



DigiContact

altijd dichtbij

24x7 ondersteuning op afstand

Aanmelden, afmelden, wijzigingen

In deze info-sheet vind je meer informatie over het aanmelden en afmelden van cliënten voor de 24x7 Begeleidingsdienst en het aanpassen van abonnementen.

Aanmelden van cliënten

Cliënten kunnen worden aangemeld via de aanmeldknop op onze website: www.digicontact.nl. Kies daarbij het abonnement dat het beste past bij het verwachte belgedrag. Dit abonnement kan later worden aangepast op basis van het daadwerkelijke gebruik. De aanmelding wordt door DigiContact ontvangen en verwerkt.

Werkt DigiContact binnen het ECD-systeem van de aanmeldende zorgorganisatie? Vermeld dan het cliëntnummer op het aanmeldformulier. In het geval dat DigiContact werkt binnen ons eigen ECD, dan maakt onze cliëntadministratie een dossier aan en kent een cliëntnummer toe. Hiervoor hebben wij de geboortedatum en het BSN van de cliënt nodig.

Na verwerking van de aanmelding wordt er een account aangemaakt in ons Portaal. De aanmelder ontvangt een bevestigingsmail met instructies voor het installeren van onze app, het intakeformulier en de inloggegevens. Vanaf dit moment start ook de facturatie. De cliënt kan nu contact opnemen met DigiContact, al adviseren wij te wachten tot het intakeformulier is ingevuld en verwerkt.

Voor cliënten met een **Basis of Waakvlam abonnement** vindt géén intakegesprek plaats. Het is daarom essentieel dat het intakeformulier volledig en zorgvuldig wordt ingevuld. Zonder deze informatie zijn onze begeleiders onvoldoende voorbereid om passende ondersteuning te bieden bij onverwachte contactmomenten.

Zodra DigiContact het intakeformulier heeft ontvangen en het dossier is opgesteld, kan er een intakegesprek* worden ingepland met het DigiContact-team via 088 - 100 4900.

*Geldt zoals gezegd dus niet voor de abonnementen Basis en Waakvlam.

Spelregels cliëntadministratie DigiContact

Aanmeldingen en afmeldingen worden binnen 10 werkdagen verwerkt door DigiContact.

Wijzigingen in abonnementen worden verwerkt binnen 10 werkdagen na akkoord beide partijen.

De aangesloten partner is verantwoordelijk voor het tijdig* doorgeven van afmeldingen en door hen gewenste wijzigingen in abonnementen.

*Zie de toelichting Afmeldingen en Wijzigingen

De maandelijkse facturatie vindt plaats op basis van de gegevens in het DigiContact Portaal.

Bij de factuur wordt een overzicht van de aangesloten cliënten en hun abonnementen meegezonden.

DigiContact monitort maandelijks de inzet van de DigiContact begeleiders per cliënt. Indien gewenst kan DigiContact maandelijks een rapportage toezenden

Per kwartaal vindt er een abonnementscheck plaats. Bij structurele afwijkingen boven én onder het afgesproken abonnement, wordt er contact opgenomen met de betrokken begeleider en/of betreffende contactpersoon bij de aangesloten partner.

DigiContact

Afmelden

Het is de verantwoordelijkheid van de aangesloten organisatie om ervoor te zorgen dat de afmelding tijdig bij DigiContact binnenkomt.

Afmeldingen kunnen worden gemaïld naar welkom@digicontact.nl. Vermeld in de e-mail de naam van de cliënt, het cliëntnummer (indien van toepassing) en de afmelddatum.

Afmeldingen worden in principe niet met terugwerkende kracht verwerkt. Afmeldingen worden verwerkt op basis van de afmelddatum in de e-mail, tenzij de afmelddatum vóór de lopende facturatieperiode (26^e tot en met de 25^e) valt. In dat geval wordt de afmelding per de datum van ontvangst van de e-mail verwerkt.

Abonnementswijzigingen

Abonnementswijzigingen worden alleen doorgevoerd met akkoord de (begeleider van de) organisatie die de client heeft aangemeld en DigiContact. Beide partijen kunnen vragen om een wijziging van een abonnement.

DigiContact kan vragen om een abonnementswijziging op basis van belgedrag. Dit wordt gemonitord door de abonnementscheck die structureel wordt gedaan voor alle cliënten/abbonementen.

Vragen of opmerkingen?

Neem contact op met ons Projectteam via mailadres projecten@digicontact.nl.