



Veel gestelde vragen over het cliëntportaal van OmniaZorg

Algemene vragen:

- **Waarvoor kan ik het cliëntportaal gebruiken?**
Het cliëntportaal geeft u op een directe manier inzage in alle afspraken die met u zijn gemaakt en de rapportages van de verzorging.
- **Kan ik inloggen via een tablet of iPad?**
U kunt het portaal vanaf elke computer, laptop of tablet bereiken.
- **Welke browser kan ik gebruiken om in te loggen op het cliëntportaal?**
U kunt met uw eigen browser inloggen, bijvoorbeeld met Internet Explorer, Chrome of Firefox.

Navigeren:

- **Hoe navigeer ik in het cliëntportaal?**
Links vindt u de menubalk. Door te klikken op de woorden die hier staan, gaat u naar de betreffende pagina's.
- **De tekst op het cliëntportaal is onduidelijk. Kan ik die aanpassen of vergroten?**
In de grijze balk boven in het scherm vindt u de mogelijkheid om de letters te vergroten door op de knop **[AAA]** te klikken en de mogelijkheid om een hoog contrast te selecteren. Dit zorgt ervoor dat de kleuren verdwijnen, waardoor de knoppen beter zichtbaar worden voor mensen die moeite hebben met het onderscheiden van kleurverschillen. Wanneer u moeite heeft met het lezen van de tekst, kunt u via de luidspreker-knop de tekst laten voorlezen.
- **Hoe kan ik mijn persoonlijke gegevens wijzigen?**
Wanneer u rechtsboven in het scherm op uw naam gaat staan met de muis, verschijnt een knop **[Mijn account]**. Hier kunt u uw persoonlijke gegevens, zoals bijvoorbeeld uw emailadres en wachtwoord, bekijken en wijzigen.

Hulp bij registreren:

- **Met welk emailadres moet ik mij registreren?**
U moet zich registreren met het emailadres dat bekend is bij OmniaZorg. Dit is bijvoorbeeld het emailadres dat is opgegeven tijdens de intake of kunt u opgeven aan het kantoor van OmniaZorg (tel: **085-4019210**).
- **Ik ontvang geen email. Wat is er aan de hand?**
Het kan enkele minuten duren voordat de code verstuurd wordt. Het is daarbij mogelijk dat de email is aangekomen in uw "spam"-box. Controleer deze. Wanneer deze hier ook niet terug te vinden is kunt u de email opnieuw versturen door in te loggen met uw emailadres en wachtwoord, en vervolgens te klikken op de knop **[Geen email ontvangen]**.

Hulp bij inloggen:

- **De sms-code werkt niet bij het inloggen. Wat kan ik doen?**
Controleer of u de laatst ontvangen code heeft ingevoerd. Let hierbij op de datum. Mogelijk



heeft u meerdere codes ontvangen. Wanneer u ook met deze code niet kunt inloggen, kunt u klikken op de knop **[Geen SMS ontvangen]** waarna er een nieuwe code verstuurd wordt naar uw mobiele telefoon.

- **Er wordt geen sms-code verstuurd wanneer ik mij registreer. Hoe komt dit?**
Het kan enkele minuten duren voordat de code verstuurd wordt. Controleer ook of u de juiste mobiele telefoon bij de hand heeft, met het mobiele nummer waarmee u zich heeft ingeschreven in het cliëntportaal.
- **Waarom ontvang ik sms-codes?**
Sms-codes worden verstuurd voor uw veiligheid. U ontvangt een SMS bij elke wijziging van uw persoonsgegevens, dus ook bij een wijziging van het wachtwoord, minimaal elke drie maanden.
- **Ik ben mijn wachtwoord vergeten. Waar kan ik deze opnieuw aanvragen?**
Wanneer u uw wachtwoord bent vergeten, kunt u in het login-scherm klikken op **[Wachtwoord vergeten]**. Wanneer u dit doet, ontvangt u een email met een link. Deze link, een blauwe tekst in de email, kunt u openen door erop te klikken. Vervolgens kunt u een nieuw wachtwoord kiezen.

Aanspreekpunten:

- **Bij wie kan ik terecht voor vragen over het registreren?**
Wanneer u hulp nodig heeft bij de registratie of het gebruik van het cliëntportaal probeer dan de hulp te vragen van uw mantelzorgers, familie of kennissen.
- **Bij wie kan ik terecht met technische vragen?**
Wanneer er binnen uw cliëntportaal problemen zijn met de getoonde gegevens, kunt u contact opnemen met het kantoor van OmniaZorg, tel: **085-4019210**. Zij zullen u doorverbinden met een medewerker die zal proberen u te helpen.
- **Bij wie kan ik terecht met zorg inhoudelijke vragen?**
Heeft u inhoudelijke vragen over de rapportages of afspraken, zoals die in het cliëntportaal staan, vraag dan toelichting bij een volgende bezoek van de zorgmedewerker. Mocht het nodig zijn dan kunt u hen ook telefonisch bereiken. Bel dan tel: **085-1303781**. Het kan zijn dat iedereen in de route aan het werk is. Dan wordt er een terugbel afspraak gemaakt.