

# Gebruiksvoorwaarden Cliëntportaal SVRZ

## 1. Begrippen

In deze Gebruiksvoorwaarden hebben de onderstaande begrippen de volgende betekenis:

1.1 Stichting voor Regionale Zorgverlening (hierna te noemen: 'SVRZ')

de verantwoordelijke zorginstelling, die het Cliëntportaal 'mijnCaress' aanbiedt.

1.2 het Cliëntportaal 'mijnCaress' (hierna: het 'Cliëntportaal')

een informatiesysteem van SVRZ voor cliënten, waarbij cliënte via beveiligde webpagina's inzicht kunnen krijgen in de eigen zorggegevens.

1.3 'U' of 'de cliënt'

U bent degene wiens gegevens op het Cliëntportaal worden geplaatst en u kunt toegang krijgen tot dit Cliëntportaal. Indien uw (wettelijk) vertegenwoordiger of de door u gemachtigde of geautoriseerde personen gebruik maken van het Cliëntportaal, bedoelen wij bij 'u' ook 'uw vertegenwoordiger', 'uw gemachtigde' of de 'door u geautoriseerde personen'.

1.4 Gebruiksvoorwaarden

de regels die zijn beschreven in dit document, waaraan SVRZ en u zijn gebonden indien u gebruik maakt van het Cliëntportaal 'mijnCaress'.

## 2. Toepasselijkheid

Deze Gebruiksvoorwaarden zijn van toepassing op het inzien, gebruik en/of het downloaden van informatie - in welke vorm dan ook - van het Cliëntportaal.

## 3. Akkoordverklaring

Indien u gebruik maakt van het Cliëntportaal geeft u daarmee aan deze Gebruiksvoorwaarden te aanvaarden en in zijn geheel na te komen. Indien u deze Gebruiksvoorwaarden niet of niet in zijn totaliteit wenst te aanvaarden, bent u niet gerechtigd het Cliëntportaal te gebruiken. SVRZ is daarbij te allen tijde gerechtigd u de toegang tot het portaal te ontzeggen.

## 4. Wijziging

SVRZ is te allen tijde gerechtigd de informatie op de website over het Cliëntportaal en deze Gebruiksvoorwaarden te wijzigen. SVRZ adviseert u de website en de Gebruiksvoorwaarden regelmatig te raadplegen.

## 5. Het doel van het Cliëntportaal

Het Cliëntportaal biedt u online toegang tot zorginformatie en betreft u bij het zorgproces. Het portaal is bedoeld als aanvulling op de mondelinge communicatie en niet als vervanging hiervan. SVRZ streeft naar een juiste informatievoorziening, maar garandeert niet dat de geboden informatie in het Cliëntportaal altijd actueel is. De meest actuele informatie krijgt u in een gesprek met een medewerker. Hoewel SVRZ de informatie op het Cliëntportaal met uiterste zorg heeft samengesteld

en haar uiterste best doet deze informatie zo nauwkeurig en actueel mogelijk te houden, kunnen aan deze informatie geen rechten worden ontleend.

Het Cliëntportaal geeft geen volledige inzage in uw dossier, maar de mogelijkheid om gedeeltes van uw gegevens te bekijken.

## **6. Toegang**

Toegang tot het portaal kan slechts worden verstrekt aan ingeschreven cliënten van SVRZ op eigen verzoek. Toegang tot het portaal is strikt persoonlijk gebonden aan de cliënt.

U kunt zelf andere personen autoriseren om (delen van) het cliëntenportaal in te zien.

Indien gewenst kunt u een contactpersoon machtigen om voor u als beheerder van het Cliëntportaal op te treden. U doet dit door op het aanmeldformulier de gegevens van uw contactpersoon in te vullen en beiden het aanmeldformulier te ondertekenen.

Indien uw belangen worden behartigd door een wettelijk vertegenwoordiger treedt uw vertegenwoordiger in uw rechten en plichten en kan de vertegenwoordiger namens u toegang tot het Cliëntportaal krijgen.

De Gebruiksvoorwaarden gelden ook voor de door u gemachtigde personen, de geautoriseerde personen en uw vertegenwoordigers. De reeds gegeven toestemming voor de toegang tot het Cliëntportaal kan door u en/of SVRZ te allen tijde worden ingetrokken dan wel worden geweigerd. SVRZ zal de verwerking van gegevens op het Cliëntportaal in dat geval staken.

## **7. Inloggen/autorisatie**

Nadat u zich bij SVRZ heeft aangemeld om gebruik te maken van het Cliëntportaal, ontvangt u een unieke code/inloggegevens. De eerste keer dat u inlogt met deze code ontvangt u een activatiecode per sms. Met uw aanmelding verzoekt u SVRZ u toegang te verschaffen tot uw gezondheids- en overige gegevens, waarna SVRZ deze gegevens op het portaal plaatst en verwerkt.

U bent verantwoordelijk voor de geheimhouding van de door SVRZ aan u verstrekte inlogcode/inloggegevens. De inloggegevens worden niet aan derden (zoals andere familieleden) verstrekt. SVRZ is niet aansprakelijk voor eventuele schade die u, uw gemachtigde, uw wettelijk vertegenwoordiger of de door u geautoriseerde personen lijden door het verstrekken van de inloggegevens aan derden.

SVRZ is daarnaast niet verantwoordelijk voor de personen die u autoriseert (toegang verleent) en wat deze geautoriseerden vervolgens met de informatie doen.

## **8. Verwerking van gegevens**

Medewerkers van SVRZ gaan vertrouwelijk om met alle gegevens die cliënten via het Cliëntenportaal verstrekken. SVRZ draagt er zorg voor dat de gegevens in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze worden verwerkt en verwerkt in het Cliëntportaal alleen gegevens op een wijze die verenigbaar is met het onder artikel 5 vermelde doel. U hebt de mogelijkheid

informatie of 'gegevens' toe te voegen. Indien u gegevens toevoegt, dienen deze gegevens passend, relevant en rechtmatig te zijn en maken zij geen inbreuk op rechten van derden. U vrijwaart SVRZ voor alle aanspraken van derden en daaruit voortvloeiende kosten ten aanzien van de toegevoegde gegevens.

SVRZ is gerechtigd (delen van) de gegevens op het Cliëntportaal te weigeren en/of te verwijderen indien zij deze onrechtmatig, inbreukmakend of onpassend acht of zij inschat dat zij dat zouden kunnen zijn.

SVRZ is gerechtigd (delen van) haar dienstverlening, in het bijzonder de toegang tot het Cliëntportaal, op te schorten indien SVRZ buitensporig gebruik waarneemt.

## **9. Beveiliging en digitale verbinding**

SVRZ is verantwoordelijk voor de beveiliging van het Cliëntportaal. Dat wil zeggen dat SVRZ passende maatregelen neemt tegen verlies, inbreuk of enige vorm van onrechtmatig gebruik van de gegevens in het Cliëntportaal.

SVRZ kan niet garanderen dat de inhoud van het Cliëntportaal 24 uur per dag, zeven dagen per week beschikbaar is. Periodiek zal onderhoud aan de digitale omgeving worden gepleegd en op dat moment zal het niet mogelijk zijn om het Cliëntportaal te gebruiken.

## **10. Overige rechten**

U of uw wettelijk vertegenwoordiger heeft het recht SVRZ schriftelijk te verzoeken tot correctie, aanvulling, verwijdering of afscherming van de gegevens in uw Cliëntportaal. SVRZ zal zo spoedig mogelijk het verzoek inwilligen. U bent ervan op de hoogte dat de op het Cliëntportaal beschikbare gegevens pas na enige tijd, naar aanleiding van een verzoek als onder dit artikel en artikel 6 is bedoeld, gecorrigeerd of verwijderd zijn. Ook afscherming van eenmaal verwerkte en geplaatste gegevens zal enige tijd in beslag nemen.

## **11. Overige verplichtingen**

U bent zelf verantwoordelijk voor het gebruik, beheer en verspreiding van de gegevens die u heeft verkregen via het Cliëntportaal. SVRZ is voor bovenstaande geenszins verantwoordelijk en SVRZ is niet aansprakelijk voor de door u geleden schade naar aanleiding van de door u beheerde en verspreide gegevens verkregen via het Cliëntportaal.

U gebruikt de functionaliteiten van het portaal overeenkomstig het aangegeven doel en de aangegeven instructies. U voert geen acties uit die het systeem onnodig bezwaren, het systeem of gegevens kunnen beschadigen, onbruikbaar of ontoegankelijk maken of andere acties die bedoeld zijn om technische beschermingsmaatregelen van het Cliëntportaal of SVRZ te omzeilen. U verwijdert geen gegevens. U beperkt of remt het gebruik door andere cliënten van het Cliëntportaal niet. U voert geen andere acties uit die op enigerlei andere wijze onrechtmatig zijn tegenover SVRZ of een derde.

## **12. Aansprakelijkheid**

Ondanks de zorg die de medewerkers van SVRZ hebben besteed aan de samenstelling van het Cliëntportaal, kunnen daarbij onvolkomenheden ontstaan. Hierbij kan gedacht worden aan

afwijkingen, defecten, fouten, gebreken, mankementen en onvolledigheden. Op geen enkele wijze kan SVRZ jegens wie dan ook daarvoor aansprakelijkheid aanvaarden.

SVRZ is daarnaast 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 onvolkomenheden, onjuistheid, ongeschiktheid, onvolledigheid of achterstand in actualiteit van de informatie. Bovengenoemde beperkingen op de aansprakelijkheid van SVRZ zijn niet van toepassing wanneer sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van SVRZ of haar medewerkers.

### **13. Beëindiging**

De toegang tot het Cliëntportaal eindigt automatisch na het einde van de relatie tussen cliënt en SVRZ. De online toegang tot het portaal eindigt in ieder geval:

- één week nadat de cliënt of, in geval van een wettelijk vertegenwoordiger, deze vertegenwoordiger schriftelijk aan SVRZ kenbaar heeft gemaakt de online toegang te willen staken, of
- indien de cliënt, uw gemachtigde, uw wettelijk vertegenwoordiger of de door u geautoriseerde personen zich naar de mening van SVRZ niet houden aan deze Gebruiksvoorwaarden, of
- indien de cliënt, uw gemachtigde of uw wettelijk vertegenwoordiger of de door u geautoriseerde personen door het gebruik in strijd met de wet handelt.

### **14. Overige**

Op alle geschillen met betrekking tot het Cliëntportaal is het Nederlands recht van toepassing. In deze geschillen is de rechtbank Zeeland-West-Brabant met uitsluiting bevoegd.

Het verlenen van een gebruiksrecht op het Cliëntportaal behelst in geen geval een overdracht van enig recht van intellectueel eigendom van het Cliëntportaal. Niemand is gerechtigd om zonder toestemming van SVRZ het Cliëntportaal te kopiëren of anderszins te vermenigvuldigen. Het Cliëntportaal is voor persoonlijk niet-commercieel gebruik.

Voor alle zorg- en dienstverlening van SVRZ gelden haar algemene voorwaarden. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op het Cliëntportaal. De algemene voorwaarden zijn reeds aan u overhandigd en u kunt deze tevens nalezen op de website [www.svrz.nl](http://www.svrz.nl) onder: Onze zorg > Algemene voorwaarden.