

Beeldbellen met Mentaal Beter via KPN Zorg Messenger

Onze manier van communiceren is de laatste jaren steeds meer opgeschoven naar digitale middelen waarmee we bijvoorbeeld videobellen (Skype/FaceTime) of WhatsAppen. Om u ook op die manier te kunnen bedienen is er gekeken naar een oplossing die videobellen of appen op een veilige wijze kan ondersteunen.

KPN Zorg Messenger

Met de KPN Zorg Messenger kunt u op een veilige manier berichten en bestanden uitwisselen of videogesprekken voeren met uw behandelaar. U kunt het dus vergelijken met FaceTime of WhatsApp, maar dan beveiligd (meer achtergrond hierover vindt u in bijlage 1).

Waarom dit aanbod?

1. Het is prettig als u locatie-onafhankelijk en tussentijds contact kunt hebben met uw behandelaar. U kunt bijvoorbeeld vanuit huis, vanaf uw werkplek of zelfs vanuit het buitenland een gesprek voeren. U hoeft dus niet altijd naar een Mentaal Beter locatie toe te gaan.
2. De chat-optie geeft de mogelijkheid om tussendoor kleine vragen te stellen aan uw behandelaar.
3. De behandelaar kan tussendoor een vraag aan u stellen waarbij u kunt antwoorden wanneer het u goed uitkomt.

Dit aanbod bestaat naast de reguliere gesprekken die u met uw behandelaar op een Mentaal Beter locatie voert. U kunt gezamenlijk afspraken maken over de wijze waarop u van dit aanbod gebruik maakt.

Uw behandelaar zal met u bespreken hoe u de KPN Zorg Messenger kunt installeren en hoe u een account kunt aanmaken. Hier krijgt u ook een handleiding voor zodat u dit op een later tijdstip nog eens terug kunt lezen.

Let op!

- De diensten via de KPN Zorg Messenger zijn alleen beschikbaar op werkdagen tijdens kantooruren, tussen 09:00 uur en 17:00 uur.
- Wanneer u een bericht stuurt na 17:00 uur wordt er pas de eerstvolgende werkdag vanaf 09:00 uur geantwoord.
- Deze dienst is niet bedoeld voor spoedsituaties. Daarvoor kunt u zich buiten kantooruren richten tot de huisartsenpost.

Installatie KPN Zorg Messenger

Uitnodiging

U ontvangt via de behandelaar of van het planbureau een mail met daarin de mogelijkheid om u te registreren. Tijdens de registratie wordt gevraagd om uw e-mailadres, naam en een wachtwoord in te voeren. Denk goed na over het wachtwoord, deze moet voldoen aan de volgende voorwaarden:

- Minimaal 8 karakters
- Ten minste één kleine letter
- Ten minste één hoofdletter
- Ten minste één nummer
- Ten minste één speciaal teken

Een voorbeeld van een correct wachtwoord: "Bijvoorbeeld1!"

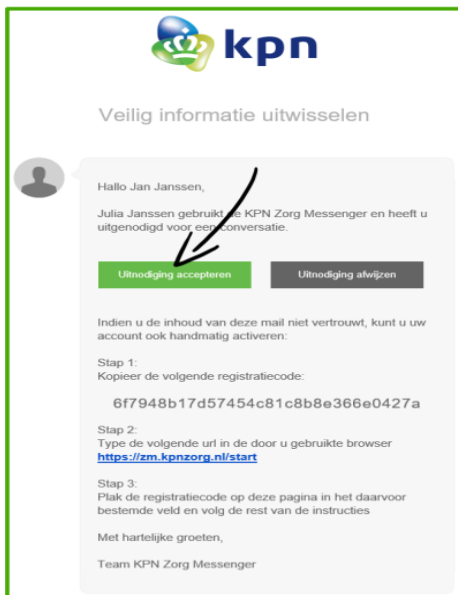
Account aanmaken

Volg de 3 stappen zoals hieronder beschreven om uw Zorg Messenger account aan te maken na het ontvangen van een uitnodiging.

1

Uitnodiging

Indien u bent uitgenodigd door een collega of een (externe) zorgverlener, ontvangt u een uitnodiging voor de Zorg Messenger op uw e-mailadres. Klik op "Uitnodiging accepteren" om uw account in te stellen.



2

Nieuw account

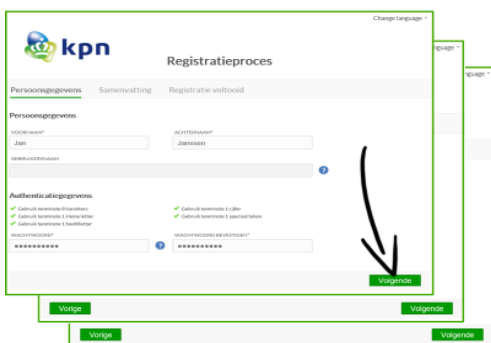
Als u nog geen ander Zorg Messenger account heeft, klik dan op "Maak uw nieuwe account aan" om uw nieuwe account in te stellen. In het geval dat u al over een account beschikt en u het nieuwe account daaraan wilt koppelen, kies dan voor "Ik heb al een account".



3

Registratie

Stel hier uw voor- en achternaam en een sterk wachtwoord in. In het geval dat u als zorgverlener bent aangemerkt geef dan tevens uw organisatiernaam op. Na het accepteren van de algemene voorwaarden en het privacy statement is uw registratie voltooid. Klik op "Open de messenger" om direct naar de Zorg Messenger te gaan.

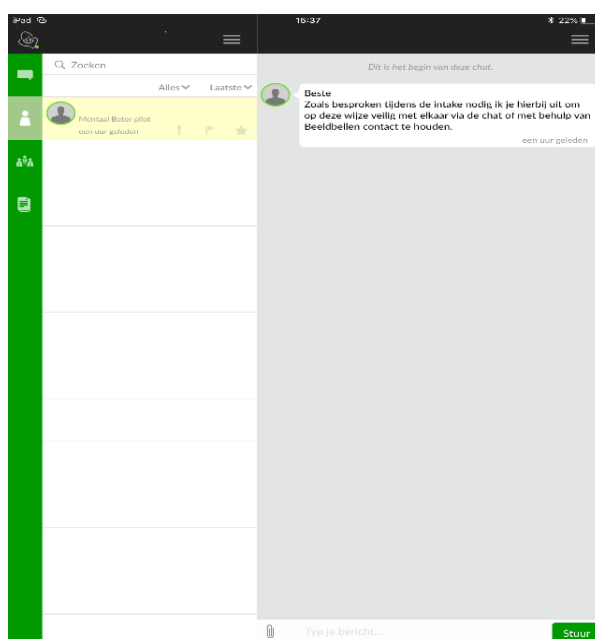
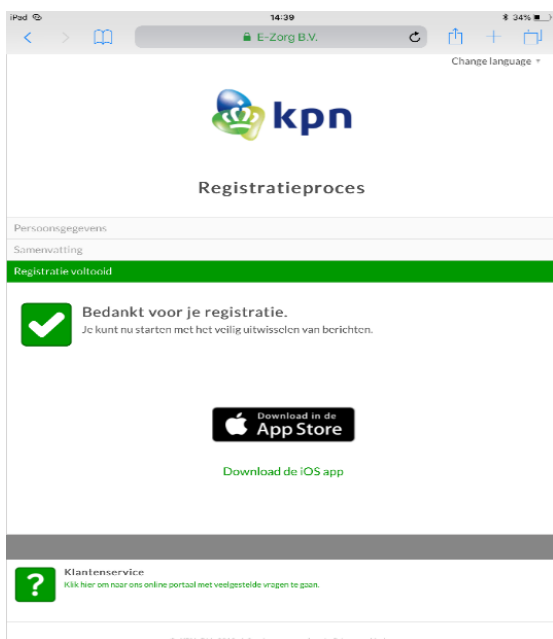


Gebruik en installatie van de app

U kunt de Zorg Messenger via de browser benaderen door naar <https://zm.kpnzorg.nl/> te gaan en in te loggen. U kunt voor Android en iOS ook de KPN Zorg Messenger app installeren vanuit de iOS store of de Google Play store.

Na deze installatie kunt u toegang krijgen tot de beveiligde chatomgeving. Hierin vindt u een of meerdere namen van behandelaren of groepen zoals het planbureau, waarmee u kunt communiceren.

Hieronder een voorbeeld van een registratie op een iPad waarbij u direct de app via de iOS store kunt installeren.



Communicatiemogelijkheden

Chatten

Kies in het linker gedeelte van uw scherm de persoon of groep waarmee u wilt communiceren. U kunt dan onderin het scherm de gewenste tekst invoeren.

Videoconferencing / beeldbellen

De behandelaar zal u uitnodigen voor een beeldbelsessie. U krijgt dan in het berichtenoverzicht een melding: "Neem deel aan het videogesprek". Voor behandelsessies ligt het initiatief bij de behandelaar - dit mede i.v.m. zijn of haar beschikbaarheid.

Bij het starten zal de Zorg Messenger de eerste keer vragen om toegang te krijgen tot uw camera en microfoon. Geef hiervoor akkoord.

- U kunt het gesprek beëindigen door op het rode telefoontje te klikken. Deze staat op uw computer rechts bovenin en op een mobiel apparaat onderin uw scherm.
- Wilt u even niet in beeld zijn dan kunt u op de camera klikken (wederom: op uw PC bovenin en mobiel onderin). Klik er nogmaals op om uw camera weer aan te zetten.
- Wilt u even de microfoon uitschakelen dan klikt u op het microfoon symbooltje.

Bestanden delen

Uw behandelaar kan u bestanden toesturen. Deze kunt in de meeste gevallen gewoon bekijken op het apparaat waarmee u de Zorg Messenger gebruikt.

Wachtwoord vergeten

Het kan voorkomen dat u uw wachtwoord niet meer weet, dan kunt u bij het inloggen kiezen voor 'wachtwoord vergeten'. Hier geeft u het e-mailadres op waarmee u zich heeft geregistreerd. U ontvangt dan een e-mail met een link waarmee u uw wachtwoord opnieuw kunt instellen.

Extra beveiliging

Naast het gebruik van een wachtwoord is het mogelijk om extra beveiligingsfunctionaliteiten te gebruiken, zoals tweefactorauthenticatie en een PIN-code op uw mobiele apparaat.

Twefactorauthenticatie

Authenticatie betekent in principe het vaststellen van de identiteit van een gebruiker. Het tweefactor-deel houdt in dat deze identiteit wordt bepaald aan de hand van twee aparte onderdelen.

Door tweefactorauthenticatie toe te voegen aan het inlogproces van de KPN Zorg Messenger, is het inlogproces nog veiliger. Er is dan namelijk extra authenticatie benodigd via (in dit geval) de Google Authenticator app op uw smartphone.

Door de Google Authenticator app te koppelen aan de KPN Zorg Messenger, zal de Authenticator doorlopend nieuwe persoonlijke toegangscode genereren. Deze moet u dan invullen tijdens het inlogproces (naast uw gebruikersnaam en wachtwoord).

Als u via de website inlogt in de KPN Zorg Messenger, kunt u via 'Instellingen' (te vinden in het menu rechts bovenin) de tweefactorauthenticatie instellen.

Zet 'Activeer tweefactorauthenticatie' op 'Ja'. Vervolgens zal het systeem om uw wachtwoord vragen – vul deze in en scan de QR-code die verschijnt met uw Google Authenticator app.

Een mobiele PIN-code

Als uw telefoon of tablet in verkeerde handen belandt, wilt u uiteraard niet dat men zomaar bij de gegevens in de KPN Zorg Messenger kunt komen. Om een extra beveiligingslaag toe te voegen kunt u ervoor kiezen om de app te beveiligen met een PIN-code.

In de praktijk houdt dit in dat u iedere keer wanneer u de app op uw telefoon opent uw PIN-code moet invoeren voordat u toegang krijgt tot de messenger.

De PIN is gemakkelijk in te stellen. Ga in uw mobiele app naar de 'Algemene instellingen'.

- iOS -Onder 'Instellingen' ziet u hier de optie 'Toegangscode vergrendeling' – zet deze op '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. Zorg dat deze niet te gemakkelijk te raden is. Na bevestiging van deze PIN-code is de PIN geactiveerd.

Bijlage 1 Veilige communicatie met de KPN Zorg Messenger

Dat er voor de zorg extra eisen worden gesteld op het gebied van informatiebeveiliging is niet meer dan logisch – er wordt dagelijks met vertrouwelijke (persoons)gegevens omgegaan, die met de grootste zorg behandeld moeten worden.

Waarom wij geen WhatsApp gebruiken

WhatsApp is van Facebook en Facebook verdient geld door de verkoop van informatie aan adverteerders.

De Wet AVG verbiedt verwerking van bijzondere persoonsgegevens, maar WhatsApp en Facebook hebben juist belang bij die gegevens. Communicatie over medicatie of behandelmethodieken schetsen immers een gedetailleerder beeld van u, waardoor bedrijven gericht kunnen adverteren en uw gegevens meer geld waard zijn.

De gegevens dienen ook nog eens te zijn opgeslagen op Nederlandse bodem, wat bij deze dienst niet is geregeld.

Veilige communicatie met de KPN Zorg Messenger

KPN is al langere tijd actief in de zorg en is goed op de hoogte van de eisen en richtlijnen op het gebied van veilige communicatie in de zorg. KPN heeft de nodige certificeringstrajecten reeds doorlopen, om u ervan te kunnen verzekeren dat uw data bij hen in goede handen is.

Dat verzonden data niet op buitenlandse servers terecht komt is ook van belang hierbij – alle data verzonden via de KPN Zorg Messenger wordt in Nederland verwerkt en opgeslagen.