

## Informatie voor het gebruik van het cliëntportaal

### Algemeen

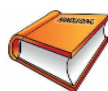


Op de website <https://www.svrz.nl/clientportaal> staat een instructievideo die laat zien hoe de verschillende onderdelen van het cliëntportaal werken. Let wel op dat SVRZ niet alle onderdelen in gebruik heeft dit hier getoond worden.

Medische rapportage is niet in te zien. Deze kunt u opvragen bij de behandelend arts.



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. U kunt ook altijd contact opnemen via de email [clientportaal@svrz.nl](mailto:clientportaal@svrz.nl) of bellen op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur naar 0900-7879777.



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

Het cliëntportaal werkt het beste met de internet browsers:



Microsoft  
Edge



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 er een update is geweest van uw apparaat. Dit kan ook ongemerkt zijn gebeurt.
- 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](mailto:clientportaal@svrz.nl) of bellen met 0900-7879777. Bellen kan op werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur.



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 2 uur worden de gegevens waaronder Conversaties – Afspraken – Prikbordberichten - 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. Let op dit kan alleen door de client of diens vertegenwoordiger zorg gedaan worden. 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 informatieknop rechtsboven in het startscherm.

Mocht u er toch niet uitkomen dan kunt u contact opnemen om dit voor u te laten doen. U kunt hiervoor een mail sturen naar [clientportaal@svrz.nl](mailto:clientportaal@svrz.nl). vermeldt in deze mail om welke client het gaat en welke contactpersonen u toe wilt voegen. ( naam, 06 nummer en emailadres).



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 mobiele 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. Dit kan men op de locatie waar de client verblijft.



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. Voor Thuiszorg geldt dit niet voor alle locaties.

## 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 kan 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. De zorg kan deze berichten ook inzien in het clientendossier