

Meest gestelde vragen over de CliëntApp voor gebruikers:

Hoe gaat de eerste aanmelding van gebruikers bij het in gebruik nemen van de app?

Als je eerder het Clientportaal gebruikte, dan kun je twee weken nadat wij het toestemmingsformulier hebben ontvangen, gebruik maken van de app.

Ben je een nieuwe gebruiker van de Cliëntapp?

Twee weken nadat wij het toestemmingsformulier hebben ontvangen, kun je gebruik maken van de app.

Kan ik de app alvast op mijn telefoon of tablet installeren?

Ja hoor, dat kan alvast.

- Android telefoon: Ga naar de Store en download de SDB Octopus: CliëntApp
 - iPhone (Apple): Ga naar de App Store en download de SDB Octopus: CliëntApp
- Bevestigingscodes ontvang je niet van Valkenhof, maar van SDB Octopus Cliëntapp (noreply@sdbgroep.nl)

Kan ik de CliëntApp ook op de mijn computer / laptop gebruiken?

Nee, helaas kan dit niet. Het is een app voor op een tablet of telefoon.

Zijn er kosten verbonden aan het gebruik van de CliëntApp?

Nee, er zijn geen kosten aan verbonden.

Hoe werkt de CliëntApp?

Vanuit Valkenhof heb je informatie over de CliëntApp ontvangen waarin alle functionaliteiten omschreven staan. Heb je die niet ontvangen, neem dan even contact met ons op. Zie de contactgegevens onderaan deze pagina.

Waar worden de foto's bewaard die we posten in de CliëntApp?

Foto's worden niet op het toestel bewaard.

Ik heb een nieuw telefoonnummer, hoe kan ik dit aanpassen?

Ga naar Meer/Profiel en pas met behulp van het potloodje het telefoonnummer aan en klik op Opslaan. Lukt dit niet, neem gerust contact met ons op. Zie de contactgegevens onderaan deze pagina.

Ik heb een nieuw e-mailadres, hoe kan ik dit aanpassen?

Ga naar Meer/Profiel en pas met behulp van het potloodje het e-mailadres aan en klik op Opslaan. Lukt dit niet, neem gerust contact met ons op. Zie de contactgegevens onderaan deze pagina.

Ik heb een nieuwe telefoon, kan ik de CliëntApp hier op zetten?

Ja hoor, dat is mogelijk: ga naar de Store of App Store en download de SDB Octopus: CliëntApp

- Heb je hetzelfde telefoonnummer: dan krijg je bij de eerste keer inloggen een SMS code.
- Heb je een nieuw telefoonnummer: Wijzig dan met de oude telefoon eerst het telefoonnummer. Je krijgt bij de eerste keer inloggen met het nieuwe telefoonnummer een SMS code. Heb je het nummer zelf niet aangepast, dan kun je de beheerder vragen het telefoonnummer aan te passen.

Moet ik na gebruik van de app elke keer uitloggen?

Nee, dat hoeft niet. Dit staat wel zo vermeld in de informatiebrochure, maar is dus niet nodig.

De CliëntApp werkt niet meer, wat moet ik doen?

Ziet je de tekst: 'Vernieuwen' staan: klik hierop. En controleer of je internet/WIFI het doet.

Wat gebeurt er bij een overlijden / ontslag?

Bij overlijden of bij ontslag wordt de CliëntApp binnen 24 uur afgesloten en heb je als familie geen toegang meer tot het medisch dossier of het welzijns gedeelte. Mocht je nog foto's uit het welzijns gedeelte willen downloaden, dan kan dit door contact op te nemen met het Cliënt Service Bureau.

**Heb je nog vragen of lukt er iets niet? Neem gerust contact op met het
Cliënt Service Bureau,**

**T: 040-8003180, E: clientservicebureau@valkenhof.nl of kom langs op de
Markt 36 in Valkenswaard.**