

mentaalbeter

en de KPN Zorg Messenger



Met de KPN Zorg Messenger kunt u veilig en gemakkelijk berichten en bestanden uitwisselen of videogesprekken voeren met uw Mentaal Beter behandelaar.

DE VOORDELEN

- Communicatietools zoals WhatsApp, Skype en FaceTime voldoen niet aan de privacy-wetgeving (de AVG).
- KPN is al jarenlang actief in de zorg en heeft de nodige certificaten om u ervan te verzekeren dat uw data bij hen in goede handen is.
- U kunt locatie-onafhankelijk (bijvoorbeeld vanuit huis, vanaf uw werkplek of zelfs vanuit het buitenland) gemakkelijk contact opnemen met uw behandelaar.
- Korte vragen kunt u gemakkelijk stellen via de chat-conversatie met uw behandelaar.
- De behandelaar kan u ook vragen stellen en u kunt antwoorden wanneer het u uitkomt.

BESCHIKBAARHEID

U heeft binnen de Zorg Messenger de mogelijkheid om te communiceren met:

- Uw behandelaar, voor uw behandelinhoudelijke vragen en voor uw videogesprekken.
- Het planbureau, voor het uploaden van benodigde aanmeldformulieren en vragen omtrent uw afspraken.
- Cliëntensupport, voor vragen over de Zorg Messenger, (inloggen op) het cliëntenportaal en de online behandelprogramma's.

Deze dienst is 24 uur per dag beschikbaar, echter reageren wij alleen tijdens kantooruren op uw vragen. Deze dienst is niet bedoeld voor spoedsituaties. Daarvoor kunt u zich buiten kantooruren richten tot de huisartsenpost.

EEN ACCOUNT AANMAKEN



1. Uitnodiging

U ontvangt via e-mail een uitnodiging van uw behandelaar of van het planbureau van Mentaal Beter.

Klik in die e-mail op de groene knop gelabeld 'Uitnodiging accepteren'.



2. Nieuw account

Als u nog geen Zorg Messenger account heeft, klikt u op 'Maak uw account aan'. Indien u al een account heeft klikt u op 'Ik heb al een account'. U kunt dan uw bestaande account koppelen aan het e-mailadres waarop u bent uitgenodigd.



3. Registratie

Bij het aanmaken van een account stelt u uw voor- en achternaam in en kiest u een veilig wachtwoord*. Accepteer de algemene voorwaarden en het privacy statement en voltooi de registratie. De messenger wordt vervolgens geopend.

* Een veilig wachtwoord bevat minimaal 8 karakters, bestaande uit minstens 1 kleine letter, 1 hoofdletter, 1 nummer en 1 speciaal teken.

DE ZORG MESSENGER APPS



iOS



Android



Windows



macOS



Linux



Web

Nadat u de registratie voltooid heeft, kunt u zelf kiezen met welk apparaat u de KPN Zorg Messenger gebruikt. Er zijn apps voor desktops, laptops, tablets en smartphones. In de Zorg Messenger FAQ staan de URLs om de apps te downloaden:

<https://faq.ezorg.nl/KB/op-welke-apparaten-is-de-kpn-zorg-messenger-te-gebruiken/>

Om de messenger vanuit uw browser te benaderen, gaat u naar <https://zm.kpnzorg.nl>

DE MESSENGER

Als u als cliënt inlogt in de Zorg Messenger via uw desktop of laptop, ziet u de hieronder weergegeven lay-out.

The screenshot displays the 'Mentaal Beter Cliënten' messenger interface. On the left, a green sidebar contains navigation icons for messages, contacts, group chats, and files. The main chat list shows three conversations with Louise Verdonschot, including details like '2 deelnemers' and timestamps. The right-hand chat window shows a conversation with 'Louise Verdonschot | Planbureau | 311299AZ-1234'. The messages include a greeting, a confirmation of a meeting on Wednesday, 29th at 14:00, and a PDF document titled 'e-consulten-zorggroep...' (55.95 kB). At the bottom, there is a text input field 'Typ je bericht...' and a 'Stuur' button, along with icons for adding attachments, emojis, and video calls.

Via het groene menu aan de linkerzijde kunt u kiezen of u al uw chatconversaties, uw contacten, uw groeps gesprekken of uw bestanden wilt zien. Als uw zorgverlener u heeft uitgenodigd, zal deze conversatie al zichtbaar zijn in uw overzicht.

U kunt chatten door uw bericht in het witte venster onderin te typen en vervolgens op 'Stuur' te klikken. Via het paperclipje kunt u een bestand bij uw bericht voegen. Uw zorgverlener kan u ook uitnodigen voor een videogesprek - u kunt dan deelnemen via een knop in het chatscherm of via de knop rechts bovenin. U kunt een lopend gesprek beëindigen door op het rode telefoontje te klikken. Let op: u kunt niet zelf een videogesprek initiëren.

BEVEILIGING

Uiteraard waarborgt de Zorg Messenger de beveiliging van al uw persoonsgegevens. Alle data wordt versleuteld verzonden en opgeslagen. Daarnaast biedt de Zorg Messenger u opties voor wanneer u uw account extra wilt beveiligen.

Zo kunt u ervoor kiezen om tweefactorauthenticatie, een mobiele PIN-code of een mobiele vingerafdruk in te stellen. Bij al deze opties voegt u een beveiligingslaag toe aan uw messaging app en verkleint u de kans op ongeautoriseerde toegang.



Tweefactor-authenticatie

U kunt een authenticatie app (zoals Google Authenticator) koppelen aan de Zorg Messenger om periodiek toegangscode te genereren. Als u tweefactorauthenticatie aanzet in de messenger heeft u naast uw wachtwoord deze toegangscode nodig om in te loggen.

U kunt het aanzetten door via uw PC in de messenger naar 'Instellingen' te gaan. Zet daar 'Activeer tweefactorauthenticatie' op 'Ja'. Vul uw wachtwoord in en scan de QR-code die verschijnt met de Google Authenticator app.



PIN-code

U kunt ook een PIN-code instellen in de mobiele apps, zodat u iedere keer wanneer u de app opent uw PIN-code moet invoeren voordat u toegang krijgt.

Ga in uw mobiele app naar de 'Algemene instellingen'.

- iOS - onder 'Instellingen' ziet u de optie 'Toegangscode vergrendeling' – kies 'Ja'.
- Android – onder 'Algemeen' ziet u hier de optie 'PIN gebruiken' - zet deze op 'Ja', Vervolgens kunt u zelf een code kiezen van vier cijfers. Na bevestiging van deze PIN-code is de PIN geactiveerd.



Vingerafdruk

- Android - u kunt na de PIN-code ook een vingerafdruk instellen. Als u deze al heeft ingesteld op uw telefoon kunt u uw vinger scannen en bent u klaar. Ga anders naar 'Instellingen' op uw smartphone. Kies daar 'Schermvergrendeling en beveiliging' en vervolgens 'Vingerafdrukken' en 'vingerafdruk toevoegen'.

- iOS - activeer Touch ID op uw telefoon. Deze kunt u dan ook instellen in de messenger app, via 'Toegangscode vergrendeling'.

De vingerafdruk wordt een alternatief voor de PIN-code.