

## INHOUDSOPGAVE

1	Algemeen .....	2
2	Inloggen.....	2
2.1	Inloggen.....	2
2.2	Apparaat verificatie.....	2
2.3	Onjuist wachtwoord of wachtwoord vergeten.....	3
3	Startscherm.....	4
3.1	Info balk knoppen .....	4
3.1.1	Meldingen .....	4
3.1.2	Informatie .....	4
3.1.3	Instellingen.....	4
3.1.3.1	Profielinstellingen .....	4
3.1.3.2	Gebruikersbeheer .....	5
3.1.3.3	Download .....	6
3.1.4	Uitloggen.....	6
3.2	Clientpanelen .....	7
3.2.1	Agenda .....	7
3.2.2	Berichten.....	7
3.2.3	Dossier.....	8
3.2.3.1	Tijdslijn.....	8
3.2.3.2	Lezen .....	8
3.2.3.3	Schrijven.....	8
3.2.3.4	Plannen .....	8
3.2.4	Gegevens.....	9
3.2.4.1	Prikbord.....	9
3.2.4.2	Contactpersonen.....	9
3.2.4.3	Zorgteam.....	9
4	Veel gestelde vragen.....	10

## 1 ALGEMEEN

Het Cliëntportaal kunt u op verschillende apparaten gebruiken. Denk hierbij aan een vaste pc, laptop, tablet of een mobiele telefoon. Het scherm van het cliëntportaal past zich aan het gekozen apparaat aan. Het kan dus zijn dat wanneer u op een mobiele telefoon inlogt het scherm een andere weergave heeft dan wanneer u op een iPad inlogt.

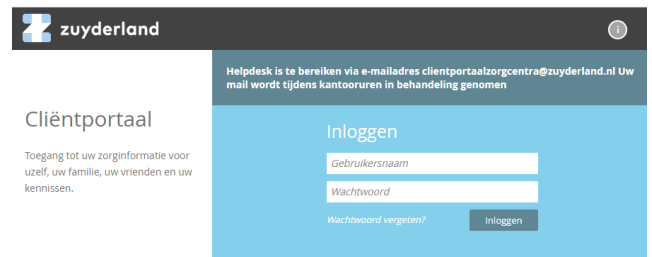
Het advies van de leverancier is om een laptop of tablet te gebruiken met Chrome of safari browser.

## 2 INLOGGEN

Voor een instructievideo kunt u klikken op de volgende link: <https://vimeo.com/139472498/7264dd6bff>

### 2.1 INLOGGEN

- Open het cliëntportaal via het internet: <https://zuyderland.mijncaress.nl>
- Eventueel kunt u deze link opslaan als favoriete pagina bij de browser die u gebruikt.
- Vul uw gebruikersnaam en wachtwoord in.
- Klik op de knop *Inloggen*
- Als u inlogt, krijgt u een scherm voor apparaat verificatie. Zie hieronder bij 2. Apparaat verificatie



- Via de **i** informatiekноп, rechts boven in het scherm, komt u op een webpagina voor ondersteuning voor het mijnCaress Cliëntportaal. Hier vindt u filmpjes met betrekking tot de werking van het cliëntportaal.



### 2.2 APPARAAT VERIFICATIE

- Vanuit veiligheidsoverwegingen ontvangt u bij het inloggen een SMS op uw mobiel met een code.
- U vult deze code in bij *verificatie* en klikt op *Code controleren*.
- Wanneer onverhoopt geen code wordt ontvangen kunt u op de link '*geen code ontvangen*' klikken.
- Bij de eerste keer inloggen wordt u vervolgens gevraagd om een nieuw wachtwoord aan te maken.
- De verificatie code wordt 1x per week verzonden, de rest van de week kunt u inloggen met alleen de gebruikersnaam en wachtwoord.



## 2.3 ONJUIST WACHTWOORD OF WACHTWOORD VERGETEN

- Bij een verkeerd wachtwoord krijgt u hierover een melding. U kunt via *Wachtwoord vergeten?* een nieuwe wachtwoord aanmaken.
- Vul uw gebruikersnaam en e-mailadres in.

The screenshot shows the Zuyderland Client Portal interface. On the left, there is a sidebar with the Zuyderland logo and the text 'Cliëntportaal' and 'Toegang tot uw zorginformatie voor uzelf, uw familie, uw vrienden en uw kennissen.' The main content area is titled 'Wachtwoord vergeten' and contains the following text: 'Helpdesk is te bereiken via e-mailadres [cliëntportaalzorgcentra@zuyderland.nl](mailto:cliëntportaalzorgcentra@zuyderland.nl) Uw mail wordt tijdens kantooruren in behandeling genomen. Als u uw wachtwoord bent vergeten, vul dan hieronder uw gebruikersnaam en e-mailadres in. U ontvangt dan binnen enkele minuten een e-mail van ons waarmee u een nieuw wachtwoord kunt opgeven.' Below the text are two input fields: 'Gebruikersnaam' and 'E-mailadres'. At the bottom of the form, there is a link 'Terug naar inloggen' and a 'Versturen' button.

- U ontvangt een e-mail met daarin een link om uw wachtwoord te wijzigen. Zie volgende pagina voor een voorbeeld email.
- Wanneer u op de link klikt komt u op het wachtwoord herstel pagina.
- U vult hier u gebruikersnaam en nieuwe wachtwoord in en klikt op *Wachtwoord wijzigen*.
- U kunt nu inloggen met uw nieuwe wachtwoord.

Geachte heer, mevrouw,

U heeft een verzoek gedaan om uw wachtwoord opnieuw in te stellen voor het cliëntportaal van Zuyderland Zorgcentra.

[Klik hier om uw wachtwoord opnieuw in te stellen](#)

Let op! bovenstaande link is 10 minuten actief, daarna werkt deze niet meer.

Mocht u het wachtwoord niet willen wijzigen dan kunt u met uw huidige wachtwoord inloggen op: <https://zuyderlandaccp.mijncaress.nl>

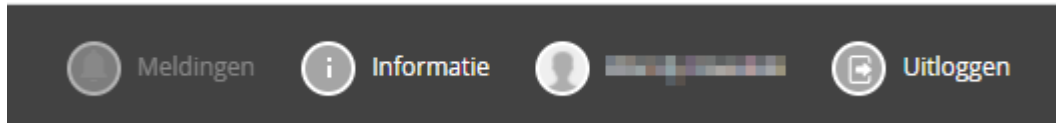
Met vriendelijke groet,

Zuyderland Zorgcentra

### 3 STARTSCHEM

Na het inloggen opent het startscherm met een infobalk bovenin en vier panelen.

#### 3.1 INFO BALK KNOPPEN



##### 3.1.1 MELDINGEN

Wanneer er een nieuwe versie beschikbaar is van het zorgplan, dan zal de knop meldingen beschikbaar worden.

##### 3.1.2 INFORMATIE

Zoals u op het inlogscherm kunt zien, staat ook in het cliëntportaal een Informatie knop rechtsboven in beeld. U kunt vanuit het cliëntportaal naar de webpagina waarop filmpjes over het gebruik van het cliëntportaal staan.

##### 3.1.3 INSTELLINGEN

Voor een instructievideo kunt u klikken op de volgende link: <https://vimeo.com/137951273/aa716c98d9>

Wanneer u op uw eigen naam (via de computer) of op het poppetje (via tablet en mobiele telefoon) klikt, kunt u kiezen voor de tabbladen/opties 'Profiel instellingen', 'Gebruikersbeheer' en 'Download'.



De knoppen gebruikersbeheer en download zijn alleen beschikbaar voor portaalbeheerders.

##### 3.1.3.1 PROFIELINSTELLINGEN

- Bij de profielinstellingen kunt u de contactgegevens wijzigen. Klik hiervoor op bewerken.
- Het wachtwoord wijzigen. Klik hiervoor op 'Wachtwoord wijzigen'.
- Tevens is hier een mogelijkheid tot uitloggen. Klik hiervoor op 'Uitloggen'.



### 3.1.3.2 GEBRUIKERSBEHEER

De knop gebruikersbeheer is alleen beschikbaar voor portaalbeheerders. U kunt hier nieuwe contactpersonen toevoegen waarvan u wilt dat zij in uw cliëntportaal kunnen.

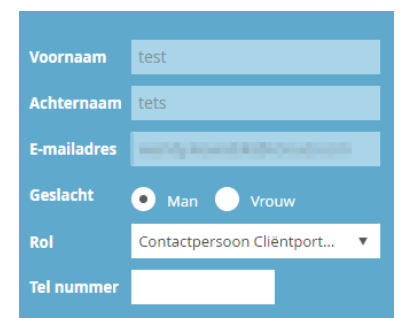
- Doormiddel van de 'gebruiker toevoegen' knop kunt u iemand uitnodigen om gebruik te maken van uw cliëntportaal. Vul de voornaam, achternaam en emailadres van de nieuwe contactpersoon in en klik op toevoegen.
- Als deze persoon al voorkomt in ons systeem, dan wordt deze persoon voorgesteld onder 'Bedoelde u' en kunt u deze persoon selecteren door hierop te klikken en vervolgens op 'Volgende'. In dat vervolgscherm kunt u nog gevraagd worden om de gegevens aan te vullen.
- Als de gebruiker nog niet bekend is in het systeem klikt u op de knop '+ Nieuwe gebruiker'. Vul vervolgens de verplichte velden in.
- Let op: *mobiel telefoonnummer zonder streepjes of spaties!*
- Opmerking: *de rol 'Contactpersoon clientportaal' is standaard en kan niet gewijzigd worden naar Zoon/dochter etc.!*
- Na het toevoegen van een (nieuwe) contactpersoon dient u hier de rechten toe te kennen met betrekking tot de verschillende functionaliteiten binnen het cliëntportaal: 'Wie mag wat inzien'. Door middel van het aanklikken van het vakje (check box) onder de functionaliteit, kunt u de rechten specifiek toekennen.



Voornaam: pietje  
Achternaam: Puk  
E-mailadres: Pietje.Puk@gmail.com



Voornaam: Pietje  
Achternaam: Puk  
E-mailadres: Pietje.Puk@gmail.com  
Bedoelde u:  
Pietje Puk  
+ Nieuwe gebruiker



Voornaam: test  
Achternaam: tets  
E-mailadres:   
Geslacht:  Man  Vrouw  
Rol: Contactpersoon Cliëntport...  
Tel nummer:

Gebruikers	Berichten	Afspraken	Dossier	Gegevens	Instellingen	Laatst ingelogd
Zoon/dochter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	23-10-2019
Contactpersoon Cliëntportaal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	25-11-2019

- Wanneer u start met het toekennen van de rechten, verschijnt een pop up waarmee een email naar de contactpersoon wordt verstuurd. Na het klikken op 'Gegevens versturen', wordt de contactpersoon, per email, uitgenodigd en kunt u verder gaan met het toekennen van de rechten.

---

### 3.1.3.3 DOWNLOAD

De knop download is alleen beschikbaar voor portaalbeheerders.

Indien u portaalbeheerder bent, kunt u de gegevens uit het cliëntportaal downloaden.

*Let erop dat deze gegevens persoonlijke en/of gevoelige informatie kunnen bevatten. Wij raden u dan ook aan zorgvuldig met de gedownloadede gegevens om te gaan.*

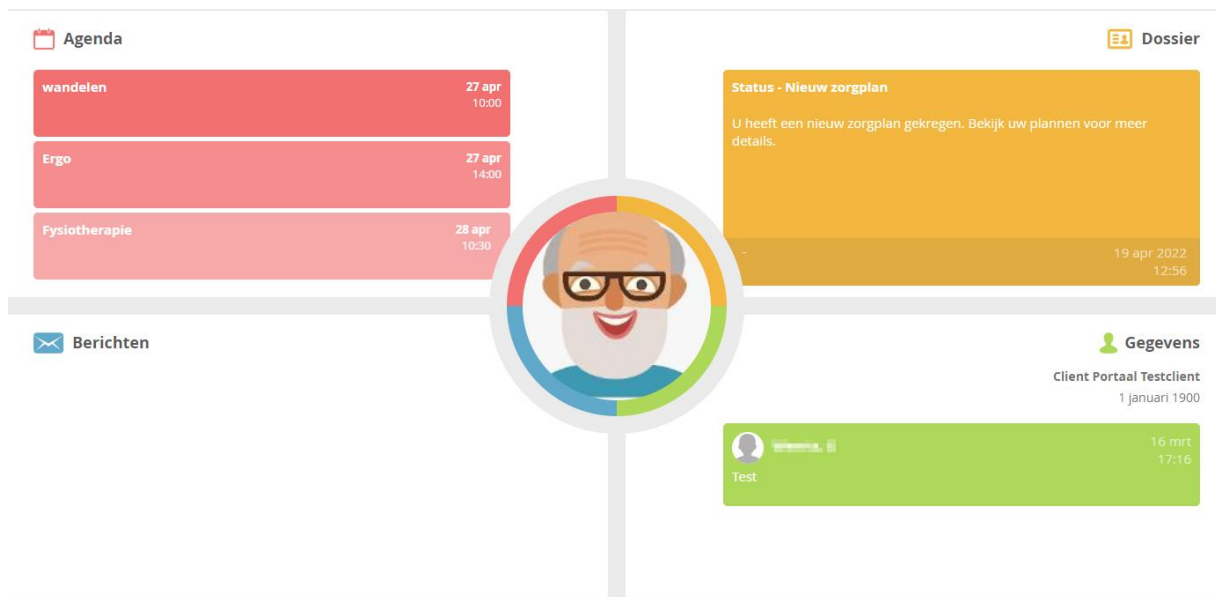
---

### 3.1.4 UITLOGGEN

Om het Cliëntportaal af te sluiten klikt u op de knop *Uitloggen*. Een pop-up scherm verschijnt. U bevestigt de opdracht.

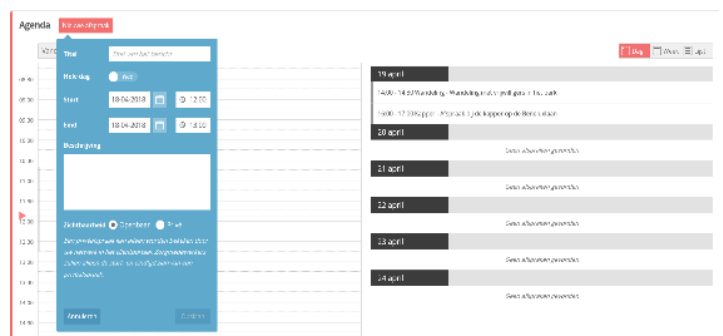
## 3.2 CLIENTPANELEN

Voor een instructievideo kunt u klikken op de volgende link: <https://vimeo.com/137951380/779146d75a>



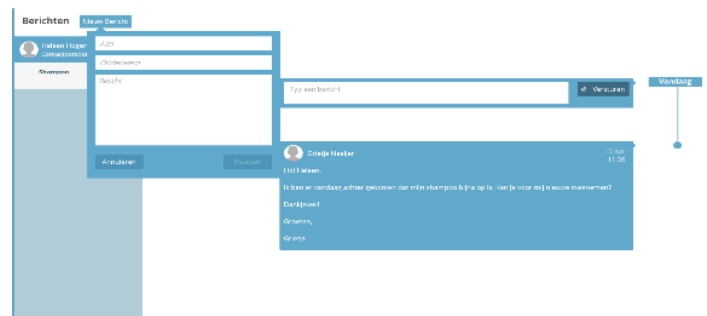
### 3.2.1 AGENDA

- U kunt hier de afspraken van de cliënt inzien. De cliënt of portaalbeheerder kan ook zelf een afspraak in de agenda plaatsen.
- Wanneer u een afspraak inplant bij 'Mijn Afspraken' dan kunt u ook aangeven of de afspraak inhoudelijk zichtbaar is voor de zorg. U geeft aan of het om een 'Openbaar' of om een 'Privé' afspraak gaat. Graag afspraken eerst afstemmen met de zorgmedewerkers, voordat u deze afspraken in de agenda zet.
- In de thuiszorg zijn alleen de afspraken die u zelf inplant inzichtelijk via het cliëntportaal.



### 3.2.2 BERICHTEN

- U kunt hier berichten naar 1 of meerdere contactpersonen sturen. Als (wettelijk) vertegenwoordiger of cliënt kunt u ook een bericht sturen naar de medewerker in het zorgteam.
- Indien u berichten heeft ontvangen, ziet u het meest recente bericht als eerste staan. Opvolgend ziet u de oudere berichten.
- U kunt een bericht aanmaken door op de knop 'Nieuw Bericht' te klikken.
- In het 'Aan' veld kunt u de contactpersonen selecteren die door u toegang hebben gekregen tot het cliëntportaal of u kunt de medewerker in het zorgteam selecteren.



### 3.2.3 DOSSIER

U kunt hier rapportages, vragenlijsten en het zorgplan inzien. Wanneer u op de tegel klikt worden bovenin vier tabbladen getoond: 'Tijdslijn', 'Lezen', 'Schrijven', 'Plannen'.

De informatie die u in het Cliëntportaal ziet is niet realtime. De gegevens uit het dossier worden tussen 08.00 en 24.00 uur iedere 8 uur gesynchroniseerd naar het Cliëntportaal.



#### 3.2.3.1 TIJDLIJN

De rapportages vindt u in de vorm van een kaartje op de tijdslijn onder in het scherm en kunnen worden open geklikt. Door op de tijdsbalk te klikken kunt u naar rapportages van andere dagen scrollen. Als u een rapportage of vragenlijst selecteert kunt u middels scrollen de inhoud van de rapportage of vragenlijst zien

#### 3.2.3.2 LEZEN

U kunt bepaalde vragenlijsten en/of rapportages snel teruglezen door te klikken op het *tabblad Lezen*. Aan de linkerkant kunt u de gewenste vragenlijst/rapportage selecteren. Doormiddel van de pijlen kunt u naar de volgende rapportage gaan.

#### 3.2.3.3 SCHRIJVEN

U kunt zelf ook een rapportage aan het cliëntportaal toevoegen. Zorginhoudelijke signalen mogen hier gerapporteerd worden. Dit onderdeel is niet bedoeld voor vragen aan de zorg, daarvoor is de berichtenfunctionaliteit.

#### 3.2.3.4 PLANNEN

Het zorgplan kunt u openen door op *tabblad Plannen* te klikken



### 3.2.4 GEGEVENS

U kunt hier prikbord berichten plaatsen, gegevens van contactpersonen inzien en berichten sturen naar het zorgteam. Wanneer u op de tegel klikt worden bovenin drie tabbladen getoond: 'Prikbord', 'Contactpersonen', 'Zorgteam'.

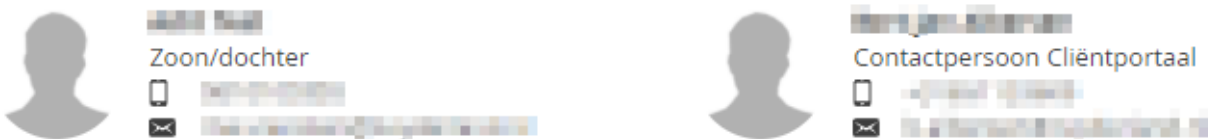


#### 3.2.4.1 PRIKBORD

U kunt het prikbord gebruiken om een leuke boodschap of foto met de andere contactpersonen binnen het cliëntportaal te delen. Het prikbord is niet bedoeld om berichten te sturen naar de zorg.

#### 3.2.4.2 CONTACTPERSONEN

Een overzicht van de contactpersonen is hier terug te vinden.



#### 3.2.4.3 ZORGTEAM

Via het zorgteam is het mogelijk om via de knop stuur bericht, een bericht te sturen naar een medewerker uit het zorgteam.

**Let op: wanneer een medewerker met vakantie is, kunnen collega's deze berichten niet lezen! Mocht u een belangrijker vraag of opmerking hebben, dan adviseren wij om dit telefonisch of op de afdeling te melden.**

Eerst Verantwoordelijke Verzorgende



Stuur een bericht

Zorgkundige



Stuur een bericht

### **Ik ontvang geen sms**

Dit kan voorkomen. Als u uw smartphone uitzet en na 30 seconden weer aanzet ontvangt u de sms'jes meestal wel.

### **Ik kan geen nieuwe contactpersoon toevoegen via de smartphone.**

Dit is correct. Omdat het scherm van een smartphone te klein is, is de optie voor het toevoegen van een nieuwe contactpersoon niet beschikbaar voor de smartphone. Via vaste pc/laptop of tablet kan dit wel.

### **Nieuwe contactpersoon ontvangt geen sms**

Controleer of het mobiele nummer van de contactpersoon op de juiste manier is ingevoerd, dus 00316.....

### **Nieuwe contactpersoon ontvangt geen email**

Controleer of het e-mailadres goed staat ingevuld.

### **Nieuwe contactpersoon ziet alleen maar een foto en verder niets**

De portaalbeheerder dient te controleren of de rechten (vinkjes) bij deze contactpersoon zijn aangevinkt en opgeslagen.