

Veelgestelde vragen over de CliëntApp voor gebruikers

Versienummer 032026

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

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

Ben je een nieuwe gebruiker van de Cliëntapp?

Uiterlijk 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.

Welke foto's zijn zichtbaar?

Welke foto's zijn zichtbaar? Degene die je **Volledige Toegang & Beheer** geeft (dus ook tot het medische deel van de CliëntApp), kan álles zien: ook medische foto's. De persoon die **Volledige Toegang** heeft (maar dus geen beheerrechten), ziet medische gegevens zoals rapportages en metingen, maar géén medische foto's). Degene die je **Beperkte Toegang** geeft, ziet alleen de foto's in het welzijns gedeelte. Denk dus goed na over wie je toestemming geeft.

Kan ik rapportages uit de CliëntApp overnemen?

Helaas is het niet mogelijk om de rapportages te kopiëren en/of documenten te downloaden vanuit de CliëntApp.

Kan ik als eerste contactpersoon / naaste binnen de app communiceren met zorgpersoneel?

Nee, de CliëntApp is niet bedoeld als communicatiemiddel over zorg (en welzijn). Onze collega's kunnen niet reageren op berichten die bijvoorbeeld in het fotoboek worden geplaatst. Het fotoboek is echt bedoeld om leuke foto's te delen.

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.

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. Foto's kan je helaas niet downloaden, je kan wel een screenshot maken hiervan. Ook wij kunnen de foto's helaas niet downloaden voor een naasten.

Kan iedere gebruiker geplaatste foto's verwijderen?

Foto's verwijderen kan alleen de persoon die de foto heeft geplaatst.

PROBLEEMOPLOSSING**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.

Het lukt niet om als beheerder een contactpersoon toe te voegen die reeds beheerder van een ander account is.

Dat klopt. Het Cliënt Service Bureau kan dit voor je regelen. Mail of bel even, dan passen wij het aan.

Ik zie geen pop-up bericht dat er een code klaarstaat.

Sommige tablets of telefoons blokkeren deze pop-up berichten. Open je e-mail of sms berichten. De code is namelijk wel gestuurd, je hebt er alleen geen melding van gekregen.