



VEEL GESTELDE VRAGEN CLIËNTPORTAAL

1. Ben ik verplicht om me aan te melden voor het Cliëntportaal?

Iedere cliënt of wettelijk vertegenwoordiger ontvangt een account voor het Cliëntportaal maar is niet verplicht om dit te gebruiken.

2. Hoe ontvang ik mijn account?

Informatie over het account wordt toegestuurd per mail of post.

3. Ik heb geen mobiele telefoon, wel een e-mailadres, kan ik toch gebruik maken van het Cliëntportaal?

Om te kunnen inloggen op Cliëntportaal heeft u een mobiel nummer nodig waarop u een SMS kunt ontvangen.

4. Ik heb geen mobiel en mailadres, is het mogelijk dat ik toch gebruik kan maken van het Cliëntportaal?

Als cliënt kunt u het mobiel nummer en e-mail adres opgeven van een familielid. U kunt dan samen met uw familielid inloggen in het Cliëntportaal.

5. Moet ik iedere keer als ik inlog een SMS code invoeren voordat ik in het Cliëntportaal kan?

Wanneer krijgt u een SMS?

- 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.

Als u elke dag (of elke week) bij het inloggen een sms verificatie krijgt, dan worden de cookies op uw computer steeds verwijderd. Geef uw browser toestemming om de cookies voor het Cliëntportaal oop te slaan, dan krijgt u geen sms verificatie meer.

6. Kan ik op een snellere manier in Cliëntportaal, waarbij ik niet steeds wachtwoord en gebruikersnaam hoeft in te vullen?

U kunt wachtwoord en gebruikersnaam laten onthouden op uw computer.

7. Waar kan ik, naast de brochure, extra informatie vinden m.b.t. het Cliëntportaal?

Op de website van De Wever vindt u informatie, filmpjes en handleidingen over het Cliëntportaal.

8. Bij wie moet ik zijn als ik niet kan inloggen?

Vragen over uw account of inloggen kunt u stellen aan Bureau Zorgadvies van De Wever (via 0800-339 3837). Inhoudelijke vragen over het Cliëntportaal kunt u vragen aan de contactpersoon voor het Cliëntportaal op de afdeling.

9. Wat kan ik wel inzien en wat niet in het Cliëntportaal?

In Cliëntportaal kunt u uw zorgdossier inzien. Het zorgdossier bevat uw zorgplannen, rapportages en vragenlijsten. Ook uw agenda wordt getoond in Cliëntportaal. Het medisch dossier, medicatie en metingen zoals bv. gewicht zijn niet in te zien in het Cliëntportaal.

10. Ik ben contactpersoon voor meerdere cliënten, is het mogelijk dat ik hetzelfde wachtwoord/gebruikersnaam bij al deze cliënten in het Cliëntportaal kan?

Dit is mogelijk. Neem hiervoor contact op met De Wever via 0800-339 3837

11. Kan ik een agenda afspraak over een bestaande agenda afspraak van de zorg of het behandelteam invoeren?

Als u een agenda afspraak invoert in Cliëntportaal komt deze op de door u gekozen tijd in de agenda te staan. Als er al een andere afspraak op deze tijd staat wordt uw afspraak ernaast geplaatst. U kunt geen afspraken van de zorg wijzigen of verwijderen.

12. Als ik een bericht naar het behandelteam stuur hoe merken zij dat op?

Als de medewerker inlogt op het zorgdossier ziet hij een icoontje op het startscherm met een melding van nieuwe berichten.

13. Kan ik zelf mijn gegevens wijzigen?

U kunt zelf uw gegevens niet wijzigen in Cliëntportaal. Geef uw wijziging door aan uw zorgcoördinator om deze te laten verwerken.

14. Is het mogelijk dat ik alles tegelijk kan uitprinten?

Dit is mogelijk. In de [instructievideo's op de website](#) ziet u hoe dit werkt.

15. Wat kan ik doen als ik mijn wachtwoord ben vergeten?

Als u het wachtwoord vergeten bent of het wachtwoord werkt niet, dan kunt u via de knop een nieuw wachtwoord opvragen die u via de e-mail toegezonden krijgt.

Bij invoeren van het wachtwoord komt aan het eind van het invulvenster een oogje 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 typefouten heeft gemaakt.

16. Wat kan ik doen als Cliëntportaal niet werkt op mijn computer of tablet?

De Wever kan storingen die worden veroorzaakt door uw eigen apparatuur of instellingen in uw apparatuur niet voor u oplossen.



De Wever

Postbus 1173
5004 BD Tilburg

0800 339 38 37
www.deweever.nl