

**MijnHVOQuerido**

Altijd en overal inzage in je dossier

**Veelgestelde vragen over  
MijnHVOQuerido voor cliënten**

## Veelgestelde vragen

1.	Is het gebruik van MijnHVOQuerido verplicht? .....	2
2.	Zijn er instructiefilmpjes beschikbaar over MijnHVOQuerido? .....	2
3.	Welke onderdelen van mijn dossier krijg ik te zien? .....	2
4.	Heeft de begeleider recht om onderdelen niet te delen via MijnHVOQuerido? .....	2
5.	Wie heeft er recht op toegang tot MijnHVOQuerido? .....	2
6.	Waarom moet ik een e-mailadres invullen? .....	2
7.	Kan de zorgverlener zien welke berichten ik met mijn contacten heb uitgewisseld? .....	3
8.	Hebben alle cliënten van HVO-Querido toegang tot MijnHVOQuerido? .....	3
9.	Welke afspraken zijn er zichtbaar in Mijn agenda? .....	3
10.	Zien de medewerkers van HVO-Querido de afspraken die ik in de mijn agenda zet? .....	3
11.	Kan ik ook beeldbellen via MijnHVOQuerido? .....	3
12.	Is er Helpdesk om problemen met het portaal op te lossen? .....	3
13.	Wat voor berichten kan ik sturen via MijnHVOQuerido? .....	3
14.	Werkt MijnHVOQuerido op verschillende apparaten? .....	3
15.	Hoe kan ik MijnHVOQuerido afsluiten? .....	3
16.	Hoelang duurt het voordat een document of rapportage te zien is in MijnHVOQuerido? .....	4
17.	Wie heeft er allemaal toegang tot MijnHVOQuerido? .....	4
18.	Kan ik een document afdrukken of downloaden? .....	4
19.	Hoe kan ik een familielid of andere externe contactpersoon toevoegen? .....	4
20.	Hoe kan ik de rechten van contactpersoon bepalen? .....	5
21.	Kan ik in MijnHVOQuerido ook stukken uit mijn dossier verwijderen? .....	6
22.	Hoe ver kan ik rapportages teruglezen in MijnHVOQuerido? .....	6
23.	Wat gebeurt er met MijnHVOQuerido als een cliënt uitstroomt of overlijdt? .....	6

Documentnaam	Veelgestelde vragen 1.3	1
Beheerder/eigenaar:	Ahmed Sabri/ Louise Olij	
Afdeling:	Strategie & Innovatie	
Vaststellingsdatum RvB:	01-11-2020	

### **1. Is het gebruik van MijnHVOQuerido verplicht?**

Nee, zeker niet. Het wordt aangeboden door HVO-Querido maar iedereen is vrij om er wel of geen gebruik van te maken.

### **2. Zijn er instructiefilmpjes beschikbaar over MijnHVOQuerido?**

Ja, zeker. [Klik hier](#) om korte instructie te zien van MijnHVOQuerido.

### **3. Welke onderdelen van mijn dossier krijg ik te zien?**

Je kunt begeleidingsplannen, rapportages, brieven, contracten en medewerkers die toegang hebben in jouw dossier zien.

### **4. Heeft de begeleider recht om onderdelen niet te delen via MijnHVOQuerido?**

Ja, begeleiders kunnen bij uitzondering ervoor kiezen om rapportage of gescande documenten niet te delen via MijnHVOQuerido. Het uitgangspunt is dat de begeleider zo transparant mogelijk is. De begeleider deelt rapportage of documenten alleen niet als;

- Het om de privacy van derden gaat.
- De veiligheid van de cliënt, iemand uit zijn of haar omgeving of de begeleider zelf in het gedrang komt als de cliënt dit zou lezen.
- Als de inhoud van rapportage (nog) niet besproken kan worden met de cliënt.

### **5. Wie heeft er recht op toegang tot MijnHVOQuerido?**

HVO-Querido geeft alleen maar toegang aan de cliënt zelf.

De cliënt geeft toegang aan externe contactpersonen zoals familie en naasten via MijnHVOQuerido.

Bij minderjarige onder de 12 jaar, is de moeder meestal de vertegenwoordiger en ze heeft toegang in dossier van haar kind.

Bij een minderjarige ouder dan 12 jaar moet de minderjarige mede toestemming geven.

### **6. Waarom moet ik een e-mailadres invullen?**

Wanneer je inlogt in MijnHVOQuerido ontvang je een bevestigingscode die je moet invoeren, via jouw e-mail. Zo weten we zeker dat er geen onbevoegden kunnen inloggen.

Documentnaam	Veelgestelde vragen 1.3	2
Beheerder/eigenaar:	Ahmed Sabri/ Louise Olij	
Afdeling:	Strategie & Innovatie	
Vaststellingsdatum RvB:	01-11-2020	

**7. Kan mijn begeleider zien welke berichten ik met mijn contacten heb uitgewisseld?**

Nee. Berichten tussen zijn alleen zichtbaar voor jou.

**8. Hebben alle cliënten van HVO-Querido toegang tot MijnHVOQuerido?**

Nee, niet iedere cliënt heeft automatisch toegang tot MijnHVOQuerido. Je hebt echter wel altijd recht op inzage in jouw dossier.  
Er zijn ook cliënten die ervoor kiezen om geen gebruik van het portaal te maken.

**9. Welke afspraken zijn er zichtbaar in Mijn agenda?**

Op dit moment zijn alleen afspraken zichtbaar die jij zelf hebt aangemaakt in jouw agenda. De begeleider kan geen afspraken in jouw agenda zetten.

**10. Zien de medewerkers van HVO-Querido de afspraken die ik in de mijn agenda zet?**

Op dit moment niet. De afspraken die via MijnHVOQuerido in de agenda gezet worden, zijn niet in te zien voor de medewerkers van HVO-Querido.

**11. Kan ik ook beeldbellen via MijnHVOQuerido?**

Nog niet, hier wordt aan gewerkt.

**12. Is er Helpdesk om problemen met het portaal op te lossen?**

Heb je vragen over het dossier, neem dan contact op met jouw begeleider.  
Overige vragen/storingen kan jij melden aan [mijn@hvoquerido.nl](mailto:mijn@hvoquerido.nl).

**13. Wat voor berichten kan ik sturen via MijnHVOQuerido?**

Dit stem je af samen met jouw begeleider. MijnHVOQuerido is niet bedoeld om afspraken te wijzigen of voor crisissituaties.

**14. Werkt MijnHVOQuerido op verschillende apparaten?**

MijnHVOQuerido kun je op verschillende apparaten gebruiken. Denk hierbij aan een vaste pc, laptop, tablet of een mobiele telefoon. Het scherm van MijnHVOQuerido past zich aan het gekozen apparaat aan.

Het kan dus zijn dat wanneer je op een mobiele telefoon inlogt het scherm een andere weergave heeft dan wanneer je op een smartphone of iPad inlogt.

**15. Hoe kan ik MijnHVOQuerido afsluiten?**

Om MijnHVOQuerido af te sluiten klik je op de knop Uitloggen. Een pop-up scherm verschijnt. Je bevestigt de opdracht.

Documentnaam	Veelgestelde vragen 1.3	3
Beheerder/eigenaar:	Ahmed Sabri/ Louise Olij	
Afdeling:	Strategie & Innovatie	
Vaststellingsdatum RvB:	01-11-2020	

## 16. Hoelang duurt het voordat een document of rapportage te zien is in MijnHVOQuerido?

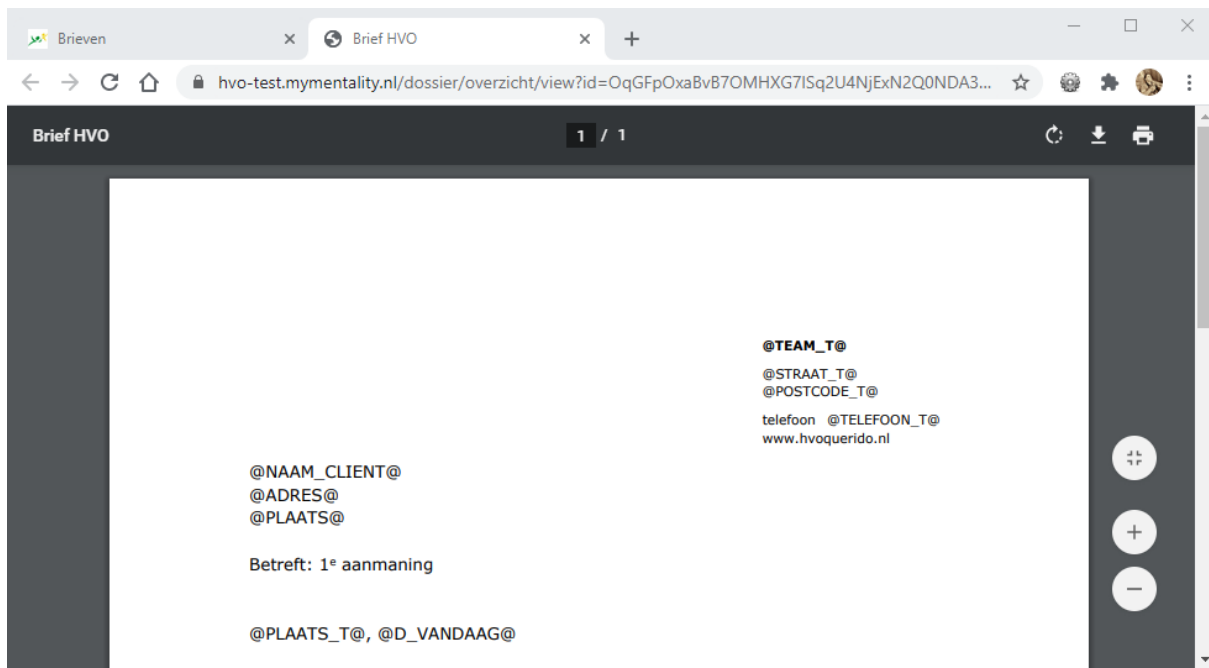
Een document of een formulier wordt direct zichtbaar in MijnHVOQuerido, maar bij rapportages zit een vertraging van 24 uur.

## 17. Wie heeft er allemaal toegang tot MijnHVOQuerido?

Jij bent de enige die via MijnHVOQuerido in jouw dossier kan kijken. Je kan wel andere uitnodigen om onderdelen uit jouw dossier in te zien. Dit kan ten alle tijden weer ingetrokken worden.

## 18. Kan ik een document afdrukken of downloaden?

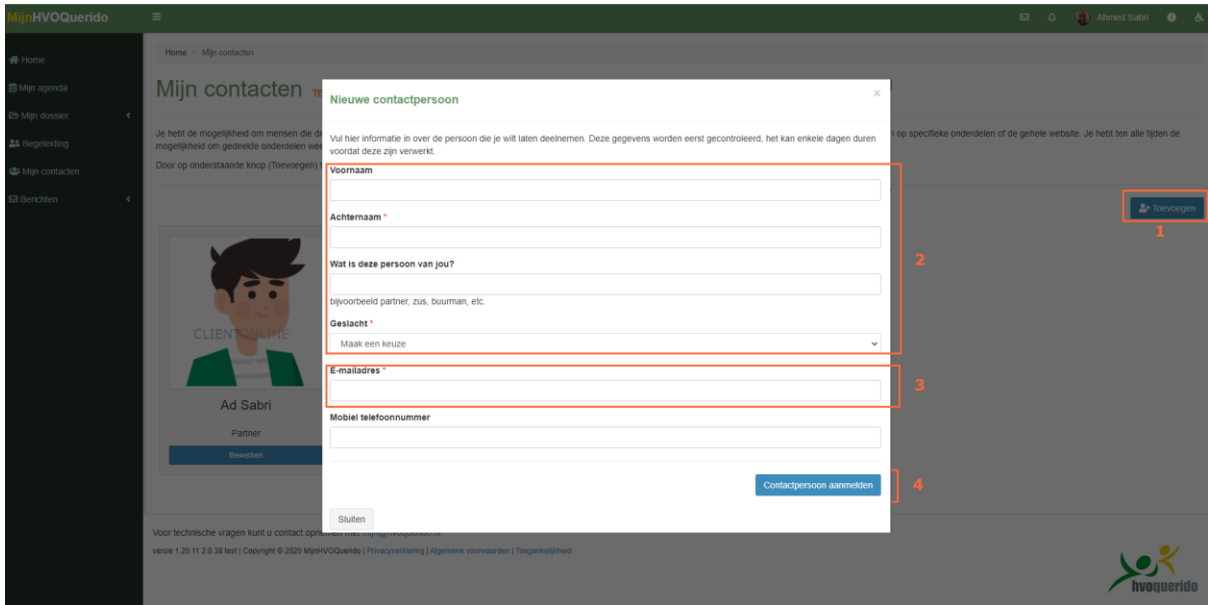
Ja, je kunt een document ook downloaden of afdrukken door op de knop 'Bekijk' te klikken, daarna rechtsboven het scherm verschijnen de iconen van downloaden of afdrukken.



## 19. Hoe kan ik een familielid of andere externe contactpersoon toevoegen?

1. Ga naar Mijn Contacten
2. Klik rechtsboven in het scherm op toevoegen
3. Vul de persoonsgegevens in
4. Vul zorgvuldig het e-mailadres van de contactpersoon in (let op: via het e-mailadres krijgt de persoon toegang in MijnHVOQuerido. Zorg er dus voor dat het emailadres juist is)

Documentnaam	Veelgestelde vragen 1.3	4
Beheerder/eigenaar:	Ahmed Sabri/ Louise Olij	
Afdeling:	Strategie & Innovatie	
Vaststellingsdatum RvB:	01-11-2020	

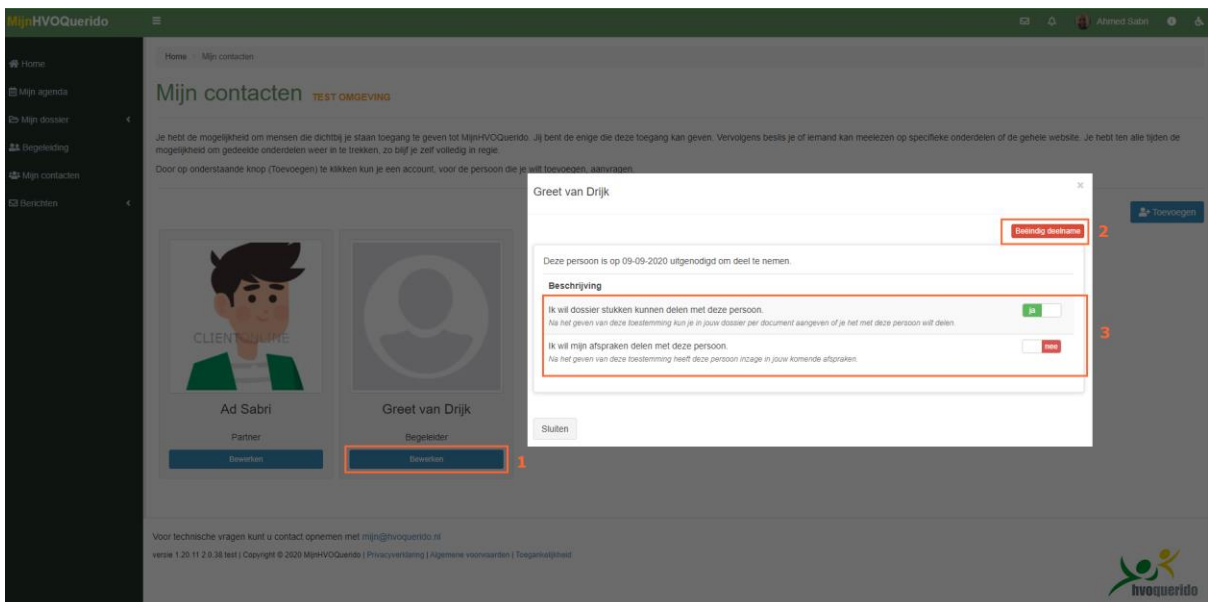


Figuur 12: contactpersoon toevoegen

5. Klik op Contactpersoon aanmelden. De persoon krijgt dan e-mail met inloggegevens.

## 20. Hoe kan ik de rechten van contactpersoon bepalen?

Je kunt de rechten zelf bepalen wat voor rechten een persoon krijgt in MijnHVOQuerido. Je kunt ook de toegang intrekken.



Figuur 13: Rechten van contactpersoon

Documentnaam	Veelgestelde vragen 1.3	5
Beheerder/eigenaar:	Ahmed Sabri/ Louise Olij	
Afdeling:	Strategie & Innovatie	
Vaststellingsdatum RvB:	01-11-2020	

1. Ga naar contactpersoon instellingen door het klikken op Bewerk (zie figuur 13).
2. Bij vraag 'Ik wil dossier stukken kunnen delen met deze persoon' kies 'Ja', als je één of meerdere document(-en) wil delen met deze persoon.
3. Bij vraag 'Ik wil mijn afspraken delen met deze persoon' klik je voorlopig op nee omdat deze functionaliteit nog niet relevant is.

## **21. Kan ik in MijnHVOQuerido ook stukken uit mijn dossier verwijderen?**

In MijnHVOQuerido kan je afspraken uit jouw agenda, je eigen contacten en berichten verwijderen. Overige onderdelen uit jouw dossier die uit het Elektronische Cliënten Dossier (ECD) komen kunnen niet via MijnHVOQuerido verwijderd worden. Neem hiervoor contact op met jouw begeleider.

## **22. Hoe ver kan ik rapportages teruglezen in MijnHVOQuerido?**

Rapportages zijn zichtbaar vanaf 1 maart 2021.

## **23. Wat gebeurt er met MijnHVOQuerido als een cliënt uitstroomt of overlijdt?**

MijnHVOQuerido blijft nog 3 weken na overlijden of verhuizen beschikbaar. Daarna wordt het afgesloten. Wil je daarna nog inzage, dan kan dat niet via MijnHVOQuerido. Neem je contact op met de afdeling waar je voorheen verbleef.

Documentnaam	Veelgestelde vragen 1.3	6
Beheerder/eigenaar:	Ahmed Sabri/ Louise Olij	
Afdeling:	Strategie & Innovatie	
Vaststellingsdatum RvB:	01-11-2020	