



# FAQ

## Zorg van de Zaak online

---

September 2017

Zorg van de Zaak<sup>o</sup>

Netwerk

## FAQ

Hieronder treft u de meest gestelde vragen met antwoorden aan. Veel antwoorden en situaties staan ook in de Gebruikershandleiding Zorg van de Zaak online portaal beschreven.

### Handleiding

#### Waar kan ik de gebruikershandleiding vinden?

- Klik op de knop **'Help'**, bovenin het scherm, om de gebruikershandleiding Zorg van de Zaak online portaal in te zien of te downloaden.

#### Waar kan ik de handleiding voor de gebruikersbeheerder/administrator vinden?

- Klik op de knop **'Gebruikersbeheer'** de knop **Instellingen** bovenin het scherm. Bij de tabinformatie is de handleiding voor de gebruikersbeheerde/ administrator Zorg van de Zaak online portaal in te zien of te downloaden.

### Inloggen

#### Hoe krijg ik toegang tot het Zorg van de Zaak online portaal?

U heeft van de gebruikersbeheerder/administrator in uw organisatie een internetlink ontvangen om bij het Zorg van de Zaak online portaal te komen. Via het inlogscherf krijgt u toegang tot het portaal:

- Vul uw **'E-mailadres'** en daarna uw **'Wachtwoord'** in.
- Klik op de knop **'Inloggen'**.

### Wachtwoord

#### Hoe kan ik mijn wachtwoord wijzigen?

Via de knop **'Mijn profiel'**, bovenaan in het basisscherf, kunt u uw persoonlijke wachtwoord wijzigen.

- Vul eerst uw oude wachtwoord in.
- Vervolgens vult u 2 keer uw nieuwe wachtwoord in.
- Klik op de knop **'Opslaan'** en uw wachtwoord is gewijzigd.

#### Ik ben mijn wachtwoord vergeten, wat moet ik nu doen?

- Klik in het Inlogscherf op de link **'Wachtwoord vergeten'**.
- Een nieuw e-mailbericht opent. Vul in dit bericht uw e-mailadres in en volg de instructies.

### E-mail alert

#### Kan ik zelf een e-mail alert instellen?

Alleen als u toegang heeft tot de tab **'Dossiers'**, kunt u via de knop **'Mijn profiel'**, bovenaan in het basisscherf, e-mail alerts instellen voor berichten over taken (verzuim) en het Duurzaam Herstel Plan.

- Klik op de knop **'Opslaan'** om de keuze van uw e-mail alert(s) te bewaren.

### Scherfmaat

#### Is het mogelijk om een scherf groter of kleiner te maken?

Ja, u kunt het scherfmaat aanpassen. In de paarse balken staan aan de rechterkant pijltjes. Het pijltje naar beneden betekent dat het scherf is uitgeklaft en met het pijltje naar boven, 'sluit' u het betreffende scherfmonderdeel.

- Klik op het pijltje om het scherfmaat aan te passen.

### Zoeken

#### Bij de tabbladen **Werknemers** en **Activiteiten** staat een zoekfunctie. Wat kan ik via deze functie opzoeken?

De zoekfunctie is ingesteld om snel een werknemer te kunnen vinden. U kunt een (deel van de) achternaam, cliëntcode of werkgevernaam invullen om een werknemer te vinden. Indien vastgelegd kunt u ook zoeken op personeelsnummer, afdelingsnaam, polisnummer of de naam van de leidinggevende.

### Hoe zoek ik informatie over een (ex-)medewerker op?

Indien u inzicht heeft in 250 werknemers of minder werknemers worden al de werknemers gelijk getoond op het tabblad **'Werknemers'**. Via de zoekoptie kunt u in deze lijst zoeken.

Indien u inzicht heeft in meer dan 250 werknemers worden de werknemers niet gelijk getoond. De werknemers kunnen dan worden opgezocht via de zoekoptie op de pagina **'Werknemers'**.

Voor het opzoeken van een werknemer typt u minimaal 2 tekens. Een voorbeeld: er zijn vier tekens 'test' in het zoekvenster getypt. In het zoekresultaat ziet u dan:

test
test in Afdeling (2)
test in Leidinggevende (2)
test in Werkgever (3)
test in Werknemer (22)

Dit zoekresultaat geeft weer dat:

- 'test' als lettercombinatie voorkomt in 2 namen van afdelingen. Als u op 'test in Afdeling (2)' klikt, krijgt u het overzicht van (ex-)medewerkers die onder een afdeling vallen met 'test' in de naam van de afdeling.
- 'test' als lettercombinatie voorkomt in 2 namen van leidinggevenden. Als u op 'test in Leidinggevende (2)' klikt, krijgt u het overzicht van (ex-)medewerkers die onder een leidinggevende vallen met 'test' in de naam van de leidinggevende.
- 'test' als lettercombinatie voorkomt in 3 namen van werkgevers=organisatieonderdelen. Als u op 'test in Werkgever (3)' klikt, krijgt u het overzicht van (ex)werknemers die onder een werkgever= organisatieonderdeel vallen met 'test' in de naam van het organisatieonderdeel.
- 'test' als lettercombinatie voorkomt in 22 namen van medewerkers. Als u op 'test in Werknemer (22)' klikt, krijgt u het overzicht van (ex-)medewerkers met 'test' in de naam van de (ex-)medewerker.

### Op welke kenmerken kan ik een (ex-)medewerker zoeken?

U kunt zoeken op de naam, cliëntcode van de arbodienst, personeelsnummer, werkgever, afdeling, leidinggevende of polisnummer. In dit veld moeten minimaal 2 letters of cijfers opgevoerd worden. Hierna laat het systeem automatisch een selectie zien. Met 'werkgever' wordt de naam van het organisatieonderdeel bedoeld zoals dat bij ons bekend is (en door uw organisatie bij ons aangemeld).

### Meldingen: Welke meldingen kan ik via het Zorg van de Zaak online portaal doen?

U kunt een medewerker (gedeeltelijk) ziek- of hersteld melden, een ziekmelding muteren en een verzuimende medewerker die uit dienst gaat, afmelden. Wanneer een (verzuimende) medewerker is overleden, meldt u de datum van het overlijden. Dit kan alleen als u organisatie heeft ingesteld, dat deze wijzigingen via het portaal kunnen worden ingevoerd.

### Werknemerbeheer: Kan ik zelf medewerkers aan het Zorg van de Zaak online portaal toevoegen en/of werknemergegevens muteren?

Ja, dat kan bij de tab **'Werknemers'**. U kunt in het menu **'Werknemers'** bij de button **'Werknemer toevoegen'** een medewerker aanmelden. Na de selectie van een werknemer kan in het nieuw verschenen tabblad met de naam van de werknemer bij het menu-item **'Contactgegevens wijzigen'** persoonlijke-, partner-, contact-, dienstverband- en loongegevens gegevens van de medewerker gewijzigd worden. Dit kan alleen als u organisatie heeft ingesteld, dat deze wijzigingen via het portaal kunnen worden ingevoerd.

### Verzuimhistorie: Hoe lang blijven de verzuimgegevens van een medewerker zichtbaar?

U krijgt een overzicht van de ziek- en herstelmeldingen van een medewerker in de **afgelopen 2 jaar**.

**Interventies: Hoe weet ik welke interventies voor medewerkers plaatsvinden?**



## FAQ Zorg van de Zaak online portaal

Wanneer aan u de rol **'Interventiedesk'** is toegekend, ziet u in de tab **'Interventies'** een overzicht van de interventieadviezen. Het is daarbij mogelijk het overzicht van de laatste 12 maanden in een Excel-bestand te downloaden.

### Rapportages

**Is het mogelijk in het Zorg van de Zaak online portaal rapportages te maken?**

Dit kan alleen als u toegang tot de tab **'Rapporten'** heeft. Bij de subtab **'Dashboard'** kunt u door middel van widgets informatie over het verzuim (verzuimpercentage, -meldingen en -kosten) en openstaande taken zien.

### Informatiebeveiliging

**Hoe veilig is het om met het internetportaal Zorg van de Zaak online te werken?**

Zorg van de Zaak Netwerk vindt het heel belangrijk dat het Zorg van de Zaak online portaal veilig is, de privacy van de persoonsgegevens van uw medewerkers gewaarborgd is en medische gegevens 100% worden afgeschermd. Wij stellen alles in het werk om het werken met en het gebruik van onze webportalen zo veilig mogelijk te maken. Dit is een continu proces omdat er constant (technologische) ontwikkelingen, applicatieaanpassingen en mogelijk juridische wijzigingen aan de orde zijn. In hoofdstuk 11 van de Gebruikershandleiding Zorg van de Zaak online leest u hier meer over

### Betaalde modules: Module **'Regel vervanging'**

**Wat houdt deze module in?**

Via de module **'Regel vervanging'** stelt de gebruiker bij afwezigheid, bijvoorbeeld bij verlof of ziekte, zelf een waarnemer in waaraan tijdelijk alle acties worden overgedragen.

**Hoe merkt de waarnemer dat hij vervanger is?**

Nadat de gebruiker in Zorg van de Zaak online zijn vervanging heeft ingesteld, ontvangt de waarnemer automatisch per e-mail een bericht hiervan. Ook als de vervangingsperiode eindigt, krijgt de vervanger een e-mail.

### Betaalde rapportagemogelijkheid (widget) **'Uitgebreid dashboard'**

**Wat houdt deze widget in?**

Via deze widget kunt u per organisatieonderdeel zeer uitgebreid uw verzuimdata raadplegen:

- Verzuimcijfers: geeft per organisatieonderdeel inzicht in het verzuimpercentage, de meldingsfrequentie en de gemiddelde verzuimduur. Als een vergelijkings- en verslagperiode is ingevuld, is er ook een trend zichtbaar.
- Verzuimduurklasse: per organisatieonderdeel wordt in verschillende klassen het verzuimpercentage weergegeven.
- Aantal verzuimen: weergave, met een onderverdeling in categorieën, van het aantal personen dat zich per organisatieonderdeel heeft ziek gemeld.
- Aantal verzuimen kalenderdagen: geeft een overzicht van het totaal aantal kalenderdagen verzuim met verrekening van deelherstel van medewerkers per organisatieonderdeel.
- Aantal verzuimen percentage: geeft een overzicht van het percentage medewerkers ten opzichte van de gemiddelde populatie medewerkers per organisatieonderdeel.

**Hoe kom ik aan deze widget?**

Deze betaalde widget is verkrijgbaar via de online store van het Zorg van de Zaak online. Het is mogelijk door middel van een **'free trial'** de widget 2 maanden kosteloos te proberen. Alleen de administrator of contractbeheerder kan de widget activeren.

### Tweestapsverificatie bij inloggen

Tweestapsverificatie is een extra controle op de identiteit bij het inloggen. Met een extra controle wordt het inlogproces beter beveiligd. De administrator is verplicht om eerst een persoonlijke tweestapsverificatie in te stellen. Daarnaast stelt de administrator de verificatiemethoden in die uw organisatie aan de overige gebruikers beschikbaar stelt. Bij de eerste keer inloggen in het Zorg van de Zaak online portaal kiest de gebruiker welke verificatiemethode zijn/haar voorkeur heeft. Ook kan de gebruiker een tweede keus selecteren.

### Waarom tweestapsverificatie?

Via Zorg van de Zaak online portaal heeft de gebruiker toegang tot dossierinformatie. Dit zijn privacygevoelige gegevens (zoals adresgegevens, afspraken, verzuimhistorie en niet medische rapportages van de arbodienst). Zorg van de Zaak vindt het belangrijk dat deze persoonsgegevens optimaal beschermd zijn. Alleen inloggen via de gebruikersnaam en een wachtwoord blijkt in de praktijk te gevoelig voor misbruik door kwaadwillende. Ook de Wet Bescherming Persoonsgegevens en toezichthouder Autoriteit Persoonsgegevens stellen in toenemende mate eisen aan de beveiliging van persoonsgegevens. Met de tweestapsverificatie stelt Zorg van de Zaak uw organisatie in staat de persoonsgegevens van medewerkers optimaal te beveiligen.

### Tweestapsverificatie instellen

Er zijn verschillende opties waaruit u voor de tweestapsverificatie kunt kiezen. Nadat u inlogt verschijnt het volgende scherm:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klik op het pijltje naast ‘<b>Maak een keuze</b>’ en selecteer een methode.</li> </ul> <p><b>Let op:</b> Het overzicht met de keuzes is afhankelijk van de verificatiecodes die de administrator voor uw organisatie heeft ingesteld</p>
--	---

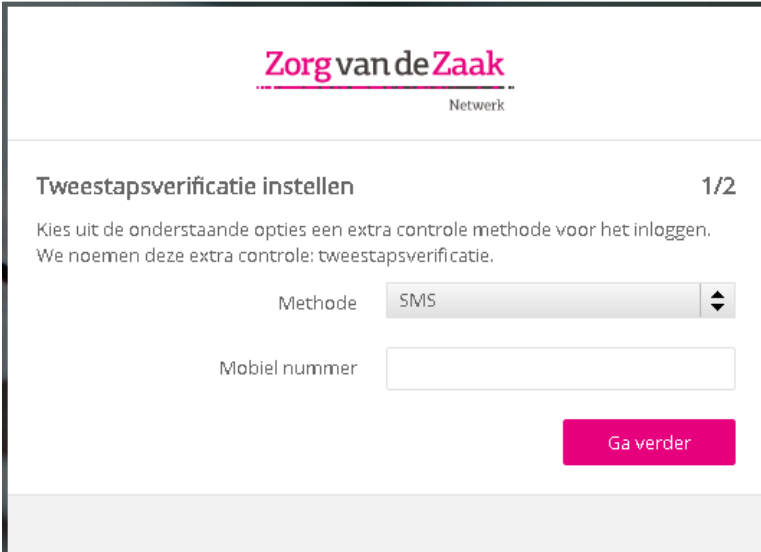
### Authenticator app

## FAQ Zorg van de Zaak online portaal

Download en installeer hiervoor de gratis (Google) Authenticator app op uw smartphone. Uw telefoon scant het plaatje (QR code). Dit doet u eenmalig. De app genereert daarna altijd een code die op dat moment nodig is om in te loggen in het Zorg van de Zaak online portaal. Deze methode biedt de meeste veiligheid en maakt het inloggen eenvoudig.

**E-mail**

Het systeem selecteert automatisch het e-mailadres waarmee u inlogt en u ontvangt op dit adres automatisch een bericht met een 6-cijferige code die u nodig heeft om in te loggen in het Zorg van de Zaak online portaal.

**SMS**

**Zorg van de Zaak**  
Netwerk

**Tweestapsverificatie instellen** 1/2

Kies uit de onderstaande opties een extra controle methode voor het inloggen.  
We noemen deze extra controle: tweestapsverificatie.

Methode

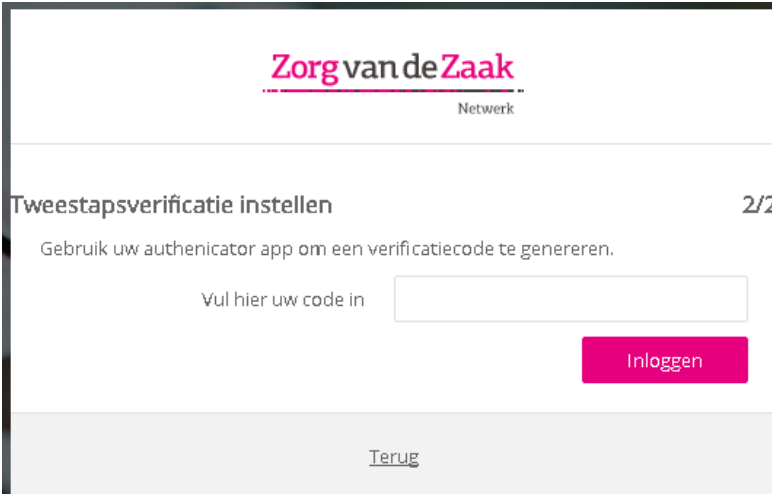
Mobiel nummer

[Ga verder](#)

Als u het 06-nummer hebt ingevuld waarop u de verificatiecode wilt ontvangen, krijg u via de SMS een 6-cijferige code die u nodig heeft om in te loggen in Zorg van de Zaak online portaal.

**Verificatiecode invullen**

Na het selecteren van de knop 'Ga verder' verschijnt het volgende scherm:



**Zorg van de Zaak**  
Netwerk

**Tweestapsverificatie instellen** 2/2

Gebruik uw authenticator app om een verificatiecode te genereren.

Vul hier uw code in

[Inloggen](#)

[Terug](#)

In dit scherm kan de verificatiecode ingevuld worden die u via de authenticator app, e-mail of sms heeft ontvangen. Na het selecteren van de knop 'Ga verder' kunt u in het volgende scherm een 2e alternatieve verificatiemethode kiezen.

Een van de opties is hier ook de optie 'Geen'. Deze optie moet u niet selecteren, omdat u dan geen alternatief heeft als uw 1e verificatiemethode niet beschikbaar is.

Na een keuze voor een andere 2<sup>e</sup> verificatiemethode dienen de stappen met betrekking tot de verificatiecode zoals hierboven beschreven worden gevolgd. Hierna is het mogelijk om in te loggen door 'Inloggen' te selecteren.

### Administrator stelt tweestapsverificatiemethode voor de organisatie in

De administrator volgt ook bovengenoemde stappen. Als de tweestapsverificatiemethode voor uw organisatie nog niet is ingesteld verschijnt het volgende scherm:

## **SCHERMPRINT INSTELLEN tweestapsverificatiemethode**

De administrator selecteert de gewenste tweestapsverificatiemethoden voor de gebruikers in zijn/haar organisatie. (Bij meerdere administrators in een organisatie stelt de eerste administrator die inlogt deze keuze in.) Bent u administrator voor meerdere organisaties dan stelt u per organisatie de keuze uit de tweestapsverificatiemethoden in.

### Let op:

Wanneer de administrator slechts 1 methode 'aanvinkt', heeft de gebruiker alleen die tweestapsverificatiemethode tot zijn/haar beschikking.

### Beheer tweestapsverificatie

Via 'de knop **Mijn profiel** bij de tab Mijn account bij de optie Tweestapsverificatie' kunt u uw persoonlijk ingestelde tweestapsverificatiemethode(n) aanpassen.

The screenshot shows the 'Zorg van de Zaak' portal interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Contact', 'Gebruikersbeheer', 'Instellingen', 'Mijn profiel', 'Help', and 'Uitloggen'. Below this is a secondary navigation bar with buttons for 'WERKNEMERS', 'MEVR. T NOORDMAN', 'ACTIVITEITEN', 'RAPPORTEN', and 'ONLINE STORE'. A notification bubble with the number '10' is visible above the 'ACTIVITEITEN' button. Below the navigation bars, there is a breadcrumb trail: 'U bent hier: [Mijn profiel](#) > [Mijn account](#)'. On the right side, the user's role is shown as 'Rol: Administrator'. The main content area has three tabs: 'Mijn account', 'Mijn autorisatie', and 'Regel vervanging'. The 'Mijn account' tab is active. Underneath, there is a section for 'Tweestapsverificatie'. It shows 'Ingestelde methode(n)' with two options: 'Momenteel ingesteld' (checked) for 'E-mail' and 'Geen (alternatieve methode)'. There is a link to 'Opnieuw instellen'. Below this, a note states: 'Na opnieuw instellen wordt u direct uitgelogd, waarna u de mogelijkheid krijgt om uw tweestapsverificatie methode(n) opnieuw in te stellen.' At the bottom of this section is a button labeled 'Stel opnieuw in'.

- Klik hiervoor op de knop '**Stel opnieuw in**' en maak opnieuw uw keuze.

### Beheer tweestapsverificatie via Gebruikersbeheer

Bij menuoptie 'Tweestapsverificatie' onder de knop **Gebruikersbeheer** kunt u de ingestelde tweestapsverificatiemethode(n) op organisatieniveau en op individueel niveau van de gebruiker aanpassen. Het tweestapsverificatiebeleid moet voor uw organisatie worden ingesteld. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft (als toezichthouder op een juiste toepassing van de Wet bescherming persoonsgegevens) bepaald, dat tweestapsverificatie noodzakelijk is bij de verwerking van persoonsgegevens. In de onderstaande drie overzichten (A, B en C) kunt u onderdelen van uw tweestapsverificatiebeleid wijzigen.

Gebruikers	Regel vervanging	Tweestapsverificatie
Informatie		
A. Wijzig tweestapsverificatie: organisatieniveau		
B. Wijzig tweestapsverificatie: individuele gebruiker		
C. Opnieuw instellen tweestapsverificatie: individuele gebruiker		

**Let op:** Wanneer de administrator de keuze voor de tweestapsverificatiemethode(n) aanpast, moet de gebruiker - als zijn/haar huidige verificatiemethode instellingen niet meer overeenkomen - opnieuw de tweestapsverificatiemethode(n) instellen.

#### A. Wijzigen tweestapsverificatie: Organisatieniveau

A. Wijzig tweestapsverificatie: organisatieniveau

Zoeken  Totaal: 1, zichtbaar: 1, aangepast: 0

Naam van de organisatie	Ingesteld door	Auth. app	E-mail	Sms	Geen
Demo Bedrijf	martin.kaper@arbovitale.nl	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Richt snoeren van de Wet bescherming persoonsgegevens en de toezichthouder (Autoriteit Persoonsgegevens, AP) bepalen dat tweestaps verificatie verplicht is bij de verwerking van persoonsgegevens. Als u geen tweestaps verificatie instelt, voldoet u niet aan de vereiste richtsnoeren van de AP. Wij raden u dringend aan een tweestaps verificatie in te stellen.

[Annuleren](#) [Opslaan](#)

Aanpassingen van de tweestapsverificatiemethode(n) op organisatieniveau is mogelijk via de optie "A. Wijzigen tweestapsverificatie: Organisatieniveau". Er moet minimaal 1 van deze mogelijkheden worden gekozen.

#### B. Wijzig tweestapsverificatie: individuele gebruiker

B. Wijzig tweestapsverificatie: individuele gebruiker

Zoeken  Totaal: 17, zichtbaar: 10, aangepast: 1

Naam	E-mail	Rollen	Ingesteld door	Auth. app	E-mail	Sms	Geen
------	--------	--------	----------------	-----------	--------	-----	------



## FAQ Zorg van de Zaak online portaal

Team Noord West	noordwest@zorgvandezaak.nl	Manager (ZvdZ-O)	rob.kieft@arbovitale.nl	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Team Consultancy	consultancy@zorgvandezaak.nl	Manager (ZvdZ-O)	rob.kieft@arbovitale.nl	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Vorige **1** 2 Volgende

Richtsnoeren van de Wet bescherming persoonsgegevens en de toezichhouder (Autoriteit Persoonsgegevens, AP) bepalen dat tweestaps verificatie verplicht is bij de verwerking van persoonsgegevens. Als u geen tweestaps verificatie instelt, voldoet u niet aan de vereiste richtsnoeren van de AP. Wij raden u dringend aan een tweestaps verificatie in te stellen.

Annuleren

Opslaan

Alle gebruikers *exclusief* de administrator(s) staan in dit overzicht. Indien nodig kan de administrator op persoonsniveau of per rol de keuze voor de tweestapsverificatiemethoden aanpassen.

**C. Opnieuw instellen tweestapsverificatie: individuele gebruiker**

C. Opnieuw instellen tweestapsverificatie: individuele gebruiker

Zoeken

Naam	E-mail	Rollen	Opnieuw instellen
	admin@demo.nl	Administrator (ZvdZ-O)	<a href="#">Opnieuw instellen</a>

Alle gebruikers *inclusief* de administrator(s) staan in dit overzicht. Wanneer de gebruiker de tweestapsverificatiemethoden heeft gekozen komt er bij 'Opnieuw instellen' een button te staan. De administrator heeft via deze button de mogelijkheid de tweestapsverificatiemethode opnieuw in te stellen. Bijvoorbeeld de gebruiker heeft SMS als verificatiemethode geselecteerd en is zijn/haar telefoon kwijt dan wijzigt de administrator via de button de verificatiemethode in een andere methode.

**Vragen****Ik heb nog vragen over het Zorg van de Zaak online portaal. Waar kan ik met mijn vraag terecht?**

Stel uw vraag via de knop 'Contact' bovenaan in het basisscherm. Via 'Contact' stuurt u een e-mail naar uw arbodienst.