- **Instelling** - Geef de naam van uw organisatie op.
- **WeCare-netwerk** - Activeer de WeCare-netwerkfunctie om uw organisatie te verbinden met andere WeCare-installaties (optioneel).

Opmerking: Tijdens de installatie wordt het Node.js-binaire bestand gekopieerd naar de map `/opt/wecare` en worden er rechten toegekend aan de gebruiker `wecare`.

Over gebruikersrollen en rechten

WeCare onderscheidt drie gebruikersrollen: *normale gebruikers*, *instellingsgebruikers* en *beheerders*. Elke rol heeft verschillende rechten binnen het platform.

Rechten van normale gebruikers

- Onderwerpen invoeren met beschrijving, locatie en bijlagen
- De lijst of kaart met onderwerpen doorzoeken en filteren
- Commentaren en extra details toevoegen aan onderwerpen
- Meldingen ontvangen wanneer de status van een onderwerp verandert of er nieuwe reacties worden geplaatst
- Onderwerpen en bijdragen verwijderen waarvan zij de auteur zijn

Extra rechten van instellingsgebruikers

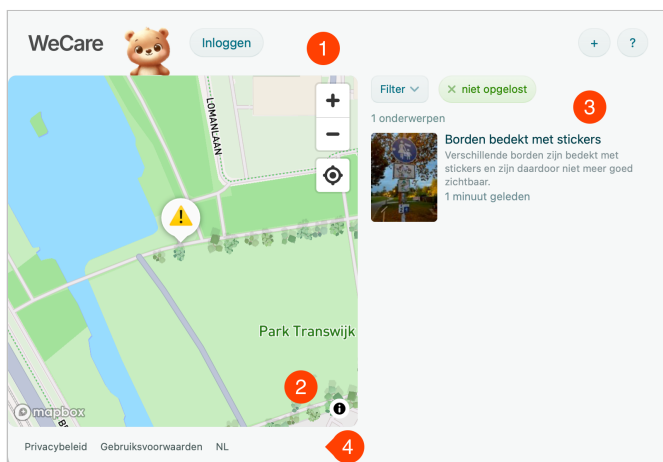
- Onderwerpen en bijdragen bewerken of verwijderen en de status van onderwerpen aanpassen
- Onderwerpen categoriseren en verplaatsen naar mappen

Extra rechten van beheerders

- Platforminstellingen wijzigen
- Geregistreerde gebruikers weergeven, verwijderen en hun rechten beheren
- Diagnostische informatie weergeven

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 **Op de kaart selecteren** 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 "**Belangrijk voor mij**". 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 **bijdragen** 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 **Verzenden** 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 **Belangrijk voor mij** om de volgende meldingen te ontvangen:

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

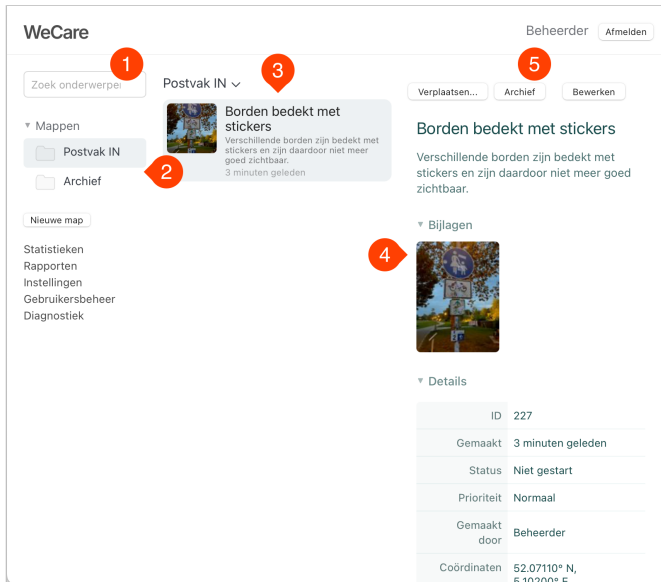
Meldingsinstellingen

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 **Meldingen**.
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 functie balk 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 functie balk 5.
- Voer de gewenste wijzigingen door en bevestig deze vervolgens met de knop **Opslaan** in de functie balk.

Zo verwijdt u een onderwerp:

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

Extra hulpmiddelen voor beheerders

Beheerders kunnen gebruikers beheren en diagnosetools raadplegen.

Gebruikers beheren

Gebruikersbeheer openen

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

Een gebruiker verwijderen

Zoek de gebruiker in de lijst en klik op de knop **Verwijderen**.

Let op: Dit verwijdert de gebruiker en al zijn onderwerpen en bijdragen volledig en onomkeerbaar uit het systeem.

Een gebruiker beheerdersrechten geven

Zoek de gebruiker in de lijst en klik op de knop **Beheerder maken**.

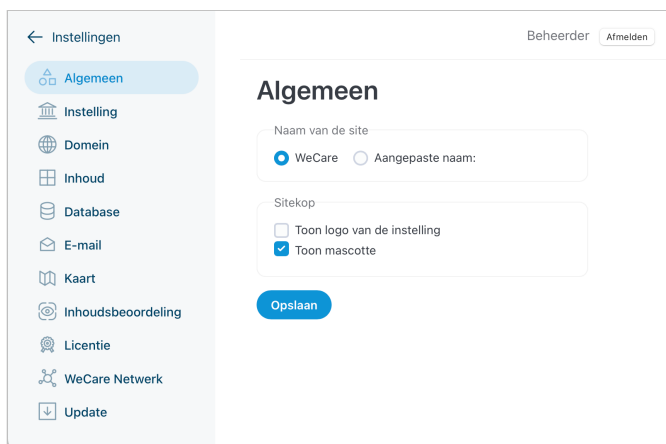
Diagnose

Diagnose openen

Open de beheerdersinterface en kies **Diagnose** 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 **Logbestand downloaden**.

Instellingen aanpassen

Beheerders kunnen verschillende instellingen wijzigen om WeCare aan te passen.



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 applicatie** en **Koptekst**.
2. Configureer de volgende weergave-instellingen:
 - **Naam van de applicatie:** De naam die in de koptekst wordt weergegeven (*Standaard: leeg*)
 - **Logo van de instelling weergeven:** Schakel deze optie in om het logo van de organisatie weer te geven of te verbergen. (*Standaard: WeCare-logo*)
 - **Mascotte weergeven:** Activeer of deactiveer de WeCare-mascotte in de koptekst. (*Standaard: ja*)
3. Bevestig uw wijzigingen met de knop **Opslaan**.

Instelling

Instellingsinstellingen configureren

- **Personen 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 naam:** De officiële naam van de instelling, indien beschikbaar

- **Gebruikelijke naam of afkorting:** Een kortere of informele naam
- **Over de instelling:** Een korte beschrijving van de instelling
- **Verantwoordelijk gebied:** 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 **Verantwoordelijk gebied**.
2. Open met de knop **Centrum kiezen** de kaart om het centrum van het verantwoordelijk gebied te selecteren.
3. Stel via de knop **Straal 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. "wecare.example.com") of een subdomein (bijv. "onderwerpen.stad.gov").
- 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 **Pagina openen** om een voorbeeld van de pagina te bekijken.
5. Voeg indien nodig extra vertalingen toe. Gebruik hiervoor het keuzemenu **Taal 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 **Applicatie openen met zichtbare tekstfragment-ID's** 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 **Applicatie openen met zichtbare tekstfragment-ID's** en zoekt u het gewenste tekstfragment op.
3. Voer in het tekstveld **Tekstfragment overschrijven** de ID in van het tekstfragment dat u wilt overschrijven. *Voorbeeld: **sign_in** voor de labeltekst van de knop **Aanmelden**.*
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 **Taal toevoegen**

Categorieën gebruiken

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

1. Schakel het selectievakje **Categorieën gebruiken** 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 **Categorie als titel van het onderwerp gebruiken** in.



Database

Expertinstelling

Databaseverbinding configureren

Voer in het gedeelte **Database** de verbindingsgegevens in voor de PostgreSQL-database die WeCare moet gebruiken.

- **Host** – Het adres van de databaseserver
- **Poort** (optioneel) – Indien niet opgegeven, 5432
- **Gebruikersnaam** – De gebruiker van de database
- **Wachtwoord** – Het wachtwoord van de gebruiker
- **Databasenaam** – De database waarmee verbinding moet worden gemaakt

Bevestig uw instellingen met de knop **Opslaan**.

Verbinding testen

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



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-mailverzending 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-e-mailadres** wordt gebruikt voor alle automatisch verzonden e-mails van de applicatie. Het **contact-e-mailadres** wordt gebruikt als ontvanger voor feedback van gebruikers – bijvoorbeeld bij de functie "Zorgen melden".

Kaart

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

Kaartaanbieder instellen

MapLibre:

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

Mapbox:

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



Inhoudscontrole

Expertinstelling

Een lokaal programma instellen voor automatische beeldcontrole

U kunt een lokaal programma instellen om automatisch alle afbeeldingen te controleren die bij WeCare zijn geüpload:

1. Navigeer naar **Instellingen > Inhoudscontrole**.
2. Schakel de optie **Automatische beeldinhoudscontrole** in.
3. Voer het volledige pad in naar het programma dat u wilt gebruiken.
4. Klik of tik op **Opslaan** om de instelling toe te passen.



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 voor** 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.

WeCare-netwerk

Het **WeCare-netwerk** stelt gebruikers in staat zich met dezelfde inloggegevens aan te melden bij verschillende WeCare-installaties.

WeCare-netwerk activeren of deactiveren

1. Navigeer naar **Instellingen > WeCare-netwerk**.
2. Schakel de schakelaar **WeCare-netwerk** in of uit.
3. Bevestig de instelling met **Opslaan**.



Update

Een software-update installeren

1. Navigeer naar **Instellingen > Update**.
2. Controleer de **Geïnstalleerde versie** om te zien of een update nodig is.
3. Download het updatepakket van de WeCare-website.
4. Selecteer het updatepakket via de knop **Bestand kiezen**.
5. Klik of tik op **Update starten** om de installatie te beginnen.
6. Wacht tot de installatie is voltooid. De toepassing wordt tijdens dit proces opnieuw opgestart.

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 **WeCare-e-mailinstellingen** 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 **access token** voor **Mapbox** ontbreekt of is ongeldig.
- De opgeslagen **style-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 **access token** geldig is en correct is ingevoerd.
- Als u **MapLibre** gebruikt, zorg er dan voor dat de **style-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.
- Het WeCare-netwerk is geactiveerd, maar het betreffende gebruikersaccount maakt geen deel uit van het netwerk.

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.

- Vraag gebruikers van externe WeCare-installaties om een nieuw account in uw installatie aan te maken als uw of de externe installatie geen deel uitmaakt van het WeCare-netwerk.

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:

- Controleer de **database-instellingen** en gebruik de knop **Verbinding testen**.
- Probeer de databaseserver opnieuw op te starten.
- Controleer de database-instellingen en de firewallregels, en sta indien nodig externe verbindingen met de database toe.

Verdere hulp bij WeCare

Hoe u verdere hulp kunt krijgen

Bezoek de WeCare-website op wecare.works.

Wanneer u contact moet opnemen met de WeCare-ondersteuning:

- Als er een probleem optreedt dat niet wordt beschreven in de sectie **Problemen en oplossingen**.
- Als u een technisch probleem niet kunt oplossen, ondanks het volgen van de gegeven stappen voor probleemoplossing.
- Als u een fout in de software vermoedt.

Vermeld bij uw aanvraag indien mogelijk de volgende informatie:

- Een korte maar duidelijke *beschrijving* van het probleem
- Alle weergegeven *foutmeldingen*
- Indien mogelijk: de stappen om het probleem te reproduceren
- De gebruikte *WeCare-versie* (te vinden onder **Instellingen > Updates**)
- Optioneel: *schermafbeeldingen* ter illustratie