

## Meest gestelde vragen

# Compaan

- **Gezien alle commoties over webcams, in hoeverre is beeldbellen beveiligd?**

Omdat wij met ouderen werken, zijn veiligheid en privacy extra belangrijk voor ons. Beeldbellen kan alleen van en naar gebruikers die bekend zijn binnen uw eigen Compaan omgeving. De beeldbelverbindingen gaan daarnaast versleuteld over het internet.

- **Kun je met de Compaan gewoon het internet op?**

Nee, momenteel niet. We hebben gemerkt dat gebruikersgemak het allerbelangrijkste is om ouderen actief gebruik te laten maken van de Compaan. We bieden in deze versie nog geen open internetbrowser aan maar sluiten ook niet uit dat we dat in de toekomst wel gaan doen.

- **Is er een mogelijkheid om via de Compaan de radio met een gemakkelijk zenderkeuze te beluisteren.**

Nee, momenteel niet. We vinden het wel een goed idee en als de behoefte daar is gaan we hier graag mee aan de slag.

- **Ik gebruik persoonsalarmering, kan ik die via de Compaan laten lopen?**

Persoonsalarmering loopt over het algemeen via een halszender of via een polshorloge. Als iemand valt in de douche of in de keuken kan doordat de zender op het lichaam wordt gedragen, direct alarm worden geslagen. De Compaan staat over het algemeen op de tafel.

Ondanks dat er zeker overlap is, adviseren wij om de persoonsalarmering te handhaven.

- **Kun je met iedereen e-mailen, en hoe ben je beveiligd tegen kwaadwillenden?**

Alleen familie en vrienden die binnen uw Compaan gebruikersgroep vallen en nadrukkelijk zijn uitgenodigd, kunnen mailen met ouderen via de Compaan. Andere e-mails worden niet afgeleverd.

# Compaan

- **Moeten vrienden en familie die ook met de Compaan willen communiceren, toestemming hebben van de hoofdgebruiker van de Compaan?**

Familie en vrienden kunnen worden uitgenodigd via het Compaan Portaal. Dit wordt meestal beheerd door degenen die het dichtst bij de gebruiker van de Compaan staan. Vanuit het Compaan Portaal kan een uitnodiging worden verstuurd om de app te downloaden of in te loggen op het Compaan Portaal. Een beetje zoals LinkedIn werkt.

- **Hoe werkt de “goedemorgen” functie?**

De Compaan geeft een, op een door u instelbaar tijdstip, een signaal op het scherm en via een geluidstoon. De Compaan vraagt ouderen om op “ok” te drukken. Indien de reactie niet wordt gegeven, kan in de Compaan Portaal worden ingesteld dat via e-mail of sms een alarm wordt gegenereerd.

- **Kan je internetbankieren via de Compaan?**

Nee, momenteel kan je geen bankzaken regelen via de Compaan.

- **Kan je de huisarts of de wijkverpleegkundige benaderen via de Compaan?**

Wij leveren samen met verschillende zorgverleners Compaan waar de Compaan gebruiker eenvoudig contact op kan nemen met de professionele zorgverlener. Zie hiervoor <http://www.uwcompaan.nl/professionelezorg/> U kunt dit natuurlijk ook zelf organiseren door. Indien professionele zorgverleners uitgenodigd zijn voor het Compaan Portaal, kunnen ze direct met de Compaan communiceren. Neem hiervoor contact op met uw zorgverlener.

- **Kunnen gebruikers zelf foto's in het album zetten, en hoe doe je dat simpel?**

Foto's worden in het fotoalbum geplaatst door ze naar de Compaan te sturen via de Compaan Apps of het Compaan Portaal. Het Compaan Portaal biedt verder de mogelijkheid om meerdere foto's tegelijkertijd te uploaden.

# Compaan

- **Is de Compaan draadloos en moet hij worden opgeladen?**

De Compaan heeft een vaste stroomverbinding en staat altijd aan. Hij hoeft niet te worden opgeladen. Even van de stroom halen kan, de batterij neemt de stroomtoevoer over. Uit ervaring weten we echter dat regelmatig wordt vergeten de stekker van Compaan weer in het stopcontact te steken.

- **Is er een mogelijkheid om via de Compaan boodschappen te bestellen en deze te laten bezorgen?**

Nee momenteel is dit nog niet mogelijk. We vinden het wel een goed idee en als hier meer interesse naar is zullen we het zeker gaan ontwikkelen.

- **Wat voor nieuws ontvang ik via de Compaan?**

De Compaan biedt regionaal nieuws. In de Compaan Portaal kunt u instellen van welk regionale dagblad u nieuws wilt ontvangen.

- **Moet er betaald worden voor het spelen van spelletjes op de Compaan?**

Nee, spelletjes op de Compaan zijn onderdeel van het abonnement en kosten geen extra geld.

- **Kan ik de Compaan zelf aansluiten?**

Installatie van de Compaan is niet moeilijk. Iedereen die enige affiniteit heeft met computers kan de Compaan probleemloos aansluiten. Desgewenst ondersteunen wij u telefonisch.

- **Wie verzorgt installatie van de Compaan?**

Indien u kiest voor een monteur die de Compaan thuis komt aansluiten, zorgen wij voor een passende oplossing via een van onze partners. Dit zijn speciaal opgeleide monteurs die gewend zijn met ouderen te werken. Zij verzorgen de installatie van de Compaan, zorgen dat kabels netjes worden weggewerkt en leggen uitgebreid uit over de functies van de Compaan.

# Compaan

- **Welke mantelzorg faciliteiten zijn er?**

Via de Compaan Portaal kunt u gebruik maken van diverse functionaliteiten die mantelzorg ondersteunen. Zo kunt u taken beheren en uitzetten binnen uw gebruikersgroep, contacten vastleggen, een logboek bijhouden van bezoeksverslagen, documenten van de arts of fysiotherapeut delen en uiteraard de medicijnenchecks en dagelijkse “goedemorgen!”-meldingen beheren. Voor een uitgebreide beschrijving vindt u binnenkort op het Compaan Portaal.

- **Is beeldbellen via de Compaan hetzelfde als Skype of Facetime?**

Wij gebruiken onze eigen veilige software voor beeldbellen. De functionaliteit is gelijk aan Skype of Facetime alleen dan aangepast voor gebruik door ouderen. Beeldbellen kan alleen van en naar gebruikers die binnen de eigen Compaan omgeving bekend zijn.

- **Ik ga veranderingen aanbrengen aan mijn draadloze netwerk waarop de Compaan is aangesloten. Wat betekent dat voor de Compaan?**

Via de Compaan Portaal en de Compaan Apps kunt u beeldbelverbindingen opzetten met de Compaan. De Compaan meldt via een melding met foto van de initiator op het scherm en een geluidstoon dat een beeldbelverbinding wordt aangevraagd. De gebruiker van de Compaan accepteert het gesprek door “ok” aan te raken op het scherm. Indien de Compaan gebruiker een beeldbelverbinding op wil zetten, wordt deze op alle apparaten van de App gebruiker aangeboden waar deze op geïnstalleerd staan. Dit kan uw smartphone zijn of uw tablet. Indien de App gebruiker ook de Compaan Portaal gebruikt, komt hier ook een melding.

- **Wat is de levertijd van de Compaan?**

Na bestelling heeft u de Compaan binnen vijf werkdagen in huis. Indien u kiest voor installatie thuis, maken we binnen 5 dagen een afspraak met u.

# Compaan

- **Is het ook mogelijk de software van De Compaan te gebruiken op een eigen tablet?**

Nee, om de Compaan is speciaal ontwikkelde software waarbij we onder andere het standaard Android besturingssysteem hebben aangepast om de dienstverlening zo goed mogelijk te kunnen aanpassen voor ouderen.

- **Wordt de Compaan van mij?**

Ja, de Compaan wordt uw eigendom. Ook als u de Compaan niet meer als zodanig gebruikt, kunt u de tablet (momenteel een Samsung Galaxy tab 3 10.1”) terugbrengen naar de fabrieksinstellingen en als een gewone tablet gebruiken.

- **Wat is de opzegtermijn?**

Voor onze particuliere klanten is de opzegtermijn na de initiële contractstermijn één maand. Met onze zakelijke klanten kunnen een afwijkende opzegtermijn afgesproken hebben, hiervoor verwijzen we graag naar de overeenkomst.

- **Hoe kan ik mijn abonnement opzeggen?**

Op de eerste plaats, wij vinden het jammer als u uw abonnement opzegt. Soms is het echter niet anders en dan ontvangen wij uw opzegging graag telefonisch, via de Compaan Portaal of via uw bij ons bekende e-mailadres.

- **Hoe betaal ik voor de Compaan?**

De eenmalige en maandelijkse kosten kunnen via automatische incasso worden betaald.

- **Wat voor garantie krijg ik op de Compaan?**

U krijg 24 maanden volledige garantie op de Compaan. Wat er ook gebeurt, als de Compaan niet functioneert zorgen wij binnen 48 uur voor reparatie of vervanging. Indien de oorzaak aan onze kant ligt, zijn de kosten uiteraard ook voor ons. Als er aan uw kant iets is mis gegaan, zoeken we samen een passende oplossing.

# Compaan

- **Heb ik een internetverbinding nodig om de Compaan te gebruiken?**

Ja, de Compaan maakt een verbinding met uw wifi-netwerk. Desgewenst kunnen we dat voor u verzorgen.

- **Ik heb geen internetverbinding, leveren jullie die?**

Ja, wij kunnen u helpen met een internetverbinding en wifi netwerk. Neem hiervoor contact op met onze servicedesk.

- **Kan ik voor de Compaan ook gebruik maken van het 3G of 4G netwerk van een mobiele provider?**

Momenteel ondersteunen we het gebruik van 3G en 4G nog niet in de Compaan. Indien hier genoeg vraag naar is, gaan we hier graag naar kijken.

- **Kan ik mijn maandelijkse telefonie-abonnement opzeggen?**

De Compaan is bedoeld als extra digitaal communicatiekanaal met iedereen die binnen uw Compaan gebruikersgroep valt. De telefoon wordt vast gebruikt om ook met mensen buiten die groep te communiceren. Waarschijnlijk beter om het telefoonabonnement te handhaven.

- **Waarom betaal ik een maandelijks abonnement? Vergelijkbare bare functionaliteiten kan ik toch ook los op het internet vinden?**

De Compaan is speciaal ontwikkeld voor ouderen. De verschillende functionaliteiten zijn met veel zorg aan het gebruik door ouderen aangepast. Gebruik van de Compaan vervangt andere kosten als telefoonkosten, wellicht de krant en geeft u constant extra functionaliteit zoals online spelletjes spelen en beeldbellen.

- **Als ik de Compaan niet meer wil gebruiken, wat kan ik dan met de tablet?**

Indien u de Compaan niet meer wil gebruiken, kunt u de tablet (momenteel een Samsung Galaxy tab 3 10.1”) terugbrengen naar de fabrieksinstellingen en als een gewone tablet gebruiken.

# Compaan

- **Moet ik de Compaan uitzetten?**

U hoeft de Compaan niet uit te zetten. In de Compaan Portaal kunt u de tijden instellen dat u de Compaan uit wilt zetten. Zo kunt u bijvoorbeeld instellen dat de Compaan om 22.00 uur uit gaat en om 7.00 uur weer aan. Wilt u de Compaan tussentijds toch gebruiken, dan raakt u het scherm aan en staat de Compaan weer aan.

- **Hoe werkt het fotolijstje?**

Standaard staat de Compaan zo ingesteld dat als de Compaan 10 minuten niet gebruikt wordt, de Compaan verandert in een digitaal fotolijstje. In de Compaan Portaal kunt u dit desgewenst aanpassen. Wilt u de Compaan weer gebruiken, dan raakt u het scherm aan en staat de Compaan weer in het bekende beginscherm.