



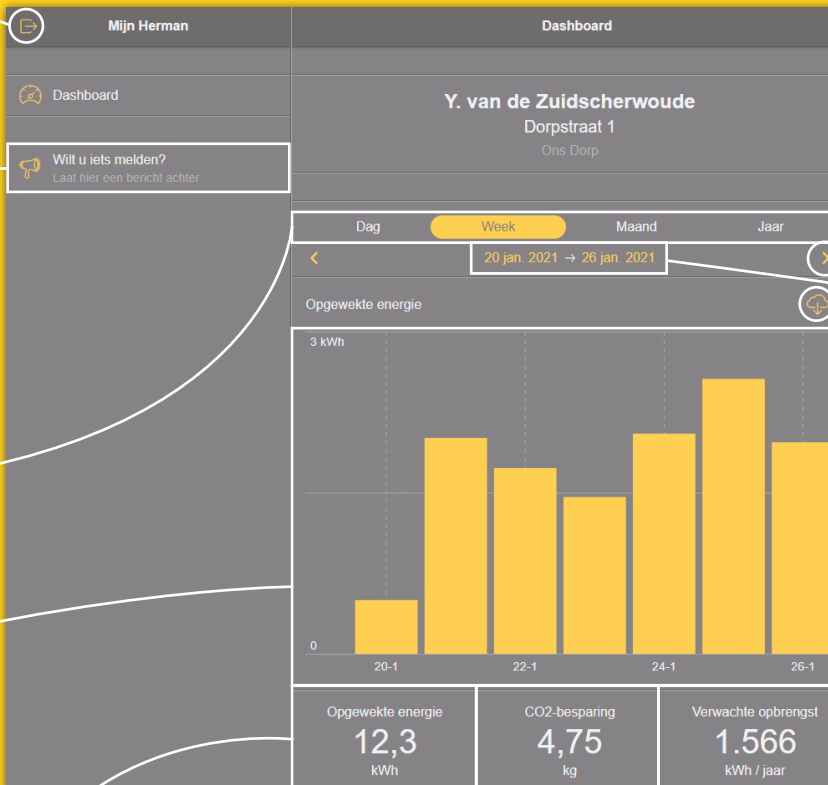
Een inzicht in de stroomopbrengst van de zonnepanelen

Gefeliciteerd met uw zonnepanelen! Via Mijn Herman kunt u de opbrengsten inzien. In deze handleiding geven wij een toelichting op de applicatie en vindt u de veelgestelde vragen en antwoorden.

Handleiding
Mijn Herman
voor **bewoners**

> Ga naar lens.mijnherman.nl

Uitloggen



Wilt u iets melden?

Stel een vraag over uw systeem, u ontvangt een automatische mail in uw inbox wanneer u een reactie van ons heeft gekregen

Dag / week / maand / jaar

Bekijk uw opgewekte zonnestroom per dag, week, maand of jaar

Opbrengst

Scroll over de gele balk om uw opbrengst in kilowattuur te zien

Opgewekte energie

Opgewekte zonnestroom binnen de geselecteerde periode

CO₂ besparing

CO₂ besparing binnen de geselecteerde periode

Verwachte opbrengst

Uw verwachte zonnestroom productie over een volledig kalenderjaar

Periode

Ga naar de vorige of volgende periode, bijvoorbeeld gisteren of vorige week

Datum

Bekijk uw opgewekte zonnestroom over een bepaalde periode

Excel bestand

Download de gegevens die u in de grafiek ziet

Wanneer kan ik inloggen?

U ontvangt binnen twee weken na de installatie van de zonnepanelen een e-mail om een wachtwoord aan te maken voor uw persoonlijke Mijn Herman account. Wanneer u deze heeft ingesteld kunt u inloggen in Mijn Herman. Heeft u na twee weken nog geen uitnodiging ontvangen? Stuur dan een email naar klantenservice@lens-energie.nl.

Ik krijg de melding: **Uw inloggegevens zijn niet juist** **Wat moet ik nu doen?**

Let er op dat uw wachtwoord hoofdletter-gevoelig is. Staat de knop *Caps Lock* toevallig aan? Blijft u de foutmelding zien? Klik in het inlogscherf op de tekst *Wachtwoord vergeten?*. Vul het e-mail adres in waarop u de uitnodigingsmail heeft ontvangen. Klik op het bolletje met het gele pijltje. U ontvangt een mail om opnieuw een wachtwoord in te stellen.

De datum van de uitnodiging is verlopen, wat nu?

Ga naar lens.mijnherman.nl. Klik in het inlogscherf op de tekst *Wachtwoord vergeten?*. Vul het e-mail adres in waarop u de uitnodigingsmail heeft ontvangen. Klik op het bolletje met het gele pijltje. U ontvangt een mail om opnieuw een wachtwoord in te stellen.

Ik ben mijn wachtwoord vergeten/ ik wil mijn wachtwoord veranderen. Hoe doe ik dat?

Ga naar lens.mijnherman.nl. Klik in het inlogscherf op de tekst *Wachtwoord vergeten?*. Vul het e-mail adres in waarop u de uitnodigingsmail heeft ontvangen. Klik op het bolletje met het gele pijltje. U ontvangt een mail om opnieuw een wachtwoord in te stellen.

Ik zie geen inlogscherf/mijn scherm is helemaal grijs. Hoe kan dit?

Waarschijnlijk gebruikt u een verouderde internet browser. Let op dat u een nieuwere versie van Google Chrome, Safari, Firefox of Microsoft Edge gebruikt.

Ik wil de opbrengst van mijn zonnepanelen op mijn tablet of telefoon inzien. Kan dat?

Ja dat kan. Open de internetbrowser op uw mobiele apparaat. Ga naar: lens.mijnherman.nl. Vervolgens kunt u hier inloggen. Let op dat u een nieuwere versie van Google Chrome, Firefox, Microsoft Edge of Safari heeft geïnstalleerd op uw tablet of telefoon.

Is er ook een app van Mijn Herman?

Er is op dit moment geen app voor Mijn Herman. Wel kunt u gebruik maken van een gebruiksvriendelijke mobiele website. We werken er aan dat u Mijn Herman ook kunt downloaden via een appstore.

Waarom zie ik de opbrengst van vandaag niet?

Uw zonnepanelen sturen iedere 4 uur de opbrengsten door naar Mijn Herman. De grafiek voor vandaag wordt daarom meestal in de loop van de middag voor het eerst zichtbaar.

Er ligt sneeuw op mijn zonnepanelen en ik zie in Mijn Herman dat het systeem geen stroom meer opwekt. Moet ik de sneeuw van de zonnepanelen halen?

U hoeft niets te doen. Wanneer het gaat dooien spoelt de sneeuw vanzelf van de zonnepanelen. Wij raden u af om de sneeuw zelf van de zonnepanelen te verwijderen. U kunt hierdoor de speciale bescherm laag van de zonnepanelen beschadigen.

De opbrengst van mijn zonnestroom-systeem valt tegen, hoe kan dat?

In de wintermaanden zijn de dagen korter en staat de zon lager aan de hemel. Hierdoor produceren uw zonnepanelen minder dan normaal. U zult merken dat uw systeem in de zomermaanden veel beter zal presteren. Waarom vlakt de lijn in de grafiek soms af? Het kan zijn dat er een wolk voor de zon schuift waardoor uw zonnestroomsysteem minder stroom opwekt.

Ik wil een overzicht van mijn opbrengst downloaden. Hoe doe ik dit?

Dat kunt u doen door op het wolk-icoontje boven de grafiek te klikken. U krijgt nu een excel bestand met de data. Als dit bestand niet wilt openen heeft u waarschijnlijk nog geen excel. Dit dient u eerst te downloaden.

Ik heb geen e-mailadres, maar wil toch kunnen inloggen. Kan dat?

Er is altijd een e-mail adres nodig als gebruikersnaam, anders kunt u niet inloggen. Allicht kunt u een e-mailadres gebruiken van een vriend, familielid, buur of iemand anders. Neem vervolgens contact op met onze klantenservice om het e-mail adres aan uw zonnestelsysteem te koppelen.

Is de privacy binnen de applicatie goed geregeld?

Ja. Dit is in het ontwerp van de applicatie meegenomen. Als bewoner ziet u alleen uw eigen gegevens. Uw persoonsgegevens zijn ook in te zien door uw verhuurder en Lens wanneer dat doelmatig is, bijvoorbeeld bij een eventuele storing. Indien een externe installateur dit moet oplossen en contact met u moet opnemen, krijgt deze alleen tijdens de storing uw naam en contactgegevens te zien.

Is de cyber security van de applicatie goed geregeld?

Ja. Dit is in het ontwerp van de applicatie meegenomen. Het belangrijkste is dat u een sterk wachtwoord kiest en deze nooit aan iemand anders verstrekt. Ook niet aan uw verhuurder of Lens – zij zullen deze in principe nooit aan u vragen.

Ik wil niet dat mijn verhuurder of Lens inzage heeft in mijn persoonsgegevens. Kan dat?

Nee. Voor de zonnepanelen bent u een over-eenkomst aangegaan. Hierdoor moeten uw verhuurder en Lens u kunnen garanderen dat uw systeem goed functioneert en u de beloofde hoeveelheid zonnestroom ontvangt. In het geval van een eventuele storing kan het zijn dat wij contact met u moeten opnemen, of toegang nodig hebben tot uw meterkast om een reparatie uit te voeren.

Is het verplicht om mij aan te melden voor de monitoring?

Nee, het is niet verplicht om uw opbrengst te bekijken. Ook als u zich niet aanmeldt, wordt er op de achtergrond gecontroleerd of uw systeem naar behoren werkt.

Heeft u verder nog vragen? Mail ze naar:
klantenservice@lens-energie.nl