

Gebruikersvoorwaarden Clientportaal De Wever

Deze gebruikersvoorwaarden beschrijven uw rechten en plichten als gebruiker (cliënt of wettelijk vertegenwoordiger) van het Cliëntportaal. Het is belangrijk dat u de algemene voorwaarden leest, zodat u weet wat u van ons kan verwachten en wat wij van u verwachten.

Door gebruik te maken van het Cliëntportaal, accepteert u deze algemene voorwaarden.

Diensten zoals het cliëntportaal zijn voortdurend in ontwikkeling. De vorm en inhoud hiervan kunnen van tijd tot tijd veranderen zonder dat alle gebruikers hierover expliciet worden geïnformeerd. Daarnaast kan De Wever besluiten om dergelijke diensten tijdelijk of blijvend te staken. Wij zullen cliënten hierover tijdig informeren.

1. Begrippen

In de gebruikersvoorwaarden hebben de onderstaande begrippen de volgende betekenis:

- 1.1. De Wever: De Wever zijnde de verantwoordelijke zorgaanbieder die het cliëntportaal aanbiedt.
- 1.2. Cliëntportaal: een informatiesysteem voor cliënten van De Wever, dat via beveiligde webpagina's inzicht geeft in (delen van) cliëntgegevens, cliëntdossier, cliëntagenda en berichten tussen eigen contacten en zorgverleners cliëntagenda, cliëntdossier, berichten tussen eigen contacten en zorgverleners en cliëntgegevens.
- 1.3. Cliënt: de cliënt is degene wiens gegevens op het cliëntportaal worden geplaatst.
- 1.4. Beheerder: de beheerder binnen het cliëntportaal is de cliënt (of diens wettelijk vertegenwoordiger). De beheerder kan anderen toegang verlenen tot (delen van het cliëntportaal).
- 1.5. Gebruiker: iedere persoon die toegang heeft tot het cliëntportaal.
- 1.6. Gebruikersvoorwaarden: de onderhavige regels waaraan De Wever en gebruikers zijn gebonden indien gebruik gemaakt wordt van het cliëntportaal.

2. Toepasselijkheid

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

3. Akkoordverklaring

- 3.1 Indien u gebruikmaakt van het Cliëntportaal geeft u daarmee aan deze Gebruikersvoorwaarden te aanvaarden en in zijn geheel na te komen.
- 3.2 Indien u deze Gebruikersvoorwaarden niet of niet in zijn totaliteit wenst te aanvaarden, bent u niet gerechtigd om het Cliëntportaal te gebruiken.

4. Wijziging

- 4.1 De Wever is te allen tijde gerechtigd de informatie op het Cliëntportaal en deze Gebruikersvoorwaarden eenzijdig te wijzigen.
- 4.2 De Wever adviseert u om het cliëntportaal en de Gebruikersvoorwaarden regelmatig te raadplegen. De meest recente versie van de Gebruikersvoorwaarden kan op ieder gewenst moment worden geraadpleegd via: <https://deweever.nl/mijn-de-wever/clientportaal>

5. Toegang tot het Cliëntportaal

- 5.1 Alle cliënten van De Wever hebben toegang tot het Cliëntportaal.
- 5.2 De cliënt (of diens wettelijk vertegenwoordiger) ontvangt bij de start van de zorgverlening door De Wever een unieke inlogcode. Voor het gebruiken van deze

code is een mobiel nummer en e-mail adres nodig. De cliënt kan hiervoor desgewenst het mobiel nummer en e-mail adres van een naaste opgeven.

- 5.3 De ontvanger van de code is verantwoordelijk voor de geheimhouding van de verstrekte inloggegevens.

6. Gedragscode gebruiker

- 6.1 Van gebruiker wordt verwacht dat zorgvuldig met de gedeelde informatie omgegaan wordt en de privacy van de Cliënt en overige betrokkenen wordt gerespecteerd.
- 6.2 Van de beheerder van Cliëntportaal wordt verwacht dat hij bewust en zorgvuldig omgaat met het geven van toegang tot (delen van) Cliëntportaal aan anderen.

7. Gegevens Cliëntportaal

- 7.1 De Wever draagt er zorg voor dat de gegevens in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving en op behoorlijke en zorgvuldige wijze worden verwerkt.
- 7.2 De Wever heeft de informatie op het Cliëntportaal met uiterste zorg samengesteld en spant zich in om deze informatie zo nauwkeurig, actueel en volledig mogelijk te houden. Aan deze informatie kunnen geen rechten worden ontleend.
- 7.3 In het zorgdossier in Cliëntportaal wordt de naam van de medewerker niet getoond. Wel wordt de discipline van de zorgverlener getoond (bv. verpleging & verzorging of fysiotherapeut).

8. Beveiliging van gegevens

- 8.1 De Wever verplicht zich tot het nemen van adequate maatregelen om het Cliëntportaal te beveiligen tegen verlies, diefstal of enige vorm van onrechtmatige verwerking van gegevens.
- 8.2 De gebruiker van het Cliëntportaal is volledig en zelfstandig verantwoordelijk voor het beheer en de verspreiding van de gegevens verkregen via het Cliëntportaal.

9. Beschikbaarheid

- 9.1 De Wever zal zich naar vermogen inspannen om het cliëntportaal te allen tijde beschikbaar te houden voor gebruikers. Desondanks kan De Wever niet garanderen dat het portaal altijd beschikbaar is en is De Wever niet aansprakelijk voor onderbrekingen of storingen die de toegang belemmeren.
- 9.2 Indien het portaal niet beschikbaar is zal dit – indien mogelijk – duidelijk kenbaar gemaakt worden.

10. Inhoud Cliëntportaal

- 10.1 Beheerder
De beheerder bepaalt zelf welke andere gebruikers hij toegang geeft tot (delen van) cliëntportaal zoals zorgdossier, agenda, berichten en prikbord. Ook stelt de beheerder in welke rechten deze gebruikers krijgen om informatie te lezen of toe te voegen in cliëntportaal.
- 10.2 Zorgdossier
In het zorgdossier zijn zorgplan, rapportages en vragenlijsten zichtbaar. Er kan ook een rapportage door de cliënt worden geplaatst in cliëntportaal die zichtbaar wordt in het elektronisch zorgdossier voor de zorgverleners. Doel van deze rapportage is de zorgverleners te informeren over hoe het met de cliënt is gegaan bij verlof of activiteit buiten De Wever. Deze rapportage is niet bedoeld om klachten te uiten over de zorgverlening.
- 10.3 Agenda
De cliënt kan een persoonlijke afspraak toevoegen aan de agenda in cliëntportaal. De cliënt bepaalt zelf of hij deze afspraak wil tonen in de agenda in het elektronisch zorgdossier voor de zorgverleners.

10.4 **Berichten**
De cliënt kan berichten sturen naar andere gebruikers van cliëntportaal of naar zorgverleners. Berichten zijn niet bedoeld om klachten te uiten over de zorgverlening. Het bericht naar een zorgverlener wordt altijd geïnitieerd door de cliënt. De zorgverlener reageert binnen 3 werkdagen op het bericht of laat via de afwezigheid assistent weten wanneer hij weer beschikbaar is. De zorgverlener mag geen medische informatie via een bericht delen. Dit wordt altijd mondeling besproken. Berichten in cliëntportaal zijn aanvullend op de reguliere communicatie.

10.5 **Prikbord**
Op het prikbord kunnen zowel cliënten als zorgverleners berichten plaatsen. Dit kan gebruikt worden om bijvoorbeeld foto's van uitstapjes te delen. Het prikbord is geen onderdeel van het zorgdossier en is voor alle gebruikers en zorgverleners zichtbaar die hiervoor rechten hebben gekregen. Ga dus zorgvuldig om met privacygevoelige informatie.

11. Beëindiging toegang

11.1 De toegang tot het cliëntportaal eindigt automatisch binnen 21 dagen na het einde van de relatie tussen cliënt en De Wever. Dit geldt ook in geval van overlijden van de cliënt.

11.2 De reeds gegeven toestemming voor de toegang door een gebruiker kan door de beheerder in het cliëntportaal worden ingetrokken.

11.3 De Wever kan de reeds gegeven toegang te allen tijde intrekken dan wel weigeren.

12. Vrijwaring

12.1 Client of wettelijk vertegenwoordiger vrijwaart De Wever voor aanspraken in verband met door Client geleden schade naar aanleiding van de toegang van gebruikers tot het cliëntportaal.

12.2 Gebruiker gebruikt de functionaliteiten van het cliëntportaal overeenkomstig het aangegeven doel en de aangegeven instructies.

12.3 De Wever kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het beheer van de apparatuur (bv. computer of tablet) van de gebruiker. Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor de beveiliging van de eigen apparatuur. Gebruiker wordt ten strengste geadviseerd te werken met actuele beveiligingsupdates en legale software en geen gebruik te maken van openbare WiFi-netwerken.

13. Aansprakelijkheid

13.1 De Wever is niet aansprakelijk voor schade in welke vorm dan ook voortvloeiend uit het gebruik van het cliëntportaal, inclusief maar niet beperkt tot schade als gevolg van onjuistheid, ongeschiktheid, onvolledigheid of achterstand in actualiteit van de informatie.

13.2 Bovengenoemde beperkingen op de aansprakelijkheid van De Wever zijn niet van toepassing wanneer sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van De Wever of haar medewerkers.

14. Klachten

Op gebruik van het cliëntportaal is de klachtenprocedure van De Wever van toepassing. Onze klachtenprocedure vindt u hier of op onze website:

<https://deweaver.nl/over-de-wever/organisatie>

15. Toepasselijk recht

15.1 In omstandigheden waarin deze Gebruiksvoorwaarden niet voorzien beslist De Wever.

15.2 Op geschillen over het Cliëntportaal is het Nederlandse recht van toepassing.