

Veelgestelde vragen VNG Berichtenapp iWmo 2.1 en iJw 2.1

Versie 1 – Juni 2017

Inloggen en registreren	2
1. Ik kan niet inloggen, wat nu?	2
2. Ik ontvang geen verificatiecode. Wat nu?	2
Berichten ontvangen en versturen	3
3. Ik verstuur berichten via de VNG Berichtenapp, maar de gemeente geeft aan dat zij deze niet hebben ontvangen. Wat nu?	3
4. De gemeente geeft aan dat er een bericht voor mij klaar staat, maar ik zie het bericht niet terug in het overzicht van de VNG Berichtenapp. Waar vind ik het bericht terug?	3
5. Als ik een bericht wil aanmaken en op de knop ‘aanmaken’ klik, dan krijg ik een blanco scherm te zien. ...	3
6. Ik kan geen .ei of .ZIP berichten inlezen	3
Facturen en declaraties.....	4
7. Ik kan geen Excel bestanden inlezen / versturen.....	4
8. Wat is het verschil tussen een 303 declaratie en een 303 facturatie bericht?	4
9. Ik moet opeens een toewijzingsnummer invullen bij een declaratie, maar die heb ik niet. Wat nu?	4
10. Hoe kom ik erachter wat retourcodes bij declaraties betekenen?	4
Weergave van berichten	5
11. Als ik een bericht open en vervolgens klik op de button ‘PDF maken’ rechts onderin, dan gebeurt er niets.	5
12. Wanneer ik een PDF maak van mijn bericht, dan wordt niet het volledige bericht getoond.....	5
13. Ik zie een kruisje staan bij een bericht in het overzicht van de Berichtenapp. Wat nu?	5
14. Ik zie ‘antwoord ontvangen’ bij een bericht staan. Waar kan ik het antwoord inzien?.....	5
Berichten voor 12 juni 2017	6
15. Waar kan ik mijn oude berichten terugvinden?	6
16. Ik kan geen JW321 berichten meer versturen en/of JW322 berichten ontvangen. Wat nu?.....	6
17. Ik heb een toewijzing ontvangen vóór 12 juni 2017. Hoe kan ik daar nu op reageren?.....	6

Inloggen en registreren

1. Ik kan niet inloggen, wat nu?

Als u onlangs uw e-mailadres heeft aangepast in de VNG Berichtenapp, dan is ook uw gebruikersnaam veranderd in het nieuwe e-mailadres.

Als u zeker weet dat u het correcte e-mailadres invoert, dan kunt u klikken op de link 'Bent u uw wachtwoord vergeten?'. U vindt deze link op het inlogscherf van de Berichtenapp (<https://berichtenapp.vng.nl>). U ontvangt vervolgens een e-mail met een link om uw wachtwoord opnieuw in te stellen. Deze e-mail kan ook in uw ongewenste e-mail / spam terecht gekomen zijn. Klik op de link in de e-mail en stel een nieuw wachtwoord in. Probeer vervolgens opnieuw in te loggen.

Ontvangt u geen wachtwoord reset e-mail en weet u zeker dat u het juiste e-mailadres heeft ingevuld? Neem dan contact op via berichtenapp@weave.nl

2. Ik ontvang geen verificatiecode. Wat nu?

Verzekert u ervan dat u het juiste e-mailadres invoert. Als u uw e-mailadres heeft gewijzigd in de app, dan is ook uw gebruikersnaam veranderd. Controleer uw spam / ongewenste e-mail. Als u de verificatiecode nog steeds niet ontvangt, neem dan contact op met berichtenapp@weave.nl.

Berichten ontvangen en versturen

3. Ik verstuur berichten via de VNG Berichtenapp, maar de gemeente geeft aan dat zij deze niet hebben ontvangen. Wat nu?

Controleer eerst of het bericht zichtbaar is in het 'Overzicht' van de Berichtenapp. U ziet het bericht daar staan, in combinatie met een status. Als de status op 'Verzonden' staat, dan is het bericht succesvol verstuurd naar VECOZO. U kunt dit altijd controleren door zelf in te loggen bij VECOZO met uw persoonlijke certificaat. VECOZO draagt vervolgens zorg voor het doorsturen van uw bericht naar de gemeente.

VECOZO heeft onlangs een update doorgevoerd waardoor berichten bij hen op een andere plaats terug te vinden zijn. Voor hulp bij het vinden van uw berichten bij VECOZO kunt u contact opnemen met de supportdesk van VECOZO via 013 – 46 25 641 of support@VECOZO.nl.

Is het bericht niet zichtbaar bij VECOZO en ook niet zichtbaar in het overzicht van de VNG Berichtenapp? Neem dan contact met ons op via berichtenapp@weave.nl.

4. De gemeente geeft aan dat er een bericht voor mij klaar staat, maar ik zie het bericht niet terug in het overzicht van de VNG Berichtenapp. Waar vind ik het bericht terug?

Controleer eerst of het bericht zichtbaar is bij VECOZO door in te loggen met uw persoonlijke certificaat via <https://vecozo.nl>. Voor hulp bij het vinden van uw berichten bij VECOZO kunt u contact opnemen met de supportdesk van VECOZO via 013 – 46 25 641 of support@VECOZO.nl.

Staat het bericht wél bij VECOZO, maar niet in het Overzicht van de VNG Berichtenapp? Neem dan contact op via berichtenapp@weave.nl.

5. Als ik een bericht wil aanmaken en op de knop 'aanmaken' klik, dan krijg ik een blanco scherm te zien.

Zorg ervoor dat u een actieve internetverbinding heeft. Daarnaast dient uw firewall een verbinding op poort 9000 toe te staan.

6. Ik kan geen .ei of .ZIP berichten inlezen

.ei berichten kunt u inlezen onder het kopje 'iStandaarden 2.0'. Vervolgens opent een nieuw tabblad en kunt u kiezen voor 'inlezen' aan de linkerkant. ZIP-bestanden dient u eerst te unzippen / uit te pakken. Vervolgens kunt u het XML bestand gewoon inlezen.

Facturen en declaraties

7. Ik kan geen Excel bestanden inlezen / versturen

Zorg dat u de nieuwste Exceltemplate gebruikt. Deze kunt u downloaden via het kopje 'Excel bulk' in het menu aan de linkerkant. Vul het Excel bestand in volgens de instructies uit de [handleiding van de Berichtenapp](#). Lukt het importeren van het Excel bestand na het volgen van deze stappen nog steeds niet? Neem contact op via berichtenapp@weave.nl.

8. Wat is het verschil tussen een 303 declaratie en een 303 facturatie bericht?

De gemeente waar u het bericht naar stuurt, kan u vertellen of zij een declaratie of een factuur wensen te ontvangen. Let erop dat u bij een declaratie geen BTW-gegevens invoert (geen BTW-nummer, BTW-percentage of BTW-bedrag).

9. Ik moet opeens een toewijzingsnummer invullen bij een declaratie, maar die heb ik niet. Wat nu?

Toewijzingsnummers zijn verplicht voor declaraties die betrekking hebben op een toewijzing die is verzonden na 12-06-2017. Als u een toewijzing van de gemeente heeft ontvangen zonder een toewijzingsnummer, dan hoeft u deze ook niet in te vullen bij de declaratie.

10. Hoe kom ik erachter wat retourcodes bij declaraties betekenen?

Meer informatie over de betekenis van retourcodes kunt u vinden via <https://www.vecozo.nl/diensten/declareren/kennisbank.aspx?id=709>

Weergave van berichten

11. Als ik een bericht open en vervolgens klik op de button 'PDF maken' rechts onderin, dan gebeurt er niets.

Neem contact met ons op via berichtenapp@weave.nl. Vermeld daarbij uw AGB-code en de browser die u gebruikt.

12. Wanneer ik een PDF maak van mijn bericht, dan wordt niet het volledige bericht getoond.

Neem contact met ons op via berichtenapp@weave.nl. Vermeld daarbij uw AGB-code en de browser die u gebruikt.

13. Ik zie een kruisje staan bij een bericht in het overzicht van de Berichtenapp. Wat nu?

Een kruisje betekent dat het bericht is afgekeurd door VECOZO. Als u op het bericht klikt, krijgt u de foutmelding te zien door de bijbehorende PDF te openen (knop rechts onderin). U dient het bericht vervolgens opnieuw aan te maken.

14. Ik zie 'antwoord ontvangen' bij een bericht staan. Waar kan ik het antwoord inzien?

Klik op het bericht. U ziet vervolgens bovenin twee tabjes: 'Origineel' en 'Retour bericht'. Als u op het tabje 'Retour bericht' staat en vervolgens op de PDF-button onderaan de pagina klikt, dan ziet u het volledige bericht inclusief alle retourinformatie.

Berichten voor 12 juni 2017

15. Waar kan ik mijn oude berichten terugvinden?

Alle berichten die verstuurd en ontvangen zijn vóór 12 juni 2017 kunt u terugvinden onder het kopje 'Standaarden 2.0'. Alle berichten van daarna kunt u terugvinden in het Overzicht of Archief (wanneer u berichten heeft gearchiveerd).

16. Ik kan geen JW321 berichten meer versturen en/of JW322 berichten ontvangen. Wat nu?

Om JW321 berichten te versturen en om ontvangen JW322 berichten in te zien, klikt u op het kopje 'Standaarden 2.0' in het menu aan de linkerkant.

17. Ik heb een toewijzing ontvangen vóór 12 juni 2017. Hoe kan ik daar nu op reageren?

Neem contact op met uw gemeente om te overleggen of u zij een nieuwe toewijzing toesturen (in de nieuwe 2.1 standaard van het berichtenverkeer) of dat u niet hoeft te reageren.