

Algemene voorwaarden gebruik Cliëntportaal Woonzorgcentra Haaglanden

Versie oktober 2023

Deze algemene voorwaarden zijn bepalingen waaraan WZH en u zich binden indien u gebruik maakt van het Cliëntportaal. Voordat u gebruik maakt van het Cliëntportaal wordt u gevraagd deze voorwaarden, inclusief de uitsluiting van aansprakelijkheid, zorgvuldig door te nemen.

1. Begrippen

In deze Algemene Voorwaarden hebben de onderstaande begrippen de volgende betekenis:

1.1. WoonZorgcentra Haaglanden (WZH)

De organisatie die het Cliëntportaal aanbiedt aan haar cliënten.

1.2. Cliëntportaal

Het cliëntportaal is een gepersonaliseerde omgeving van een website die inzicht geeft in gegevens uit het zorgdossier van een client. Het cliëntportaal van een cliënt is beveiligd met een gebruikersnaam en wachtwoord.

1.3. Cliënt(en)

De cliënt van wie de gegevens op het Cliëntportaal worden geplaatst.

1.4. Portaalbeheerder

De portaalbeheerder is een persoon die uit naam van de client de toegang beheert tot het cliëntportaal van de client voor specifieke personen. De portaalbeheerder kan de cliënt zijn of de wettelijk vertegenwoordiger of een door de cliënt aangewezen persoon. WZH overhandigt aan de portaalbeheerder de benodigde toegangsgegevens en rechten waarmee de portaalbeheerder toegang kan verstrekken aan andere personen.

1.5 Gebruiker(s)

Alle personen die op rechtmatige wijze toegang hebben verkregen tot het Cliëntportaal van de cliënt waaronder de cliënt zelf én de portaalbeheerder.

1.6. Algemene Voorwaarden

De door WZH opgestelde regels voor het gebruik van het Cliëntportaal.

2. Doel Algemene Voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden hebben als doel: het beschermen van het dossier en de privacy van de cliënt(en) van WZH zoals vastgelegd in de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) en Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO).

3. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al het gebruik inclusief het downloaden van informatie - in welke vorm dan ook - van het Cliëntportaal door alle gebruikers.

4. Akkoordverklaring

Door het Cliëntportaal te gebruiken geeft de gebruiker aan deze algemene voorwaarden volledig te hebben gelezen, te accepteren en na te komen, niets uitgezonderd.

Indien iemand deze algemene voorwaarden niet of niet geheel nakomt, is WZH te allen tijde gerechtigd diegene de toegang tot het Cliëntportaal te ontfemen.

5. Wijziging

Het is WZH altijd toegestaan de algemene voorwaarden aan te passen naar aanleiding van voortschrijdend inzicht en/of aanpassingen in betreffende wet- en regelgeving. WZH adviseert de gebruiker daarom de actuele versie van de algemene voorwaarden regelmatig te raadplegen op de

website van WZH. Door in te loggen op het Cliëntportaal, accepteert de gebruiker telkens de actuele versie van de algemene voorwaarden.

6. Het doel van het Cliëntportaal

Het Cliëntportaal biedt de gebruiker online toegang tot informatie uit het zorgdossier van de cliënt. Het Cliëntportaal heeft tot doel bij te dragen aan de informatievoorziening aan en de communicatie met de cliënt en de andere gebruikers.

Het Cliëntportaal heeft uitdrukkelijk niet tot doel de bestaande informatievoorziening of communicatie tussen cliënt en WZH/zorgverleners te vervangen.

Het Cliëntportaal is niet geschikt wanneer er sprake is van spoed en er onmiddellijk contact nodig is met WZH.

7. Toegang en beëindiging

Met de ingebruikname van het portaal, geeft de cliënt de uitdrukkelijke toestemming om zijn gegevens via het portaal in te kunnen zien.

Toegang tot het Cliëntportaal kan slechts worden verstrekt met betrekking tot gegevens van cliënten met wie WZH een zorg- en/of behandelovereenkomst heeft gesloten.

De toegang tot het Cliëntportaal eindigt direct na het beëindigen van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst die WZH met de Cliënt heeft gesloten. Dit geldt ook in geval van overlijden.

Toegang tot het Cliëntportaal kan door de portaalbeheerder en/of WZH te allen tijde worden beëindigd of geweigerd, bijvoorbeeld als een gebruiker zich niet houdt aan de verplichtingen die bij punt 12 worden genoemd. WZH zal de verwerking van gegevens op het Cliëntportaal in dat geval staken.

8. Inloggen/autorisatie

WZH verstrekt de toegangsgegevens van het Cliëntportaal uitsluitend aan één persoon: de portaalbeheerder. De portaalbeheerder is gehouden tot geheimhouding van deze toegangsgegevens en is derhalve niet bevoegd om deze gegevens aan iemand anders te verstrekken.

De portaalbeheerder heeft de mogelijkheid om andere personen toegang te geven tot (delen) van het Cliëntportaal. De portaalbeheerder is de cliënt, tenzij de cliënt een wettelijk vertegenwoordiger (curator of mentor) heeft, in dat geval is de wettelijk vertegenwoordiger portaalbeheerder.

De cliënt kan ook de 1e contactpersoon toewijzen als portaalbeheerder, deze contactpersoon is als zodanig bekend bij WZH. Het staat de cliënt of de wettelijk vertegenwoordiger te allen tijde vrij om de rol van portaalbeheerder bij de 1e contactpersoon in te trekken. In dat geval beëindigt WZH binnen 1 week de toegang tot het Cliëntportaal van degene die als portaalbeheerder was aangewezen.

Een door de cliënt aangewezen portaalbeheerder verliest die hoedanigheid tevens als voor de cliënt een wettelijk vertegenwoordiger wordt benoemd of als hij, naar het redelijke oordeel van WZH, niet als goed portaalbeheerder fungeert.

Indien de cliënt, naar het oordeel van WZH, niet in staat is om als portaalbeheerder te fungeren, biedt WZH hem de gelegenheid iemand aan te wijzen die als portaalbeheerder kan fungeren. Indien de cliënt hiervan geen gebruik kan of wil maken is WZH bevoegd om zijn Cliëntportaal te sluiten.

Voor het gebruiken van het Cliëntportaal is het hebben van een e-mailadres en mobiel telefoonnummer noodzakelijk. Deze gegevens zijn nodig voor het aanmaken en de verificatie van het account.

Indien de cliënt geen gebruik wil maken van het portaal, maar wel inzage in het dossier wenst, gelden hiervoor de afspraken welke zijn vastgelegd in het WZH privacybeleid.

9. Gegevensverwerking

WZH zorgt ervoor dat de gegevens in overeenstemming met de wet en op zorgvuldige wijze worden verwerkt, passend bij het onder artikel 6 vermelde doel.

WZH streeft naar een juiste informatievoorziening. Hoewel WZH de informatie in het zorgdossier en op het Cliëntportaal zorgvuldig samenstelt en haar uiterste best doet deze informatie zo nauwkeurig, actueel en volledig mogelijk te houden, kan aan deze informatie geen rechten worden ontleend.

WZH plaatst en verwerkt alleen gegevens op het Cliëntportaal indien toegang tot het Cliëntportaal is aangevraagd en verstrekt.

In het Cliëntportaal kunnen informatie en gegevens toegevoegd worden. Toegevoegde informatie of gegevens dienen passend, relevant en rechtmatig te zijn en geen inbreuk te maken op de rechten van derden. WZH is gerechtigd door gebruikers op het Cliëntportaal geplaatste gegevens geheel of gedeeltelijk te weigeren en/of te verwijderen indien zij deze onrechtmatig, niet relevant (alle informatie die geen betrekking heeft op de zorg en/of welzijn van de cliënt waar het portaal van is) of niet passend acht of het risico daarop groot acht.

10. Gegevensbescherming

WZH verplicht zich tot het nemen van adequate maatregelen om het Cliëntportaal te beveiligen tegen verlies, diefstal of enige vorm van onrechtmatige verwerking van gegevens.

De gebruiker van het Cliëntportaal is volledig en zelfstandig verantwoordelijk voor het beheer en de verspreiding van de gegevens verkregen via het Cliëntportaal.

11. Overige rechten

De cliënt mag WZH verzoeken tot verbetering of aanvulling van de gegevens in het Cliëntportaal. WZH zal, uw verzoek binnen de gestelde wettelijke termijn in behandeling nemen. Het wijzigen, verwijderen of afschermen van reeds geplaatste gegevens zal enige tijd in beslag nemen.

12. Overige verplichtingen

De gebruiker gebruikt de functies van het Cliëntportaal in overeenstemming met het geformuleerde doel in artikel 6 en volgens de aangegeven instructies. De portaalbeheerder is tevens verantwoordelijk voor een verantwoord gebruik door de door de portaalbeheerder uitgenodigde gebruiker(s) van het Cliëntportaal.

De gebruiker voert geen acties uit die het systeem of gegevens schaden, onbruikbaar of ontoegankelijk maken, of die de technische beschermingsmaatregelen van het Cliëntportaal of WZH omzeilen. Ook voert de gebruiker geen acties uit die op enigerlei wijze onrechtmatig zijn tegenover een cliënt, WZH, een medewerker van WZH of een derde. De gebruiker wist, kopieert, dupliceert

en/of publiceert geen gegevens via het Cliëntportaal, en beperkt of remt het gebruik van het Cliëntportaal door andere gebruikers niet.

13. Aansprakelijkheid

WZH aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele schade die voortvloeit uit enige verspreiding van gegevens vanuit het portaal door de cliënt, de Portaalhouder en/of andere gebruikers van het Cliëntportaal. WZH aanvaardt evenmin aansprakelijkheid voor schade ontstaan door het gebruik van het Cliëntportaal, inclusief en niet beperkt tot schade als gevolg van onjuistheid, ongeschiktheid, onvolledigheid of achterstand in actualiteit van de informatie.

Bovenstaande is niet van toepassing wanneer sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van WZH of haar medewerkers.

14. Varia

In omstandigheden waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien beslist WZH. Op geschillen over het Cliëntportaal is het Nederlandse recht van toepassing.

Het verlenen van gebruiksrecht op het Cliëntportaal behelst in geen geval een overdracht van intellectueel eigendom van het Cliëntportaal. Niemand is gerechtigd om zonder toestemming van WZH de inhoud van het Cliëntportaal te kopiëren of op een andere wijze te vermenigvuldigen en/of te verspreiden.