



Veel gestelde vragen Caren voor cliënten en vertegenwoordigers:

## **Wat is Caren?**

Caren is het cliëntportaal die gekoppeld is aan het elektronisch cliënten dossier ONS. Hieronder vindt u een introductiefilmpje.

<https://carenzorgt.freshdesk.com/support/solutions/articles/75000003876-filmpje-met-uitleg-over-caren-nl>

*\*Amerpoort heeft de keuze gemaakt om niet de berichten functie met begeleiding te gebruiken. We gebruiken hiervoor de gebruikelijke wegen (telefoon, mail).*

## **Waar vind ik de handleiding om Caren in te stellen?**

Zie de link naar de handleiding:

<https://carenzorgt.freshdesk.com/support/solutions/articles/75000003856-hoe-maak-ik-een-account-aan-bij-caren->

## **Waar kan ik overige handleidingen vinden?**

Zie de link naar de handleiding:

<https://carenzorgt.freshdesk.com/support/home>

## **Hoe kom ik aan een koppelcode voor Caren?**

Na het invullen en tekenen van het formulier ontvangt u via de begeleiding van Amerpoort een koppelcode.

## **Wie krijgt er toegang tot Caren?**

*Zie ook de gebruikersvoorwaarden op de Amerpoort website (volgen binnenkort)*

Amerpoort geeft niet zomaar iemand toegang tot het cliëntportaal, ook niet als het een naast familielid is.

Amerpoort stelt per cliënt één portaalbeheerder aan. De portaalbeheerder kan instellen welke personen verder nog toegang krijgen tot (delen van) het portaal. In principe is de cliënt zelf portaalbeheerder. Hij/zij bepaalt zelf wie naast hem/haar (maximaal 2 personen) toegang krijgt tot het cliëntportaal.

Als de cliënt, naar het oordeel van Amerpoort, niet in staat is om portaalbeheerder te zijn, wordt de cliënt gevraagd of de eerste contactpersoon portaalbeheerder mag worden. Eerste contactpersoon is de persoon (bijvoorbeeld familielid) die in het zorgdossier als eerste contactpersoon geregistreerd staat.

Als de cliënt zelf geen portaalbeheerder kan of wil zijn en als de cliënt ook niet de eerste contactpersoon als portaalbeheerder wil aanwijzen, dan wordt er geen account geopend.

Als de cliënt een curator of een mentor heeft, dan is die persoon de portaalbeheerder in plaats van de cliënt dan wel de eerste contactpersoon. Het is dan de curator of mentor die moet aangegeven wie wel/niet toegang heeft tot het cliëntportaal.

De curator/mentor of eerste contactpersoon oefent bij de online-inzage de cliëntenrechten namens de cliënt uit en dient daarbij te handelen als goed vertegenwoordiger. Hij zal alleen gebruik maken van zijn inzagerecht in het cliëntportaal wanneer dit benodigd is om als goed vertegenwoordiger beslissingen te nemen en zijn taak goed uit te kunnen oefenen.

### **Hoe kan er iemand als extra persoon worden toegevoegd bij de inzage in het dossier?**

De portaalbeheerder kan iemand toevoegen aan het dossier. Bespreek dit met de cliënt/begeleiding zodat zij dit kunnen vastleggen in het ONS dossier. Als portaalbeheerder ben je verantwoordelijk voor de privacy van de cliënt.

Zie de link naar de handleiding:

<https://carenzorgt.freshdesk.com/support/solutions/articles/75000003852-hoe-nodig-ik-meer-mensen-uit-voor-de-zorgpagina-die-ik-heb-aangemaakt->

### **Waar kan ik mijn telefoonnummer toevoegen voor de dubbele verificatiecode om het dossier in te zien?**

Zie de link naar de handleiding:

<https://carenzorgt.freshdesk.com/support/solutions/articles/75000003900-telefoonnummer-invoeren-of-wijzigen>

### **Hoe werkt de tweestaps beveiliging?**

Zie de link naar de handleiding:

<https://carenzorgt.freshdesk.com/support/solutions/articles/75000003891-hoe-werkt-de-twee-staps-beveiliging->

### **Is Caren een app of website?**

Caren is geen app. De site is toegankelijk via een internetsite. Wel kan je op je mobiel of tablet een snelkoppeling maken. Zie de link naar de handleiding:

<https://carenzorgt.freshdesk.com/support/solutions/articles/75000003993-app-van-caren-nl>

### **Kan een cliënt en/of vertegenwoordiger ook in ONS rapporteren?**

Het is niet mogelijk om een rapportage te maken in Caren/ONS.

### **Hoe kan het zijn dat ik informatie mis in Caren die wel in het cliëntdossier staat?**

Het kan zijn dat de betrokken zorgmedewerkers het cliëntdossier in ONS nog open moeten zetten, zodat deze zichtbaar wordt in Caren. Daarnaast is het zo dat alle historische data vanuit PlanCare niet automatisch zichtbaar is in Caren. Die gegevens zijn wel beschikbaar in ONS.

### **Blijft de EVA app, cliënt en verwantenportaal PlanCare nog werkzaam?**

Amerpoort stopt met het werken binnen het elektronisch cliëntendossier PlanCare. Hiermee vervallen ook de portalen EVA app en PlanCare portaal per 24 september.

### **Blijft de Konnect app nog werken?**

Voor de kind- en jeugdgroepen blijft de Konnect app nog werken. Hierin kan je foto's en rapportages delen en een digitaal dagboekje maken. Mocht in de toekomst ONS/Caren deze functionaliteit ook bieden, zal Amerpoort het gebruik van de Konnect opnieuw overwegen.

### **Wat zijn de gebruikersvoorwaarden van Caren?**

Zie de link: <https://www.carenzorgt.nl/terms-of-service>

### **Hoe gaat Amerpoort om met de privacy?**

Zie de site voor extra uitleg. <https://www.amerpoort.nl/over-amerpoort/privacy>

### **Hulp nodig?**

- Live chat van Caren. Elke dag (maandag tot en met vrijdag van 11.00-12.00 uur
- <https://carenzorgt.freshdesk.com/support/solutions/articles/75000061791-care-live-chat>
- E-mail sturen: [info@carenzorgt.nl](mailto:info@carenzorgt.nl)