



## Welkom!

Deze handleiding is geschreven voor behandelaars en arts-assistenten die aan de slag gaan met FaceTalk voor het plannen van videogesprekken met cliënten of voor het plannen van intercollegiaal overleg. Mocht u hierna nog vragen hebben neem dan contact op via de FaceTalk Helpdesk. Wij zijn elke werkdag (ma t/m vrij) telefonisch bereikbaar tussen 8.30 uur en 18.00 uur op het telefoonnummer 088-205 07 50. U kunt ook een e-mail sturen naar [helpdesk@facetalk.nl](mailto:helpdesk@facetalk.nl).

## Inhoud

1. Aan de slag met FaceTalk.....	2
1.2 Inloggegevens .....	2
1.3 Op welke browsers werkt FaceTalk? .....	3
1.4 Cliënten. ....	3
1.5 Inloggen.....	6
2. Uw FaceTalk omgeving .....	6
2.1 Het menu.....	6
2.2 Welkom .....	7
2.3 Kalender .....	8
2.3.1 Inplannen van een nieuwe afspraak.....	8
2.3.2 Meekijkcode.....	10
2.3.3 Inplannen van een herhaalafspraak .....	11
2.3.4 Het starten van het Videoconsult .....	12
2.3.5 Uitlooptijd aangeven.....	14
2.3.6 Functies van knoppen in het videogesprek.....	14
2.3.7 Beeldscherm/document delen.....	15
2.4 Prikbord.....	17
2.5 Direct videobellen .....	18
2.6 Mijn profiel .....	18
3. Tips .....	19
4. Nog vragen? .....	19

## 1. Aan de slag met FaceTalk

Om te registreren voor een FaceTalk account kunt u via onze website [www.facetalk.nl](http://www.facetalk.nl) een [testaccount](#) aanvragen. Met dit account kunt u één maand lang FaceTalk gratis testen. Wanneer u uw gegevens invult ontvangt u binnen 2 werkdagen uw inloggegevens.



The image shows a registration form for a FaceTalk test account. It is a light gray rectangular box containing several input fields and a checkbox. The fields are arranged in a grid-like fashion. At the top left is the 'Naam \*' field, and at the top right is the 'Organisatie \*' field. Below these are the 'Emailadres \*' and 'Telefoonnummer \*' fields. At the bottom left is a checkbox with the text 'Wanneer je dit formulier gebruikt, ga je akkoord met de opslag en verwerking van jouw gegevens door deze website. \*'. At the bottom center is a button labeled 'VERZENDEN >>'.

*Figuur 1: aanvraag formulier testaccount*

### 1.2 Inloggegevens

Via de e-mail krijgt u uw inloggegevens toegestuurd. In deze e-mail vindt u:

- Uw gebruikersnaam;
- De link naar de persoonlijke FaceTalk omgeving van uw organisatie;
- Uitleg over het wijzigen van het wachtwoord;
- Het FaceTalk bestelformulier.

### 1.3 Op welke browsers werkt FaceTalk?

Als behandelaar kunt u vanaf een PC of een laptop inloggen via iedere browser. Wij raden aan om één van de volgende browser te gebruiken:

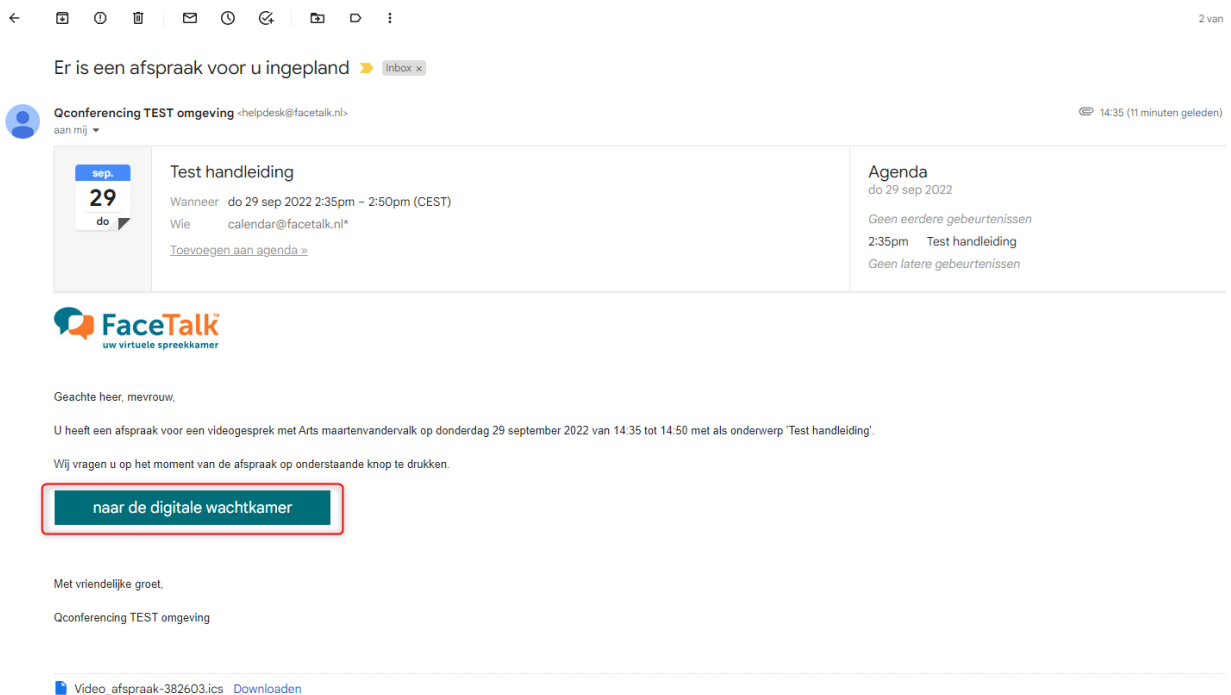
- Google Chrome
- Microsoft Edge
- Mozilla Firefox
- Safari



### 1.4 Cliënten.

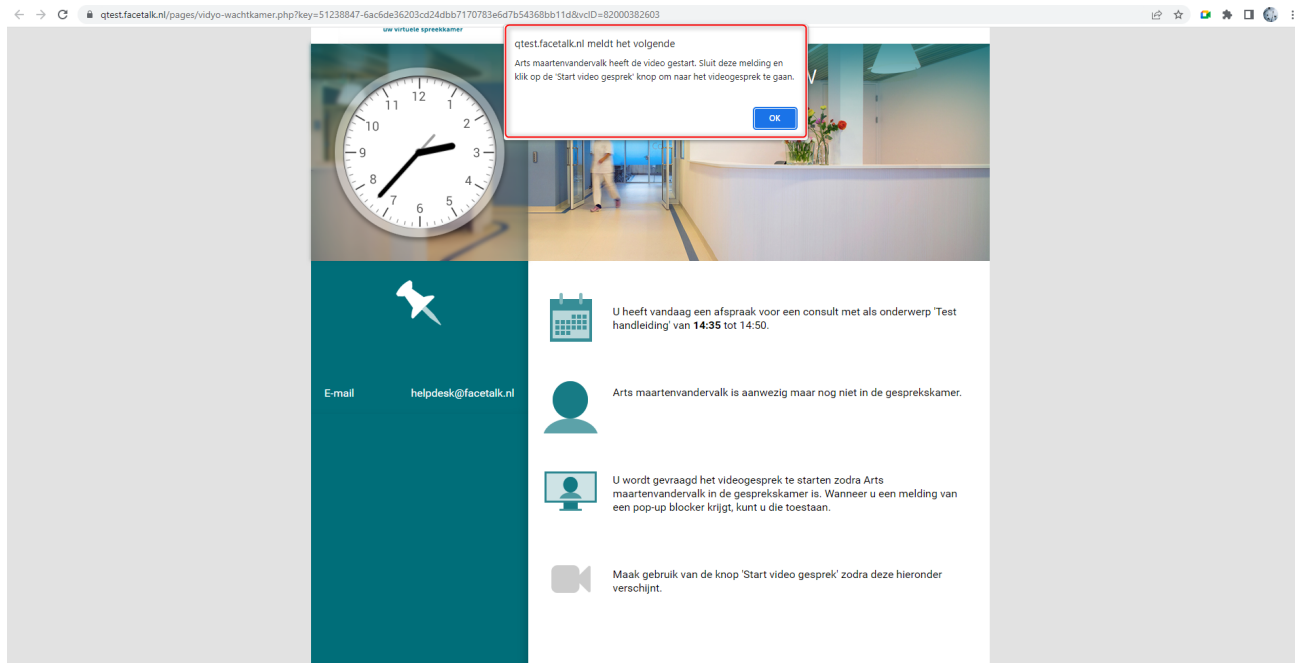
Cliënten kunnen op elk device (PC, laptop, smartphone, tablet) van FaceTalk gebruik maken. Het videogesprek zal verlopen via de browser. Als er op de link in de uitnodigingsmail wordt geklikt, dan zal de cliënt worden doorverwezen naar de URL van het videoconsult. Het device wat wordt gebruikt zal haar standaard ingestelde browser openen om vervolgens naar de URL van het videoconsult te navigeren. Hieronder vindt u een aantal afbeeldingen van de workflow.

## 1. De uitnodigingsmail zoals de cliënt dat te zien krijgt.

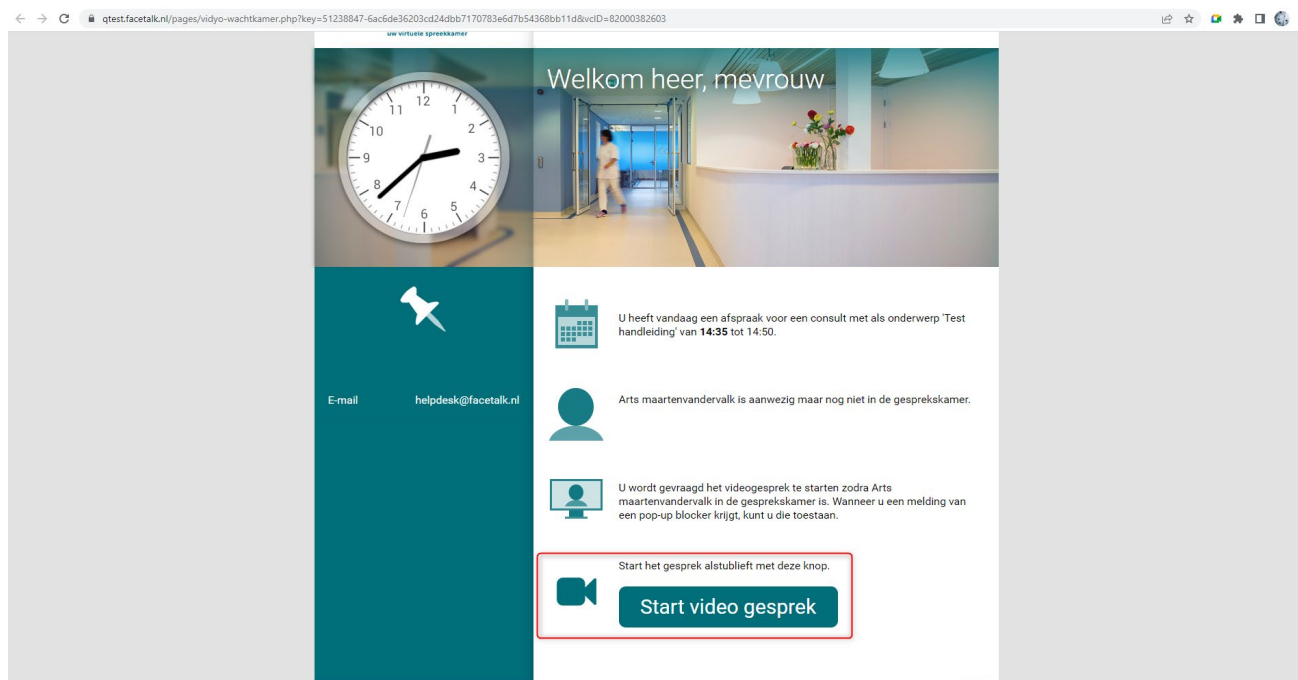


The screenshot shows an email interface with a navigation bar at the top. The main content is an email from 'Qconferencing TEST omgeving' with the subject 'Test handleiding'. The email body includes a calendar entry for 'Test handleiding' on September 29, 2022, from 2:35pm to 2:50pm (CEST), sent by 'calendar@facetalk.nl'. There is a link to 'Toevoegen aan agenda'. To the right of the calendar entry is an 'Agenda' section for 'do 29 sep 2022' showing '2:35pm Test handleiding' and 'Geen latere gebeurtenissen'. Below the email content is the FaceTalk logo and a message: 'Geachte heer, mevrouw. U heeft een afspraak voor een videogesprek met Arts maartenvandervalk op donderdag 29 september 2022 van 14:35 tot 14:50 met als onderwerp 'Test handleiding'. Wij vragen u op het moment van de afspraak op onderstaande knop te drukken.' A red-bordered button labeled 'naar de digitale wachtkamer' is highlighted. The email ends with 'Met vriendelijke groet. Qconferencing TEST omgeving'. At the bottom, there is a download link for 'Video\_afspraak-382603.ics'.

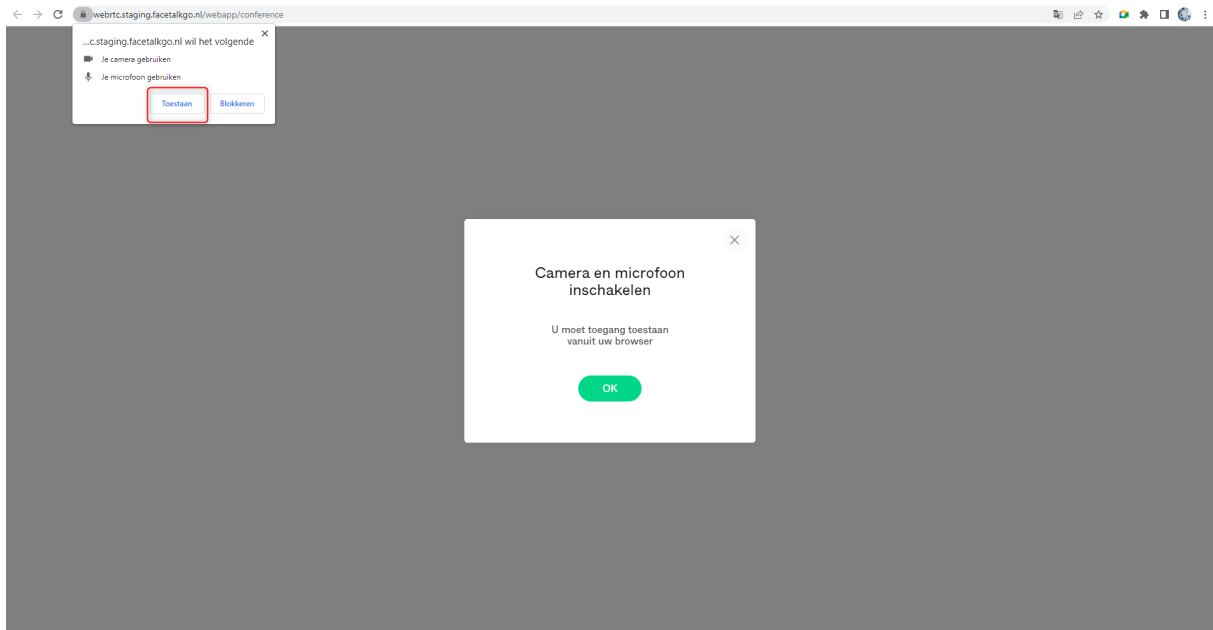
- Nadat de cliënt op de link in de uitnodigingsmail heeft geklikt, wordt hij/zij doorverwezen naar het videoconsult. Op het moment dat de arts aanwezig is in de spreekkamer, ontvangt de cliënt de melding zoals hieronder wordt getoond. De cliënt klikt op “OK” om door te gaan naar het gesprek.



- Nadat de cliënt op “OK” heeft geklikt, verschijnt de “Start video gesprek” button. Als de cliënt op deze button klikt, zal het videoconsult starten.



4. Nadat de cliënt op de button “Start video gesprek” heeft geklikt, moet hij/zij in de browser toestaan dat deze gebruik mag maken van de camera en microfoon.



5. Nadat de cliënt de browser toestemming heeft gegeven om de camera en microfoon te gebruiken, komt hij/zij in het consult terecht.



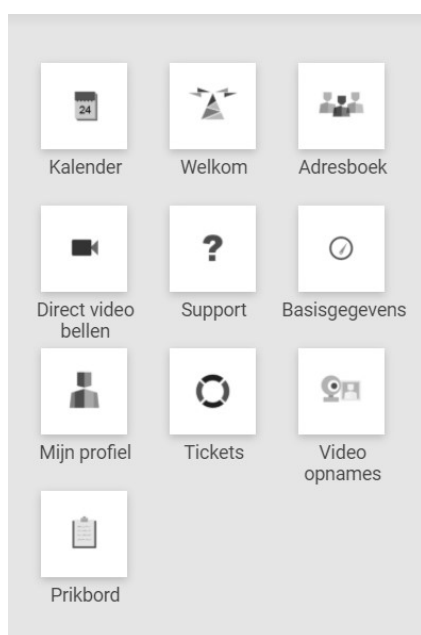
## 1.5 Inloggen

Om in te loggen in op FaceTalk gaat u naar de URL van uw FaceTalk omgeving. De URL is meestal: [https://\[uworganisatiennaam\].facetalk.nl](https://[uworganisatiennaam].facetalk.nl) (Tip: sla deze pagina op in de internet browser onder uw favorieten). U logt in met uw gebruikersnaam en wachtwoord. Wanneer u uw wachtwoord vergeten bent kiest u 'wachtwoord resetten'. U krijgt dan een link toegestuurd om uw wachtwoord te wijzigen. Deze link wordt verstuurd naar het e-mailadres dat bekend is bij FaceTalk. De FaceTalk helpdesk kan géén wachtwoorden inzien.

## 2. Uw FaceTalk omgeving

### 2.1 Het menu

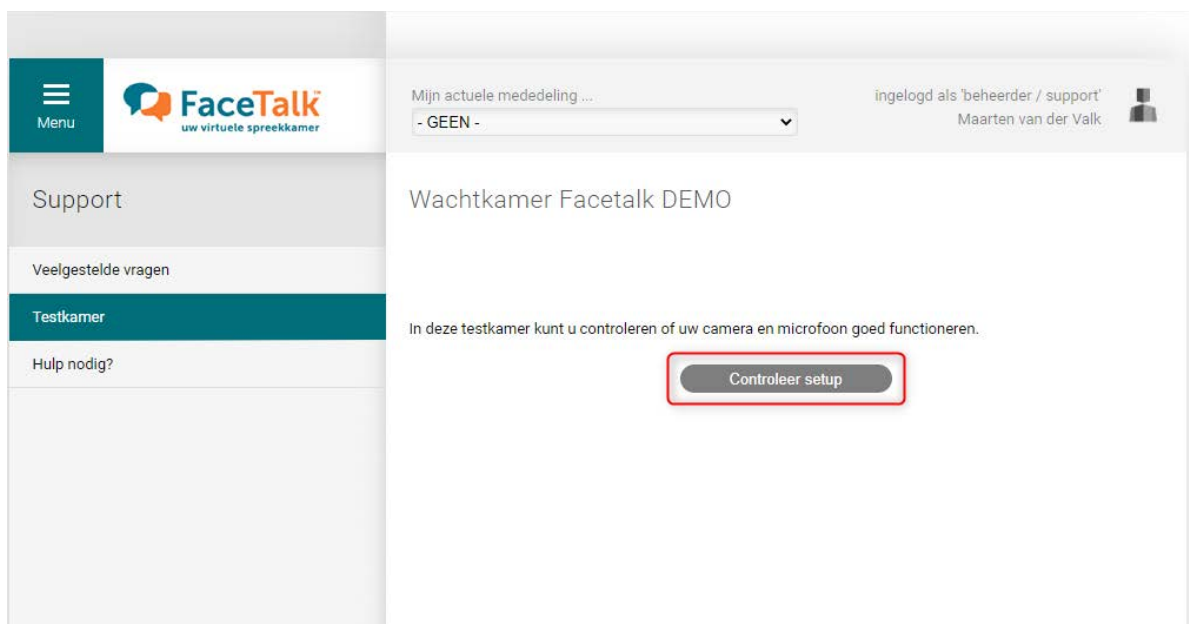
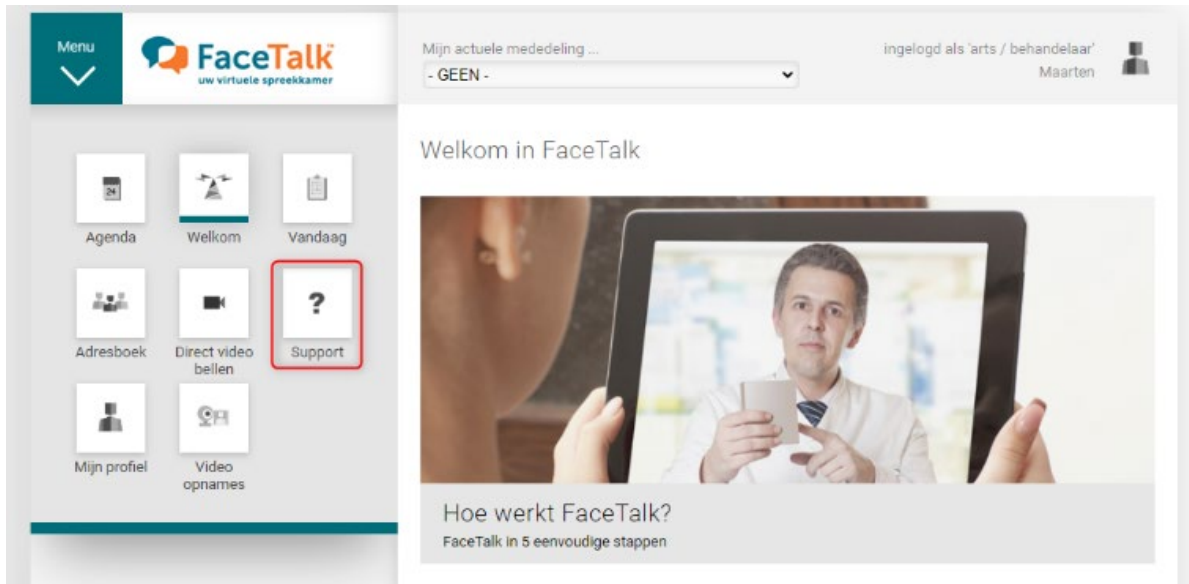
Wanneer u met de muis naar het 'menu' navigeert, volgt er een drop down menu waar de opties verschijnen zoals weergegeven in onderstaande afbeelding. In de volgende paragrafen wordt er meer uitleg gegeven over deze opties.



*Figuur 2: Het drop down menu in FaceTalk.*

## 2.2 Welkom

Bij 'Welkom' kunt u uw videoverbinding testen. Wanneer u op 'test uw videoverbinding' klikt ziet u het venster 'controleer setup'. Wanneer u hier op klikt wordt er verbinding gemaakt met de FaceTalk testkamer. Om naar de testkamer te gaan, gaat u eerst via het menu naar de Supportpagina. Vanuit daar kunt u aan de linkerkant naar de testkamer.





## 2.3 Kalender

Mijn actuele mededeling ...  
- GEEN -

ingelogd als 'arts / behandelaar'  
Maarten

Agenda

Agenda overzicht

Nieuwe video afspraak

Direct video bellen

Zoeken

Nummer

Genodigde of trefwoord

Arts / behandelaar

Weergave  
Kalender

Zoek

Agenda

Vandaag 10 - 16 okt. 2022

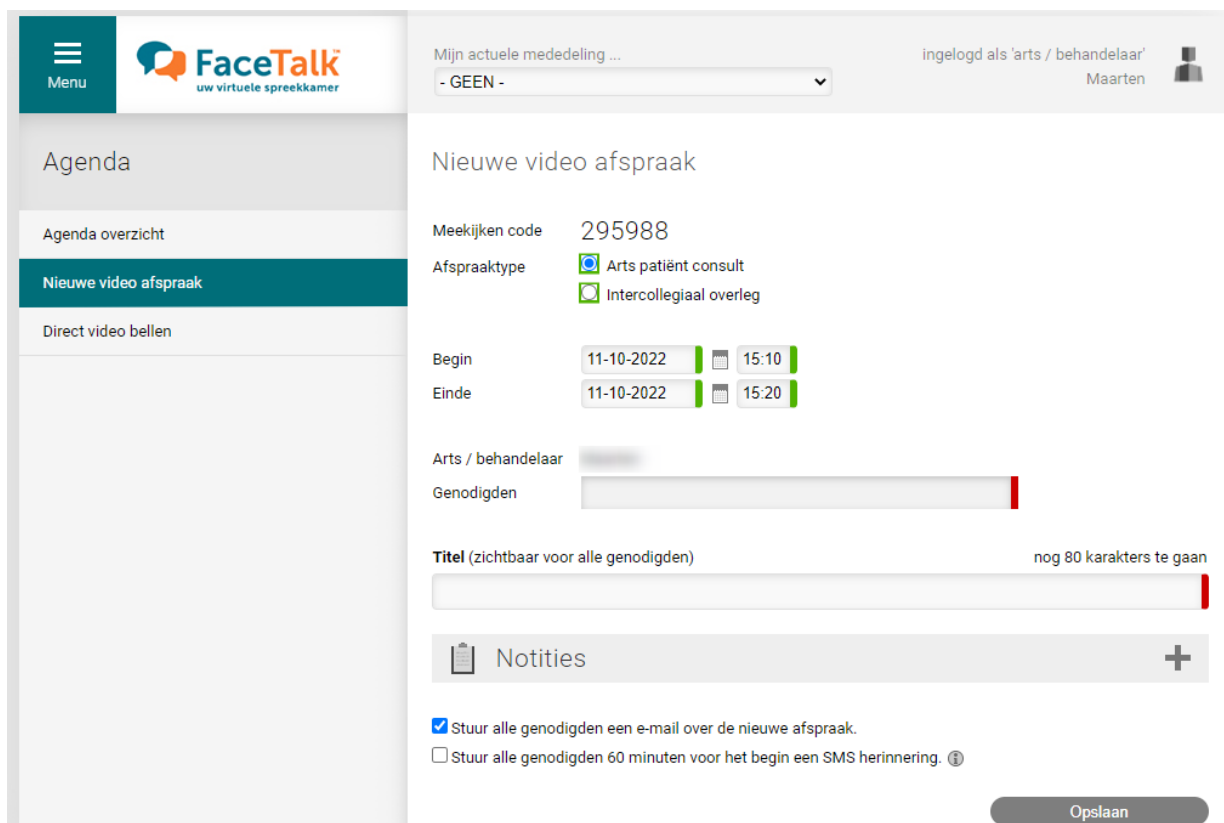
Maand Week Dag

Wk41	ma. 10-10	di. 11-10	wo. 12-10	do. 13-10	vr. 14-10	za. 15-10	zo. 16-10
Hele dag							
07							
08							
09							
10							
11							
12		12:35 - tes					
13							
14		14:15 - Tes					
15							
16							

In de optie 'Kalender' ziet u een overzicht van uw afspraken. Rechts bovenin kunt u zelf de weergave van de kalender aanpassen naar 'maand', 'week' of 'dag'. De weergave is ook aan te passen aan de linkerkzijde onder 'weergave'. Hier heeft u ook de optie om uw afspraken in de vorm van een lijst te zien.

### 2.3.1 Inplannen van een nieuwe afspraak

Onder kalender overzicht vindt u: 'Nieuwe video afspraak'. Wanneer u hierop klikt, wordt u automatisch doorverwezen naar een nieuw venster waarbij u een nieuwe afspraak kunt gaan inplannen.



Mijn actuele mededeling ... ingelogd als 'arts / behandelaar' Maarten

- GEEN -

### Nieuwe video afspraak

Meekijken code 295988

Afspraaktype  Arts patiënt consult  Intercollegiaal overleg

Begin 11-10-2022 15:10

Einde 11-10-2022 15:20

Arts / behandelaar

Genodigden

Titel (zichtbaar voor alle genodigden) nog 80 karakters te gaan

Notities +

Stuur alle genodigden een e-mail over de nieuwe afspraak.  
 Stuur alle genodigden 60 minuten voor het begin een SMS herinnering. ⓘ

Opslaan

Bij het maken van een afspraak heeft u een keuze uit twee soorten afspraken:

1. Arts patiënt consult
2. Intercollegiaal overleg

Het is nu ook voor de cliënt/patiënt mogelijk om via elk device(PC, laptop, smartphone, tablet) aan het videoconsult deel te nemen. De cliënt/patiënt hoeft enkel op de link in de uitnodigingsmail te klikken waarna hij/zij wordt doorverwezen naar het videoconsult. Het device zal de standaard ingestelde browser gebruiken om doorverwezen te worden naar de URL van het videoconsult.

Wanneer u voor uzelf een afspraak inplant en u bent ingelogd als behandelaar dan ziet u uw eigen naam al staan, deze hoeft u dus niet in te vullen. Bij genodigden vult u het e-mailadres in van de cliënt. Wanneer u meerdere mensen wilt uitnodigen voor de afspraak dan drukt u na het invullen van het e-mailadres op enter, hierna kunt u een nieuw e-mailadres toevoegen. Wanneer u de velden ingevuld heeft kunt u op 'opslaan' klikken. U wordt dan automatisch doorverwezen naar de afspraak, vanuit hier kunt u het videogesprek starten (zie blauwe cirkel in onderstaande afbeelding).

The screenshot shows the FaceTalk interface. On the left is a sidebar with a menu and a calendar view for 29 September 2022. The main content area displays appointment details for a 'Test' at 16:10 - 16:20. The 'Meekijken code' is 510882, which is circled in red. Below the details are several options: 'Start video gesprek' (circled in blue), 'Stuur een SMS', 'Nogmaals uitnodigen per e-mail', 'Video afspraak bewerken', 'Video afspraak kopiëren', and 'Video afspraak wissen'. The top right shows the user is logged in as 'arts / behandelaar' Maarten vd Valk.

### 2.3.2 Meekijkcode

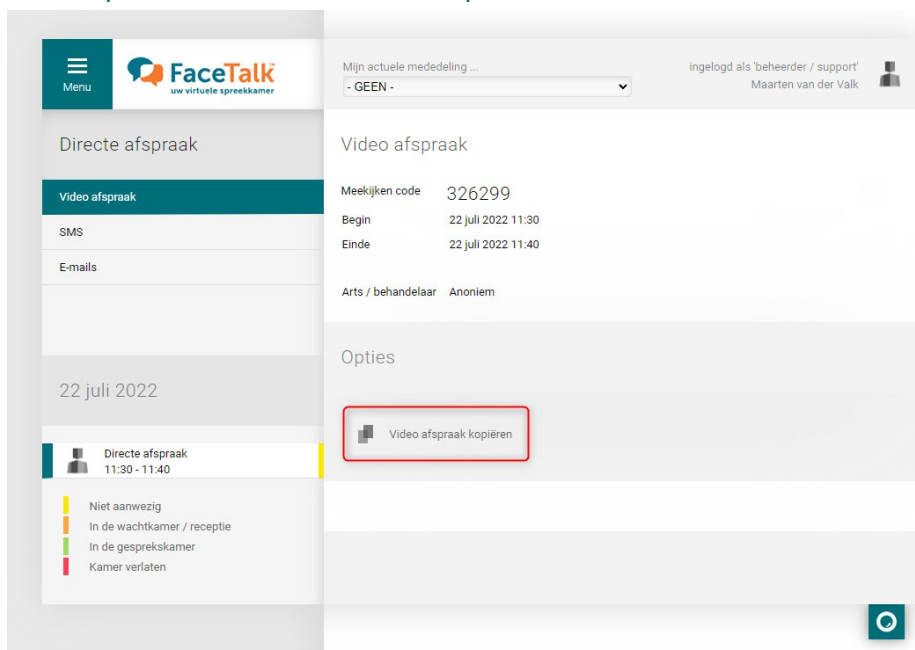
In bovenstaande afbeelding is ook een 'meekijken code' weergegeven (rode cirkel). Deze code kan aan de cliënt worden gegeven in de volgende omstandigheden:

- Het lukt de cliënt niet om via de link in de uitnodigingsmail deel te nemen aan het videoconsult;
- De cliënt wilt nog een deelnemer uitnodigen die op een andere locatie zit (bijv. een familielid of mantelzorg).

De meekijkcode kan worden ingevuld op [www.viacode.nl](https://www.viacode.nl), zoals hieronder weergegeven.

The screenshot shows the viacode.nl website. The page has a light blue background with the FaceTalk logo at the top. The main text asks: 'Heeft u van uw zorgverlener een gesprekscode ontvangen? Voer deze dan hier in.' Below this is a six-digit input field with empty boxes. A dark blue button labeled 'Naar de wachtkamer' is positioned below the input field. At the bottom, there is a link to the 'privacy policy'.

### 2.3.3 Inplannen van een herhaalafpraak

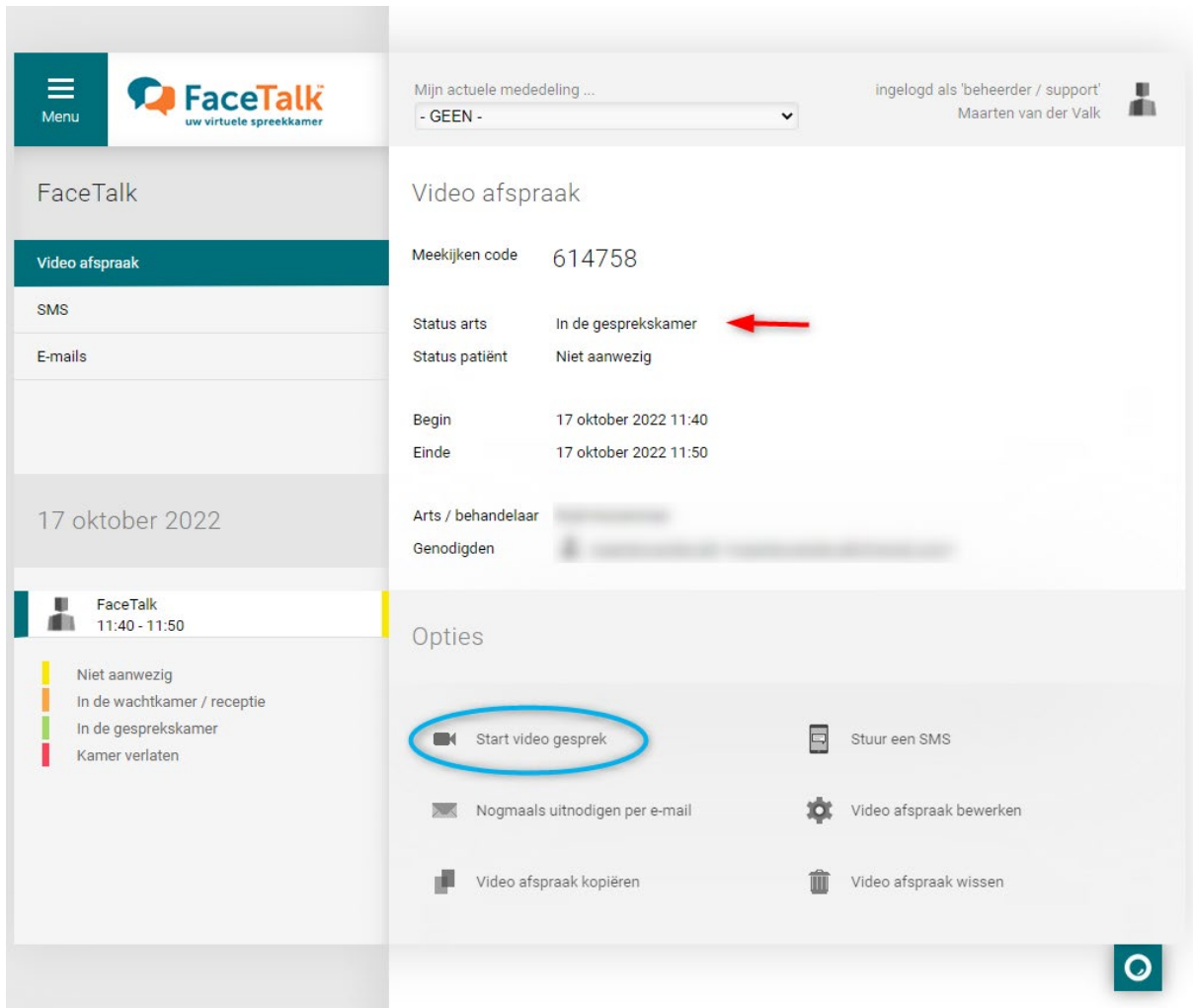


The screenshot displays the FaceTalk user interface. On the left, a sidebar contains a 'Menu' icon, the FaceTalk logo, and navigation options for 'Directe afspraak', 'Video afspraak' (highlighted), 'SMS', and 'E-mails'. Below this is a calendar view for '22 juli 2022' showing a 'Directe afspraak' from 11:30 to 11:40. A legend indicates status: 'Niet aanwezig' (yellow), 'In de wachtkamer / receptie' (orange), 'In de gesprekskamer' (green), and 'Kamer verlaten' (red). The main content area shows 'Mijn actuele mededeling ...' set to '- GEEN -' and the user is logged in as 'beheerder / support' Maarten van der Valk. The 'Video afspraak' details include: 'Meekijken code: 326299', 'Begin: 22 juli 2022 11:30', 'Einde: 22 juli 2022 11:40', and 'Arts / behandelaar: Anoniem'. Under the 'Opties' section, a button labeled 'Video afspraak kopiëren' is highlighted with a red rectangle. A 'Close' button is visible in the bottom right corner.

Voor het inplannen van een herhaalafpraak, kunt de originele afspraak kopiëren. Om dit te kunnen doen, gaat u naar 'kalender overzicht' en dubbelklikt u op de originele afspraak. Nu kunt u kiezen om de afspraak te kopiëren en een nieuwe tijd en datum in te stellen. De cliënt ontvangt automatisch de uitnodiging voor de herhaalafpraak zodra u op 'opslaan' klikt.

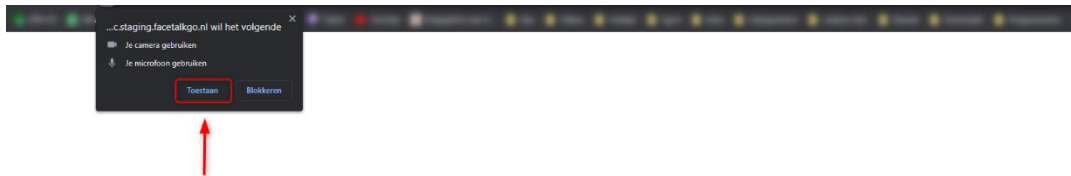
### 2.3.4 Het starten van het Videoconsult

Wanneer u als behandelaar al aanwezig bent kunt u ook in de afspraak de status zien van de cliënt (zie pijltjes in onderstaande afbeelding). Linksonder ziet u de verschillende kleurcodes die de status van de cliënt weergeven. Boven de status van de cliënt ziet u uw eigen status. In de afspraak aan de rechterkant ziet u de begin- en eindtijd van de afspraak. Daaronder ziet u uw eigen naam bij behandelaar en de namen van de genodigden voor de afspraak. Dit kunnen er meer dan één zijn.

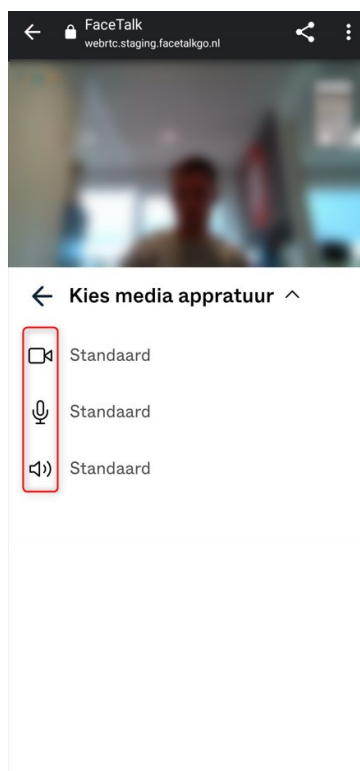
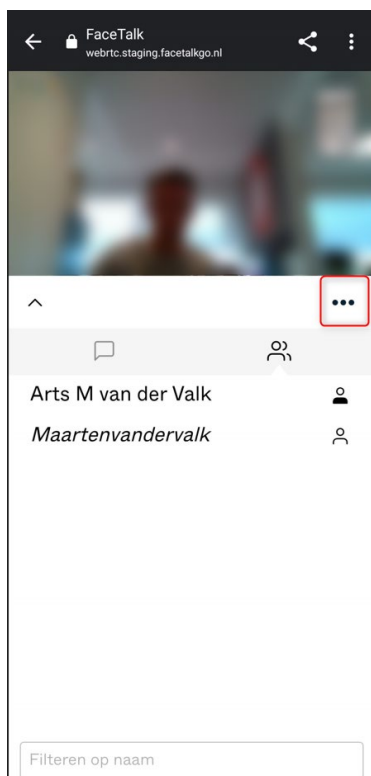


The screenshot displays the FaceTalk interface for a video appointment. On the left is a navigation menu with options like 'Video afspraak', 'SMS', and 'E-mails'. The main content area shows appointment details: 'Meekijken code 614758', 'Status arts: In de gesprekskamer' (highlighted with a red arrow), 'Status patiënt: Niet aanwezig', and appointment times for October 17, 2022. Below this is an 'Opties' section with buttons for 'Start video gesprek' (circled in blue), 'Stuur een SMS', 'Nogmaals uitnodigen per e-mail', 'Video afspraak bewerken', 'Video afspraak kopiëren', and 'Video afspraak wissen'. A status legend on the left side of the main area shows color-coded boxes for 'Niet aanwezig' (yellow), 'In de wachtkamer / receptie' (orange), 'In de gesprekskamer' (green), and 'Kamer verlaten' (red).

Wanneer u op 'Start video gesprek' geklikt heeft, wordt er een nieuwe webpagina geopend. Wanneer u op deze pagina komt, wordt er toestemming gevraagd om toegang te krijgen tot uw webcam en microfoon zoals te zien is op onderstaande afbeelding. Belangrijk is om hierbij altijd op toestaan te klikken.



Eenmaal in het videogesprek kunt u uw ingestelde videoapparatuur bekijken. Als u op de drie puntjes klikt, zoals hieronder in de afbeelding weergegeven, dan kunt u vervolgens op "kies media apparatuur" klikken. Hier ziet u welke apparatuur gebruikt wordt voor het videogesprek. Als deze op standaard staat zoals in de rechter afbeelding te zien is, dan worden de standaard instellingen van het apparaat gebruikt.



### 2.3.5 Uitlooptijd aangeven

Heeft u een videoafspraak staan, maar bent u verlaat, dan kunt u een uitlooptijd aangeven. Dit kunt u doen in de FaceTalk omgeving door middel van het prikbord. Dit staat beschreven in kopje 2.4. De cliënt ziet de mededeling wanneer deze zich in de digitale wachtkamer bevindt. Houd er rekening mee dat u deze ook weer uitzet wanneer er geen uitlooptijd meer is. Eenmaal aangegeven dat er een uitlooptijd is zal dit bij elke volgende afspraak zichtbaar zijn.

### 2.3.6 Functies van knoppen in het videogesprek.

Wanneer u in het gesprek bent ziet u een aantal functies die u kunt gebruiken. Hieronder worden de verschillende mogelijkheden uitgelegd.



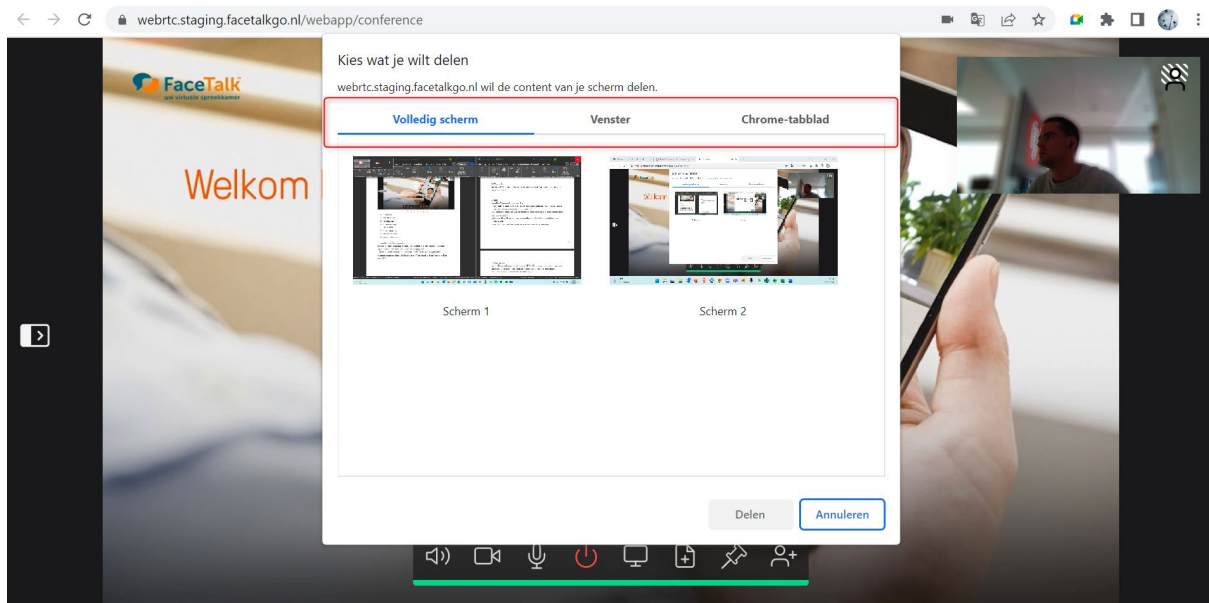
1. 2. 3. 4. 5. 6. 7.

1. Volume aan/uit
2. Webcam aan/uit
3. Microfoon aan/uit
4. Gesprek beëindigen
5. Scherm delen
6. Presenteer bestand
7. zwevend videovenster

### 2.3.7 Beeldscherm/document delen

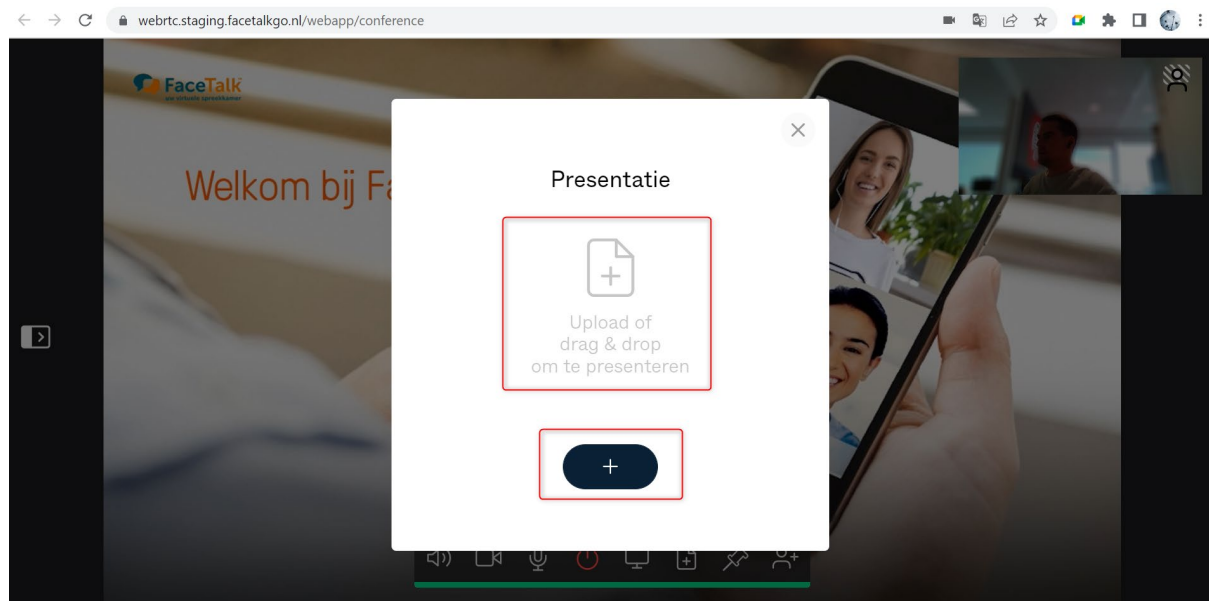
U kunt gebruik maken van de "scherm delen" optie. Hier heeft u drie verschillende opties zoals hieronder weergegeven op de afbeelding.





U kunt uw volledige scherm, een openstaand venster of een tabblad in de desbetreffende browser delen.

Daarnaast kunt u ook een bestand presenteren. Zoals hieronder weergegeven kunt u dan een bestanddelen die opgeslagen staat op uw device.



## 2.4 Prikbord

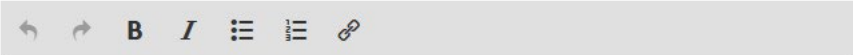
Via het prikbord kunt u een boodschap in de digitale wachtkamer van de cliënt zetten. U kunt hier bijvoorbeeld aangeven of er uitloop is van het spreekuur of u kunt algemene mededelingen plaatsen. Elke afdeling heeft een eigen prikbord.

Alle cliënten van de afdeling krijgen hetzelfde prikbord te zien. Kies 'prikbord' in het menu en verander de tekst naar wens. Vergeet niet op opslaan te klikken om de verandering ook direct zichtbaar te maken. Heeft u het prikbord gebruikt om een uitlooptijd weer te geven? Let dan op dat u deze melding weer verwijderd zodra er geen uitlooptijd meer is. De melding blijft anders weergegeven worden.

### Prikbord

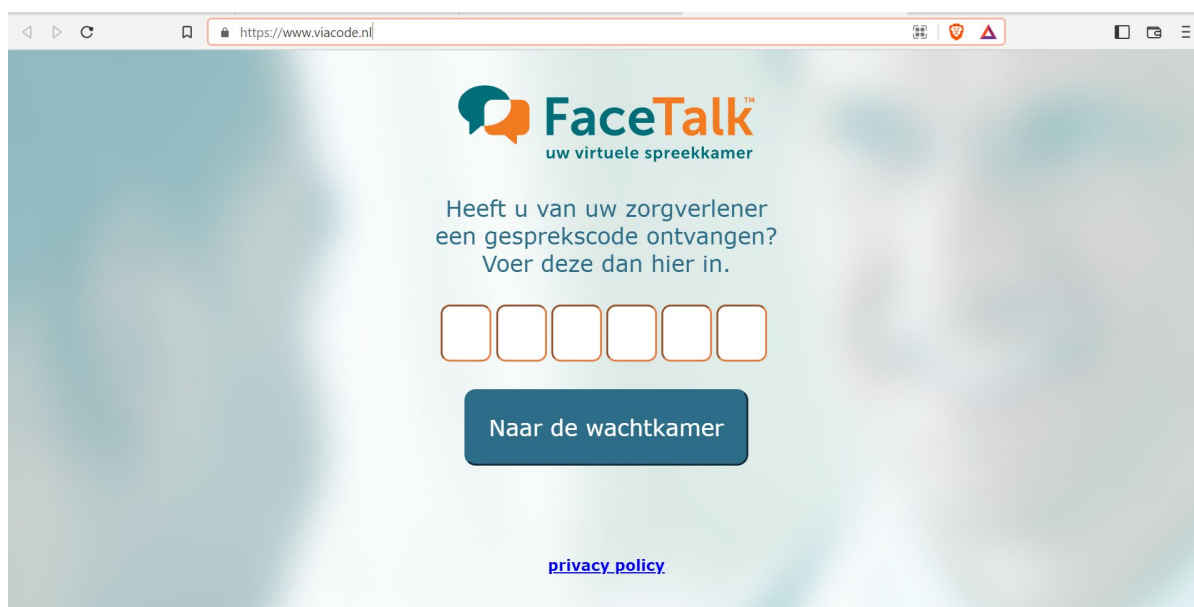
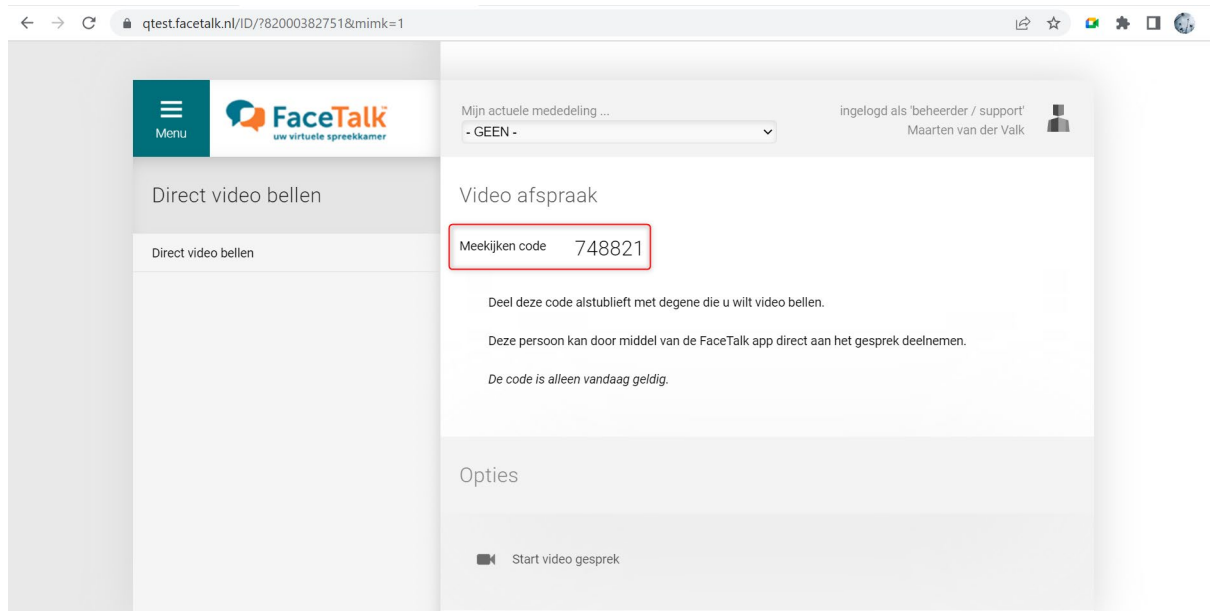
Afdeling

**Titel** nog 80 karakters te gaan



## 2.5 Direct videobellen

In het overzicht 'vandaag' vindt u de optie 'direct video bellen'. Wanneer u hier op klikt, ziet u aan de rechterkant een 'meekijken code'. Deze code kunt u delen met een cliënt wanneer u hiermee ad hoc wilt videobellen. De cliënt kan vervolgens naar [www.viacode.nl](http://www.viacode.nl) navigeren waar de code ingevuld kan worden.



## 2.6 Mijn profiel

Via 'mijn profiel' kunt u uw profielgegevens aanvullen of bewerken. Vergeet na het bewerken niet uw gegevens op te slaan.

### 3. Tips

Vanuit FaceTalk geven wij nog een paar tips:

- Zit u op een Wifi netwerk en hapert het videobeeld, probeer dan te kijken of u bekabeld kan werken via een netwerkkabel.
- Wees alert bij het delen van uw beeldscherm, vanwege andere cliënt informatie.

### 4. Nog vragen?

Mocht u als behandelaar nog vragen hebben over de FaceTalk neem dan gerust contact op met onze servicedesk. Wij zijn op werkdagen bereikbaar tussen 8:30 – 18:00 uur. Het e-mailadres is:

[helpdesk@facetalk.nl](mailto:helpdesk@facetalk.nl) of u kunt bellen naar: 088-2050700.