

# Gebruikersvoorwaarden cliëntportaal Zorgcentra Meerlanden

U hebt als cliënt van Zorgcentra Meerlanden (of als wettelijke vertegenwoordiger van cliënt; hierna spreken we ook in dit geval van 'cliënt') aangegeven gebruik te willen maken van het cliëntportaal dat wij aanbieden. Via dit cliëntportaal krijgt u inzage in uw zorgdossier. De gebruikersvoorwaarden die u nu leest, horen bij uw aanmelding voor het cliëntportaal. Deze stellen wij digitaal beschikbaar. Door het zetten van een vinkje op het aanmeldingsformulier gaat u akkoord met de inhoud van deze gebruikersvoorwaarden. Hiermee heeft u recht op het gebruik van het cliëntportaal. Op het aanmeldingsformulier heeft u – waar van toepassing – ook uw eerste contactpersoon gemachtigd om gebruik te mogen maken van het cliëntportaal.

## 1 Definities

- Cliënt:** De persoon die bij onze zorgorganisatie woont of vanuit onze organisatie zorg ontvangt en die van ons de toegangsrechten tot het cliëntportaal heeft gekregen.
- Cliëntportaal:** Het digitale informatiesysteem dat door onze zorgorganisatie beschikbaar wordt gesteld en waarmee het zorgdossier toegankelijk wordt voor de cliënt. Dit verloopt via een beveiligde website.
- Geautoriseerde persoon:** De persoon (eerste contactpersoon) aan wie de cliënt toestemming geeft om zijn/haar zorgdossier te bekijken.
- Zorgorganisatie:** Onze zorgorganisatie (naam, adres eventueel locatie) en de medewerkers en zorgverleners die namens de zorgorganisatie toegang hebben tot het zorgdossier.
- Zorgdossier:** Het dossier dat door de zorgorganisatie voor en over de cliënt is opgesteld. Hierin wordt informatie vastgelegd en verwerkt over de cliënt zelf, zoals over de dagelijkse verzorging en het welzijn.

## 2 Doel

- 2.1 In dit document is opgenomen onder welke voorwaarden de cliënt het recht heeft om gebruik te maken van het cliëntportaal. Dit gebruik is voor eigen rekening en risico, wat inhoudt dat de cliënt de gevolgen van het gebruik van het cliëntportaal zelf draagt. De zorgorganisatie zal zich inspannen het cliëntportaal en daarmee het zorgdossier ter beschikking te stellen aan de cliënt en het portaal actueel te houden. De zorgorganisatie verleent echter geen enkele garantie ten aanzien van de juiste werking van het cliëntportaal of van foutloze, ongestoorde en/of onbeperkte toegang tot het cliëntportaal en/of het cliëntdossier.



- 2.2 Het doel van het cliëntportaal is om de cliënt, de zorgorganisatie en de geautoriseerde personen op een elektronische wijze toegang te geven tot het zorgdossier en daarmee de communicatie te ondersteunen en te vergemakkelijken. Het aanbieden van het cliëntportaal is uitdrukkelijk niet bedoeld om de persoonlijke communicatie te vervangen. Ook is het cliëntportaal nadrukkelijk niet bedoeld als communicatiekanaal in geval van urgentie en/of levensbedreigende situaties. De cliënt is zich er van bewust dat hij het cliëntportaal niet voor een ander doel mag gebruiken dan is aangegeven in de eerste zin van deze alinea 2.2.
- 2.3 De cliënt heeft het recht op toegang tot en gebruik van het cliëntportaal – en daarmee het zorgdossier – indien hij daar de rechten toe heeft gekregen van de zorgorganisatie. Wanneer de cliënt uit zorg is, wordt de toegang tot het cliëntportaal voor anderen dan de zorgorganisatie automatisch beëindigd binnen 5 dagen. De cliënt is zich er van bewust dat hij nooit verplicht is het cliëntportaal te gebruiken. Indien de cliënt het cliëntportaal niet gebruikt, is hij zich er van bewust dat hij de informatie die voor hem bedoeld is, op een andere manier van de zorgorganisatie ontvangt. Mogelijk is dit een minder effectieve wijze.
- 2.4 De cliënt is zich er ook van bewust dat gebruik van het cliëntportaal (of onderdelen daarvan) op een wijze die in strijd is met wat in deze voorwaarden is gesteld, kan leiden tot schade voor de zorgorganisatie. De cliënt is zich er van bewust en verklaart zich er mee akkoord dat de zorgorganisatie zonder meer het recht heeft de toegang tot en het gebruik van het cliëntportaal te beëindigen, wanneer het gebruik ervan in strijd is met een of meerdere voorwaarden zoals opgenomen in deze gebruikersvoorwaarden. De zorgorganisatie kan het gebruik ook tijdelijk stopzetten of met de cliënt nadere voorwaarden afspreken over het gebruik van het cliëntportaal. Dit alles nog los van overige rechten die de zorgorganisatie heeft om schade te verhalen, wanneer deze wordt veroorzaakt door het gebruik van het cliëntportaal dat niet in overeenstemming is met deze voorwaarden.
- 2.5 De 1<sup>e</sup> contactpersoon die op het aanmeldformulier is vermeld, heeft van de cliënt toestemming gekregen voor toegang tot zijn/haar cliëntdossier. Daarmee heeft hij/zij het recht gekregen op de toegang en het gebruik van het cliëntportaal. De 1<sup>e</sup> contactpersoon is zich er van bewust en is akkoord dat deze toegang en dit gebruik gekoppeld zijn aan de toestemming van de cliënt. Indien de cliënt deze toestemming op enig moment intrekt en dit ook aan de zorgorganisatie heeft laten weten, is de zorgorganisatie verplicht de toegang van deze persoon tot het cliëntportaal te beëindigen.

### 3 Toegang tot het cliëntportaal

- 3.1 De zorginstelling verstrekt aan de cliënt of zijn 1<sup>e</sup> contactpersoon persoonlijke inloggegevens (zoals een gebruikersnaam en wachtwoord) om toegang te krijgen tot het cliëntportaal. Indien de cliënt op enig moment besluit om zijn toestemming in te trekken dient hij daarvoor een schriftelijk verzoek in te dienen bij de zorgorganisatie. De zorgorganisatie zal dan binnen twee weken na ontvangst van dit verzoek, alle maatregelen nemen om de toegang tot het cliëntportaal te beëindigen voor betreffend persoon.
- 3.2 De cliënt dient de inloggegevens die hij ontvangen heeft, zorgvuldig op te bergen en hier vertrouwelijk mee om te gaan. Indien de cliënt denkt dat er een probleem is met deze inloggegevens of dat deze zijn gestolen of verloren, dan moet hij dat zo snel mogelijk aan de



zorgorganisatie laten weten. De zorgorganisatie kan dan passende maatregelen nemen.

- 3.3 De cliënt moet zelf zorgen dat ieder medium (zoals een PC, laptop of smartphone) dat hij gebruikt om toegang te krijgen tot het cliëntportaal - en daarmee het zorgdossier - zowel technisch geschikt is, als ook passend beveiligd is en blijft. Indien de zorgorganisatie op enig moment constateert dat er technische en/of veiligheidsproblemen zijn met het medium dat de cliënt gebruikt, heeft de zorgorganisatie zonder meer het recht om de toegang tot het cliëntportaal tijdelijk te blokkeren, totdat deze technische en/of veiligheidsproblemen door de cliënt zijn opgelost.

#### 4 Gebruik van het cliëntportaal

- 4.1 De cliënt is zich er van bewust dat het cliëntportaal op een zorgvuldige manier moet worden gebruikt. De cliënt is zich er ook van bewust dat de zorgorganisatie in voorkomende gevallen het recht heeft om maatregelen te nemen om de goede werking en/of de veiligheid van het cliëntportaal te verbeteren.  
Dit kan onder meer inhouden dat de toegang tot en het gebruik van het cliëntportaal - en daarmee het zorgdossier - tijdelijk niet mogelijk is of dat er extra voorwaarden gaan gelden.
- 4.2 De cliënt heeft en blijft het recht houden om de zorgorganisatie te vragen om zijn gegevens in het zorgdossier te wijzigen, aan te vullen, te wissen of over te dragen aan een andere zorgorganisatie. De zorgorganisatie zal het verzoek hiertoe zo spoedig mogelijk in behandeling nemen en het toetsen aan de geldende wet- en regelgeving. De zorgorganisatie zal dit verzoek vervolgens inwilligen of met vermelding van redenen afwijzen.
- 4.3 De cliënt is zich ervan bewust dat hij de reputatie van de zorgorganisatie vertegenwoordigt, wanneer hij informatie uit het cliëntportaal met anderen deelt. De cliënt moet er altijd voor zorgen dat hij niet de rechten van anderen schendt, wanneer hij bijvoorbeeld informatie deelt met anderen.

#### 5 Privacy

- 5.1 De zorgorganisatie vindt privacy belangrijk en zorgt ervoor dat alle gegevens van cliënten op een behoorlijke en zorgvuldige wijze worden verwerkt en in overeenstemming met de wet. Indien van toepassing, zorgt de zorgorganisatie er bijvoorbeeld voor dat er verwerkingsovereenkomsten zijn afgesloten met de leverancier van het portaal.
- 5.2 De zorgorganisatie streeft ernaar altijd juiste informatie te leveren, maar garandeert niet dat de informatie in het cliëntportaal en/of het cliëntdossier correct of actueel is. Wanneer cliënt onjuistheden, onregelmatigheden of onduidelijkheden ontdekt in de informatie, dan moet hij de zorgorganisatie hierover informeren. De zorgorganisatie kan dan passende maatregelen nemen.
- 5.3 De zorginstelling zal in overeenstemming met de eisen in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), passende technische en organisatorische maatregelen nemen voor het (veilig) verwerken van de persoonsgegevens. Hierbij houdt de zorgorganisatie rekening met het doel van de gegevensverwerking, maar ook met mogelijke privacy risico's



bij het verwerken van gegevens, bijvoorbeeld de vernietiging en/of het verlies van gegevens, of wijziging van gegevens door personen die daartoe niet gerechtigd zijn.

## 6 Algemeen

- 6.1 De zorgorganisatie heeft te allen tijde het recht om deze voorwaarden te wijzigen. Indien de cliënt niet instemt met deze wijzigingen, dan heeft de zorgorganisatie het recht om alle noodzakelijke maatregelen te nemen met als doel de toegang tot en het gebruik van het cliëntportaal te beëindigen.
- 6.2 Bij een geschil (een meningsverschil) wordt de dan geldende geschillenprocedure van de zorgorganisatie gevolgd.