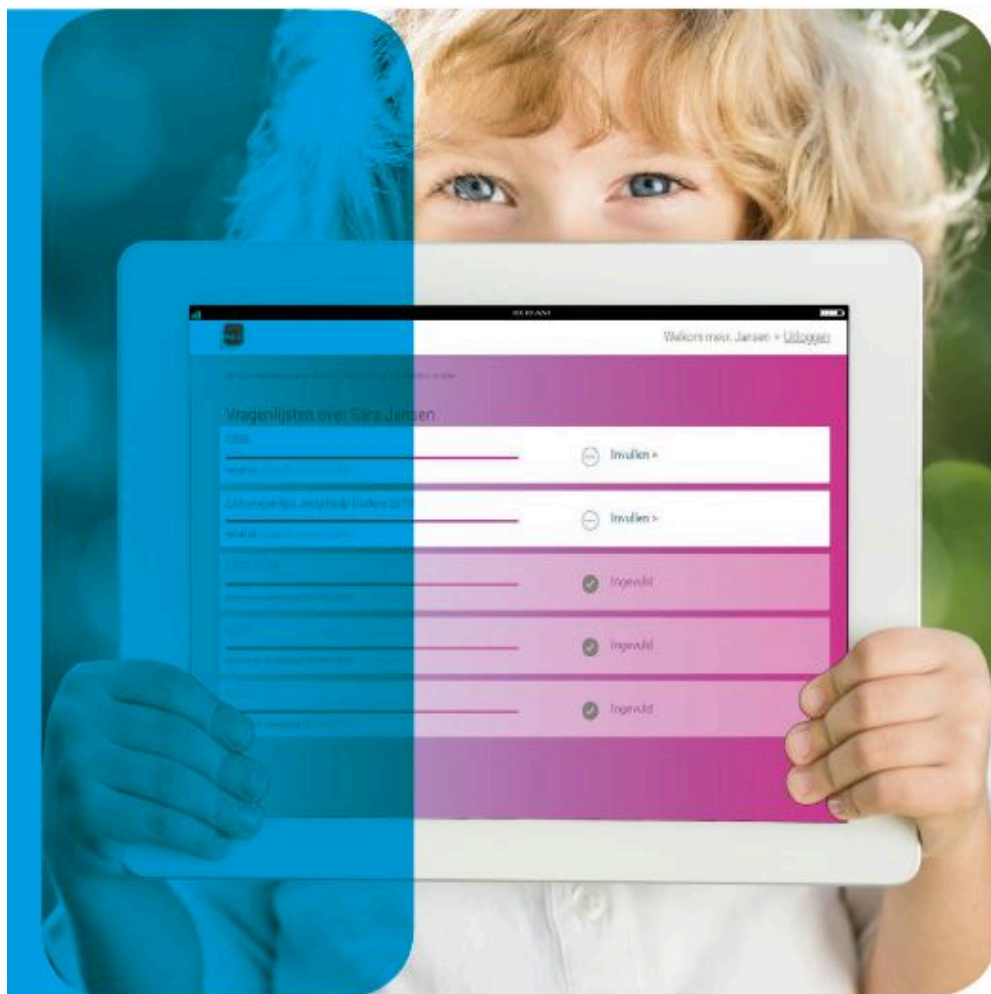


# Handleiding voor beheerders



Praktikon 2026

---

Praktikon B.V.  
Postbus 6909  
6503 GK Nijmegen  
[www.praktikon.nl](http://www.praktikon.nl)  
[info@praktikon.nl](mailto:info@praktikon.nl)

tel. 024-3615480  
fax. 024-3611152

[www.bergop.info](http://www.bergop.info)

© 2026 Praktikon B.V.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, en evenmin in een retrieval systeem worden opgeslagen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Praktikon.

No part of this book/publication may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

*BergOp handleiding voor beheerders - maart 2026*

---

## Voorwoord

Deze handleiding is bedoeld voor **beheerders** van het webbased softwareprogramma **BergOp**. BergOp beschikt over een uitgebreid vragenlijstbestand om zorgtrajecten te monitoren, effecten van behandelingen in beeld te brengen, of systematisch te meten met behulp van *Routine Outcome Monitoring*. Beheerders hebben in BergOp rechten die toegang geven tot een aantal menu's waarmee het programma kan worden ingericht en beheerd. In deze handleiding wordt uitgelegd hoe je BergOp als beheerder vorm kan geven en in gebruik kan nemen.

Functionaliteiten die ook voor gebruikers zonder beheerdersrechten toegankelijk zijn (zoals het aanmelden van een cliënt, het invoeren van een vragenlijst of het exporteren van gegevens) worden in de [BergOp handleiding voor gebruikers](#) beschreven.

Veel succes bij het in gebruik nemen van BergOp!

## Inhoud

1. [Toegang & Account](#)
  - 1.1. [Inloggen en authenticatie](#)
  - 1.2. [Home](#)
2. [Organogram en inrichting](#)
  - 2.1. [Locaties toevoegen](#)
  - 2.2. [Modules toevoegen](#)
  - 2.3. [Teams toevoegen](#)
  - 2.4. [Hulpverleners toevoegen](#)
  - 2.5. [Meetmomenten toevoegen](#)
3. [Gebruikersbeheer](#)
  - 3.1. [Een nieuw gebruikersaccount aanmaken](#)
  - 3.2. [Gebruikers importeren](#)
4. [Metingen](#)
  - 4.1. [Processen](#)
    - 4.1.1. [Overzichtsscherm processen](#)
    - 4.1.2. [Een proces aanmaken](#)
    - 4.1.3. [Eerste meting invoeren](#)
    - 4.1.4. [Vervolgmetingen aanmaken](#)
  - 4.2. [Meldingen](#)
  - 4.3. [Gelijktijdige verzending](#)
  - 4.4. [E-mailtemplates maken](#)
  - 4.5. [Ontvangers meldingen](#)
5. [Cliëntenbeheer](#)
  - 5.1. [Cliënten bewerken](#)
  - 5.2. [Importeren](#)
  - 5.3. [Muteren zorgpakketten](#)
  - 5.4. [Aantal actieve cliënten](#)
6. [Applicatiebeheer](#)
  - 6.1. [Aantal vragenlijsten](#)
  - 6.2. [Superusers](#)
  - 6.3. [Synchronisatie](#)
  - 6.4. [Gebruiksvoorwaarden](#)

## 1. Toegang & Account

In dit hoofdstuk:

[1.1: Inloggen en authenticatie](#)

[1.2: Home](#)

### 1.1 Inloggen en authenticatie

Ga naar [www.bergop.net](http://www.bergop.net). Je komt nu op een inlogscherm. Bij het inloggen wordt gebruik gemaakt van tweefactor-authenticatie (2FA). Iedere gebruiker krijgt een eigen code via de authenticator-app. Welke app dat is, hangt af van je organisatie. De meest gebruikte authenticator-apps zijn Google Authenticator en Microsoft Authenticator.

Hoe logt een gebruiker in met 2FA?

- Download een gratis authenticator-app op je telefoon;
- Log in op [www.bergop.net](http://www.bergop.net) met je gebruikersnaam en wachtwoord. De eerste keer krijg je een QR-code te zien;
- Kies in de app voor 'QR-code scannen' en scan de QR-code;
- Er verschijnt een 6-cijferige authenticatiecode op je scherm, vul deze in BergOp in bij het veld 'Authenticatie code' en klik op 'volgende'. Je bent nu ingelogd;
- Elke keer dat je inlogt in BergOp open je de authenticator-app en krijg je een nieuwe authenticatiecode.

Als beheerder kun je in BergOp de **QR-code van de authenticator-app resetten voor gebruikers**. Dit is nodig wanneer een gebruiker de app wil koppelen aan een andere telefoon of als er bij de installatie iets niet is gelukt. Je kunt de QR-code resetten bij het gebruikersaccount van de medewerker. Zie hiervoor de onderstaande afbeelding.

Op diezelfde plek kun je ook de **inloggegevens van de gebruiker resetten**. De gebruiker ontvangt dan zijn inlognaam en een tijdelijk nieuw wachtwoord per mail. Dit is handig als de inloggegevens verlopen zijn, de gebruiker ze niet meer weet of als de gebruiker zelf vastloopt in de wachtwoord-vergeten-stappen op het inlogscherm.

The screenshot shows the 'GEBRUIKER BEWERKEN' (Edit User) form in BergOp. The form is divided into several sections:

- Left sidebar:** Contains fields for 'Voornaam \*' (example: Voorbeeld), 'Tussenvoegsel', 'Achternaam \*' (example: Gebruiker), 'E-mailadres \*' (example: gebruiker@voorbeeld.nl), 'Loginnaam \*' (example: voorbeeldgebruiker), and 'Bijzonderheden'. There is a checkbox for 'Actief' which is checked. At the bottom of this sidebar are two buttons: 'QR-code resetten' (highlighted with a red arrow) and 'Inloggegevens resetten'.
- Main form area:** Includes 'Rol \*' (dropdown menu with 'Gebruiker' selected), 'GebruikersID EPD', 'E-mail cliëntcommunicatie', 'GebruikersID SSO', and 'Gekoppeld aan:'.
- Bottom section:** Contains 'Locaties \*' (checkbox 'Alle locaties' checked) and 'Modules \*' (checkbox 'Alle modules' checked).
- Footer:** A pink 'Opslaan' button and a note '\* Verplichte velden'.

**NB:** Wanneer je inlogt via een EPD/ECD of een Active Directory is de 2FA in BergOp niet van toepassing. Bij vragen hierover kun je contact opnemen met je contactpersoon van Praktikon of de leverancier van het betreffende EPD/ECD.



## 1.2 Home

Als je bent ingelogd in BergOp kom je in onderstaand scherm.

HOME

Mijn Account Uitloggen

1 Autorisatiegegevens  
Naam gebruiker

Functie  
Beheerder  
Instelling

2

METEN RAPPORTEREN BEHEREN

3

Cliëntenbeheer  
Bewerken >  
Importeren >  
Mutereren >  
Aantal actieve cliënten >

Metingen  
Processen >  
E-mailtemplates >  
Ontvangers meldingen >

Organisatie  
Locaties >  
Modules >  
Teams >  
Hulpverleners >  
Meetmomenten >

Gebruikersbeheer  
Gebruikers >  
Importeren >

Applicatiebeheer  
Aantal vragenlijsten >  
Superusers >  
Synchronisatie >  
Gebruiksvoorwaarden >

▼ Locaties  
▼ Modules  
▼ Teams

### Toelichting - Homepagina

1. Bij de **Autorisatiegegevens** staan je persoonlijke gegevens en de Locaties, Modules en Teams die voor jou toegankelijk zijn. Als beheerder heb je doorgaans toegang tot alle afdelingen van je instelling.
2. De homepagina is onderverdeeld in 3 tabbladen: **Metten**, **Rapporteren** en **Beheren**. Onder het tabblad **Metten** staan de menu's Cliënten en Metingen. Onder het tabblad **Rapporteren** staan de menu's Dashboards en Export. Meer informatie over **Metten** en **Rapporteren** vind je in de [BergOp handleiding voor gebruikers](#). Onder het tabblad **Beheren** staan de menu's Organisatie, Gebruikersbeheer, Metingen, Cliëntenbeheer en Applicatiebeheer. Deze menu's worden in deze handleiding verder toegelicht.
3. Bij **Mijn Account** kun je je eigen gegevens inzien en wijzigen. Je kunt hier ook je wachtwoord wijzigen.

## 2. Organogram en inrichting

In dit hoofdstuk:

[2.1 Locaties toevoegen](#)

[2.2 Modules toevoegen](#)

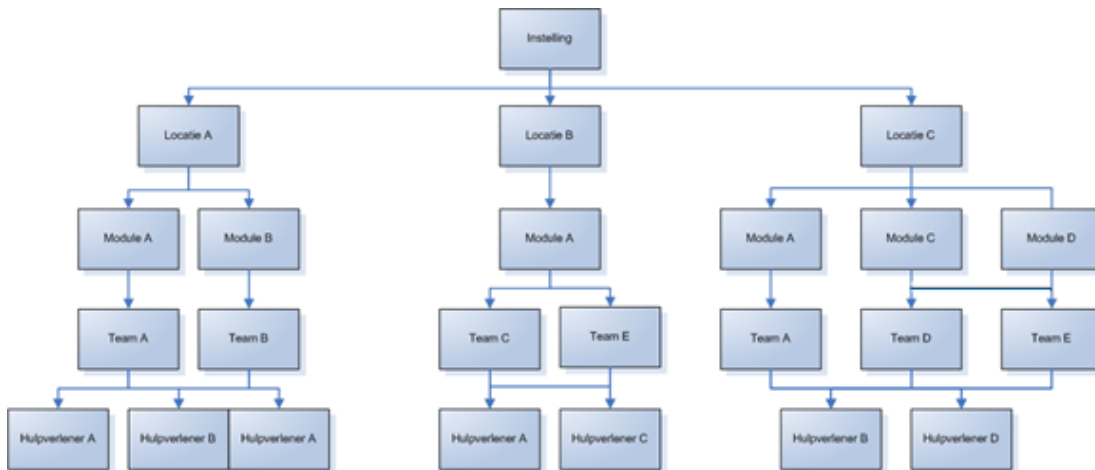
[2.3 Teams toevoegen](#)

[2.4 Hulpverleners toevoegen](#)

[2.5 Meetmomenten invoeren](#)

In dit hoofdstuk wordt uitgelegd hoe BergOp georganiseerd is en hoe de BergOp-omgeving kan worden ingericht. Pas als de inrichting is afgerond kunnen er cliënten worden geregistreerd en vragenlijsten worden afgenomen. Omdat iedere instelling een eigen organisatiestructuur heeft verschilt het organogram voor iedere instelling.

Het organogram bestaat uit vier niveaus: Locaties, Modules, Teams en Hulpverleners. Het organogram werkt als een kapstok; Modules worden opgehangen aan Locaties, Teams aan Modules en Hulpverleners aan Teams. Iedere eenheid kan gekoppeld worden aan één, maar ook aan meerdere eenheden van een hoger of lager niveau. Het is mogelijk om binnen BergOp overzichten van Locaties en Modules op te vragen. Let op: De autorisatie van Gebruikers (wat bepaalt welke Gebruiker welke cliënten mag zien) gaat op basis van Locatie en Module. Deze twee lagen van het organogram zijn dus extra belangrijk.



## 2.1 Locaties toevoegen

Bij locaties kun je bijvoorbeeld de fysieke locaties van je instelling invoeren. Om een nieuwe locatie toe te voegen ga je naar het menu **Beheren > Organisatie > Locaties** en klik je op **Voeg locatie toe**. Je komt dan in onderstaand scherm.

### Toelichting - Toevoegen Locatie

1. Vul de **Naam** van de locatie in.
2. Bij **Omschrijving** kun je desgewenst aanvullende informatie invoeren.
3. Indien de **Modules** al zijn aangemaakt kunnen hier de modules gekozen worden die bij de locatie horen. Als er nog geen modules zijn aangemaakt mag dit veld leeg blijven en wordt de koppeling met de modules in het menu **Modules** gemaakt.
4. Klik op **Toevoegen**. De locatie verschijnt nu in het overzicht met locaties.

*BergOp handleiding voor beheerders - maart 2026*

[Naar boven ↑](#)

## 2.2 Modules toevoegen

Modules zijn de centrale eenheden binnen BergOp. Je voert hier de verschillende zorgvormen in die worden uitgevoerd en geëvalueerd. Na het invoeren van een Locatie kunnen de Modules (die bij de Locatie horen) aan de Locatie gekoppeld worden. Ga naar het menu **Beheren > Organisatie > Modules** en klik op **Voeg Module toe**. Je komt dan in onderstaand scherm.

## Toelichting - Toevoegen Module

1. Vul de **Naam** van de module in.
2. Bij **Omschrijving** kun je eventueel aanvullende informatie invoeren.
3. Selecteer de **Locatie(s)** waar de Module wordt uitgevoerd.
4. Selecteer eventueel de **Zorgaanspraken** die bij de Module horen.
5. Klik op **Toevoegen**. De Module verschijnt nu in het overzicht met Modules en is gekoppeld aan de gekozen Locaties.

## 2.3 Teams toevoegen

De volgende stap is om teams toe te voegen aan de Locatie-Module combinaties. Je kunt Teams invoeren die een bepaalde zorgvorm op een bepaalde Locatie uitvoeren. Om een nieuw Team toe te voegen en te koppelen aan Locatie(s) en Module(s), ga je naar het menu **Beheren > Organisatie > Teams** en klik je op **Voeg Team toe**. Je komt dan in onderstaand scherm.

## Toelichting - Toevoegen Teams

1. Vul de **Naam** van het team in.
2. Bij **Omschrijving** kun je eventueel aanvullende informatie invoeren.
3. Selecteer de **Locatie(s)** en **Modules** waar aan je het Team wilt koppelen.
4. Indien de **Hulpverleners** al zijn ingevoerd kunnen hier de Hulpverleners gekozen worden die bij het Team horen. Als er nog geen Hulpverleners zijn ingevoerd mag dit veld leeg blijven en wordt de koppeling met de Hulpverleners in het menu **Hulpverleners** gelegd.
5. Klik op **Toevoegen**. Het team verschijnt nu in het overzicht met Teams en is gekoppeld aan de gekozen Locaties en Modules.

*Als je vanuit de ROM-module meldingen wilt sturen naar het team kun je bij **E-mailadres** het mailadres van het Team invullen.*

## 2.4 Hulpverleners toevoegen

Je kunt nu hulpverleners toevoegen aan de teams. Om een nieuwe hulpverlener toe te voegen en te koppelen aan de bijbehorende teams, ga je naar het menu **Beheren > Organisatie > Hulpverleners** en klik je op **Voeg hulpverlener toe**. Je komt dan in onderstaand scherm.

The screenshot shows a web form titled "VOEG HULPVERLENER TOE" with a close button (X). The form is divided into two main sections. The left section contains four input fields: "Voornaam \*", "Tussenvoegsel", "Achternaam \*", and "E-mail". The right section contains two fields: "Gekoppeld aan:" and "Teams \*", where "Teams \*" is a dropdown menu. At the bottom left is a "Toevoegen" button, and at the bottom right is a note "\* Verplichte velden". Three numbered circles (1, 2, 3) are overlaid on the form: circle 1 points to the "Voornaam" field, circle 2 points to the "Teams" dropdown, and circle 3 points to the "Toevoegen" button.

### Toelichting - Toevoegen Hulpverleners

1. Vul de **Voornaam**, evt. **Tussenvoegsel** en de **Achternaam** van de hulpverlener in.
2. Selecteer de **Team(s)** waaraan je de hulpverlener wilt koppelen.
3. Klik op **Toevoegen**. De Hulpverlener verschijnt nu in het overzicht met hulpverleners en is gekoppeld aan het gekozen team. Ook is de hulpverlener automatisch gekoppeld aan de modules en locaties waarbij het team is aangesloten.

*Als je vanuit de (ROM-)processen meldingen wilt sturen naar een hulpverlener kun je bij **E-mailadres** het mailadres van de hulpverlener invullen. Voor meer informatie zie [Paragraaf 4.2](#).*

### Wijzigingen in de inrichting

Het is niet mogelijk om ingevoerde locaties, modules, teams of hulpverleners te verwijderen wanneer er al cliënten en vragenlijstgegevens aan deze onderdelen gekoppeld zijn. Wel is het mogelijk een locatie, module, team of hulpverlener inactief te maken voor toekomstige vragenlijstafnames. Ga daarvoor naar het desbetreffende overzicht en klik op het potloodje links van de naam. Verwijder vervolgens het vinkje bij **Actief**. Bedenk dat bij het *bewerken* van een onderdeel de aanpassingen ook gelden voor reeds gekoppelde cliënten en vragenlijsten. Doorgaans is het verstandiger een geheel nieuwe locatie, module, team of hulpverlener toe te voegen. Neem voor advies contact op met Praktikon.

## 2.5 Meetmomenten toevoegen

Bij iedere nieuwe vragenlijstafname wordt in BergOp een meetmoment aangegeven. Als beheerder kun je vastleggen welke meetmomenten er gekozen kunnen worden. Om de meetmomenten vast te leggen ga je naar het menu **Beheren > Organisaties > Meetmomenten** en klik je op **Voeg meetmoment toe**. Je komt dan in onderstaand scherm.

VOEG MEETMOMENT TOE

1 Naam meetmoment \*

2 Toevoegen

\* Verplichte velden

### Toelichting - Meetmoment invoeren

1. Vul de **Naam van het meetmoment** in. Zorg dat de beschrijving goed weergeeft waar het meetmoment voor staat (bijvoorbeeld: aanvangsmeting, tussenmeting, eindmeting en follow-up).
2. Klik op **Toevoegen**. Het ingevoerde meetmoment verschijnt in het overzicht met meetmomenten en bij de meetmomenten die de gebruiker kan kiezen bij het aanmaken van een meting voor de cliënt.

### 3. Gebruikersbeheer

In dit hoofdstuk:

[3.1 Een nieuw gebruikersaccount aanmaken](#)

[3.2 Gebruikers importeren](#)

Tot welke menu-onderdelen een gebruiker toegang heeft hangt af van zijn rol in BergOp. BergOp beschikt over verschillende rollen, met uitgebreide en minder uitgebreide toegangsmogelijkheden. Als beheerder bepaal jij welke rechten een gebruiker heeft door hem één van onderstaande rollen toe te kennen. Naast onderstaande standaardrollen zijn er ook specifieke rollen beschikbaar.

N.B.: De toegang van gebruikers die inloggen vanuit een cliëntsysteem is vastgelegd in de koppeling met het betreffende EPD/ECD.

Neem voor meer informatie over de toegang vanuit een cliëntsysteem of vragen omtrent de beschikbare rechten en rollen contact op met je contactpersoon bij Praktikon.

		Applicatiebeheerder	Beheerder	Beheerder-	Gebruiker	Gebruiker cliëntbeheer	Gebruiker+	Gebruiker+ ROM-beheer	Gebruiker -	Management informatie
Autorisatie op locatie & module <sup>1</sup>										
Home	Account									
Meten	Cliënten									
	<i>Cliënten toevoegen</i>									
	Metingen									
	Resultaten									
	APPS									
Rapporteren	Export <sup>2</sup>									
	Dashboards <sup>3</sup>									
	<i>Export met cliëntgegevens in dashboards</i>									
Cliëntenbeheer	Cliënten bewerken									
	Cliënten importeren									
	Cliënten muteren									
	Aantal actieve cliënten									
Gebruikersbeheer	Gebruikers									
	Gebruikers importeren									
Metingen	ROM-processen									
	Emailtemplates									
	Ontvangersmeldingen									
Applicatiebeheer	Aantal vragenlijsten									
	Superusers									
	Synchronisatie									
	Matching LDJ									
	Gebruiksvoorwaarden									
Organisatie	Locaties									
	Modules									
	Teams									
	Hulpverleners									
	Meetmomenten									

<sup>1</sup>Bij de gebruikersrollen kan aangegeven worden tot welke specifieke locatie(s) en module(s) je toegang hebt. Stel dat een gebruiker is geautoriseerd voor locatie A, maar niet voor locatie B, dan zal hij alleen cliënten kunnen zien die zorg ontvangen op locatie A. De Applicatiebeheerder en de Beheerder van de instelling hebben toegang tot alle locaties en modules en tot alle menu-onderdelen.

<sup>2</sup>De precieze exportmogelijkheden zijn afhankelijk van je gebruikersrol in BergOp. Voor de (applicatie-)beheerder zijn alle exports beschikbaar: vragenlijsten, cliënten, contactpersonen, ROM-processen, ROM-metingen per cliënt en organogram. Voor gebruikers met de rol Beheerder-, Gebruiker+ of Gebruiker+ROM-beheer zijn alleen vragenlijsten, cliënten en contactpersonen te exporteren. Zie voor meer uitleg ook [hoofdstuk 8](#) uit de [Gebruikershandleiding](#).

<sup>3</sup>Standaard is voor reguliere organisaties het Respons-dashboard beschikbaar, voor de hier aangegeven rollen. Op aanvraag zijn andere dashboards mogelijk, bijvoorbeeld voor Scores en Effecten.

### 3.1 Een nieuw gebruikersaccount aanmaken

Om een nieuwe gebruiker toe te voegen ga je naar het menu **Beheren > Gebruikersbeheer > Gebruikers** en klik je op **Voeg Gebruiker Toe**. Je komt dan in onderstaand scherm.

The screenshot shows the 'VOEG GEBRUIKER TOE' form. It features a light blue sidebar on the left with fields for 'Voornaam \*', 'Tussenvoegsel', 'Achternaam \*', 'E-mailadres \*', and 'Bijzonderheden'. The main form area includes a 'Rol \*' dropdown menu, 'GebruikersID EPD' and 'GebruikersID SSO' text boxes, an 'E-mail cliëntcommunicatie' text box, and a 'Gekoppeld aan:' section with 'Locaties \*' (checkbox 'Alle locaties', dropdown) and 'Modules \*' (dropdown). A 'Toevoegen & Verzenden' button is at the bottom left, and '\* Verplichte velden' is at the bottom right.

#### Toelichting - Gebruikersaccount aanmaken

1. Vul de **Voor-** en **Achternaam** van de gebruiker in.
2. Voer het **E-mailadres** van de gebruiker in.
3. Kies de **Functie** (rol) van de gebruiker.
4. Bij **E-mail cliëntcommunicatie** kan een e-mailadres worden ingevoerd waarnaar antwoorden op mails met vragenlijstverzoeken, onbestelbare mails of meldingen rondom vragenlijsten binnenkomen. Dit mailadres wordt niet getoond aan de ontvanger. Laat je het veld leeg? Dan belanden zulke berichten automatisch bij de BergOp-gebruiker die vragenlijst verstuurd heeft. Een algemeen mailadres invullen kan handig zijn wanneer bijvoorbeeld gebruikers zelf vragenlijsten versturen, maar meldingen centraal afgehandeld worden door een secretariaat.
5. Vul eventueel het **GebruikersID EPD** van de gebruiker in. Dit is nodig bij koppelingen met EPD's of ECD's.
6. Het **GebruikersID SSO** is nodig bij koppelingen met een Active Directory (AD).
7. Bij een koppeling met een EPD of ECD kun je bij nieuwe gebruikers aangeven dat er geen inloggegevens verstuurd worden. De gebruiker krijgt dan zelf géén mailtje met inloggegevens, omdat ze inloggen via de koppeling. De gebruiksvoorwaarden van BergOp kunnen geaccepteerd worden wanneer voor de eerste keer wordt ingelogd via de koppeling.
8. Selecteer de **Locaties** en **Modules** die toegankelijk moeten zijn voor de gebruiker. Een beheerder wordt automatisch geautoriseerd voor *alle Locaties en Modules*.
9. Klik op **Toevoegen & Verzenden**. De gegevens van de gebruiker worden opgeslagen de inlognaam en het wachtwoord worden per e-mail verzonden naar de gebruiker. De gebruiker verschijnt ook in het overzicht met gebruikers.

N.B.: het wachtwoord heeft een beperkte geldigheidsduur. Is het vervallen? Reset de inloggegevens: [zie paragraaf 1.1](#)

## 3.2 Gebruikers importeren

Het is mogelijk om gebruikersbestanden uit Excel te importeren naar BergOp. Je dient hiervoor een vast format te gebruiken. Deze vind je [hier](#). Ga naar het menu **Beheren** > **Gebruikersbeheer** en klik op **Importeren**. Je komt dan in onderstaand scherm.

Gebruikers Importeren

IMPORTEREN

Importeer gebruikersbestand \*

1 Bestand kiezen Geen bestand gekozen

2 IMPORTEREN >

\* Verplichte velden

### Toelichting - Gebruikers importeren

1. Selecteer het gebruikersbestand dat je wilt importeren. **Let op:** Het te importeren bestand mag maximaal 100 regels bevatten. Grotere bestanden dien je op te splitsen en apart te importeren.
2. Klik op **importeren**. De gebruikers staan nu in BergOp en hebben hun inloggegevens ontvangen.

N.B.: BergOp ondersteunt Excel versies vanaf 2010 en van Office365 de volledige versie, de light of webversie wordt niet ondersteund.

## 4. Metingen

In dit hoofdstuk:

### [4.1 Processen](#)

#### [4.1.1 Overzichtsscherm processen](#)

#### [4.1.2 Een proces aanmaken](#)

#### [4.1.3 Eerste meting invoeren](#)

#### [4.1.4 Vervolgmetingen aanmaken](#)

### [4.2 Meldingen](#)

### [4.3 Gelijktijdige verzending](#)

### [4.4 E-mailtemplates maken](#)

### [4.5 Ontvangers meldingen](#)

In dit hoofdstuk lees je hoe je een Proces aanmaakt (4.1). Een Proces is een (set van) meting(en) die worden ingesteld voor zelf gekozen locaties en modules. Cliënten die op deze locaties en modules zijn aangesloten kunnen worden gekoppeld aan het proces (via het menu Cliënten). De metingen van het proces verschijnen dan in het metingenoverzicht van de cliënt. Het is ook mogelijk om een meting voor een groep cliënten klaar te zetten, die je vervolgens gelijktijdig naar deze groep verstuurt (4.3).

## 4.1 Processen

### 4.1.1 Overzichtsscherm processen

Ga om te beginnen op het tabblad Beheren via Metingen naar het menu **Processen**. Je komt dan in onderstaand scherm. Er verschijnt een (leeg) overzicht. In dit overzicht komen de (ROM-)processen te staan. In [paragraaf 4.1.2](#) wordt uitgelegd hoe je een nieuw proces instelt.

	Incompleet	Naam proces	Omschrijving	Ingangsdatum	Aantal metingen	Actie
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Proces OBVL algemeen	Zonder tussentijdse meting, alle locaties en modules	08-05-2018	2	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Proces OBVL EXIT Residentiële Behandeling	Met tussentijdse meting, Waalpoort/Residentiële behandeling	08-05-2018	3	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Proces SRS/ORS	Wekelijkse meting, alle modules	16-05-2018	1	

### 4.1.2 Een proces aanmaken

Om een nieuw proces aan te maken klik je op **Voeg Proces Toe** rechtsboven het overzicht. Je komt dan in onderstaand scherm. Hierin kun je de algemene instellingen van het proces invoeren.

**Toelichting - Proces aanmaken**  
(velden met een sterretje zijn verplicht)

1. **Naam proces**
2. **Omschrijving**
3. **Type proces:** Meestal wordt gekozen voor ROM. Met de optie ‘gelijktijdige verzending’ kun je een ROM-proces voor meerdere cliënten tegelijk activeren, zie hiervoor [paragraaf 4.1.5](#).
4. De **Ingangsdatum**: vanaf deze datum is het proces beschikbaar en zichtbaar in het zorgpakket. Het proces kan vanaf nu worden toegewezen aan de cliënten.
5. **Afsluitdatum per**: vanaf deze datum verschijnt het proces niet meer in het zorgpakket; het proces kan dus niet meer worden opgestart voor nieuwe cliënten. Het proces kan bij de cliënten aan wie het is toegewezen gewoon worden afgerond.
6. De **Locaties** en de **Modules**: hier leg je vast voor welke locaties en modules binnen de instelling het proces toegankelijk is. Het proces is alleen beschikbaar voor cliënten met deze locatie-modulecombinatie in hun zorgpakket.
7. **Proces opslaan**
8. **Meting toevoegen**

### 4.1.3 Eerste meting invoeren

Hieronder wordt uitgelegd hoe je metingen kan toevoegen aan het proces. Voordat je metingen kan toevoegen moeten de basisgegevens in het processcherm opgeslagen zijn. Om een meting in te voeren klik je op ‘+ METING TOEVOEGEN’ links onderin in het processcherm. Je komt dan in onderstaand scherm.

## METING TOEVOEGEN

7 Herinneringen

1 Naam meting \*

2 Meetmoment \*

3 Type afname \*

Inplannen

Instellen per cliënt

4 0 dagen: -- Selecteer --

5 Meting vervalt \* dag(en) na verzending

6 Meting herhalen dag(en) na vorige meting

Per meting

Per vragenlijst

+ Herinnering toevoegen

Meldingen

Per meting

Per vragenlijst

+ Melding toevoegen

Toevoegen

\* Verplichte velden

## VRAGENLIJSTEN TOEVOEGEN

Kies vragenlijst Kies informant

Vragenlijst \*

-- Selecteer --

Informant \*

Automatisch

-- Geen --

+ Vragenlijst toevoegen

\* Verplichte velden

Het scherm bestaat uit twee delen: Links vul je de algemene gegevens van de **meting** in en rechts voeg je **vragenlijsten** toe aan de meting.

### Toelichting - Invullen van het scherm: Meting Toevoegen

1. **Naam meting:** Bijvoorbeeld 'Startmeting'.
2. **Meetmoment:** Het meetmoment wordt meegegeven aan de vragenlijsten in de meting; zo kun je de vragenlijsten uit de Startmeting bijvoorbeeld het meetmoment 'aanvang' meegeven.
3. Het **Type afname:** de manier waarop de vragenlijsten worden verstuurd of ingevuld. Je kan kiezen uit drie opties:
  1. **Direct invoeren:** de vragenlijst kan direct worden ingevuld op het scherm.
  2. **E-mail:** de vragenlijst wordt naar de cliënt verzonden via de mail.
  3. **Wachtwoord:** hiermee wordt een wachtwoord gegenereerd waarmee de cliënt de vragenlijst in het cliëntenportaal kan invullen.
4. Het **Inplannen:** hier kun je vastleggen op welk moment de meting moet worden ingepland. Je kan hierbij kiezen voor:
  1. **Instellen per cliënt:** bij het toewijzen van het proces aan een cliënt kiest de gebruiker handmatig de datum waarop de eerste meting wordt ingepland.
  2. **Aantal dagen na begindatum module:** de meting wordt een x aantal dagen na de ingangsdatum van de module van de cliënt ingepland.
  3. **Aantal dagen voor/na einddatum module:** de meting wordt een x aantal dagen vóór of na de einddatum van de module van de cliënt ingepland.
  4. **Na geboortedatum cliënt:** de meting wordt een x aantal dagen (maximaal 2000 dagen) na de geboortedatum van de cliënt ingepland. Deze optie is met name relevant voor metingen bij baby's of jonge kinderen.
5. De **Meting vervalt:** Dit is de vervaldatum, het aantal dagen waarna een verzonden, maar niet ingevulde vragenlijst zal vervallen. De vragenlijst is na de vervaldatum niet meer invulbaar.
6. Het is mogelijk de meting na een vastgesteld aantal dagen te **herhalen**. Dit kan handig zijn wanneer onduidelijk is hoelang de zorg gaat duren; de vragenlijsten worden op gezette tijden afgenomen (herhaald). Een herhalende meting kan handmatig worden beëindigd, of automatisch wanneer de volgende meting uit het proces is verzonden (bijvoorbeeld de eindmeting). Als je bijvoorbeeld wilt dat de tussenmeting elke 3 maanden herhaald wordt, vul dan 92 dagen in.
7. Tot slot kun je twee soorten **berichten** instellen:
 

Let op: dit kan alleen wanneer er gekozen is voor Type afname: E-mail.

  1. **Herinneringen:** via een e-mail kan de informant eraan herinnerd worden dat hij of zij nog een vragenlijst moet invullen. Herinneringsmails kun je net als de vervaldatum 'Per meting' of 'Per vragenlijst' instellen. Als je kiest voor 'Per meting' kun je via de knop '+ HERINNERING' invullen hoeveel dagen na verzending van de vragenlijst een herinneringsmail naar de informant wordt verstuurd. Het is mogelijk meerdere herinneringen in te stellen, bijvoorbeeld één na 7 dagen en één na 10 dagen. Voor iedere herinneringsmail kies je het gewenste E-mailtemplate. Als je kiest voor

herinneringen 'Per vragenlijst' kan de herinnering later bij de vragenlijsten worden ingesteld.

2. **Meldingen:** Naast herinneringen kun je ook meldingen instellen. Er wordt dan een melding (per e-mail) verstuurd wanneer er een e-mail naar de contactpersoon is verstuurd, wanneer een vragenlijst is ingevuld of wanneer de invultermijn van een vragenlijst is verstreken (nonrespons). Dit kun je instellen met de knop '+ MELDING'. Zie voor uitleg hierover [paragraaf 4.2](#).

Na het invullen van de algemene gegevens kunnen vragenlijsten worden toegevoegd aan de meting. Je kunt zoveel vragenlijsten toevoegen als nodig is.

The image shows two side-by-side screenshots of a software interface. The left screenshot is titled 'METING TOEVOEGEN' and contains fields for 'Naam meting \*', 'Meetmoment \*', 'Type afname \*', 'Inplannen', and 'Meting vervalt \*'. The right screenshot is titled 'VRAGENLIJSTEN TOEVOEGEN' and contains sections for 'Vragenlijst \*', 'Informant \*', 'E-mailtemplate \*', 'Herinneringsmail versturen \*', and 'Soort melding \*'. Numbered callouts (1-4) are placed over the interface: 1 points to the 'Informant \*' dropdown, 2 points to the 'E-mailtemplate \*' dropdown, 3 points to the 'Herinneringen' and 'Meldingen' radio buttons, and 4 points to the '+ Toevoegen' button at the bottom left.

### Toelichting - Invullen van het scherm: Vragenlijsten Toevoegen

1. De **Informant:** degene die de vragenlijst invult. Er kan ook gekozen worden voor de optie **automatisch:** dan zoekt BergOp zelf een match tussen de informant(en) die de vragenlijst mag/mogen invullen en de informanten die beschikbaar zijn in het adresboek van de cliënt.
2. Het **E-mailtemplate:** via e-mail wordt de informant uitgenodigd om de vragenlijst(en) in te vullen. Selecteer het gewenste e-mailtemplate. Standaard kan je kiezen uit een template voor jongeren en een template voor volwassenen. Je kan zelf wijzigingen aanbrengen in deze templates (de inhoud van de e-mail) of extra templates toevoegen via het menu E-mailtemplates. Meer informatie hierover vind je in [paragraaf 4.4](#).
3. **Herinneringen en meldingen toevoegen:** Voor iedere herinnering en melding kies je het gewenste e-mailtemplate.  
*Let op: deze optie verschijnt alleen als je bij 'METINGEN TOEVOEGEN' hebt aangegeven dat je de herinneringen per vragenlijst in wilt stellen.*
4. **Toevoegen:** als alles (meting toevoegen en vragenlijst toevoegen) is ingevuld kan de meting worden opgeslagen en verschijnt deze in het 'metingen overzichtsscherm'.

#### 4.1.4 Vervolgmetingen aanmaken

Een ROM-proces bestaat doorgaans uit meer dan één meting om het verloop of het effect van een zorgtraject te meten. In deze paragraaf wordt uitgelegd hoe je meerdere metingen kan toevoegen. Je kunt zelf kiezen hoeveel metingen je toevoegt aan een proces. Om een vervolgmeting toe te voegen ga je opnieuw naar '+ METING TOEVOEGEN'. Je komt dan in onderstaand scherm.

Proessen E-mailtemplates Ontvangers meldingen Doelcategorieën

PROCES BEWERKEN

**PROCES**

Naam proces\*  
Kopie van ROM Dagbehandeling 6-12

Omschrijving

Type proces  
 ROM  
 Gelijktijdige verzending

Ingangsdatum\* 28-5-2016

Afsluifdatum 1-6-2016

Gekoppeld aan:

Alle locaties en modules

Locaties	Modules
Locatie 2	Jeugdverzorgingscentrum

Proces opslaan

**METINGEN**

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kopie van Eerste: Aanvang	Vragenlijsten: 1	Type afname: E-mail	Vrije keuze	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kopie van tweede: Einde	Vragenlijsten: 1	Type afname: E-mail	6 dagen na vorige meting	

+ Meting toevoegen

Terug

\* Verplichte velden

Het aanmaken van een nieuwe meting kan op twee manieren: je kan een geheel nieuwe meting aanmaken zoals bij bovenstaande afbeelding: de gegevens van de meting vul je op dezelfde manier in als bij de vorige meting. Je kan de eerste meting met bijbehorende gegevens echter ook kopiëren door te klikken op (zie bovenstaande afbeelding). Als je de meting kopieert hoef je alleen de gegevens aan te passen waarop de gekopieerde meting verschilt van de originele meting; bijvoorbeeld de naam van de meting en het meetmoment.

Net als bij een eerste meting ([paragraaf 4.1.3](#)) is het bij een tweede of volgende meting mogelijk het meetmoment te verbinden aan de begin- of einddatum van de module. Daarnaast is het mogelijk de meting te verbinden aan:

1. **De startmeting:** de meting wordt een x aantal dagen na de startmeting uitgevoerd.
2. **De vorige meting:** de meting wordt een x aantal dagen na de voorgaande meting uitgevoerd.

## 4.2 Meldingen

Op het moment dat er een vragenlijst is ingevuld via het cliëntenportaal en/of een bericht wordt verstuurd naar een contactpersoon kun je daarover automatisch een e-mail laten sturen naar diverse belanghebbenden. We noemen dit een **melding**. Je kunt dit instellen bij het aanmaken van een meting.

*Let op: meldingen kunnen alleen worden toegevoegd wanneer je ervoor kiest om de vragenlijsten per e-mail te verzenden.*

Het instellen van meldingen gaat als volgt. Wanneer je een proces hebt aangemaakt klik je op '+ Meting toevoegen', je komt dan weer in onderstaand scherm. Selecteer in dit scherm eerst of het gaat om een melding 'per meting' of 'per vragenlijst'. Wanneer je 'per meting' aanvinkt kun je via de knop '+ MELDING TOEVOEGEN' een nieuwe melding aanmaken, die geldt dan voor alle vragenlijsten in de meting. Als je kiest voor 'per vragenlijst' krijg je de mogelijkheid om bij de afzonderlijke vragenlijsten in de meting een melding in te stellen. Dat is handig als bijvoorbeeld de behandelaar van de ene lijst een seintje wil krijgen bij invullen of nonrespons, maar van de andere niet.

VOEG PROCES TOE

### METING TOEVOEGEN

Naam meting \*

Meetmoment \*

Type afname \*

Inplannen

Meting vervalt \*

Herinneringen

Meldingen

### VRAGENLIJSTEN TOEVOEGEN

vragenlijst informant

Vragenlijst \*

Informant \*

E-mailtemplate \*

Toevoegen

\* Verplichte velden

Bij **Soort melding** zie je de opties **E-mail verzonden**, **Vragenlijst ingevuld** en **Vragenlijst vervallen (nonrespons)**. De ontvanger krijgt dan bericht als er een e-mail naar de contactpersoon wordt verstuurd (een uitnodiging of herinnering voor het invullen van vragenlijsten), als er een vragenlijst is ingevuld of als de invultermijn voor een vragenlijst is verstreken. Bij **Naar** geef je aan wie de betreffende melding moet ontvangen:

1. **Gebruiker**: je hoeft niets extra's in te voeren. De Gebruiker is bekend in BergOp en heeft automatisch een e-mailadres. Het veld voor het e-mailadres van de Gebruiker wordt automatisch gevuld nadat de melding daadwerkelijk ingepland of verstuurd wordt. Pas dan is namelijk bekend in BergOp wie de Gebruiker is die de betreffende vragenlijst verstuurt.
2. **Team**: als je gebruik wilt maken van deze optie, is het handig om eerst te controleren of de teams in BergOp een e-mailadres hebben. Ga daarvoor naar het menu Teams via Beheren>Organisatie. Hier kan je als beheerder per team een e-mailadres invoeren waarop de melding moet worden ontvangen. De melding wordt dan verzonden naar het team dat bij de cliënt in het zorgpakket gekoppeld is aan de module waarvoor de meting/vragenlijst wordt klaargezet.
3. **Hulpverlener**: ook hiervoor kun je het best als beheerder eerst controleren of de Hulpverleners in BergOp een e-mailadres hebben. Ga daarvoor naar het menu Hulpverleners. De melding wordt dan verzonden naar de Hulpverlener die bij de cliënt in het zorgpakket gekoppeld is aan de module waarvoor de meting/vragenlijst wordt klaargezet.
4. **Ander contacttype**: als je in het menu Ontvangers meldingen ([paragraaf 4.5](#)) contacttypes hebt toegevoegd, kun je deze ook kiezen bij 'Naar'. Het e-mailadres van deze contacttypes wordt per cliënt ingesteld, in het Adresboek Ontvangers meldingen bij de cliënt. Als het bijbehorende e-mailadres al ingevoerd staat in dit adresboek, zal BergOp automatisch het juiste e-mailadres ophalen bij het selecteren van het contacttype.

### 4.3 Gelijktijdige verzending

Bij het instellen van een ROM-proces kun je kiezen voor 'Gelijktijdige verzending'. In dat geval wordt éénmalig een meting (van één of meer vragenlijsten) verzonden naar alle cliënten die voldoen aan de criteria.

Om gelijktijdige verzending in te voeren ga je naar **Voeg Proces Toe** ([paragraaf 4.1.2](#)). Je komt dan in onderstaand scherm.


Een voorbeeld: Je wil weten hoe cliënten over een bepaalde behandeling denken. Je hebt een tevredenheidsvragenlijst opgesteld die je onder de cliënten van de behandeling wil verspreiden.


Maak eerst een nieuw proces aan en vink bij 'Type proces' de 'Gelijktijdige verzending' aan. Er verschijnen er twee opties:

1. Slechts één proces per cliënt
2. Meerdere processen mogelijk per cliënt

Welke manier van verwerken je kiest hangt af van je wensen. Als dat wenselijk is (omdat de cliënt beide modules moet beoordelen), kies je voor 'meerdere processen mogelijk per cliënt'. Is het de bedoeling dat de cliënt de vragenlijst maar één keer invult, dan kies je voor 'slechts één proces per cliënt'.

Het aanmaken van het proces en het toevoegen van metingen verloopt verder hetzelfde als bij een ROM-proces, met uitzondering van het volgende:

1. Bij het toevoegen van een meting vraagt BergOp om een verzenddatum. De meting wordt immers voor alle cliënten op een bepaald moment verstuurd.
2. Het toewijzen van het proces gaat groepsgewijs, door in het overzicht van de processen te klikken op het envelop-icoon  (zie onderstaande afbeelding) en te bevestigen.

Incompleet	Naam proces	Omschrijving	Ingangsdatum	Aantal metingen	Actie
<input type="checkbox"/>	Onderzoek 1	Voorbeeld	24-08-2018	1	

De toegewezen processen ziet u vervolgens terug in het menu **Metingen**. Let op dat u hier de metingen nog daadwerkelijk verstuurt. Dit doet u door de metingen te selecteren en op 'inplannen' te klikken, zie [hoofdstuk 4.2](#) uit de Gebruikershandleiding.

## 4.4 E-mailtemplates maken

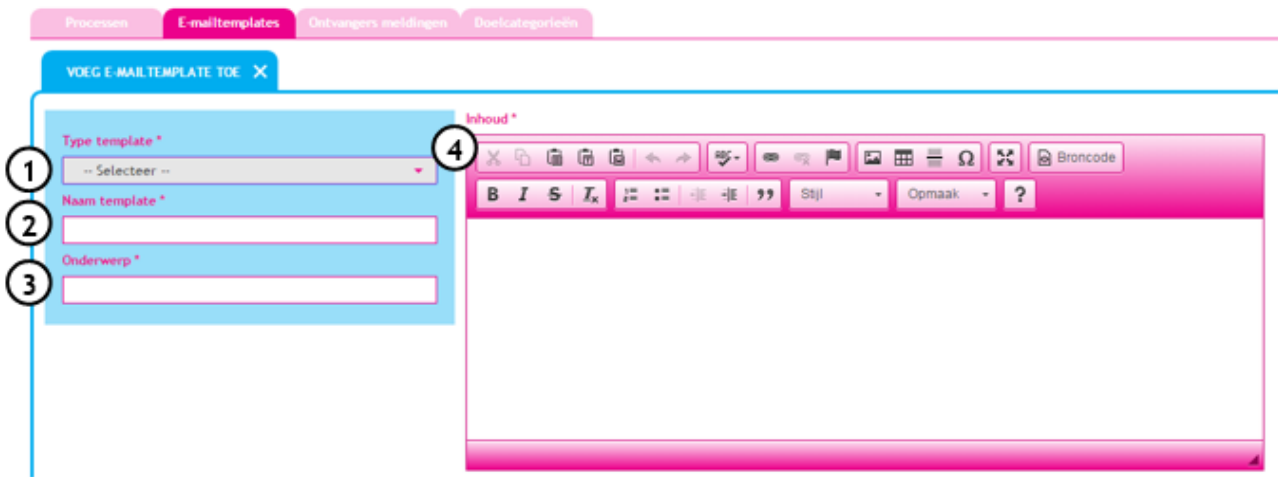
Vragenlijsten kunnen vanuit BergOp naar een cliënt of contactpersoon (vader, moeder, leerkracht etc.) worden verstuurd via een e-mail. De contactpersoon ontvangt dan een mailtje met daarin een link naar zijn of haar persoonlijke portaal. Ook kunnen er herinneringen naar deze personen worden

verstuurd wanneer de vervaldatum van de vragenlijst nadert, of meldingen wanneer een vragenlijst is ingevuld.

Om de tekst van deze e-mails te bekijken ga je naar het menu **Beheren > Metingen > E-mailtemplates**. De volgende e-mailtemplates staan standaard ingesteld:

- uitnodiging voor volwassenen
- herinnering voor volwassenen
- uitnodiging voor jongeren
- herinnering voor jongeren
- tekst bovenaan cliëntenportaal
- melding vragenlijst ingevuld
- cc-melding
- melding vragenlijst vervallen

Als er een mail verstuurd wordt, selecteert BergOp automatisch het standaardtemplate voor een volwassene, tenzij er bij informant voor **Jongere** gekozen is, dan wordt het standaardtemplate voor jongeren geselecteerd. Pas een standaard template aan om een uitnodiging of herinnering af te stemmen op uw cliënten of een specifieke groep informanten (bijvoorbeeld cliënten van een bepaalde module of ouders met een taalachterstand). Klik daarvoor op het potloodje links van de naam van het e-mailtemplate. Om een geheel nieuw template aan te maken kies je voor **Voeg e-mailtemplate toe**. Je komt dan in onderstaand scherm.



### Toelichting - Een nieuw e-mailtemplate aanmaken

1. Geef bij **Type template** aan of de e-mail een uitnodiging of herinnering is.
2. Geef het e-mailtemplate een **Naam** die duidelijk weergeeft in welke situatie het template wordt gebruikt.
3. Kies een **Onderwerp** voor de e-mail. Het onderwerp verschijnt als onderwerp van de verzuurde e-mail.
4. In het tekstveld kun je de **Inhoud** van de e-mail schrijven. Bij het schrijven kun je gebruikmaken van zogenaamde **Wildcards**. De wildcards worden bij het verzenden van de e-mail vervangen door specifieke informatie van de cliënt, bijvoorbeeld de naam, hulpverlener of de instellingsnaam.

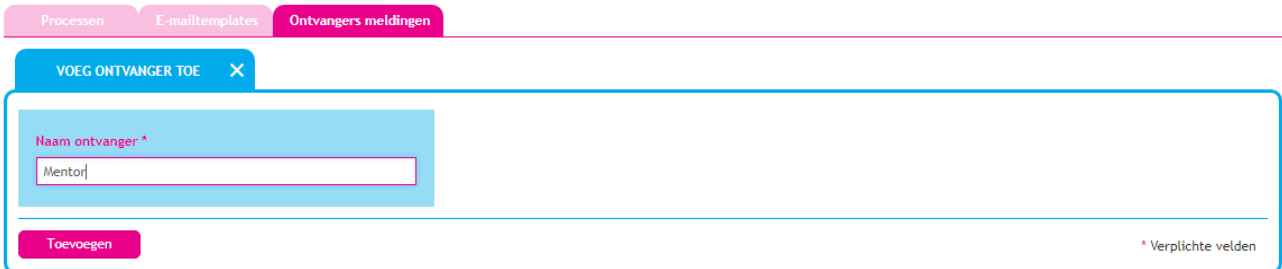
Bijvoorbeeld: Typ je [**Geachte %voornaam%**] dan wordt dat bij een e-mail naar Pietje automatisch [**Geachte Pietje**]. Typ je [**met vriendelijke groeten, %gebruiker%**] en verstuurt secretaresse Marie Bakker de vragenlijst, dan staat er in de e-mail als afzender [**met vriendelijke groeten, Marie Bakker**].

Naast de mailtemplates staat er in het overzicht nog een template **Tekst bovenaan Cliëntenportaal**. Het betreft de introductietekst van het Cliëntenportaal; de online omgeving waar de cliënten en contactpersonen hun vragenlijsten invullen. Deze tekst kun je op dezelfde manier aanpassen door op het potloodje te klikken.

Wilt u uw logo toevoegen aan een e-mailtemplate? Neem dan contact op met uw contactpersoon van Praktikon.

## 4.5 Ontvangers meldingen

Het is mogelijk om een automatische e-mail (melding) naar de Gebruiker, het Team of de Hulpverlener te laten versturen wanneer een vragenlijst is verzonden of is ingevuld. Wanneer er binnen de organisatie andere betrokkenen zijn die een melding wensen te ontvangen, kan de *relatie* (via **Beheren > Metingen**) op het tabblad **Ontvangers meldingen** worden toegevoegd via de knop 'Voeg ontvanger toe', zoals in onderstaande afbeelding te zien is.



The screenshot shows a navigation bar with three tabs: 'Processen', 'E-mailtemplates', and 'Ontvangers meldingen'. Below the navigation bar is a modal dialog box titled 'VOEG ONTVANGER TOE' with a close button (X). Inside the dialog, there is a text input field labeled 'Naam ontvanger \*' containing the text 'Mentor'. Below the input field is a pink button labeled 'Toevoegen'. In the bottom right corner of the dialog, there is a small asterisk and the text '\* Verplichte velden'.

Hier bepaal je welke Relaties gebruikers kunnen kiezen bij het vullen van het Adresboek Ontvangers meldingen (zie [paragraaf 2.4](#) uit de [Handleiding voor gebruikers](#)).

## 5. Cliëntenbeheer

In dit hoofdstuk:

[5.1 Cliënten bewerken](#)

[5.2 Importeren](#)

[5.3 Muteren zorgpakketten](#)

[5.4 Aantal actieve cliënten](#)

### 5.1 Cliënten bewerken

Het is van belang om cliënten of gezinnen die (tijdelijk) geen zorg (meer) ontvangen op 'inactief' te zetten omdat inactieve cliënten niet worden meegeteld in de berekening van de licentiekosten.

De licentiekosten zijn gebaseerd op het aantal actieve cliënten in een kalenderjaar. Een actieve cliënt is iemand die binnen een kalender jaar actief is geweest in BergOp, ongeacht de duur van de periode. Dit betekent bijvoorbeeld dat een cliënt die in oktober van een bepaald jaar is geactiveerd en in februari van het jaar erop wordt geïnactiveerd voor beide jaren als een actieve cliënt wordt gerekend.

Om meerdere cliënten tegelijk te activeren of inactiveren ga je naar het menu **Beheren > Cliëntenbeheer > Bewerken**. Je komt dan in onderstaand scherm.

	Naam cliënt	Geboortedatum	Module	Startdatum	Einddatum
<input type="checkbox"/>	Eriksen,Erik	2005-05-12	Ambulante gezinshulp Intake	01-05-2018 01-04-2018	01-05-2018
<input type="checkbox"/>	Gertsen,Gert	2010-05-01	Intake	01-06-2018	
<input type="checkbox"/>	Larens,Lara	2005-12-24	Diagnostiek Residentiele behandeling Intake	01-05-2018 01-02-2018 01-01-2018	01-02-2018
<input type="checkbox"/>	Orsen,Sjors	2009-01-02	Intake	01-05-2018	
<input type="checkbox"/>	Pietersen,Piet	2002-05-28	Dagbehandeling Intake	03-03-2018 01-02-2018	04-03-2018
<input type="checkbox"/>	Thijssen,Thijs	2003-10-16	Intake	01-05-2018	

#### Toelichting - Cliënten bewerken

1. Zoek op de Naam van de cliënt of specificeer je zoekopdracht met de filters (Begindatum Module, Einddatum Module, Locaties, Modules, Teams, Hulpverleners).
2. Selecteer met de muis de cliënt(en) die je wilt inactiveren of verwijderen. Via het vinkje linksboven kun je alle cliënten die in het overzicht zichtbaar zijn in één keer (de)selecteren.
3. Inactieveer de geselecteerde cliënten via de knop 'Inactiveren' of activeer ze via 'Activeren'.
4. Met de knop 'Verwijderen' verwijder je alle aangevinkte cliënten definitief uit het overzicht. Let op: deze handeling kan niet ongedaan worden gemaakt! Zorg ervoor dat je alle benodigde gegevens exporteert voordat je cliënten verwijdert.\*

#### \* Procedure cliënten verwijderen

Indien een cliënt gebruik wil maken van het recht om vergeten te worden, ben je verplicht om de cliëntgegevens definitief te verwijderen. De procedure hiervoor is als volgt:

- Verwijder eerst alle vragenlijsten bij de betreffende cliënt(en). Dit doe je in het Resultatenoverzicht (zie [hoofdstuk 5.1 - Resultatenoverzicht](#) uit de [Handleiding voor gebruikers](#)).
- Open de cliëntgegevens via het potloodje en verander de cliëntnaam in 'anoniem, anoniem' (voornaam, achternaam).
- Hierna kun je de cliënt verwijderen.

Toelichting: Door cliënten op bovenstaande manier te verwijderen is het niet mogelijk om het dossier opnieuw op te bouwen. Cliëntgegevens zijn niet meer in te zien en terug te herleiden. De vragenlijsten worden uit de database van BergOp verwijderd en na 3 maanden tevens uit de back-ups.

## 5.2 Importeren

Met deze functie kun je in één keer een groep cliënten inlezen in BergOp (en hoef je ze dus niet één voor één toe te voegen) of je kunt cliëntgegevens toevoegen aan bestaande cliënten. Hieronder volgt uitleg over de importbestanden en de procedure van importeren.

## 5.2.1 Importeren nieuwe cliënten

Je gebruikt deze functie als je in één keer een groep cliënten wilt inlezen in BergOp. De werkwijze is als volgt:

1. Download het [importformat](#).
2. Vul alle gegevens in onder de juiste kolomkoppen. De **dikgedrukte** kolommen (Achternaam, Voornaam, Geslacht, Geboortedatum, Cliënttype, Aanvangmodule, Locatie, Module, Team, HulpverlenerAchternaam en HulpverlenerVoornaam) zijn verplicht. Tussenvoegsel, BSN, Gemeente, Eindmodule en HulpverlenerTussenvoegsel zijn optioneel. Je ziet hieronder een voorbeeldbestand.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1	Achternaam	Tussenvoegse	Voornaam	Geslacht	Geboortedatum	Cliënttype	BSN	Gemeente	Aanvangmodule	Eindmodule	Locatie	Module	Team	HulpverlenerAchternaam	HulpverlenerTussenvoegs	HulpverlenerVoornaam
2	Jansen	Jan	man	20-06-1999	Cliënt				03-02-2019		Nijmegen	Dagbehandelin	Nijmegen-Oost	Klein		Simon
3	Pietersen		Piet	man	21-08-1975	Cliënt			01-07-2018		Nijmegen	Dagbehandelin	De Ark	Groot	de	Jan
4	Tomsen	Tom	man	01-07-2003	Cliënt		0518		08-08-2019		Arnhem	Wonen	Driepoot	Groot	de	Jan
5	Larens	van	Lara	vrouw	31-01-1990	Cliënt			08-01-2018		Nijmegen	Diagnostiek	Nijmegen-Noord	Klein		Simon
6	Gertsen		Gert	vrouw	15-06-1998	Cliënt			27-03-2019		Arnhem	Diagnostiek	Screening	Groot	de	Jan

NB. Je kunt slechts één module importeren bij een nieuwe cliënt. Indien het zorgtraject van de cliënt bestaat uit meerdere modules, voeg dan de belangrijkste module toe. De overige modules kun je naderhand nog handmatig invoeren bij de cliënt in BergOp.

3. Let op: neem maximaal 100 regels per bestand. In [paragraaf 5.2.3](#) wordt uitgelegd hoe dat gaat.
4. Sla het bestand op.
5. Het bestand kan nu geïmporteerd worden.

## Aandachtspunten

- Geslacht (man of vrouw) moet met kleine letters worden geschreven.
- Het standaard Cliënttype is 'Cliënt'. Kijk voor andere cliënttypes bij de cliëntgegevens in BergOp.
- Locatie, Module, Team en Hulpverlener moeten bekend zijn in BergOp.

## 5.2.2 Importeren bij bestaande cliënten

Je gebruikt deze functie als je bij een grote groep bestaande cliënten een BSN, gemeentecode, contactpersonen of ontvangers voor meldingen wilt toevoegen.

## Stappenplan importeren

1. Download het juiste [format](#).
2. Vul alle gegevens in onder de juiste kolomkoppen. De **dikgedrukte** kolommen zijn verplicht. Het IDClient is het unieke cliëntnummer in BergOp. Deze vind je door een export te maken van de cliënten. Hoe dat moet lees je in [paragraaf 7.1](#) van de Gebruikershandleiding.
3. Let op: neem maximaal 100 regels per bestand. In de checklist van [paragraaf 5.2.3](#) wordt uitgelegd hoe dat gaat.
4. Sla het bestand op.
5. Het bestand kan nu geïmporteerd worden.

## Aandachtspunten bij verschillende varianten

### Importeren Gemeentecode

- In de kolom Gemeente dien je de gemeentecode in te voeren. BergOp zet deze code automatisch om naar de juiste gemeentenaam.
- Let erop dat de cellen met gemeentecodes als opmaak 'Tekst' hebben, omdat anders de '0' verdwijnt bij gemeentecodes die beginnen met een '0'.

### Importeren Contacten cliënt

- Vul bij Contacttype één van de Relaties in die beschikbaar zijn in het adresboek, bijvoorbeeld: moeder, pleegvader, jongere of leerkracht.
- Indien je meerdere contactpersonen wilt toevoegen bij één cliënt, gebruik je voor elke contactpersoon een nieuwe regel in het format.
- Mobiel nummer moet beginnen met 06 of +31 voor Nederland en +32 voor België.

- Let erop dat de cellen met het telefoonnummer als opmaak 'Tekst' hebben, omdat anders de '0' verdwijnt bij telefoonnummers die beginnen met een '0'.

#### *Importeren Ontvangers meldingen*

- Vul in de kolom Relatie één van de beschikbare Ontvangers meldingen in, bijvoorbeeld: Gebruiker, Hulpverlener, Team.
- Indien je meerdere ontvangers voor meldingen wilt toevoegen bij één cliënt, gebruik je voor elke ontvanger die je wilt toevoegen een nieuwe regel in het importbestand.

#### *Importeren BSN*

Let erop dat de cellen met het BSN als opmaak 'Tekst' hebben, omdat anders de '0' verdwijnt bij BSN's die beginnen met een '0'.

## 5.2.3 Procedure importeren

Om de bestanden met de (nieuwe) cliëntgegevens te importeren ga je naar **Beheren > Cliëntenbeheer > Importeren**. Onderstaand scherm verschijnt.

IMPORTEREN

<b>Nieuwe cliënten</b>			
Importeren nieuwe cliënten	<input type="button" value="Bestand kiezen"/>	Geen bestand gekozen	<input type="button" value="IMPORTEREN &gt;"/>
<b>Bestaande cliënten</b>			
Importeren BSN	<input type="button" value="Bestand kiezen"/>	Geen bestand gekozen	<input type="button" value="IMPORTEREN &gt;"/>
Importeren Gemeentecode	<input type="button" value="Bestand kiezen"/>	Geen bestand gekozen	<input type="button" value="IMPORTEREN &gt;"/>
Importeren Contacten cliënt	<input type="button" value="Bestand kiezen"/>	Geen bestand gekozen	<input type="button" value="IMPORTEREN &gt;"/>
Importeren Ontvangers meldingen	<input type="button" value="Bestand kiezen"/>	Geen bestand gekozen	<input type="button" value="IMPORTEREN &gt;"/>

1. Klik bij het te importeren onderdeel op **Bestand kiezen**.
2. Klik in diezelfde regel op **Importeren**.

### Checklist importbestanden:

- BergOp is hoofdlettergevoelig.
- Het kan zijn dat een deel van de cliëntgegevens niet correct is ingevuld in het Excelbestand. BergOp leest alleen het deel in dat correct is ingevuld. Je krijgt een foutlog voor de cliënten die niet correct zijn ingevoerd.
- BergOp kan bestanden importeren van maximaal 100 regels. Wanneer je een groter bestand wilt importeren, zul je het bestand eerst moeten opknippen. Let er bij het verwijderen van regels uit het importbestand op dat je regels echt verwijdert (via rechtermuisknop > Verwijderen). Bij het deleten van informatie via 'delete' op je toetsenbord herkent BergOp namelijk soms toch nog lege regels. Je krijgt dan onterecht de foutmelding 'Importeer per keer maximaal 100 cliënten'.
- Indien je een beveiligd bestand hebt (bijvoorbeeld met wachtwoord), haal de beveiliging er dan tijdelijk af om het te kunnen importeren. BergOp geeft anders een foutmelding bij het importeren.
- BergOp ondersteunt Excel versies vanaf 2010 en van Office365 de volledige versie, de light of webversie wordt niet ondersteund.

## 5.3 Muteren zorgpakketten

Naast het importeren van nieuwe cliëntgegevens in BergOp en het toevoegen van gegevens bij bestaande cliënten is het mogelijk om zorgpakketten van meerdere cliënten tegelijk te wijzigen. Dat kan bijvoorbeeld handig zijn als je groepsgewijs modules wilt wijzigen of als je de einddatum van een module voor een groep cliënten in één keer wilt invoeren. Hieronder volgt uitleg over het muteerbestand en de procedure van muteren.

### 5.3.1 Muteerbestand maken

1. Maak een exportbestand van de cliënten. Hoe dat moet lees je in [paragraaf 7.1](#) van de Gebruikershandleiding. In deze export vind je onder andere de kolom IDModule, die je nodig hebt in het muteerbestand.
2. Download het [format Muteren zorgpakketten](#).
3. Neem alle benodigde gegevens over uit het exportbestand en vul ze in onder de juiste kolomkoppen. De **dikgedrukte** kolommen (IDClient, Achternaam, Voornaam, Geboortedatum, IDModule, Aanvangmodule, Locatie, Module, Team, HulpverlenerAchternaam en HulpverlenerVoornaam) zijn verplicht. Tussenvoegsel en Eindmodule zijn optioneel. Je ziet hieronder een voorbeeldbestand.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	IDClient	Achternaam	Tussenvoegsel	Voornaam	Geboortedatum	IDModule	Aanvangmodule	Eindmodule	Locatie	Module	Team	HulpverlenerAchternaam	HulpverlenerTussenvoegsel	HulpverlenerVoornaam
2	23434	Voorbeeld	van	Voorbeeld	20-06-1999	1163183	03-02-2019		Voorbeeldlocatie	Voorbeeldmodule	Voorbeeldteam	Klein		Simon
3	12141	Achternaam		Voorbeeld	21-08-1975	1231321	01-07-2018	26-06-2019	Voorbeeldlocatie	Voorbeeldmodule	Voorbeeldteam	Groot	de	Jan

4. In het bestand kun je nu de volgende gegevens wijzigen: Aanvangmodule, Eindmodule, Locatie, Module, Team, HulpverlenerAchternaam, HulpverlenerTussenvoegsel en HulpverlenerVoornaam. Eventuele wijzigingen in de overige kolommen worden niet doorgevoerd in BergOp.
5. Let op: neem maximaal 100 regels per bestand. In [paragraaf 5.3.2](#) wordt uitgelegd hoe dat gaat.
6. Sla het bestand op.
7. Het bestand kan nu geïmporteerd worden.

### 5.3.2 Procedure muteren

Om de gewijzigde gegevens te uploaden ga je naar **Beheren > Cliëntenbeheer > Muteren zorgpakketten**. Je komt dan in onderstaand scherm.



1. Klik op **Bestand kiezen** en selecteer het bestand dat je wilt muteren. **Let op:** Het bestand mag maximaal 100 regels bevatten. Grotere bestanden dien je op te splitsen en apart te muteren.
2. Klik op **Muteren**.

N.B. Als je alle verplichte gegevens correct hebt ingevuld krijg je een melding dat het muteren gelukt is. Als het muteren niet is gelukt kun je een foutenlog downloaden. Deze geeft weer welke gegevens niet gemuteerd konden worden. Kijk voor de eisen waaraan het bestand moet voldoen ook naar de [checklist](#) in [paragraaf 5.2.3](#) of bekijk de aandachtspunten in [paragraaf 5.2.1](#)

## 5.4 Aantal actieve cliënten

Via het menu Cliëntenbeheer kun je het aantal actieve cliënten opvragen voor een bepaalde periode en per locatie. Ga naar het menu **Beheren > Cliëntenbeheer > Aantal actieve cliënten**. Je komt dan in onderstaand scherm.

Bewerken Importeren Muteren zorgpakketten **Aantal actieve cliënten**

AANTAL ACTIEVE CLIËNTEN

Periode

1 Van

2 Tot en met

3  Aantal

3  Aantal plus overzicht van cliënten

4 Exporteren \* Verplichte velden

### Toelichting - Aantal actieve cliënten opvragen

1. Selecteer de **Datums (van - tot en met)** om de periode te selecteren waarbinnen je het aantal actieve cliënten wilt opvragen.
2. Wanneer je het vakje voor **Aantal** aanvinkt, wordt in het overzicht het aantal actieve cliënten weergegeven bij wie een vragenlijst is ingevuld.
3. Je kunt ook het aantal actieve cliënten opvragen inclusief overzicht van alle actieve cliënten in de geselecteerde periode. Van deze cliënten wordt de laatste statuswijziging getoond.
4. Klik op **Exporteren**. In Excel verschijnt het aantal actieve cliënten in de gekozen periode en indien aangevinkt het overzicht van de cliënten.

## 6. Applicatiebeheer

In dit hoofdstuk:

[6.1 Aantal vragenlijsten](#)

[6.2 Superusers](#)

[6.3 Synchronisatie](#)

[6.4 Gebruiksvoorwaarden](#)

### 6.1 Aantal vragenlijsten

In BergOp kun je een overzicht van het aantal afgenomen vragenlijsten (uitgesplitst naar type afname, locatie of het aantal cliënten) in een bepaalde periode opvragen. Met dit overzicht krijg je inzicht in het aantal afgenomen vragenlijsten in een bepaalde periode. Voor het afnameoverzicht ga je naar het menu **Beheren > Applicatiebeheer > Aantal vragenlijsten**. Je komt dan in onderstaand scherm.

#### Toelichting - Aantal vragenlijsten opvragen

1. Selecteer de **Periode (van - tot en met)** waarbinnen de vragenlijsten zijn afgenomen.
2. Wanneer je het vakje voor **Overzicht per locatie** aanvinkt, wordt in het overzicht het aantal afnames per vragenlijst en per locatie weergegeven.
3. Wanneer je het vakje voor **Afnames per cliënt** aanvinkt, wordt het aantal cliënten dat een vragenlijst heeft ingevuld weergegeven. Voor sommige lijsten betaal je namelijk per traject aan de uitgever in plaats van per afname. Als voor Jan bijvoorbeeld drie keer een SRS is ingevuld, telt dit één keer mee.
4. Selecteer de **Vragenlijsten** waarvan je een overzicht wil opvragen.
5. Klik op **Excel Exporteren**. In het overzicht verschijnt het aantal afgenomen vragenlijsten in de gekozen periode uitgesplitst naar type afname (scherm, wachtwoord of e-mail). Wanneer er is gekozen voor **Overzicht per locatie** of **Afnames per cliënt**, wordt er niet uitgesplitst naar type afname.

## 6.2 Superusers

Sommige instellingen leveren data aan een overkoepelende organisatie zoals MST of Triple P. Een dergelijke organisatie noemen wij een Superuser. Als beheerder stel je in van welke Locaties en Modules deze landelijke organisatie de gegevens (geanonimiseerd) kan inzien.

Voor het verlenen van toegang ga je naar het menu **Beheren > Applicatiebeheer > Superusers**. Je kunt nu per superuser instelling aanvinken tot welke locaties en modules je toegang wilt verlenen. Klik vervolgens op **opslaan**.

Neem contact op met Praktikon voor meer informatie.

---

*BergOp handleiding voor beheerders - maart 2026*

[Naar boven ↑](#)

## 6.3 Synchronisatie

Door middel van **Synchronisatie** kunnen gegevens uit een cliëntregistratieprogramma of elektronisch patiëntendossier (EPD), zoals Care4 of IJ(ZA), worden gesynchroniseerd met gegevens uit BergOp. Deze toepassing in BergOp is altijd op maat per instelling. Neem contact op met Praktikon voor meer informatie over de mogelijkheden voor jouw instelling.

---

*BergOp handleiding voor beheerders - maart 2026*

[Naar boven ↑](#)

## 6.4 Gebruiksvoorwaarden

Voor sommige vragenlijsten in BergOp wordt een contract afgesloten met de uitgever. Voordat deze vragenlijsten gebruikt mogen worden, moet de instelling akkoord gaan met de gebruiksvoorwaarden van de uitgever. Neem hiervoor contact op met Praktikon. Om de gebruiksvoorwaarden te bekijken en een akkoord te geven ga je naar het menu **Beheren > Applicatiebeheer > Gebruiksvoorwaarden**. Klik op het potloodje naast de betreffende uitgever en klik op akkoord.

## Colofon

BergOp is ontwikkeld door Praktikon. Praktikon BV is een zelfstandige en onafhankelijke organisatie voor onderzoek en ontwikkeling in de zorg en onderwijs.

Meer informatie over Praktikon vindt u op: [www.praktikon.nl](http://www.praktikon.nl)

Meer informatie over BergOp vindt u op: [www.bergop.info](http://www.bergop.info)

*BergOp handleiding voor beheerders - maart 2026*

[Naar boven ↑](#)

---