



Universiteit Utrecht

Universitair Diergeneeskundig Centrum Utrecht  
Universiteitskliniek voor Gezelschapsdieren

# Handleiding TelePet voor eigenaren

Intensieve Zorgafdeling

Beste eigenaar,

Uw huisdier is opgenomen op de Intensieve Zorgafdeling (IZa) van de Universiteitskliniek voor Gezelschapsdieren. Wij realiseren ons dat er een spannende tijd voor u aanbreekt. Daarin willen wij u zo goed mogelijk begeleiden. Het is heel belangrijk dat het verblijf van uw huisdier zo aangenaam mogelijk is. Het verzorgen, verplegen, bewaken en behandelen van onze patiënten heeft bij ons daarom de hoogste prioriteit. Mede daardoor is het niet altijd mogelijk voor u om uw huisdier te bezoeken wanneer u dat zou willen. Om toch in contact te blijven met uw huisdier hebben wij het TelePet-systeem in gebruik genomen.

TelePet biedt u de mogelijkheid om thuis (of eigenlijk overal waar u internettoegang hebt) camerabeelden te zien van uw huisdier terwijl het is opgenomen op onze afdeling. Dit kan via het inloggen op een speciale website met de hulp van een computer/tablet/mobiele telefoon en standaard internettechnologie.

Het TelePet-systeem is een aanvulling op de dagelijkse telefonische contacten en uw eventuele bezoeken. Op deze manier hebt u de mogelijkheid uw huisdier te zien wanneer u dat uitkomt.

Een ander voordeel kan zijn dat ook familie, vrienden en kennissen mee kunnen kijken en meeleven. U beslist uiteraard zelf of u mensen mee laat kijken en aan wie u uw persoonlijke inloggegevens beschikbaar stelt. Als afdeling hebben wij daar geen bemoeienis mee en zijn wij daar ook niet verantwoordelijk voor.

In deze handleiding wordt beschreven hoe TelePet werkt.

Met vriendelijke groet,

Dr. Joris Robben  
*Specialist Spoed- en Intensieve Zorggeneeskunde*  
*Hoofd Intensieve Zorgafdeling*

## VERANTWOORDELIJKHEDEN

Wij doen er alles aan om de beveiliging en beschikbaarheid van het systeem te garanderen. De Universiteitskliniek voor Gezelschapsdieren is echter niet aansprakelijk voor welke vorm van schade dan ook, ontstaan door het gebruik of niet kunnen gebruiken van het systeem. Wanneer u het systeem gebruikt, stemt u daarmee in.

Eigenaren mogen gebruikersnaam en het wachtwoord doorgeven aan familie of kennissen. Dat vindt de Universiteitskliniek de verantwoordelijkheid van de eigenaar zelf. U bepaalt dus zelf de mate van privacy.

Wij wijzen u hierbij ook op een bepaling in de door u ondertekende ‘Behandeloevereenkomst’. In deze overeenkomst wordt in artikel 7.8a het volgende bepaald: ‘In verband met de privacy van onze medewerkers en studenten is het niet toegestaan om (video)beelden van de webcamera waarop personen zichtbaar zijn te kopiëren, op te slaan of openbaar te maken, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of andere manier, zonder voorafgaande uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van het departement Geneeskunde van Gezelschapsdieren en de personen die zichtbaar zijn op de beelden.’

## GEBRUIKERSNAAM EN WACHTWOORD

De verblijven in de IZa zijn uitgerust met webcamera’s. Deze camera’s zijn via ons computernetwerk verbonden met de applicatie. Als u internettoegang heeft, kunt u deze applicatie bezoeken. Via een emailbericht naar het emailadres dat u ons heeft gegeven, heeft u van ons gekregen:

- een gebruikersnaam: het emailadres dat u ons heeft gegeven (niet hoofdlettergevoelig)
- een wachtwoord (dit is wel hoofdlettergevoelig)

De email bevat ook een link naar onze webpagina [www.diergeneeskunde.nl/telepet](http://www.diergeneeskunde.nl/telepet). Hier is meer achtergrondinformatie te vinden

over de TelePet-service. U vindt daar onder andere deze gedetailleerde instructies in de vorm van een downloadbaar PDF-bestand en een aanvullende handleiding die u kan helpen als u problemen ervaart. Een link op dezelfde pagina brengt u verder naar de inlogpagina van de applicatie waarin u met deze inloggegevens toegang kunt krijgen tot de camera van het verblijf waarin uw huisdier is opgenomen. U kunt hiermee 24 uur per dag, 7 dagen per week uw huisdier zien!

## REGELS VOOR GEBRUIK

Om te verduidelijken wat u wel en niet kunt verwachten van het systeem is het volgende van belang.

- Wij streven ernaar dat u uw huisdier 24 uur per dag, 7 dagen in de week kunt bekijken. Er kunnen echter diverse redenen zijn, zowel binnen onze invloedssfeer als daarbuiten, dat er geen camerabeeld beschikbaar is. Dit komt gelukkig niet vaak voor. Wij raden u aan in dit geval altijd eerst de aanvullende handleiding te raadplegen. Maar mocht het zich voordoen en biedt dit niet de oplossing, dan kan de verpleging kijken of het systeem in de kliniek goed werkt. De verpleging kan, zoals u begrijpt, niet uw problemen met uw eigen internetverbinding of computer/tablet/mobiele telefoon oplossen.
- De camera staat dus in principe altijd aan. Tijdens medische handelingen aan uw huisdier kan het echter voorkomen dat de camera tijdelijk is uitgeschakeld en dat de beelden niet worden doorgegeven.
- Het kan ook voorkomen dat uw huisdier langere tijd niet aanwezig is in zijn hok. Dit kan zijn omdat hij voor onderzoek naar een andere afdeling is meegenomen of wij elders in de IZa met uw huisdier bezig zijn.
- Op sommige momenten kunt u de indruk krijgen dat er niet veel met uw huisdier gebeurt. Wij hopen dat u dit niet verkeerd interpreteert. Er gebeurt ontzettend veel buiten uw waarnemingsgebied (rondom het

- hok van uw huisdier) dat direct te maken heeft met de behandeling van uw huisdier. Het systeem is alleen bedoeld om u de kans te geven een blik te werpen op uw huisdier terwijl het is opgenomen.
- Gedurende de avond en nacht kan het voorkomen dat wij het licht in de IZA uit zullen doen om onze patiënten de kans te geven te slapen. De beeldkwaliteit kan dan zodanig zijn dat u uw huisdier niet goed kunt zien. Wij hopen dat u begrijpt dat een goede rustperiode belangrijk is en dat de zorg voor onze patiënten voorrang heeft op onze service met TelePet.
- Mocht u om wat voor reden toch ongerust geworden zijn over uw huisdier, wilt u dit dan duidelijk zeggen tijdens het telefonisch spreekuur of uw bezoek. Wij zullen dan proberen dit op te lossen of u uitleggen wat er is gebeurd. Als u zich erg ongerust maakt en u wilt direct contact, dan kunt u bellen met het volgende nummer: 030 - 253 9411. Wij willen u echter op het hart drukken dit nummer alleen te gebruiken bij zeer dringende zaken. Heeft u geen beeld: wacht u dan even voordat u contact opneemt; het kan zijn dat we tijdelijk de camera hebben uitgeschakeld omdat we bezig zijn met uw huisdier (zie ook de paragraaf 'Geen camerabeeld, een zwart scherm' hierna en de aanvullende handleiding).
- De IZA-medewerkers behouden zich het recht voor de camera om wat voor reden dan

ook voor langere tijd uit te schakelen.

## VERBINDING MAKEN MET DE CAMERA

### De eerste keer via de computer

1. De eerste keer dat u wilt inloggen verzorgen wij u gebruik te maken van de link in de email die wij gestuurd hebben met de inloggegevens.
2. Met deze link, [www.diergeneeskunde.nl/telepet](http://www.diergeneeskunde.nl/telepet) opent u de webbrowser, bijvoorbeeld Google Chrome of Mozilla Firefox, op uw computer. Let op: de toepassing is getest op Windows 2000, Windows XP, Windows Vista, Windows 7, 8 en 10, voor alle gangbare browsers. Bij Internet Explorer (IE) kan het zijn dat u in de 'tablet weergave' geen beeld krijgt en mede om deze reden raden wij het gebruik van IE als browser af (zie ook de aanvullende handleiding).
3. Op [www.diergeneeskunde.nl/telepet](http://www.diergeneeskunde.nl/telepet) vindt u informatie over de service. U vindt op deze TelePet pagina ook deze gedetailleerde instructies in de vorm van een downloadbaar PDF-bestand. Neem even de tijd om deze te bestuderen. Voor meer uitgebreide instructies voor het gebruik en tips voor het oplossen van de meest voorkomende problemen verwijzen we naar de aanvullende handleiding.
4. Een link op dezelfde pagina brengt u verder naar de inlogpagina van de applicatie. Vul nu uw gebruikersnaam en wachtwoord in. Wanneer u het wachtwoord ingeeft verschijnen er zwarte stippen op de plaats van de letters zodat anderen het wachtwoord niet meelesen.  
NB. De gebruikersnaam is niet hoofdlettergevoelig, maar het wachtwoord wel.
5. Wanneer u uw gebruikersnaam en wachtwoord correct heeft ingevuld, kunt u op de inlogknop klikken.
6. Vervolgens krijgt u toegang tot de camera van het verblijf waarin uw huisdier is opgenomen. Het gebruik van de mogelijkheden op de pagina is redelijk intuïtief. Voor een

The image shows a login interface for the Universitair Diergeneeskundig Centrum Utrecht. At the top, it says 'powered by Cameramanager'. Below that, there are two input fields: 'Gebruikersnaam' and 'Wachtwoord'. A blue button labeled 'Log in' is positioned below the password field. At the bottom, there is a checkbox labeled 'Onthoud gebruikersnaam'.

uitgebreide toelichting over de inhoud van deze pagina en eventuele vervolgpagina's, adviseren wij u de aanvullende handleiding te raadplegen.

### De daaropvolgende keren via de computer

1. U kunt nu ook rechtstreeks naar de inlogpagina gaan door het webadres (URL) van de loginpagina als favoriet in uw webbrowser op te nemen of het webadres in de browser in te voeren: [www.uu.nl/telepet](http://www.uu.nl/telepet).
2. Vul nu weer uw gebruikersnaam en wachtwoord in en klik op de inlogknop.
3. Het camerabeeld verschijnt nu op een nieuwe pagina.

### Geen camerabeeld, een zwart scherm

1. Het kan zijn dat het inloggen niet lukt: de pagina met het camerabeeld wordt dan niet geladen. Controleer het emailadres en het wachtwoord en probeer het nog een keer. Lukt het nog niet, vraagt u dan via het systeem een nieuw wachtwoord aan (klik op 'Trouble logging in?/Problemen met inloggen?').
2. Is het inloggen wel gelukt? Wacht dan 15-30 minuten als u geen beeld heeft; het kan zijn dat we de camera nog niet hebben aangezet of tijdelijk de camera hebben uitgeschakeld omdat we bezig zijn met uw huisdier.
3. Mocht ook dit niet helpen, raadpleegt u dan de aanvullende handleiding. Het kan ook zijn dat er (tijdelijk) iets mis is met de internetverbinding van u, de leverancier van het systeem of de Universiteitskliniek. Mocht dit zich voordoen, dan kan de verpleging in ieder geval controleren of de camera tijdelijk is uitgeschakeld of dat uw instellingen in de



applicatie correct zijn ingevoerd.

De verpleging kan, zoals u begrijpt, niet problemen met het internet oplossen.

4. Mochten al deze verklaringen en oplossingen niet van toepassing zijn dan is het waarschijnlijk op korte termijn niet mogelijk dit probleem op te lossen. Onze prioriteit ligt bij de verzorging en behandeling van onze patiënten en ons ontbreekt vaak de technische kennis om dit probleem snel op te lossen. Wij vragen hiervoor uw begrip.

### Via uw mobiele telefoon

1. Het is ook mogelijk om de beelden van uw huisdier te bekijken op uw mobiele telefoon, als deze daarvoor geschikt is. Dit kan met dezelfde inloggegevens die u heeft gekregen.
2. Daarvoor logt u (via de webbrowser op uw mobiel) in op [www.uu.nl/telepet](http://www.uu.nl/telepet).
3. Hier voert u de gebruikersnaam en het wachtwoord in.
4. Vervolgens krijgt u toegang tot de camera van het verblijf waarin uw huisdier is opgenomen. Het gebruik van de mogelijkheden op de pagina is redelijk intuïtief. Voor een uitgebreide toelichting over de inhoud van deze pagina en eventuele vervolgpagina's, adviseren wij u de aanvullende handleiding te raadplegen.