



Beeldbellen in Therapieland

Handleiding voor professionals

Inhoudsopgave

2	Inhoudsopgave
3	Aan de slag met Beeldbellen
4	Een beeldbel-gesprek voeren op je computer
4	Uitnodigen (computer)
6	Beeldbel-gesprek voeren (computer)
8	Een beeldbel-gesprek voeren op je telefoon
10	Tips hoe je Beeldbellen handig inzet bij je behandeling
11	Tot slot
12	Bijlage 1: Geluid herstellen
16	Bijlage 2: Ik heb iemand uitgenodigd voor een gesprek, maar we zien elkaar niet!

Aan de slag met beeldbellen

Via Therapieland is het mogelijk om te beeldbellen. Op deze manier kun jij op afstand gesprekken voeren met jouw cliënt. Het beeldbellen is geheel beveiligd. In deze handleiding wordt uitgelegd hoe jij aan de slag kunt gaan met beeldbellen.

Heb je vragen of feedback?

Heb je vragen? Neem dan contact met ons op via info@therapieland.nl of [020-7712848](tel:020-7712848).

We denken graag met je mee! Heel veel succes!

Een beeldbel-gesprek voeren op je computer

Uitnodigen (computer)

Als professional log in je in op Therapieland en klik je op de oranje banner om naar Beeldbellen te gaan.



Een andere manier om naar Beeldbellen te gaan is door te klikken op de groene tegel 'Communicatie'. Klik op de blauwe knop 'Start beeldbel-gesprek' om te beeldbellen.

Communicatie
U heeft geen nieuwe berichten
Status: Voer een status in die zichtbaar zal zijn voor jouw connecties [wijzig](#)

Start beeldbel-gesprek Bericht naar al mijn cliënten Start een nieuw gesprek

Je kunt op **drie manieren** een beeldbel-gesprek starten:

- Optie 1: **Selecteer een cliënt** die aan een programma werkt;
- Optie 2: Vul het **e-mailadres** in van iemand die je wilt uitnodigen voor een gesprek;
- Optie 3: **Deel een link**, bijvoorbeeld via e-mail of berichten in Gezondeboel. Indien je met meerdere mensen tegelijk een gesprek wilt voeren is deze optie handig. Er kunnen maximaal drie deelnemers aan een groepsgesprek deelnemen.

Start beeldbellen

Selecteer een cliënt met wie jij wilt beeldbellen, of voer een e-mailadres in om een uitnodiging te versturen.

▼

Optie 1

of

Optie 2

Optie 3

gezondeboel.nl/message/video-call/start/63a017b0-dc8c-47aa-bc1d-3c7be188df7c/1137c343-068f-433f-a362-210311613c59/ Kopieer link

Ga naar gesprek

LET OP: deze applicatie werkt het beste op [Google Chrome](#), [Opera](#), en de laatste versie van [Edge](#). Wij raden dan ook aan om deze browsers te gebruiken. In overige browsers kunnen er problemen met de camera of het geluid optreden. Mocht Therapieland opgestart zijn in een andere browser, kun je onderstaande link zelf kopiëren en één van bovengenoemde browsers plakken. Je hoeft hiervoor niet ingelogd te zijn in Therapieland.

Jouw cliënt ontvangt een **uitnodiging via e-mail** om deel te nemen aan het beeldbel-gesprek.

Via de **oranje knop** kan het beeldbel-gesprek **direct geopend** worden; je cliënt hoeft zich niet te registreren en hoeft niks te downloaden.

Hallo!

Eva van Beek heeft je uitgenodigd voor een beeldbel-gesprek. Door op de link te klikken, kom je direct met hem of haar in contact.

Het beeldbellen van Therapieland werkt het beste in Chrome, Edge of Opera, dus we raden je aan om de link in één van die browsers te openen.

Ga naar gesprek

Beeldbel-gesprek voeren (computer)

Nadat je de cliënt hebt uitgenodigd, klik je op 'Ga naar gesprek' om het beeldbel-gesprek te openen.

Let op: Het beeldbellen werkt het beste in de internetbrowsers [Google Chrome](#), [Opera](#) en de nieuwste versie van [Edge](#).

Start beeldbellen

De uitnodiging is verzonden naar de cliënt. Je kunt nu naar het gesprek gaan.

gezondeboel.nl/message/video-call/start/fcc163ad-404b-4696-bbec-e7c5f1d50f39/a95caaf0-56ae-4d46-8395-d6c28324b52d/ [Kopieer link](#)

Ga naar gesprek

LET OP: deze applicatie werkt het beste op [Google Chrome](#), [Opera](#), en de laatste versie van [Edge](#). Wij raden dan ook aan om deze browsers te gebruiken. In overige browsers kunnen er problemen met de camera of het geluid optreden. Mocht Therapieland opgestart zijn in een andere browser, kun je onderstaande link zelf kopiëren en één van bovengenoemde browsers plakken. Je hoeft hiervoor niet ingelogd te zijn in Therapieland.

Het beeldbel-gesprek opent in een pop-up scherm. Het is noodzakelijk dat je **toestemming** geeft om je camera en microfoon te gebruiken ten behoeve van het beeldbellen.

Indien je geen beeld en/of geluid hebt: controleer of de webcam en de microfoon aan staan.

gezondeboel.nl wil het volgende

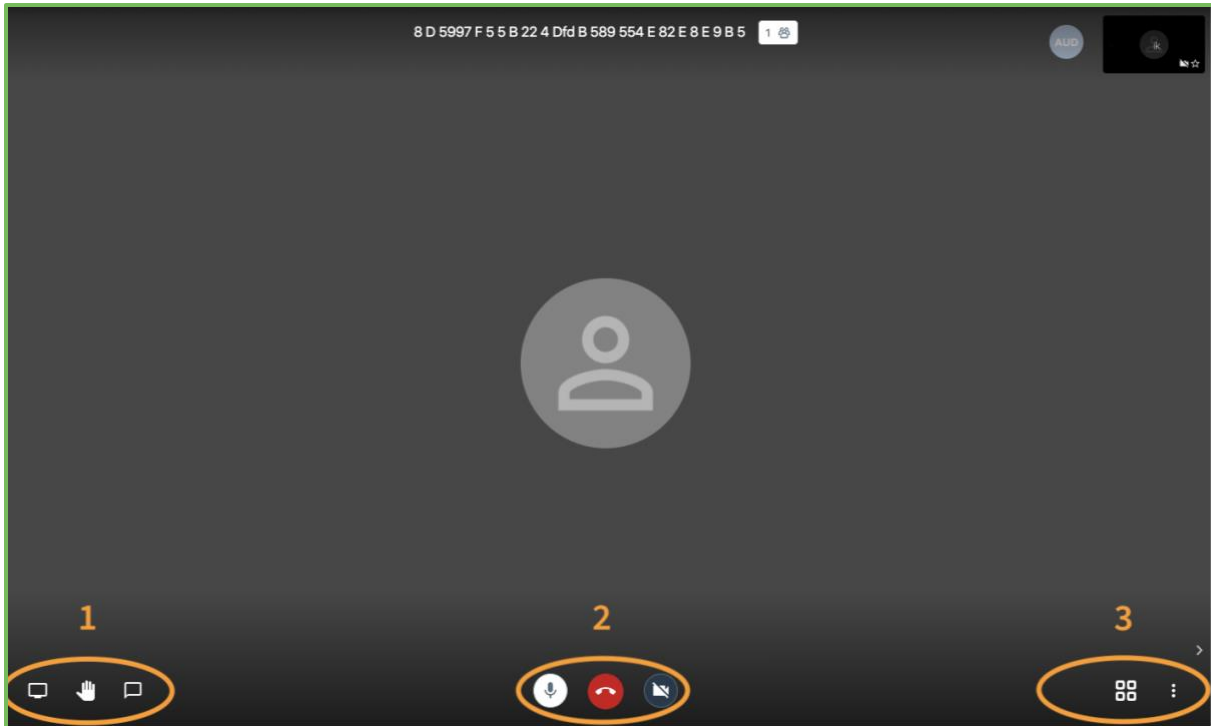
- Je microfoon gebruiken
- Je camera gebruiken

[Blokkeren](#) [Toestaan](#)

Therapieland Beeldbellen needs to use your microphone and camera.

Select **Allow** when your browser asks for permissions.

Onder in het scherm zie je verschillende opties.



Linksonder (1):

1. **Scherm delen:** je cliënt kan dan meekijken op jouw computerscherm, bijvoorbeeld in een programma;
2. Een **hand opsteken:** je kunt om de aandacht vragen. Dit is handig in gesprekken met meerdere deelnemers;
3. **Chatten:** nadat je een nickname hebt ingesteld kun je berichten uitwisselen.

Midden onder (2):

1. **Microfoon:** uit- of inschakelen;
2. **Rode hoorn:** het beeldbel-gesprek beëindigen;
3. **Camera:** uit- of inschakelen.

Rechtsonder (3):

1. De **vier kleine vierkantjes:** indien je met meerdere personen een beeldbel-gesprek voert, kun je hiermee alle schermen naast elkaar zetten. Zo zie je elke deelnemer.
2. De **drie puntjes onder elkaar:** diverse opties voor de weergave van het gesprek. Wijzig o.a. bij 'settings' je gebruikersnaam.

Een beeldbel-gesprek voeren op je telefoon

Het beeldbellen van Therapieland werkt nu ook op mobiele apparaten. Hiervoor moet er gebruik worden gemaakt van de app “Jitsi Meet”. Deze app zorgt ervoor dat de gesprekken via Therapieland ook te gebruiken zijn op mobiele apparaten. Er wordt nog hard gewerkt aan een Therapieland-versie hiervan, maar in de tussentijd werkt het op deze manier ook goed.

Hoe werkt het?

Je verstuurt een uitnodiging via het platform via je telefoon (hiervoor volg je dezelfde stappen als op de computer). Je drukt op ‘Ga naar gesprek’ om naar het beeldbel-gesprek te gaan.

Het beeldbellen op je telefoon gaat met behulp van de Jitsi Meet mobile app. Daarom word je als je op de link geklikt hebt doorgeleid naar een pagina waarop je kunt kiezen om de Jitsi Meet mobile app te downloaden (1) of te openen (2).



- 1 Klik op '[Download the app](#)' in de Google Play Store of Apple Store als je de app nog niet op je telefoon hebt staan en wil downloaden. Download de app en klik daarna in de uitnodigingsmail op de oranje knop '[Ga naar gesprek](#)'. Lees nu verder bij punt 2.
- 2 Klik op '[Continue to the app](#)' als je de app hebt gedownload. Je gaat nu naar het beveiligde beeldbel-gesprek.

Geef toestemming om je camera en microfoon te gebruiken.

Je zit nu in het beeldbel-gesprek dat je wilde starten en kunt met elkaar communiceren als de ander ook in het gesprek zit.



Na afloop van het gesprek kun je de app afsluiten via de rode hoorn.

Als je opnieuw met je cliënt wilt bellen, ga dan opnieuw naar het platform en verstuur een nieuwe link.

Tips hoe je Beeldbellen handig inzet bij je behandeling

- Tip 1:** Verstuur 's morgens alle uitnodigingen voor de rest van de dag. Zet de link in je agenda, zodat je snel en efficiënt per afspraak beeldbellen opstart.
- Tip 2:** Gebruik beeldbellen als intake, MDO of gezamenlijk gesprek. Je kan in totaal met drie mensen beeldbellen. Spreek bijvoorbeeld samen met een andere hulpverlener en een cliënt of voer een gesprek samen met de cliënt en iemand uit zijn of haar sociale omgeving.
- Tip 3:** Stuur van tevoren de handleiding en/of informatievideo naar de cliënt, zodat hij of zij weet hoe het werkt.
- Tip 4:** Als cliënten vragen hebben over de beveiliging, dan kun je aangeven dat het een veilige manier van beeldbellen is en dat het aan alle eisen (AVG) en certificaten (NEN7500 en ISO27001) voldoet.

I ot slot

Heb je vragen over het beeldbellen? Je kan terecht op <https://therapieland.nl/beeldbellen/> voor een overzicht met veelgestelde vragen.

Staat jouw vraag hier niet bij, of heb je feedback? Neem dan contact op met jouw contactpersoon of via info@therapieland.nl of 020-7712848.

We denken graag met je mee! Heel veel succes!

Bijlage 1: Geluid herstellen

In sommige gevallen kan het zijn dat je een beeldbel-gesprek start, maar dat jij en/of je gesprekspartner geen geluid horen. Meestal heeft dit te maken met de instellingen van het beeldbellen op je computer. Hieronder vind je terug welke stappen je kunt ondernemen om dit te herstellen.

1. De standaard checks

Staat het geluid van je computer/laptop aan?

Is je computer niet verbonden met een externe geluidsbron, zoals een koptelefoon?

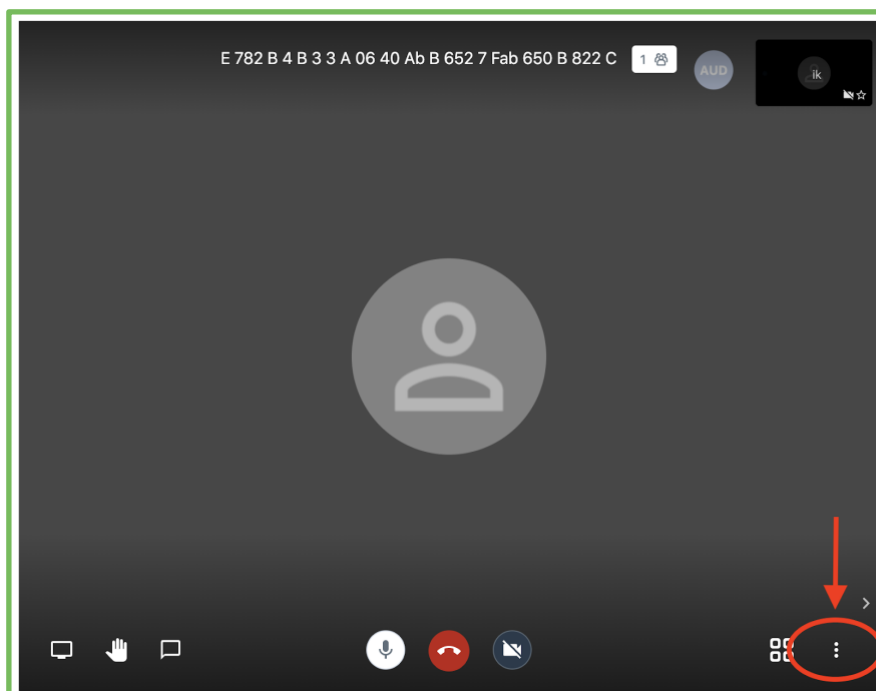
Indien dit het probleem niet verhelpt, kan je doorgaan naar stap 2.

2. De instellingen van het beeldbel-gesprek

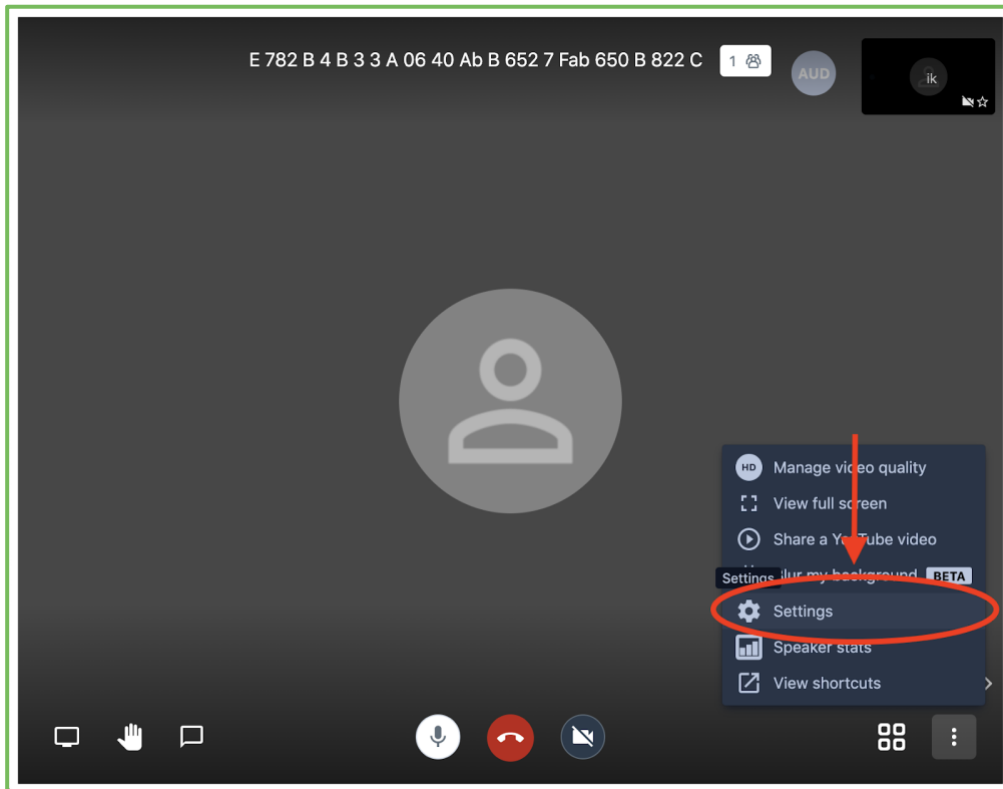
Als je geluid aanstaat, maar je hoort nog steeds niets, is het mogelijk dat de instellingen van het beeldbellen niet goed staan ingesteld. Bijvoorbeeld wanneer je computer verbonden is met een externe geluidsbron, maar het geluid hiervan niet aanstaat of niet goed werkt.

Om te controleren of de instellingen van het beeldbel-gesprek goed staan, klik je in het gesprek op de drie puntjes die rechts onderin het scherm staan. Dit opent een menu, waarin je “settings” ziet staan. Klik op settings om bij de geluidsinstellingen te komen.

1. Klik op het **menu** rechts onderin (drie stippen).



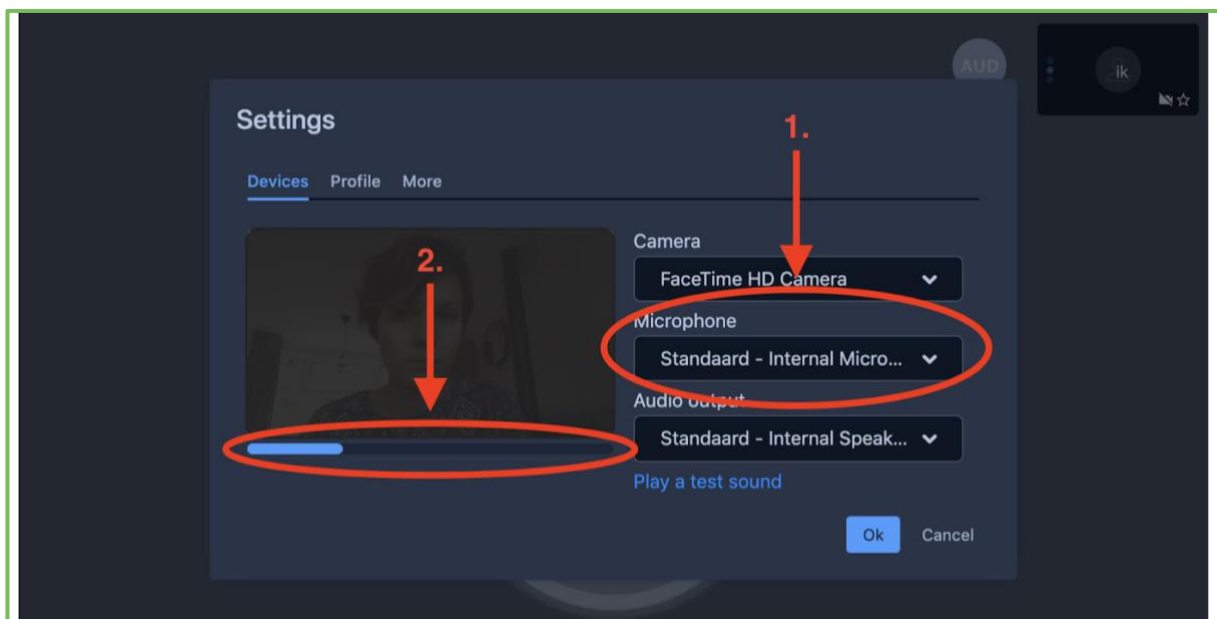
2. Ga naar de [Settings](#).



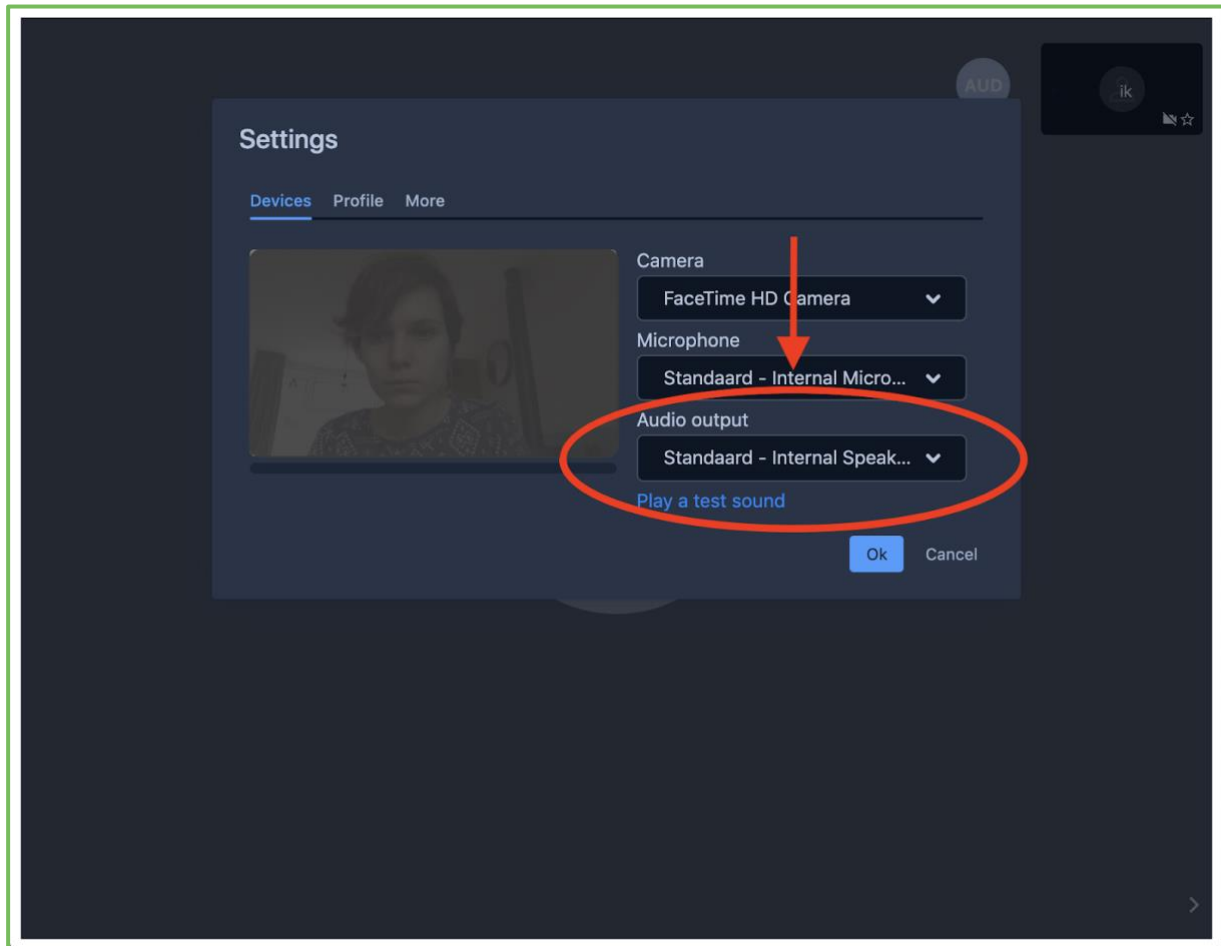
3. Indien de [ander jou niet hoort](#): controleer je [microfoon](#).

Bij [punt 1](#) kan je kijken welke microfoon wordt gebruikt door het beeldbellen.

Bij [punt 2](#) kan je zien of er geluid wordt gedetecteerd. Als het blauwe balkje beweegt, werkt dit naar behoren.



4. Als *jij de ander* niet kan verstaan: controleer je **audio output**. Op onderstaande afbeelding kan je zien welk apparaat wordt gebruikt om de audio af te spelen. Soms kan deze op een ander apparaat ingesteld staan, bijvoorbeeld via bluetooth met een koptelefoon of een andere luidspreker. Zet hem op het juiste apparaat en test het geluid door te klikken op 'Play a test sound'. Hoor je nu een pieptoon? Je geluid is dan goed ingesteld.



3. De instellingen van je computer

Geluidsinstellingen herstellen op [Windows](#)

- Voor problemen met het horen van geluid op Windows 10: [klik hier](#)
- Voor problemen met je microfoon op Windows 10: [klik hier](#)

Geluidsinstellingen herstellen op Mac

- Voor problemen met het horen van geluid op Mac: [klik hier](#)
- Voor problemen met je microfoon op Mac:
 - Klik op het Apple-icoon linksboven in je scherm.
 - In het menu, selecteer “Systeemvoorkeuren”.
 - In het menu scherm, Selecteer “Geluid”.
 - In het geluidspaneel, selecteer “Invoer”.
 - Controleer of het juiste apparaat is geselecteerd (meestal zal dit “interne microfoon” zijn, tenzij je gebruik maakt van een koptelefoon of ander extern apparaat).
 - Controleer of het invoervolume goed ingesteld staat (links is zachter, rechts is harder).
 - Praat hardop en kijk of u het balkje bij “Invoerniveau ziet bewegen.

Geluidsinstellingen herstellen op iPhone

- Voor problemen met je microfoon op iPhone: [klik hier](#)

Geluidsinstellingen herstellen op iPad

- Voor problemen met je microfoon op iPad: [klik hier](#)

Bijlage 2: Ik heb iemand uitgenodigd voor een gesprek, maar we zien elkaar niet!

Ik heb iemand uitgenodigd voor een gesprek, maar we zien elkaar niet!

Dat is heel vervelend! Helaas kunnen we er op dit moment niets aan doen dat dit soms gebeurt. Gelukkig kunnen we je wel uitleggen waarom het gebeurt en hoe je het op kan lossen.

Hoe komt het dat we elkaar niet zien?

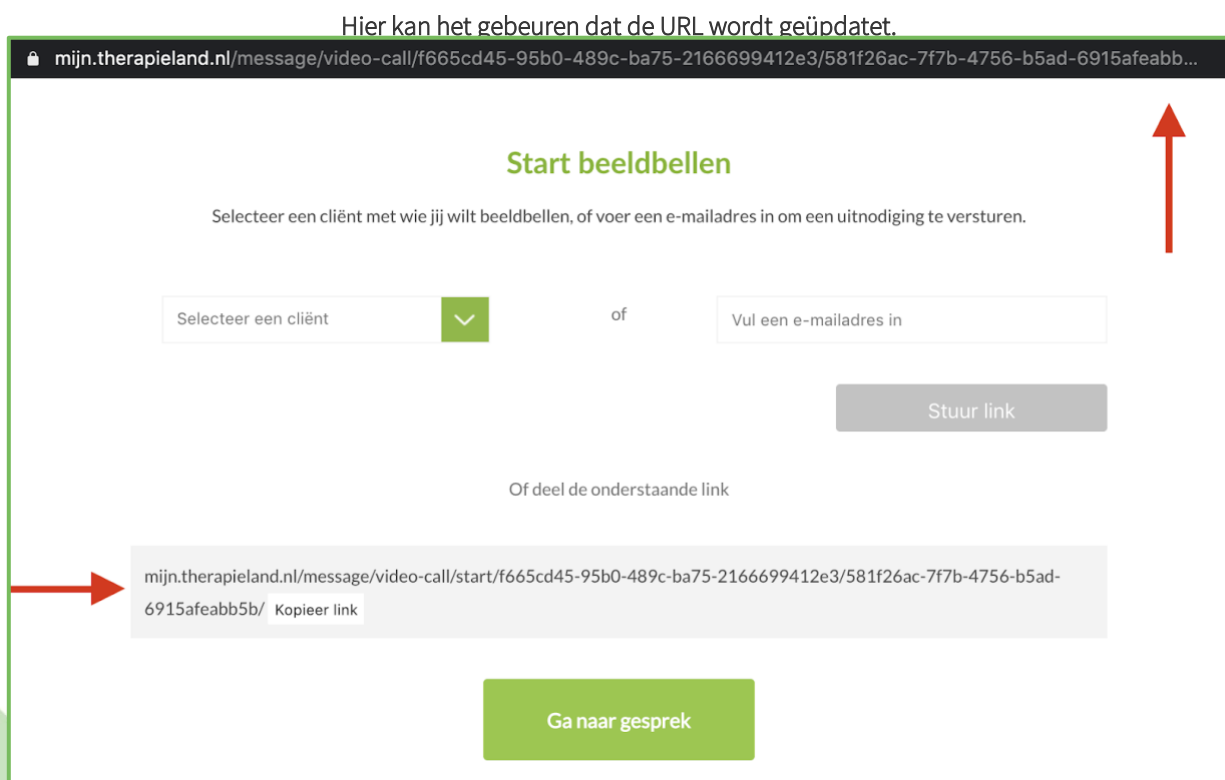
Om de privacy van onze gebruikers te kunnen garanderen vernieuwen wij de link voor het videogesprek iedere keer dat je opnieuw op de knop om een gesprek te starten klikt. Ook wanneer je het scherm van het beeldbel-gesprek tussentijds verlaat, kan het gebeuren dat de link wordt geüpdatet. Als jij nu op “ga naar het gesprek” klikt om naar het beeldbel-gesprek te gaan, zal je daarom op een andere URL terechtkomen dan de URL die verzonden is in de uitnodiging naar je gesprekspartner.

Hoe komen we op weer dezelfde URL terecht?

Dit is gelukkig heel simpel. Wanneer je zelf in het actieve gesprek zit, kun je de URL uit je browser kopiëren en opnieuw naar je gesprekspartner zenden. Zolang jij zelf in het gesprek blijft, zal de URL niet meer veranderen. Als je gesprekspartner nu naar deze URL navigeert zullen jullie elkaar kunnen zien.

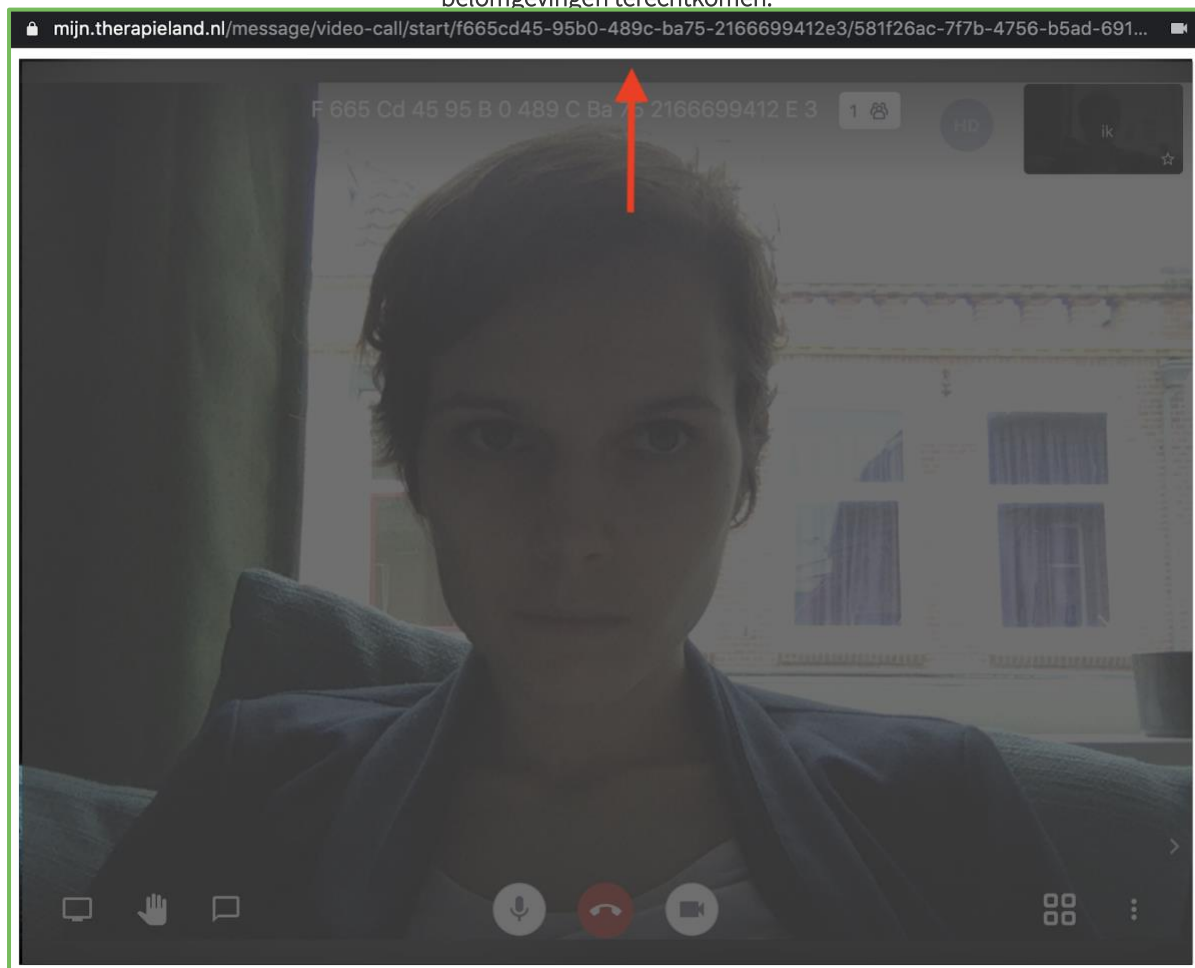
Zie de afbeeldingen hieronder ter illustratie

Hier kan het gebeuren dat de URL wordt geüpdatet.



The screenshot shows a web browser window with the address bar containing the URL: `mijn.therapieland.nl/message/video-call/f665cd45-95b0-489c-ba75-2166699412e3/581f26ac-7f7b-4756-b5ad-6915afeabb...`. The main content area has the heading "Start beeldbellen" and the instruction "Selecteer een cliënt met wie jij wilt beeldbellen, of voer een e-mailadres in om een uitnodiging te versturen." Below this are two input fields: "Selecteer een cliënt" with a dropdown arrow and "Vul een e-mailadres in". A "Stuur link" button is positioned to the right of the email field. Below the input fields, it says "Of deel de onderstaande link" followed by a text box containing the URL: `mijn.therapieland.nl/message/video-call/start/f665cd45-95b0-489c-ba75-2166699412e3/581f26ac-7f7b-4756-b5ad-6915afeabb5b/ Kopieer link`. A "Ga naar gesprek" button is at the bottom. Two red arrows point to the URL in the address bar and the text box, indicating that the URL has been updated.

Deze URL kan je altijd gebruiken om aan je cliënt te sturen wanneer jullie per ongeluk in een verschillende omgevingen terechtkomen.



www.therapieland.nl

Nieuwendammerdijk 528 | 1023 BX Amsterdam

T 020 771 28 48 | info@therapieland.nl