

## **Algemene voorwaarden en uitsluitingen Cliëntportaal Lunet zorg**

### **Algemene voorwaarden**

Dit zijn de algemene voorwaarden van Lunet zorg die gelden voor het Cliëntportaal. Wij raden u aan deze voorwaarden zorgvuldig te lezen, zodat u op de hoogte bent van uw rechten en plichten bij het gebruik van het Cliëntportaal. Door het Cliëntportaal te gebruiken, op welke wijze dan ook, aanvaardt u deze voorwaarden.

Lunet zorg heeft het recht om deze voorwaarden op elk moment eenzijdig te wijzigen, zonder u daarvan persoonlijk in kennis te stellen. Lunet zorg zal wijzigingen via een bericht op het Cliëntportaal plaatsen. De meest actuele voorwaarden zijn te raadplegen via het Cliëntportaal. Het is uw verantwoordelijkheid om op de hoogte te blijven van de meest actuele voorwaarden door deze regelmatig te raadplegen.

*Daar waar in deze voorwaarden hij/zijn wordt gebruikt dient ook gelezen te worden zij/haar.*

### **Het Cliëntportaal**

Lunet zorg biedt cliënten en/of hun vertegenwoordiger(s) op het gebied van zorg via het Cliëntportaal toegang tot (delen van) het digitale cliëntdossier, genaamd Elektronisch ClientDossier (ECD) – Lunet zorg.

De vorm en inhoud van het ECD/Cliëntportaal kan van tijd tot tijd wijzigen zonder dat alle gebruikers hierover voorafgaand worden geïnformeerd. Daarnaast kan Lunet zorg stoppen (tijdelijk of blijvend) met het aanbieden van diensten (waaronder het Cliëntportaal) aan cliënten en/of hun vertegenwoordiger(s) zonder dat Lunet zorg in staat is om cliënten daar voorafgaand over te waarschuwen.

### **Privacy**

Lunet zorg vindt het belangrijk om zorgvuldig om te gaan met uw gegevens. Persoonlijke gegevens worden zorgvuldig verwerkt en beveiligd. Lunet zorg houdt zich hierbij aan de eisen die de wet –en regelgeving stelt. Op het ECD (inclusief het Cliëntportaal) is het privacyreglement van Lunet zorg van toepassing.

### **1. Toelating, identificatie en beëindigen toegang**

- a) 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 wilsonbekwame cliënten die op grond van de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst bevoegd zijn de cliënt te vertegenwoordigen in zorgangelegenheden;
  
- b) Toegang tot het Cliëntportaal is strikt persoonlijk gebonden aan de cliënt. Toegang voor gemachtigden is voornamelijk niet toegestaan. Zie voor minderjarigen lid 2 en voor cliënten vanaf 18 jaar lid 3.
  
- c) Cliënten kunnen toegang krijgen tot het Cliëntportaal als ze:
  - ter zake wilsbekwaam zijn;
  - zijn ingeschreven als cliënt bij Lunet zorg 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).

- d) Cliënten die wilsbekwaam ter zake zijn, kunnen hun vertegenwoordiger toegang geven tot het Cliëntportaal van Lunet zorg. 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.
- e) Indien er twijfels bestaan over de wilsbekwaamheid van een cliënt ter zake (toegang tot het Cliëntportaal) beslist Lunet zorg in samenspraak met vertegenwoordigers en betrokken hulpverleners.
- f) Als binnen Lunet zorg bekend wordt dat een cliënt is overleden, beëindigt Lunet zorg de toegang tot het Cliëntportaal voor deze cliënt of diens vertegenwoordiger.
- g) Lunet zorg 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.
- h) Lunet zorg beëindigt de toegang voor client/vertegenwoordiger indien er langer dan een jaar geen gebruik wordt gemaakt van het Cliëntportaal. Opnieuw toegang vragen is dan weer mogelijk.
- i) Lunet zorg 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 identiteitsdocumenten en/of documenten op het gebied van vertegenwoordiging.
- j) 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. Cliënt/vertegenwoordiger staat er tegenover Lunet zorg voor in dat hij bevoegd is om het Cliëntportaal te gebruiken. 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.
- k) 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.
- l) 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 andere door gebruik van actuele beveiligingsupdates en legale software, gebruik van toegangscode's en het uitloggen na ieder gebruik. Cliënt/vertegenwoordiger dient incidenten waarbij hij vermoedt dat iemand anders toegang heeft tot Cliëntportaal of alle andere ongebruikelijke gebeurtenissen te melden bij Lunet zorg.
- m) 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 zorg te omzeilen. Het is niet toegestaan door

Lunet zorg ingevoerde gegevens te wijzigen of te wissen.  
Cliënt/vertegenwoordiger voert geen andere acties uit die op enigerlei andere wijze onrechtmatig zijn tegenover Lunet zorg of een derde.

- n) Cliënt/vertegenwoordiger is zich ervan bewust dat Lunet zorg 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.

## **2. 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 zorg 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 kunnen 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 zorg en in de leeftijd van 12 tot 18 is, kunnen op gelijke wijze toegang tot het Cliëntportaal aanvragen. Wel dient er een verklaring van een arts beschikbaar te zijn inzake de wilsonbekwaamheid van de Cliënt.
- f) De cliënt heeft de mogelijkheid vanaf 12 jaar zelf toegang aan te vragen. Indien 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 zorg in samenspraak met vertegenwoordigers en betrokken hulpverleners.

## **3. Cliënten vanaf 18 jaar met een vertegenwoordiger op grond van de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (mentor, curator of andere vertegenwoordiger die op grond van de Wgbo bevoegd is en door Lunet zorg als zodanig is erkend).**

- 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 zorg te melden.
- c) Lunet zorg 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.

#### **4. Verplichtingen van Lunet zorg**

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

#### **5. Uitsluitingen**

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

#### **6. Slotbepaling**

- a) In gevallen waarin in deze voorwaarden en uitsluitingen niet voorziet, beslist Lunet zorg.