

caren

Checklist Caren 3.0



Deze checklist helpt jullie als zorgorganisatie met een goede voorbereiding op Caren 3.0. In deze checklist lees je wat er verandert en waar je op moet letten. Heb je na het lezen nog vragen? Neem dan contact op met Caren Support of je accountmanager.



Belangrijke punten voor zorgorganisaties

- Alle instellingen van Caren worden automatisch overgezet naar Caren 3.0.
- Zorgorganisaties kunnen de instellingen van Caren in Caren 3.0 zelf beheren via Ons® Cliënt. Hiervoor is de taak 'Applicatiebeheerder' nodig. Instellingen gelden voor de hele zorgorganisatie en zijn niet per locatie in te stellen. Bekijk hiervoor [deze handleiding](#).
- Caren en Ons® Cliënt kunnen tijdens de offline-periode niet worden gebruikt. Hierdoor worden gegevens vanuit Caren ook tijdelijk niet weergegeven in de Ons® Suite. Data die vanuit de Ons® Suite naar Caren wordt doorgezet, wordt tijdelijk opgeslagen. Zodra Caren 3.0 live gaat, wordt de data weer gesynchroniseerd. We houden zorgorganisaties op de hoogte via het supportportaal. Zo weet je ook wanneer Ons® Cliënt het weer doet en daarmee Caren 3.0 dus live is. Meer informatie over de offline-periode vind je in deze checklist onder 'Belangrijke punten voor gebruikers van Caren'.
- Ervaar je een probleem? Op [het supportportaal](#) houden we een overzicht bij met veelgestelde vragen en bekende problemen.
- De statistiekenlink is vervallen in Caren 3.0. In plaats daarvan bieden we een dashboard in Ons® Cliënt en voegen we de gegevens toe aan OnsDB.
- Activatiebrieven kunnen worden aangemaakt in Ons® Cliënt. Je kiest tussen een formele of informele versie. De gewenste variant stel je in via de Caren-instellingen in Ons® Cliënt.

- Via Ons® Cliënt kunnen uitnodigingen voor Caren 3.0 ook in bulk worden aangemaakt door de zorgorganisatie. Daarvoor is de taak 'Caren uitnodigingen in batches aanmaken' nodig.
- Cliënten die door de zorgorganisatie uit zorg worden gemeld, worden binnen 24 uur automatisch ontkoppeld.
- Profielfoto's vanuit Caren worden niet meer automatisch gedeeld met Ons® Dossier. De cliënt moet hiervoor toestemming geven in Caren. Sommige profielfoto's kunnen verdwenen zijn. Zorgorganisaties kunnen ook zelf een profielfoto toevoegen aan het dossier.

Belangrijke punten voor medewerkers

- Op 25 november worden cliënten waarvoor toestemming is gegeven automatisch overgezet naar Caren 3.0. Zij kunnen gewoon inloggen met hun bestaande e-mailadres en wachtwoord.
- Cliënten die geen toestemming hebben gegeven, hebben wel een Caren 3.0-account, maar zien geen gedeelde gezondheidsgegevens meer. Als zij opnieuw gegevens willen inzien, moeten ze een nieuwe koppelcode aanvragen.
- Gebruikers moeten in Caren 3.0 inloggen met twee-factor authenticatie (2FA). Dit kan even wennen zijn, omdat dit in de vorige versie van Caren alleen nodig was om het dossier in te zien. Deze wijziging is doorgevoerd om het inloggen in Caren nog veiliger te maken.
- Activatiecodes die zijn verstrekt via de huidige versie van Caren blijven geldig en bruikbaar in Caren 3.0.
- Wat er allemaal is veranderd met Caren 3.0, leggen we uit in deze [instructievideo](#). Deze video legt op een rustig tempo uit wat de grootste verbeteringen en veranderingen zijn.

- In Caren 3.0 kan geen burgerservicenummer (bsn) worden verwerkt. Let op dat er geen bsn voorkomt in de gegevens, zoals documenten, die met Caren worden gedeeld.
- Voor Caren 3.0 hebben we een nieuwe kennisbank gemaakt. De nieuwe kennisbank vind je [hier](#).
- Zodra een gebruiker voor het eerst inlogt, krijgt diegene een korte rondleiding (tour) door Caren 3.0. Deze rondleiding laat zien hoe je navigeert door Caren 3.0.
- Voor vragen hebben we tijdelijk een apart telefoonnummer voor Caren-gebruikers: **054 447 1234**. We verzoeken jullie vriendelijk om dit telefoonnummer pas *vanaf 18 november* te delen met jullie cliënten en mantelzorgers. Dit nummer is niet bedoeld voor Ons® Coaches; zij kunnen contact opnemen via de gebruikelijke weg.



Belangrijke punten voor gebruikers van Caren

- De oude versie van Caren stopt als Caren 3.0 wordt uitgerold.
- In de loop van maandag 24 november schakelen we de huidige versie van Caren tijdelijk uit, zodat we de migratie naar Caren 3.0 kunnen afronden. In de loop van dinsdag 25 november zal Caren 3.0 live gaan en kunnen gebruikers weer inloggen. We informeren gebruikers niet actief zodra Caren 3.0 werkt. Dit merken zij vanzelf. Zorgorganisaties houden we tijdens deze periode op de hoogte via het supportportaal.
- Gebruikers kunnen mogelijk wat vertraging ervaren als zij voor de eerste keer inloggen in Caren 3.0. Dit komt doordat tijdens de eerste keer inloggen gegevens moeten worden ingeladen.
- Op 25 november worden cliënten waarvoor toestemming is gegeven automatisch overgezet naar Caren 3.0. Zij kunnen gewoon inloggen met hun bestaande e-mailadres en wachtwoord. Met Caren 3.0 dwingen we nu ook 2FA af via een code die per sms wordt gestuurd. Als er geen telefoonnummer is gekoppeld, ontvangt de gebruiker een e-mail met de code.

Tijdens de eerste keer inloggen in Caren 3.0 moeten gebruikers akkoord gaan met de gebruikersvoorwaarden. Hiervoor krijgen zij een duidelijke uitlegvideo te zien waarin de voorwaarden worden uitgelegd. Deze uitlegvideo vind je ook [hier op de kennisbank van Caren 3.0](#). Op deze pagina vind je ook veelgestelde vragen en antwoorden over de gebruiksvoorwaarden van Caren 3.0. Zonder akkoord is Caren 3.0 niet te gebruiken. Je vindt de volledig uitgeschreven voorwaarden [hier](#).

Een week voor livegang ontvangen alle gebruikers die toestemming hebben gegeven een e-mail over de overgang naar Caren 3.0. In deze mail staat:

- Dat gebruikers kunnen blijven inloggen met de bekende inloggegevens. Om in te loggen in Caren 3.0 is nu ook 2FA vereist;
- Dat hun gegevens automatisch worden omgezet;
- Dat ze op de kennisbank van Caren 3.0 antwoord vinden op al hun vragen;
- Dat ze een uitgebreide uitlegvideo kunnen kijken om inzicht te krijgen in de belangrijkste wijzigingen;
- Dat ze telefonisch contact kunnen opnemen via een tijdelijk telefoonnummer;
- Verwijzen we naar de gebruikersvoorwaarden waar ze tijdens de eerste keer inloggen akkoord mee moeten gaan.

