



Handleiding cliëntportaal

versie 1.0

www.laurens.nl/cliëntportaal

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Algemeen	3
2.1 Inloggen	3
2.2 Apparaat verificatie	3
2.3 Wachtwoord wijzigen	4
2.4 Onjuist wachtwoord	5
2.5 Wachtwoord vergeten	5
2.6 Inloggen als genodigde	6
2.7 Uitloggen	6
Dossier (geel)	7
3.1 Wat ziet u op het paneel Dossier?	7
3.2 Hoe gebruikt u de dossierinformatie?	7
Gegevens (groen)	8
4.1 Wat ziet u op het paneel Gegevens?	8
4.2 Hoe gebruikt u de gegevens?	8
Agenda (groen) en Berichten (blauw)	9
Instellingen (zwarte kopregel)	10
6.1 Uitleg knoppen	10
6.2 Toevoegen gebruiker	11

1. Inleiding

Het Cliëntportaal maakt het raadplegen van (zorg)informatie uit het zorgdossier 24 uur per dag mogelijk. Laurens wil door middel van het Cliëntportaal de zorg aan cliënten en de onderlinge afstemming tussen cliënt, familie en Laurens nog beter laten verlopen. Het cliëntportaal is een extra informatie- en communicatiemiddel, bovenop het huidige contact zoals u dat nu gewend bent.

Met behulp van het Cliëntportaal kan de cliënt en/of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger eenvoudig, veilig en persoonlijk (zorg)informatie opvragen. Onder (zorg)informatie verstaan wij bijvoorbeeld de rapportage vanuit het zorgdossier.

De informatie in het Cliëntportaal wordt elke vier uur bijgewerkt met de gegevens uit het zorgdossier. Dit houdt in dat er enige vertraging zit in de informatie die u ziet. Het Cliëntportaal blijft nog zeven dagen toegankelijk nadat de cliënt uit zorg is.

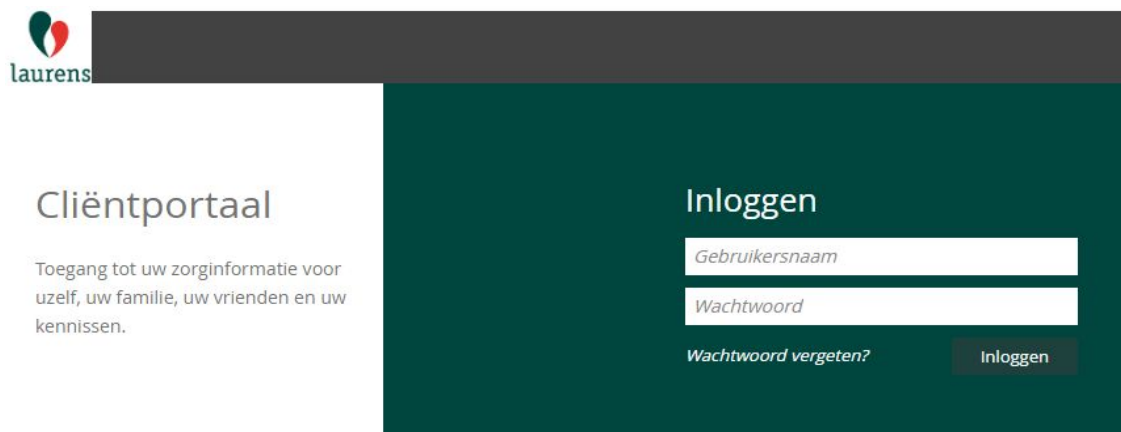
Beveiliging en privacy is essentieel voor het portaal. Daarom maakt het Cliëntportaal gebruik van een beveiligde omgeving. De gebruiker logt in op een beveiligde website en kan pas bij de informatie nadat via Laurens de identiteit is geverifieerd. Deze verificatie verloopt via een code die wordt ontvangen op de mobiele telefoon. Zonder een mobiel nummer kunt u dus geen gebruik maken van het Cliëntportaal. Het Cliëntportaal is altijd en overal beschikbaar via een laptop, tablet (bijvoorbeeld iPad) of vaste computer.

Wilt u meer informatie over het Cliëntportaal? Kijk dan op de website van Laurens. Hier is een aparte pagina (www.laurens.nl/clientportaal) over het Cliëntportaal.

2. Algemeen

2.1 Inloggen

- a. Open het cliëntportaal via internet: <https://laurens.mijncaress.nl/clientportaal>
- b. Vul uw gebruikersnaam en het tijdelijke wachtwoord in.
U heeft deze in twee aparte e-mails ontvangen.
Onthoud uw gebruikersnaam goed, of bewaar de e-mail met uw gebruikersnaam.
- c. Klik op de knop Inloggen.



laurens

Cliëntportaal

Toegang tot uw zorginformatie voor uzelf, uw familie, uw vrienden en uw kennissen.

Inloggen

Gebruikersnaam

Wachtwoord

[Wachtwoord vergeten?](#)

2.2 Apparaat verificatie

- a. Als u voor de eerste keer inlogt krijgt u een code voor apparaat verificatie per SMS.
U krijgt ook een code per SMS als u op een nieuw / ander apparaat inlogt.
- b. Vul de code uit de SMS in.
- c. Klik op de knop Controleren.
- d. Bij de eerste keer inloggen wordt gevraagd het wachtwoord aan te passen.



Beveiligingscode

Vul de beveiligingscode in die naar uw telefoon is gestuurd.

Verificatie

[Geen code ontvangen? \(11\)](#)

2.3 Wachtwoord wijzigen

- a. Bij de eerste keer inloggen wordt gevraagd het wachtwoord aan te passen.
- b. Het wachtwoord moet voldoen aan de volgende eisen:
 - Minimaal 8 tekens;
 - Minimaal 1 kleine letter;
 - Minimaal 1 hoofdletter;
 - Minimaal 1 cijfer;
 - Mag niet gelijk zijn aan de laatste 12 gebruikte wachtwoorden.
- c. Vul uw nieuwe, eigen gekozen wachtwoord, twee keer in en klik op Versturen.



Wachtwoord eisen

Uw wachtwoord moet om veiligheidsredenen tenminste voldoen aan de volgende eisen:

- * Het wachtwoord moet bestaan uit minimaal 8 tekens
- * Bevat minimaal 1 kleine letter(s) [a-z]
- * Bevat minimaal 1 hoofdletter(s) [A-Z]
- * Bevat minimaal 1 cijfer(s) [0-9]
- * Mag niet gelijk zijn aan de laatste 12 gebruikte wachtwoorden

Wachtwoord wijzigen

U gaat voor het eerst het Cliëntportaal gebruiken. U moet daarvoor eerst uw eigen wachtwoord instellen.

Let op: u kunt maar één keer uw gebruikersnaam instellen.

Test. Gebruikersnaam

Wijzigen

Nieuw wachtwoord

Bevestig nieuw wachtwoord

Terug naar inloggen

Versturen

2.4 Onjuist wachtwoord

Als u een onjuist wachtwoord of onjuiste gebruikersnaam gebruikt krijgt u de melding, zoals hieronder. U voert opnieuw uw gegevens in of vraagt een nieuw wachtwoord aan (zie 2.5 wachtwoord vergeten).



Inloggen

U heeft uw gebruikersnaam of wachtwoord verkeerd ingevuld. Probeer het nog een keer.

! Als u 5 keer een verkeerd wachtwoord invult, wordt uw toegang tot mijnCaress geblokkeerd. Via Wachtwoord vergeten, kunt u een nieuw wachtwoord aanvragen.

Test.Gebruiker

[Wachtwoord vergeten?](#)

2.5 Wachtwoord vergeten

- Bent u uw wachtwoord vergeten, dan klikt u op [Wachtwoord vergeten?](#)
- Vul uw gebruikersnaam en e-mailadres in en klik op [Versturen](#) om een nieuw wachtwoord te ontvangen.
- U ontvangt een nieuw tijdelijk wachtwoord op het e-mailadres dat u hebt opgegeven. U gebruikt dit wachtwoord om in te loggen en kunt daarna uw wachtwoord wijzigen (zie 2.3 wachtwoord wijzigen).



Wachtwoord vergeten

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.

[Terug naar inloggen](#)

2.6 Inloggen als genodigde

Wanneer u door de portaalbeheerder, via een e-mail, bent uitgenodigd voor het Cliëntportaal, dan dient u na het inloggen (zie 2.1 Inloggen) de uitnodiging eerst te accepteren.

- a. Dit doet u door na het inloggen te klikken op de knop Meldingen in de zwarte kopregel.
- b. Klik op Accepteren om de uitnodiging te bevestigen.



2.7 Uitloggen

- a. Om het cliëntportaal af te sluiten klikt u op de knop Uitloggen in de zwarte kopregel.
- b. Bevestig dat u wilt uitloggen door in het pop-up scherm op Ja te klikken.



3. Dossier (geel)

Na het inloggen komt u op het startscherm van het Cliëntportaal. Het startscherm bestaat uit de panelen Dossier en Gegevens. Elk paneel is te herkennen aan een eigen kleur. In het midden van de panelen ziet u (indien beschikbaar) een foto van de cliënt.

In het paneel Dossier kunt u:

- Rapportages lezen
- De vragenlijst cliëntkaart bekijken
- Het zorgplan bekijken

3.1 Wat ziet u op het paneel Dossier?

Het paneel op het startscherm toont de meest recente toevoegingen aan het dossier.

3.2 Hoe gebruikt u de dossierinformatie?

U opent het dossier door op het paneel te klikken.

Klik op het tabblad dat u wilt raadplegen of gebruiken.



Het dossier opent automatisch in een Tijdslijn met de meest recente gebeurtenis in beeld.



Op het tabblad Lezen kunt u de rapportages en vragenlijsten geclusterd terugvinden.
Handig als u bijvoorbeeld iets terug wilt zoeken.



Op het tabblad Plannen kunt u het actuele Zorgplan bekijken.



Door te klikken op Start keert u terug naar de startpagina.

4. Gegevens (groen)

In het paneel Gegevens kunt u:

- Algemene cliëntgegevens bekijken
- Gegevens contactpersonen bekijken
- Gegevens verzekeringen bekijken
- Zorgteam bekijken
- Berichten en foto's plaatsen op het prikbord

4.1 Wat ziet u op het paneel Gegevens?

Het paneel toont het meest recente bericht op het prikbord.

4.2 Hoe gebruikt u de gegevens?

U opent de algemene gegevens of het prikbord door op het paneel te klikken. Klik op het tabblad dat u wilt raadplegen of gebruiken.



Op het Prikbord kunt u berichten plaatsen, zichtbaar voor het hele netwerk van de cliënt en reageren op geplaatste berichten.



Op het tabblad Contactpersonen ziet u een overzicht van de contactpersonen



Op het tabblad Verzekeringen vindt u de informatie over de verzekering, zoals bekend is bij Laurens



Door te klikken op Start keert u weer terug naar de startpagina.

5. Agenda (groen) en Berichten (blauw)

De panelen Agenda (groen) en Berichten (blauw) worden binnen Laurens niet gebruikt.

Agenda

Afspraken uit het zorgdossier (cliëntagenda) worden niet getoond in het Cliëntportaal.

Berichten

Berichten versturen kan naar contactpersonen die ook een account hebben binnen het Cliëntportaal, maar niet naar medewerkers van Laurens.

6. Instellingen (zwarte kopregel)

In de zwarte kopregel staan diverse knoppen.

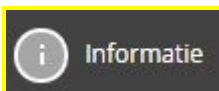
6.1 Uitleg knoppen



Deze knop wordt zichtbaar wanneer u een van de panelen hebt geopend. Door te klikken op Start keert u terug naar de startpagina.



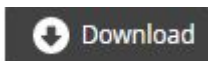
De knop Meldingen wordt actief, wanneer u door de portaalbeheerder bent uitgenodigd voor het cliëntportaal. Nadat u voor de eerste keer bent ingelogd, dient u de uitnodiging eerst te accepteren. Zie voor verdere instructie '2.5 Inloggen voor genodigde'.



Door te klikken op de knop Informatie gaat u naar de website over het Cliëntportaal van Laurens. Hier vindt u alle informatie over het Cliëntportaal en hulpmiddelen voor het gebruik van het cliëntportaal, zoals filmpjes en deze handleiding.



Door te klikken op uw naam kunt u Profiel instellingen bekijken en bewerken, zoals uw wachtwoord.



De portaalbeheerder kan hier ook informatie opslaan op een eigen medium (tab Download). Bij het opslaan van informatie uit het Cliëntportaal op een eigen medium komt u buiten de beveiligde omgeving van het Cliëntportaal en bent u zelf verantwoordelijk voor de bescherming van deze gegevens.



Binnen profielinstellingen, op het tabblad Contactpersonen beheren kan de portaalbeheerder contactpersonen uitnodigen en per contactpersoon instellen welke rechten (onderdelen) deze heeft in het Cliëntportaal. Deze knop is alleen beschikbaar voor de portaalbeheerder.

De portaalbeheerder is verantwoordelijk voor het weloverwogen uitnodigen van een netwerk en het toekennen van rechten aan genodigden.

Het toevoegen van gebruikers, wordt bij '6.2 Toevoegen gebruiker' verder toegelicht.

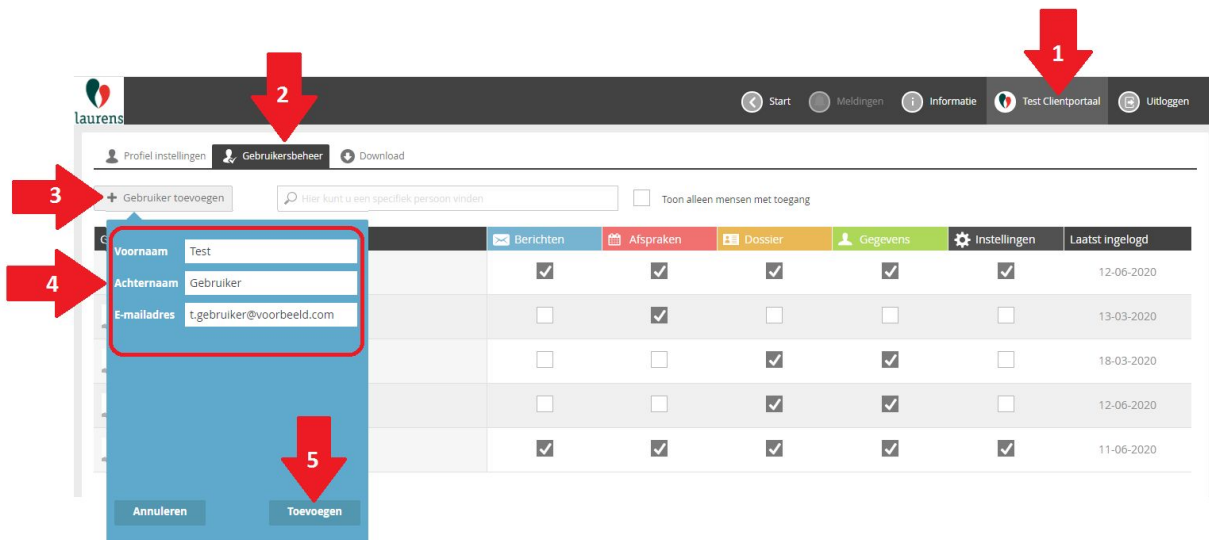


Met de knop Uitloggen sluit u het Cliëntportaal af. Zie voor verdere instructies '2.7 Uitloggen'.

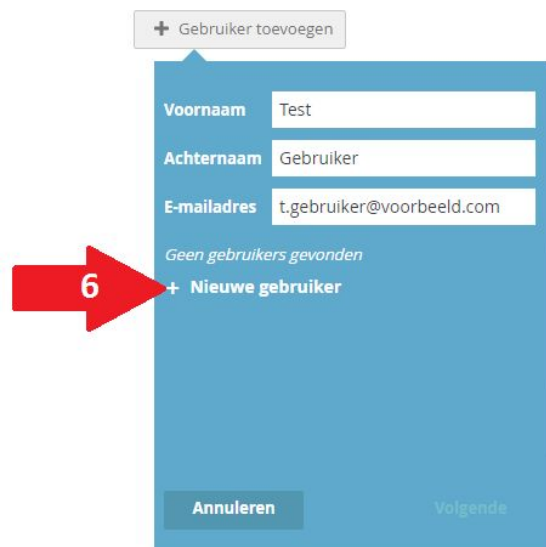
6.2 Toevoegen gebruiker

Om een gebruiker toe te voegen aan het cliëntportaal neemt u de volgende stappen:

1. Klik op uw naam rechtsboven in de zwarte kopregel.
2. Klik op Gebruikersbeheer.
3. Klik op + Gebruiker toevoegen.
4. Vul de gevraagde gegevens in. De knop Toevoegen wordt vervolgens actief.
5. Klik op de knop Toevoegen.



6. a. Is het e-mailadres van de gebruiker al bekend in het systeem, dan wordt de persoon zichtbaar als 'gebruiker' en kunt u op de naam van die persoon klikken.
b. Zijn er geen gebruikers gevonden klik dan op + Nieuwe Gebruiker.



7. Vul de gevraagde gegevens in. De knop Toevoegen wordt actief.
8. Klik op de knop Toevoegen.

+ Gebruiker toevoegen

Voornaam

Achternaam

E-mailadres

Geslacht Man Vrouw

Rol

Tel nummer

Vorige

A red box highlights the 'Geslacht', 'Rol', and 'Tel nummer' fields. A red arrow labeled '7' points to the 'Rol' field. Another red arrow labeled '8' points to the 'Toevoegen' button.

9. Vink per gebruiker aan wat deze mag zien/doen in het Cliëntportaal.
10. Let op: pas bij het aanvinken vraagt het systeem om de gegevens te versturen. Klik op Gegevens versturen.

De uitnodiging is nu verzonden naar het e-mailadres van de gebruiker.

9

Eerste toegang

U geeft **Cliëntportaal** voor het eerst toegang tot een onderdeel van het cliëntportaal. Als u op gegevens versturen drukt wordt er een bericht naar het e-mailadres van de contactpersoon gestuurd met hierin inloggegevens voor het cliëntportaal.

Met deze inloggegevens krijgt **Tessa Cliëntportaal** toegang tot de onderdelen waarvoor u toegang heeft verleend.

A red arrow labeled '9' points to a checkbox. Another red arrow labeled '10' points to the 'Gegevens versturen' button.