

Informatie voor het gebruik van het cliëntportaal

Algemeen



Op de website <https://www.svrz.nl/clientportaal> staat een instructievideo die laat zien hoe de verschillende onderdelen van het cliëntportaal werken.



Wanneer u de handleidingen wil bekijken, klikt u op dit teken, het bevindt zich rechtsboven in het startscherm. U komt dan op de website van SVRZ direct op de pagina met informatie over het cliëntportaal. Wanneer u naar beneden scrolt, vindt u de handleidingen




Op dezelfde website staat een handleiding, hierin wordt met behulp van afbeeldingen uitgelegd hoe het cliëntportaal werkt.



Als u het wachtwoord vergeten bent of het wachtwoord werkt niet, dan kunt u via de knop [Wachtwoord vergeten?](#) een nieuw wachtwoord opvragen, die u via de e-mail toegezonden krijgt. U krijg dan ook een verificatiecode via SMS.



Bij invoeren van het wachtwoord komt aan het eind van het invulvenster dit teken  te staan. Als u hier op klikt ziet u wat u hebt ingetypt. Dit is een goede controle om te kijken of u geen typfouten heeft gemaakt.

Het cliëntportaal werkt het beste met de internet browsers:



Internet
Explorer
11



Chrome
Stable



Firefox
Stable



Apple iOS 12



Safari
(alleen op
ipad)







Om het cliëntportaal goed te gebruiken dient de schermresolutie minimaal 1024 x768 te zijn.








Wanneer krijgt u een SMS, met een verificatiecode?

- Als u de eerste keer inlogt in het cliëntportaal.
- Als u voor de eerste keer op een ander apparaat inlogt.
- Als meer dan 90 dagen niet bent ingelogd, want dan is uw wachtwoord verlopen en wordt u gevraagd een nieuw wachtwoord te maken.
- Als u uw wachtwoord verandert. Dit moet standaard na 90 dagen. En verder zo vaak als u dit zelf wil.

	Als u iedere keer bij het inloggen een sms verificatie krijgt, dan worden de cookies op uw computer steeds verwijderd. Geef uw computer toestemming dat de cookies voor het cliëntportaal opgeslagen mogen worden, dan krijgt u geen sms verificatie meer.
	Heeft u problemen met het inloggen, dan kunt u een e-mail sturen naar clientportaal@svrz.nl
	SVRZ kan storingen, die worden veroorzaakt door uw eigen apparatuur of instellingen in uw apparatuur, niet voor u oplossen.
	Dagelijks wordt informatie doorgezet naar het clientportaal. Iedere 10min worden de gegevens waaronder Conversaties - Afspraken en Prikbordberichten uitgewisseld. Iedere 4uur worden de overige gegevens zoals Plannen - Formulieren en Rapportages uitgewisseld. Het kan dus zijn dat u niet de informatie ziet van het afgelopen uur, maar wel van die dag.

Beheer Instellingen

- | | |
|---|--|
|  | Toevoegen contactpersonen/mantelzorgers doet u onder beheer instellingen. Informatie kunt u vinden in het filmpje met deze naam, ongeveer 2 minuten na de start van het filmpje start de uitleg over toevoegen. Ook staat er uitleg in de korte handleiding. Te vinden via de informatiekноп rechtsboven in het startscherm. |
|  | Denk bij het instellen van de rechten voor een contactpersoon goed na. Geef niet iedereen automatisch alle rechten. Privacy is belangrijk. |
|  | De informatie die in uw dossier komt te staan is persoonlijk, geef daarom niet iedereen het recht om dat te lezen. Wees alert op delen van informatie via social media. |
|  | Het is alleen mogelijk om uw mobiel nummer en e-mailadres te wijzigen in het cliëntportaal. Voor het wijzigen van andere gegevens kunt u contact opnemen met de persoonlijk begeleider, wijkverpleegkundige, contactverzorgende. |
|  | Als contactpersoon kunt u de foto naast uw naam aanpassen. Bij profiel instellingen kunt u op de foto klikken en kunt u zelf een afbeelding van uw computer kiezen. De foto in het midden van het cliëntportaal kan niet door u als cliënt of als contactpersoon aangepast worden. |



Bij gebruikersbeheer kunt u de gebruikers waar een 'slotje' bij staat niet verwijderen uit het cliëntportaal.

Mijn Dossier



Als u vragen heeft over de rapportages in het cliëntportaal, dan kunt u contact opnemen met een persoonlijk begeleider, wijkverpleegkundige of contactverzorgende.



In uw dossier komen niet alleen de rapportages te staan, maar ook meldingen, zoals de melding dat het plan is gewijzigd.

Mijn Agenda



Het zorgteam kan de afspraken die u in uw agenda maakt ook zien. Ziet u al iets in de agenda staan op een moment waar u iets wilt plannen? Neem dan contact op met het zorgteam.

Mijn Berichten



U kunt berichten sturen naar één of meerdere contactpersonen die toegang hebben tot uw cliëntportaal. Medewerkers hebben geen toegang tot uw cliëntportaal. Wel kan U een bericht sturen vanuit het cliëntportaal naar de persoonlijk begeleider/contactverzorgende gekoppeld binnen het Zorgteam.

Mijn Gegevens



Staan er verkeerde gegevens in het cliëntportaal, dan kunt u contact opnemen met de persoonlijk begeleider, wijkverpleegkundige, contactverzorgende.



De lijst met contactpersonen wordt alfabetisch weergegeven. Eventuele nummers verwijzen niet naar een bepaalde volgorde van contactpersonen.



Op het prikbord kunt u berichten en foto's plaatsen die te zien zijn door alle personen die in het cliëntportaal mogen. Ze kunnen vervolgens een reactie plaatsen. Ook deze reactie kan iedereen zien.