

FAQ

Hier vind je een overzicht over veel voorkomende vragen en de bijbehorende antwoorden.

- [FAQ Hoomdossier](#)
- [FAQ Econobis](#)

FAQ Hoomdossier

Algemeen

Het werkt niet, hoe geef ik een bug door?

Het is vervelend als iets niet zo werkt als het hoort! We doen er alles aan om bugs zo snel mogelijk op te lossen. Om de doorlooptijd zo veel mogelijk te verkorten vragen we jou om een gedetailleerde omschrijving van het probleem te geven. Hoe beter de omschrijving, hoe eerder kunnen we het probleem reproduceren en de juiste informatie doorgeven aan de ontwikkelaars.

Denk aan de volgende informatie:

- Beschrijving: Een duidelijke en beknopte beschrijving van wat het probleem is.
- Stappen om het gedrag te reproduceren:
 - Ga naar '...'
 - Klik op '....'
 - Scroll naar '....'
 - Zie foutmelding
 - Verwacht gedrag
 - Een duidelijke en beknopte beschrijving van wat je verwachtte dat er zou gebeuren.
- Schermafbeeldingen: Indien van toepassing, voeg schermafbeeldingen toe om je probleem uit te leggen.
 - Besturingssysteem: [bijv. iOS, Windows 10]
 - Browser: [bijv. Chrome, Safari]
 - Aanvullende context: Voeg ook eventuele andere context over het probleem toe.

Ik mis een functionaliteit in Hoomdossier, kunnen jullie dit toevoegen?

Super dat je meedenkt over het verbeteren van Hoomdossier! Om de overzicht te houden over alle suggesties, vragen we jou om jouw idee toe te voegen aan de wensenlijst voor toekomstige ontwikkelingen. Econobis bekijkt deze lijst regelmatig. De meest genoemde wensen worden besproken met het bestuur van de gebruikersraad, die zal beslissen welke nieuwe ontwikkelingen gerealiseerd kunnen worden.

Je kunt jouw wens doorgeven via GitHub:

<https://github.com/EcodenI/Woningdossier/issues/1580>

Inlogproblemen Hoomdossier

Ik krijg de tekst 'Pagina verlopen' als ik in wil loggen in Hoomdossier

De tekst **“Pagina verlopen”** krijg je als je te lang op de login pagina zit. (Dan is de onzichtbare security token verlopen). Vaak komt dit door het (lang) open laten staan van het browser scherm met de inlogpagina (al dan niet gecombineerd met computer of tablet in slaapstand, uit slaapstand).

Dit is op te lossen door voor het inloggen de *ctrl-toets* en de *F5-toets* gelijktijdig in te toetsen, dan wordt de pagina vers herladen van de server en zou je geen melding over verlopen pagina meer moeten krijgen.

Alternatief kun je ook na het uitloggen het browser tabblad sluiten en de volgende keer weer vers laden. Je kunt het beste een bladwijzer voor de inlogpagina maken en hem daarvandaan elke keer nieuw openen als je in wilt loggen.

De aanmeldlink vanuit de bevestigingsmail werkt niet meer.

Vanuit het systeem wordt bij het aanmaken van een nieuw account een mail aan de nieuwe gebruiker gestuurd. Uit veiligheidsoverwegingen is de link uit deze mail maar één keer te gebruiken. Als je de link voor de tweede keer wilt gebruiken krijg je een foutmelding.

Zoals in de uitgegeven foutmelding staat aangegeven kunnen gebruikers dan eenvoudig een wachtwoord aanmaken via de link 'Wachtwoord vergeten?' op de inlogpagina.

Kan er een nieuwe bevestigingsmail naar een bewoner verstuurd worden?

Vanuit het systeem wordt bij het aanmaken van een nieuw account een mail aan de nieuwe gebruiker gestuurd. Als de gebruiker dat mailtje niet meer heeft kun je hem gewoon de link naar jullie omgeving sturen. Daar kan hij met de link 'Wachtwoord vergeten?' op de inlogpagina een wachtwoord aanvragen. Hij krijgt dan een e-mail met de bevestigingslink opgestuurd.

Werken in het Hoomdossier

Ik kan als coach geen velden bewerken in het dossier van een bewoner, ik zie bij alle velden een verkeersbordje.

Je kunt als coach op de detailpagina van een bewoner op twee manieren inloggen op de woning: met een groene knop en met een gele knop.

Detail overzicht Bewoner 4, Vosmaerstraat 18 , 3532XD Utrecht, Utrecht, bewoner4@hoom.nl, 06-12345678

Woning bekijken 

Woning als coach bewerken 

Als je inlogt met de groene knop kom je uit in een view only mode waarin je geen gegevens kunt aanpassen. Je krijgt dan bij elke vraag idd een verkeersbordje te zien. Als je de gele knop gebruikt kan je alle velden invullen en opslaan.

Ik krijg de melding: 'Een volledige warmtepomp is niet beschikbaar omdat je overweegt een CV ketel te nemen.'

De meldingen die door Hoomdossier gegeven worden zijn gebaseerd op de ingevoerde gegevens. De specifieke melding over de cv-ketel komt als je hebt ingevoerd dat je op hoge temperatuur stookt (of dat het onbekend is) en bij de vraag over interesse warmtepomp aangeeft dat je advies wilt hebben of een hybride warmtepomp overweegt. Hoomdossier kijkt bij het geven van het advies namelijk naar de stooktemperatuur. Als op hoge temperatuur of op 50 graden gestookt wordt is het advies om een hybride warmtepomp te nemen. In dat geval heb je de cv-ketel nodig en gaat het systeem ervan uit dat je hem gaat vervangen. Nu kun je in de berekeningen geen twee hoofdsystemen voor de verwarming tegelijk doorrekenen, vandaar deze melding.

Er moet dus altijd de keuze gemaakt worden of je een hybride of volledige warmtepomp wilt doorrekenen.

Dat kun je via de vraag 'Overweeg je een warmtepomp te nemen?' direct doen (volledig of hybride in plaats van geef mij advies). Een andere optie is om door te klikken naar de verdiepingspagina verwarming (op de parse tekst op het kaartje in het woonplan klikken). Hier kun je je gewenste systeem helemaal zelf samenstellen.

Mocht je nu beide opties (volledig én hybride) naast elkaar willen weergeven in het woonplan dan kan je eerst de gegevens van bijvoorbeeld de hybride warmtepomp doorrekenen, de resultaten noteren en vervolgens een eigen maatregel aanmaken waarin je deze gegevens overneemt. Vervolgens kun je via de verdiepingspagina de volledige variant invoeren. Deze wordt dan weergegeven op het originele kaartje in het woonplan en er wordt dan ook geen melding uitgegeven.

Accountbeheer door admin en coördinator

Hoe kan ik de gebruikersrol van een coachaccount aanpassen?

De procedure voor het aanpassen van de gebruikersrol is voor alle accounttypes hetzelfde. Je gaat hiervoor naar 'Account overzicht' (het eerste menupunt aan de linke kant) en zoekt daar de naam van het account dat je wilt wijzigen. Vervolgens klik je op straat en huisnummer om naar het detailaanzicht van dat account te gaan. Hier kun je in het vakje 'Rol' een gebruikersrol toevoegen of verwijderen.

Hoomdossier

Uw huidige rol: Coördinator ▼ Demo Account ▼

1

Coördinator menu

- Account overzicht
- Coaches / coördinatoren
- Bewoners
- Gebruiker toevoegen
- Rapporten
- Beheerdershandleiding
- Coachhandleiding
- Bewonershandleiding

2

Overzicht van alle gebruikers voor uw coöperatie

10 ▼ resultaten weergeven

Zoeken:

3

Datum ▼	Naam	Straat en huisnummer	Postcode	Stad	Status
05-03-2025	Demo Coach	Burgemeester Boreelstraat 15	2013BT	Haarlem	Actief

1 tot 1 van 1 resultaten (gefilterd uit 36 resultaten)

Vorige 1 Volgende

- Coördinator menu** ▲
- Account overzicht
- Coaches / coördinatoren
- Bewoners
- Gebruiker toevoegen
- Rapporten
- Beheerdershandleiding
- Coachhandleiding
- Bewonershandleiding

Detail overzicht Demo Coach, Burgemeester Boreelstraat 15 , 2013BT Haarlem, Haarlem, democoach.econobis@gmail.com, 0612345678

Woning bekijken
Gegevens bewerken

Status: Huidige status: Actief ▼
Datum afspraak 📅

Gekoppelde coaches ▼

Berichten intern
Berichten bewoner
Opmerkingen bij woning

• 10 maanden geleden
 Welkom bij het Hoomdossier, hier k

Type uw antwoord hier...

Rol ▲

Coach

Coöperatie admin

Coach

Bewoner

Coördinator

Verstuur

FAQ Econobis

Contacten

Ik kan een persoon of organisatie niet verwijderen

Niet alle contacten kunnen direct verwijderd worden.

- Contacten met bv. actieve participaties, een actieve order of een verbinding kun je niet verwijderen. Je krijgt dan een melding dat je het contact niet kunt verwijderen. **Je moet dan eerst de actieve items bij het contact beëindigen of verwijderen.**
- In verband met financiële verantwoording, dien je gegevens van personen of organisaties waarmee je een financiële relatie hebt gehad 7 jaar te bewaren.

Lees meer in het document [Regels m.b.t. verwijderen.](#)

Tussenvoegsel voornaam zie je niet in de naam

Soms heeft een contact een tussenvoegsel.
Maar deze wordt niet getoond in de naam boven aan het scherm

Dit kan je oplossen door:

- Het contact te openen
- Dan het tussenvoegsel of voornaam te verwijderen
- Opslaan
- Contact weer openen
- Juiste tussenvoegsel en voornaam invoeren
- Opslaan

E-mail functionaliteit

Ik ontvang geen e-mails meer

Als je geen e-mails meer ontvangt, dan kan het zijn dat je e-mail box niet meer actief is.

Als de mailbox server niet bereikbaar was, wordt de verbinding verbroken en werkt de mailbox niet meer. De mailbox onder "instellingen" en dan "mailboxes" kleurt dan rood.

Je kunt dat oplossen door de rode gemarkeerde mailbox te openen en dan op opslaan te klikken. Econobis zal opnieuw proberen om verbinding te maken. En de mailbox wordt weer zwart. Werkt dit niet, dan is er iets aan de hand met je mailbox provider.

Als de mailbox niet beschikbaar is, dan zal Econobis zelf om de 30 minuten opnieuw proberen verbinding te maken. Lukt dit naar 5 keer niet, dan zal alsnog de mailbox niet werken. Je kan dat oplossen door de rood gearceerde mailbox te openen en dan op opslaan te klikken. Econobis zal opnieuw proberen om verbinding te maken. Werkt dit niet, dan is er iets aan de hand met je mailbox provider.

Mailbox wordt rood en geeft melding "Deze mailbox is onjuist geconfigureerd"

Microsoft API / Office 365-Als je een Office 365 omgeving hebt moet je een app registration aanmaken, handleiding om te koppelen vind je [hier](#)

Als deze mailbox geen mail meer ophaalt moet je deze mailbox mogelijk opnieuw koppelen. In de handleiding [Verbinding e-mail microsoft API herstellen](#) kun je lezen hoe dat werkt.

IMAP:

Jou mailbox werkte en je kon mail ontvangen, maar nu geeft de mailbox de melding: "**Deze mailbox is onjuist geconfigureerd. Hierdoor zal er geen mail uit deze mailbox gehaald worden. Update de configuratie om de mailbox werkend te krijgen.**"

Deze melding heeft alleen betrekking op het ontvangen van mail. Als de uitgaande mailbox zoals Mailgun wel werkt dan kan je wel mail versturen.

De mailbox van jouw mailprovider is dan schijnbaar enige tijd niet bereikbaar geweest. Econobis probeert dan een aantal keer opnieuw verbinding te maken. Als dan niet lukt, stopt Econobis met proberen. Dit gebeurt om te voorkomen dat Econobis oneindig lang verbinding probeert te maken.

De oplossing is om de mailbox te openen en opnieuw op te slaan. Econobis gaat dan opnieuw verbinding maken. Vaak werkt de mailbox dan wel.

Als de mailbox dan nog steeds niet bereikbaar is, dan is er iets aan de hand met de mailbox. Wellicht is er iets veranderd bij je mailprovider of zijn er andere inloggegevens. [Lees hier](#) hoe je de mailbox goed kan instellen.

Als een actieve mailbox rood is, dan wordt het woord "instellingen" in het Econobis menu ook rood. Op deze manier wordt je er op geattendeerd dat je mailbox niet werkt. Als de mailbox niet actief is, gebeurt dit niet.

Export

Export geeft E-17 in plaats van EAN code

Dit zou je kunnen doen:

Selecteer kolom: met foute Ean code

Rechtermuis:

Selecteer Celeigenschappen....:

Kies **Getal** en zet Decimalen op **0**. Klik Ok.

Nu worden ze als getal wel volledige getoond

Vreemde tekens in export

Zie je vreemde tekens in je export

Kies dan voor zoek en vervang

- Ã« wordt ë
- Ã¶ wordt ö
- Ã© wordt é
- Ãš wordt Ü

Orders

Ik kan een order niet aanpassen

Vanwege de bewaarplicht moet je nota's bewaren. Daarom kun je onderstaande items niet verwijderen:

- Een verzonden nota;
- Een concept, actieve of beëindigde order, die reeds een verzonden nota heeft opgeleverd;
- Een contact met een verzonden nota.

Een order met daaraan gekoppeld een nota met de status “te verzenden” kan niet worden aangepast. (De order zit in de map “Order – Te verzenden”)

Wil je deze order toch aanpassen?

Verwijder dan eerst de “te verzenden” nota. Dan komt deze order weer in de “Order – te factureren” Pas de order aan en maak vervolgens opnieuw de nota.

Een eenmalig order regel heeft een periode

Bij een eenmalige orderregel hoort geen periode te staan. Dus geen start- en einddatum.

Zie je dat wel, ga dan naar het betreffende product en controleer of daar alles goed is ingesteld.

Het kan zijn dat de looptijd niet op "geen" staat.

Als je vervolgens de looptijd aanpast, dan wordt dit in alle orders aangepast.