

## Gebruikersvoorwaarden cliëntportaal Topaz<sup>1</sup>

### 1. Afspraken

In deze gebruikersvoorwaarden gaat het over 'u' en over 'wij'. Met 'wij' wordt Topaz bedoeld. Met 'u' wordt degene bedoeld die toegang heeft tot het cliëntportaal.

#### Wanneer zijn de gebruikersvoorwaarden cliëntportaal van toepassing?

Deze gebruikersvoorwaarden cliëntportaal zijn van toepassing op het gebruik van het cliëntportaal en gaan in vanaf het moment dat u toegang heeft gekregen tot het cliëntportaal.

#### Welke verplichtingen hebben wij?

Wij hebben de volgende verplichtingen:

- Wij hebben de verplichting om er voor te zorgen dat het cliëntportaal voldoet aan de geldende wet- en regelgeving.
- Wij hebben de verplichting om u tijdig te informeren over zaken die het cliëntportaal of de gebruikersvoorwaarden cliëntportaal betreffen. Daarbij geven wij aan wanneer de wijziging in werking treedt.
- Op het moment dat er iets in deze gebruikersvoorwaarden wijzigt, informeren wij u tijdig over de wijziging. Daarbij geven wij aan wanneer de wijziging in werking treedt.

#### Welke verplichtingen heeft u?

U heeft de volgende verplichtingen:

- U bent verplicht om zorgvuldig om te gaan met de gegevens getoond in het cliëntportaal.
- U mag de gegevens uit het cliëntportaal niet openbaar maken of verveelvoudigen.
- U dient uw inloggegevens voor het cliëntportaal strikt persoonlijk te houden en niet te delen met anderen.
- U dient uw inloggegevens veilig te bewaren zodat zij niet voor anderen toegankelijk zijn.
- U dient zelf zorg te dragen voor een veilige internetverbinding en device<sup>2</sup> om het cliëntportaal te benaderen.
- U bent verplicht ons de juiste contactgegevens, nodig voor de inlog van het cliëntportaal, te verstrekken.
- U bent verplicht zich te houden aan de Algemene Voorwaarden VVT<sup>1</sup> waar deze gebruikersvoorwaarden cliëntportaal een aanvulling op zijn.

---

<sup>1</sup> De Gebruikersvoorwaarden cliëntportaal zijn een aanvulling op de Algemene Voorwaarden Verpleging, Verzorging en Thuiszorg zoals vermeld op de website van Topaz.

<sup>2</sup> Onder device wordt verstaan een laptop, computer, i-pad, tablet of mobiele telefoon.

## 2. Cliëntportaal

### Wat is het cliëntportaal?

Het cliëntportaal is een beveiligde website waarmee u op elk moment en vanaf elke plek via een device<sup>2</sup> inzage heeft in het Elektronische Cliënten Dossier<sup>3</sup> (ECD) van uzelf of van uw familielid/relatie.

### Wat wordt in het cliëntportaal getoond?

Via het cliëntportaal heeft u inzage in verschillende onderdelen van het ECD, te weten:

- De rapportages van zorg en behandeling;
- Het zorg- en behandelplan;
- De geplande afspraken in de cliëntagenda;
- Het cliëntprofiel met persoonlijke gegevens inclusief een overzicht welke medewerkers toegang hebben tot het dossier;
- Een overzicht van de abonnementen die zijn afgesloten.

### Bij wie kunt u terecht met vragen?

*Heeft u vragen over de inhoud van het ECD?*

Via het cliëntportaal krijgt u inzage in onze professionele ervaringen. Mogelijk leest u afkortingen of begrippen die voor u onbekend zijn en dus vragen oproepen. Als u hier vragen over heeft, kunt u via de berichtenmodule in het cliëntportaal, maar ook altijd persoonlijk, contact opnemen met uw EVV.

*Wilt u direct antwoord op uw vragen?*

Indien u vragen heeft over de (gezondheids)situatie van de cliënt of sprake is van een *spoedsituatie* en u ons direct wilt spreken, vragen wij u om persoonlijk contact op te nemen met uw EVV of een andere medewerker op de afdeling.

*Heeft u een technische vraag over het ECD?*

Heeft u bijvoorbeeld problemen met het verkrijgen van toegang tot het cliëntportaal? Leest u eerst de handleiding die te vinden is op de website waar ook de toegangsknop voor het cliëntportaal staat. Komt u er nog steeds niet uit, dan kunt u contact opnemen met uw EVV. Zij zal proberen u verder te helpen. Lukt het ook samen met de EVV niet, zal de EVV uw vraag bespreken met de helpdesk I&A van Topaz.

### Wie krijgt toegang tot het cliëntportaal?

In principe krijgen onze cliënten en een door de cliënt aangewezen contactpersoon toegang tot het cliëntportaal. Indien een cliënt wilsonbekwaam is, krijgen de wettelijk vertegenwoordiger<sup>4</sup> en een door de wettelijk vertegenwoordiger aangewezen contactpersoon toegang.

### Hoeveel accounts zijn per cliënt beschikbaar?

Per cliënt zijn twee accounts beschikbaar voor toegang tot het cliëntportaal.

- Gebruiker 1: in principe de cliënt zelf;
- Gebruiker 2: een contactpersoon die door de cliënt aangewezen wordt.

Indien de cliënt wilsonbekwaam is, geldt de volgende situatie:

- Gebruiker 1: de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt;
- Gebruiker 2: een contactpersoon die door de wettelijk vertegenwoordiger aangewezen wordt. De tweede gebruiker zou ook, met toestemming van de wettelijk vertegenwoordiger, de cliënt kunnen zijn.

---

<sup>3</sup> Een ECD is een digitaal zorgdossier waarin alle gegevens staan die van belang zijn voor het uitvoeren van de zorg- en dienstverlening.

<sup>4</sup> Informatie over wettelijk vertegenwoordiger vindt u hier: <https://www.informatielangdurigezorg.nl/node/794>.

### **Hoe kunt u zichzelf of anderen aanmelden?**

Via het registratieformulier cliëntportaal Topaz kan de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger zichzelf en/ of anderen aanmelden en geeft hij of zij middels een handtekening toestemming voor inzage.

## **3. Gebruikersvoorwaarden en privacy**

### **Worden er gegevens van u geregistreerd?**

#### *Registratie persoonsgegevens voor toegang*

Om u toegang te kunnen geven tot het cliëntportaal registreren wij van u in het ECD een aantal persoonsgegevens. Dit zijn:

- Uw naam
- Uw e-mailadres.  
De persoonlijke inloggegevens worden naar dit e-mailadres verstuurd.
- Uw mobiele telefoonnummer.

Om een veilige toegang te waarborgen is aan het gebruik van het cliëntportaal een verificatie gekoppeld; om in te loggen krijgt u een wachtwoord en elke keer als u inlogt in het cliëntportaal ontvangt u tevens op de mobiele telefoon een sms met een code. Deze code moet u bij het inloggen invullen, zodat zeker is dat u inlogt en niet iemand anders.

#### *Registratie inlog op cliëntportaal*

Wij registreren dat u inlogt in het cliëntportaal. Dit doen wij om bij te houden hoe vaak gebruik gemaakt wordt van het cliëntportaal. Op basis van het aantal keer inloggen (anonieme gegevens) krijgen wij een factuur van onze leverancier van het cliëntportaal.

### **Kunt u de inhoud van hetgeen is opgeslagen in het ECD (laten) wijzigen?**

Het kan voorkomen dat u het oneens bent met de inhoud van het ECD. Indien dit het geval is gaan wij graag met u in gesprek. In de Algemene Voorwaarden VVT<sup>1</sup> staat in hoofdstuk 3 genoemd waar u op dat moment tevens recht op heeft.

## **4. Einde van de toegang**

### **Wanneer eindigt de toegang tot het cliëntportaal?**

De online toegang tot het cliëntportaal eindigt:

- 60 dagen na vertrek of overlijden van de cliënt;
- Zo snel mogelijk nadat u schriftelijk aan Topaz kenbaar heeft gemaakt de online toegang te willen beëindigen;
- Indien u zich niet houdt aan de 'Gebruikersvoorwaarden cliëntportaal Topaz';
- Indien u door uw wijze van gebruik van de online inzage op enigerlei wijze in strijd met de wet handelt.