

### Algemene voorwaarden

Dit zijn de algemene voorwaarden die van toepassing zijn voor het Cliëntportaal Caren waar Lunet zorg (Lunet) gebruik van maakt. Wij adviseren je om deze voorwaarden goed door te lezen, zodat je op de hoogte bent van de rechten en plichten bij het gebruik van het Cliëntportaal. Door het Cliëntportaal te gebruiken, op welke wijze dan ook, aanvaard je deze voorwaarden. Het Cliëntportaal is een service die Lunet biedt aan haar cliënten. Het is goed om te weten dat via het Cliëntportaal niet het gehele cliëntdossier zichtbaar en/of inzichtelijk is. Lunet heeft keuzes gemaakt welke zaken zichtbaar zijn in het Cliëntportaal.

Lunet heeft het recht om deze algemene voorwaarden op elk moment eenzijdig te wijzigen, zonder je hiervan persoonlijk in kennis te stellen. Lunet zal de meest actuele versie op de website van Lunet plaatsen. Het is een eigen verantwoordelijkheid om op de hoogte te blijven van de meest actuele voorwaarden door deze regelmatig te raadplegen. Overal waar hij/zijn wordt gebruikt kan ook zij/haar gelezen worden.

### Het Cliëntportaal als service

Lunet biedt als service aan cliënten en/of hun vertegenwoordiger(s) op het gebied van zorg via het Cliëntportaal toegang tot enkele delen van het digitale cliëntdossier, genaamd Elektronisch Cliënt Dossier (ECD) – Lunet. De vorm en inhoud van het ECD/Cliëntportaal kan van tijd tot tijd wijzigen zonder dat alle gebruikers hierover voorafgaand worden geïnformeerd. Lunet kan ook de keuze maken om te stoppen (tijdelijk of blijvend) met het aanbieden van de service van de diensten van het Cliëntportaal aan cliënten en/of hun vertegenwoordiger(s), zonder dat Lunet in staat is om cliënten daar voorafgaand over te waarschuwen.

### Privacy

Lunet vindt het belangrijk om zorgvuldig om te gaan met de gegevens van alle cliënten en medewerkers. Persoonlijke gegevens worden zorgvuldig verwerkt en beveiligd. Lunet houdt zich hierbij aan de eisen die de wet- en regelgeving stelt aan Lunet als zorgaanbieder en als werkgever in de zorg. Op het ECD (inclusief het Cliëntportaal) is het privacyreglement van Lunet van toepassing.

### Wie kan inzage en toegang tot het Cliëntportaal krijgen (overzicht naar leeftijd en wils(on)bekwaamheid):

#### A: Cliënt jonger dan 12 jaar

- Ouder(s) met gezag of voogd(en)

#### B: Cliënt 12 t/m 15 jaar en wilsonbekwaam

- Ouder(s) met gezag of voogd(en)

#### C: Cliënt 12 t/m 15 en wilsbekwaam

- Ouder(s) met gezag of voogd(en) hebben geen recht op inzage, tenzij zij hiervoor toestemming van de cliënt hebben gekregen. Zij hebben wel recht op inzage voor (dat deel van het dossier) voor zover dit noodzakelijk is om een beslissing te nemen over de zorgverlening. In uitzonderlijke gevallen mag de zorgmedewerker, vanuit de zorg van een goed hulpverlener ervoor kiezen om bepaalde informatie over de behandeling van een kind niet aan de gezagsdrager(s) te verstrekken.

#### D: Cliënt 16 tot 18 jaar en wilsonbekwaam

- Ouder(s) met gezag of voogd(en)

#### E: Cliënt 16 jaar of ouder en wilsbekwaam

- Cliënt zelf

#### F: Cliënt vanaf 18 jaar en wilsonbekwaam ter zake

- Curator of mentor
- Als er geen curator of mentor is dan wordt de volgende volgorde gehanteerd: de echtgeno(o)t(e), de geregistreerd partner of levensgezel, tenzij deze persoon dat niet wenst, dan wel, indien ook zodanige persoon ontbreekt een ouder, een kind, een broer, een zus, grootouder of kleinkind.

## Wanneer toegang Cliëntportaal, identificatie en beëindigen toegang

### **Toegang tot het Cliëntportaal kan alleen worden verstrekt;**

- aan ter zake wilsbekwame ingeschreven cliënten vanaf 12 jaar van Lunet zorg op hun uitdrukkelijke verzoek;
- aan de vertegenwoordiger van een ter zake wilsbekwame cliënt indien de cliënt daartoe toestemming geeft;
- aan vertegenwoordigers van ter zake wilsbekwame cliënten die op grond van de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst bevoegd zijn de cliënt te vertegenwoordigen in zorgaangelegenheden.

### **Toegang tot het Cliëntportaal is strikt persoonlijk gebonden aan de cliënt.**

Toegang voor gemachtigden is voornamelijk niet toegestaan. Voor minderjarigen en voor cliënten vanaf 18 jaar met een vertegenwoordiger zijn specifieke bepalingen opgenomen in deze voorwaarden die voor die situaties van toepassing zijn.

### **Cliënten kunnen toegang krijgen tot het Cliëntportaal als ze:**

- ter zake wilsbekwaam zijn;
- zijn ingeschreven als cliënt bij Lunet op basis van een geldige legitimatie (paspoort, identificatiebewijs of rijbewijs);
- in het bezit zijn van een e-mailadres (de gebruikersnaam) en van een mobiele telefoon waarop de inlogcode kan worden ontvangen (twee-factor authenticatie).

### **Cliënten die ter zake wilsbekwaam zijn, kunnen als zij dit willen hun vertegenwoordiger toegang geven tot het Cliëntportaal van Lunet.**

Dit is een vrije keuze van de cliënten die wilsbekwaam zijn. Cliënten hebben altijd het recht de toestemming aan de vertegenwoordiger tot toegang tot het Cliëntportaal in te trekken/te laten beëindigen. Na het beëindigen van de toegang tot het Cliëntportaal zijn de gegevens niet langer toegankelijk voor de vertegenwoordiger.

Indien er twijfels bestaan over de wilsbekwaamheid van een cliënt ter zake (toegang tot het Cliëntportaal) beslist Lunet in samenspraak met vertegenwoordigers en betrokken hulpverleners.

### **Beëindiging toegang tot het Cliëntportaal**

- Als binnen Lunet bekend wordt dat een cliënt is overleden of uit zorg is, beëindigt Lunet de toegang tot het Cliëntportaal voor deze cliënt of diens vertegenwoordiger.
- Lunet beëindigt de toegang tot het Cliëntportaal op verzoek van de cliënt, of in geval van onmiddellijk noodzakelijke tijdelijke maatregelen of in gevallen genoemd in deze voorwaarden.
- Lunet mag de toegang van de gebruiker tot het Cliëntportaal - naar gelang de ernst van de situatie, tijdelijk of definitief - blokkeren als:
  - a. Niet aan deze voorwaarden wordt voldaan.
  - b. Lunet van mening is dat uit het oogpunt van informatieveiligheid gerechtvaardigd is om de toegang tot het Cliëntportaal te blokkeren;
  - c. Lunet denkt dat blokkeren beter is voor de veiligheid van de cliënt of iemand uit zijn omgeving (bijvoorbeeld familie, medewerkers van Lunet, vrijwilligers, etc.).
  - d. Lunet van mening is dat er misbruik wordt gemaakt van – informatie uit – het Cliëntportaal. Onder misbruik wordt in ieder geval, maar niet uitsluitend verstaan:
    1. Als het gebruik van informatie uit het Cliëntportaal ertoe leidt dat (een) medewerker(s) van Lunet zijn werk niet meer veilig kan (kunnen) doen;
    2. Als het gebruik van informatie uit het Cliëntportaal bewust of onbewust ertoe leidt dat de privacy en/of goede naam van de cliënt zelf, medecliënten, medewerkers of Lunet wordt geschaad;
    3. Als het Cliëntportaal wordt gebruikt om medewerker(s) van Lunet op een onheuse manier te bejegenen;
    4. Als door toedoen van Gebruiker het Cliëntportaal niet (goed) meer werkt.

- Bij klachten over het blokkeren van de toegang zoals in dit artikel wordt, geldt de klachtenprocedure. De klachtenprocedure kan worden geraadpleegd via: <https://lunet.nl/over-lunet/informatie-voor-clients/probleem-of-klacht>.

### **Waarborgen privacy van de gegevens in het Cliëntportaal**

- a. Lunet behoudt zich het recht voor juridische stappen te ondernemen, indien wordt ontdekt dat door cliënten, vertegenwoordigers of anderen wordt getracht op oneigenlijke wijze toegang tot het Cliëntportaal te verkrijgen, dan wel als op oneigenlijke wijze toegang is verkregen door het gebruik van valse identiteits- documenten en/of documenten op het gebied van vertegenwoordiging.
- b. De cliënt/vertegenwoordiger verplicht zich zijn gebruikersnaam en inlogcode strikt vertrouwelijk te houden en verleent anderen geen toegang tot het Cliëntportaal met behulp van zijn inloggegevens.
- c. Cliënt/vertegenwoordiger staat er tegenover Lunet voor in dat hij bevoegd is om het Cliëntportaal te gebruiken.
- d. Cliënt/vertegenwoordiger is verplicht om ten allen tijde de verplichtingen uit deze voorwaarden na te komen en zich te houden aan alle wet –en regelgeving die van toepassing is op het gebruik van het Cliëntportaal.
- e. De vertegenwoordiger handelt met inachtneming van de privacy van de cliënt en is gehouden aan zijn verplichtingen als goed vertegenwoordiger. De vertegenwoordiger is aansprakelijk voor alles wat er gebeurt doordat anderen van zijn inloggegevens gebruik maken, met of zonder zijn toestemming of wetenschap.
- f. Cliënt/vertegenwoordiger is zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de informatie verkregen via Cliëntportaal. De cliënt/vertegenwoordiger is zelf verantwoordelijk voor de beveiliging van eigen apparatuur onder meer door gebruik van actuele beveiligingsupdates en legale software, gebruik van toegangscode en het uitloggen na ieder gebruik.
- g. Cliënt/vertegenwoordiger dient incidenten waarbij hij vermoedt dat iemand anders toegang heeft tot Cliëntportaal of alle andere ongebruikelijke gebeurtenissen te melden bij Lunet.
- h. Cliënt/vertegenwoordiger gebruikt de functionaliteiten in het Cliëntportaal in overeenstemming met het aangegeven doel en de aangegeven instructies. Cliënt/vertegenwoordiger 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 van Lunet te omzeilen. Het is niet toegestaan door Lunet ingevoerde gegevens te wijzigen of te wissen. Cliënt/vertegenwoordiger voert geen andere acties uit die op enigerlei andere wijze onrechtmatig zijn tegenover Lunet of een derde.
- i. Cliënt/vertegenwoordiger is zich ervan bewust dat Lunet op het gebruik door cliënt/vertegenwoordiger van het Cliëntportaal toeziet en eventueel maatregelen zal nemen tegen overtredingen van de verplichtingen, zoals genoemd in deze voorwaarden. Tot genoemde maatregelen kan behoren het waarschuwen van de cliënt/vertegenwoordiger en het deactiveren van de toegang voor cliënt/vertegenwoordiger tot het Cliëntportaal.

### **Welke afspraken gelden voor de toegang van minderjarigen?**

- a. Ouders met ouderlijk gezag van een cliënt jonger dan 12 jaar kunnen toegang tot het Cliëntportaal van hun kind aanvragen. Bij de aanvraag zal aan ouder(s) worden gevraagd om te bevestigen dat zij het ouderlijk gezag hebben.
- b. Toegang voor ouders tot het Cliëntportaal is beperkt tot ouders met ouderlijk gezag. Lunet is gerechtigd op elk moment dat zij dat nodig acht aan ouders te vragen het ouderlijk gezag aan te tonen en bij gebreke van dit bewijs of in afwachting ervan de toegang niet te verlenen of (tijdelijk) te beëindigen.
- c. Ouders zijn verplicht iedere wijziging van gezag die van belang is voor de toegang tot het Cliëntportaal aan Lunet zorg te melden.
- d. Ouders met ouderlijk gezag krijgen pas toegang tot het Cliëntportaal van hun kind, na identificatie in persoon. Tevens dient een geldige legitimatie van de cliënt (het kind) overgelegd te worden.
- e. Ouders (met ouderlijk gezag) van een wilsonbekwame cliënt die op het moment dat de cliënt voor het eerst wordt ingeschreven als cliënt bij Lunet en in de leeftijd van 12 tot 18 jaar is,

kunnen op gelijke wijze toegang tot het Cliëntportaal aanvragen. Wel dient er een verklaring van een arts en/of gedragsdeskundige beschikbaar te zijn inzake de wilsonbekwaamheid van de Cliënt.

- f. De cliënt heeft de mogelijkheid vanaf 12 jaar zelf toegang aan te vragen. Indien de cliënt op het moment van het bereiken van de 12-jarige leeftijd ter zake wilsonbekwaam is behouden de ouders de al verkregen toegang.
- g. Indien er twijfels bestaan over de wilsbekwaamheid van een cliënt beslist Lunet in samenspraak met vertegenwoordigers en betrokken hulpverleners.

### **Welke afspraken gelden er voor cliënten vanaf 18 jaar met een vertegenwoordiger?**

Voor de vertegenwoordigers van cliënten vanaf 18 jaar, waarbij de cliënten op grond van de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (mentor, curator of andere vertegenwoordiger die door Lunet als zodanig is erkend) vertegenwoordigd zijn, zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

- a. De vertegenwoordiger kan, na toestemming door de ter zake wilsbekwame cliënt, toegang aanvragen tot het Cliëntportaal. Hij/zij dient te beschikken over een e-mailadres en een mobiele telefoon. Tevens dient een actueel document van het mentorschap, curatorschap of de familieband overgelegd te kunnen worden.
- b. De mentor of curator is verplicht iedere wijziging met betrekking tot het mentorschap of curatorschap, die van belang is voor de toegang tot het Cliëntportaal, aan Lunet te melden.
- c. Lunet is gerechtigd op elk moment dat hij dat nodig acht aan de vertegenwoordiger, de mentor of curator te vragen om zijn bevoegdheid aan te tonen en bij gebrek van dit bewijs of in afwachting daarvan de toegang tot het Cliëntportaal (tijdelijk) te beëindigen.

### **Verplichtingen Lunet**

- a. Lunet verplicht zich om zich naar vermogen in te spannen om het Cliëntportaal voltijds beschikbaar te houden voor de cliënt/vertegenwoordiger. Desondanks garandeert Lunet niet dat het Cliëntportaal te allen tijde en zonder onderbrekingen of storingen toegankelijk is.
- b. Lunet verplicht zich om zich naar vermogen in te spannen om het Cliëntportaal veilig te houden voor de cliënt/vertegenwoordiger. Dat wil zeggen dat Lunet passende maatregelen neemt tegen verlies of enige vorm van onrechtmatig gebruik van gegevens.
- c. Lunet spant zich in om te waarborgen dat de op Cliëntportaal opgenomen informatie volledig, juist en accuraat is.

### **Uitsluitingen**

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

Het Cliëntportaal biedt mogelijk links naar andere (medische) websites die niet onder het beheer van Lunet vallen. Deze link(s) zijn ter informatie opgenomen. Lunet heeft de juistheid van de informatie in/op deze websites niet gecontroleerd en kan daarom niet instaan voor de correctheid ervan.

### **Slotbepaling**

In gevallen waarin in deze voorwaarden en uitsluitingen niet voorziet, beslist Lunet.