

## Gebruikersvoorwaarden Cliëntportaal Raamwerk

### 1. Inleiding

Het Cliëntportaal van Raamwerk is een beveiligde website waarmee de cliënt of (wettelijk) vertegenwoordiger op een eenvoudige manier gegevens uit het elektronische cliëntdossier (ECD) kan raadplegen. Het Cliëntportaal is een service voor cliënten. Het is niet verplicht om deel te nemen. Voor de toegang gelden onderstaande gebruiksvoorwaarden. 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. Deze voorwaarden zijn u bij aanmelding aangeboden en door u geaccepteerd, en zijn tevens te downloaden vanaf de website van Raamwerk.

Het Cliëntportaal geeft geen inzage in het volledige cliëntdossier, maar biedt de mogelijkheid om gedeeltes van de in het cliëntdossier opgeslagen gegevens te bekijken.

### 2. Toegang Cliëntportaal en akkoordverklaring

Toegang tot het portaal is mogelijk voor cliënten waarvoor Raamwerk een ECD aanhoudt of voor zijn/haar (wettelijk) vertegenwoordiger. Onder de (niet wettelijk) vertegenwoordiger wordt een door de cliënt aangewezen contactpersoon verstaan. Toegang vindt plaats op verzoek van cliënt of de (wettelijk) vertegenwoordiger. In eerste instantie wordt de cliënt benaderd voor het gebruik van het Cliëntportaal. Per cliënt wordt maximaal één account beschikbaar gesteld.

#### *Aanmelding*

Om toegang te krijgen tot het Cliëntportaal vult u het aanmeldformulier in en ondertekent dit. Daarna levert u het formulier in bij uw CPB'er. Indien u een (wettelijk) vertegenwoordiger heeft dan kan diegene de toegang tot het Cliëntportaal aanvragen.

#### *Gebruikersvoorwaarden*

Door het aanmeldformulier te ondertekenen, stemt u of uw (wettelijk) vertegenwoordiger in met de gebruikersvoorwaarden voor het Cliëntportaal. Na ondertekening ontvangt u uw inlogaccount. Indien u deze voorwaarden niet accepteert, kunt u het portaal niet gebruiken.

### 3. Activeren inlogaccount

Na ontvangst van het ingevulde en ondertekende aanmeldformulier controleert de CPB'er of uw gegevens kloppen en compleet zijn. Als dit het geval is, wordt de toegang tot het Cliëntportaal ingericht. Bovendien worden een gebruikersnaam en een wachtwoord voor u aangemaakt. De gebruikersnaam wordt naar u gemaild. Het wachtwoord stelt u zelf in. In de mail met de gebruikersnaam staat hoe u dit kunt doen.

#### *SMS-authenticatie*

Om een veilige toegang te waarborgen is aan het gebruik van het Cliëntportaal een authenticatie gekoppeld. Dit houdt in dat u elke keer als u inlogt in het Cliëntportaal, op uw mobiele telefoon een SMS met een code ontvangt die u moet invullen, zodat zeker is dat u inlogt en niet iemand anders.

## 4. Inzage in het Cliëntportaal

Via het Cliëntportaal ziet u informatie uit uw ECD. U heeft rechtstreeks inzage in uw dossier: er vinden geen bewerkingen plaats voordat gegevens worden getoond.

Raamwerk is bij de inzage in het ECD gebonden aan wet- en regelgeving. Dit betekent dat bepaalde onderdelen van het ECD niet via het Cliëntportaal kunnen worden ingezien.

U of uw (wettelijk) vertegenwoordiger moet zich realiseren dat inzage in de rapportages uit het ECD kan leiden tot ontdekkingen die soms confronterend kunnen zijn, zoals een beschrijving van gedrag, middelengebruik als alcohol, grof taalgebruik of handtastelijkheden. Natuurlijk wordt met respect gerapporteerd, maar de rapportage mag niets verhullen.

Het Cliëntportaal biedt u inzage in het ECD. Het is niet de bedoeling van de inzage om begeleiders ter verantwoording te roepen op basis van de rapportage. U heeft wel de mogelijkheid om een toelichting te vragen. De rapportage blijft een verantwoordelijkheid van de begeleiding.

Tenslotte verwachten we van u dat u in redelijkheid gebruik maakt van het Cliëntportaal. Hiermee bedoelen we dat voorkomen moet worden dat de inzage tot een grote stroom vragen leidt waardoor de begeleiding onvoldoende aan haar zorgtaken toekomt.

### *Vragen naar aanleiding van het cliëntportaal*

Indien u vragen heeft over de inhoud van het Cliëntportaal kunt u contact opnemen met uw CPB'er. Voor technische vragen en vragen over de werking van het Cliëntportaal mailt u naar [helpdesk@hetraamwerk.nl](mailto:helpdesk@hetraamwerk.nl).

## 5. Voorwaarden gebruik Cliëntportaal

### *Inloggen op het Cliëntportaal*

Om van het Cliëntportaal gebruik te maken, beschikt u over een computer of tablet pc die vrij is van malware, virussen of andere kwaadaardige software en die is voorzien van de gebruikelijke en meest recente beveiliging tegen virussen.

### *Browsers*

Uw computer heeft bij voorkeur 4GB intern geheugen. Als browser gebruikt u het liefste Google Chrome. U kunt ook Microsoft Internet Explorer 11, Microsoft Edge of de meest recente versie van Mozilla Firefox gebruiken. Safari wordt niet meer ondersteund.

Naast een browser dienen de volgende zaken te zijn geregeld of geïnstalleerd:

- \* een minimale schermresolutie van 1024 bij 768;
- \* Javascript ondersteuning (browser instelling);
- \* PDF Reader (Adobe of gelijkwaardig).

### *Gebruikersnaam en wachtwoord*

De gebruikersnaam en het wachtwoord zijn strikt persoonlijk en mogen niet door andere personen worden gebruikt. Mocht u of uw (wettelijk) vertegenwoordiger de gebruikersnaam en het wachtwoord toch aan anderen geven, dan is Raamwerk niet aansprakelijk voor schade die u lijdt als gevolg hiervan. Raamwerk is ook niet verantwoordelijk/aansprakelijk

voor de gevolgen die kunnen voortvloeien uit het verliezen van de gebruikersnaam en het wachtwoord of ontstaan door onbevoegde toegang van derden tot het Cliëntportaal.

### *Geen toegang voor derden*

De toegang tot het Cliëntportaal is uitsluitend bestemd voor uzelf of uw (wettelijk) vertegenwoordiger. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling dat u de toegang aan derden geeft. Wij adviseren u geen prints te maken vanwege het risico op verlies of dat anderen zomaar uw persoonsgegevens kunnen lezen.

## **6. Aansprakelijkheid, privacy vanuit Raamwerk**

### *Beveiliging*

Raamwerk waarborgt de veiligheid van het Cliëntportaal. Dat wil zeggen dat Raamwerk passende maatregelen neemt tegen verlies of enige vorm van onrechtmatig gebruik van gegevens. Het Cliëntportaal voldoet aan wet- en regelgeving over de privacy van de cliënt. Uw naam en e-mailadres worden nooit afgestaan of gedeeld met derden.

### *Internetverbinding cliënt / (wettelijk) vertegenwoordiger*

Raamwerk is niet verantwoordelijk voor het functioneren van de internetverbinding van de cliënt of de (wettelijk) vertegenwoordiger en de computer die hiervoor wordt gebruikt. Raamwerk verricht dan ook geen werkzaamheden die daarmee verband houden. Periodiek wordt onderhoud aan het Cliëntportaal uitgevoerd. Op die momenten kan het voorkomen dat het niet mogelijk is om het Cliëntportaal te gebruiken.

### *Verantwoordelijkheid*

Raamwerk is niet verantwoordelijk c.q. aansprakelijk voor verkeerd gebruik van de online toegang tot het dossier en voor de gevolgen die kunnen voortvloeien uit verkeerd gebruik van het dossier door de cliënt of de (wettelijk) vertegenwoordiger en/of anderen.

### *Privacy cliënt*

Medewerkers van Raamwerk gaan vertrouwelijk om met alle gegevens van cliënten.

### *Beëindiging inlogaccount*

De reeds gegeven toestemming voor de inzage kan door u en/of Raamwerk te allen tijde worden beëindigd. De online toegang tot het Cliëntportaal eindigt in ieder geval:

- binnen een week na vertrek of overlijden van de cliënt;
- binnen een week nadat de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger schriftelijk aan Raamwerk kenbaar heeft gemaakt de online toegang te willen beëindigen;
- indien de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger zich niet houdt aan de 'Gebruikersvoorwaarden Cliëntportaal Raamwerk';
- indien de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger door haar/zijn wijze van gebruik van de online inzage in strijd met de wet handelt;
- indien het Cliëntportaal langer dan drie maanden niet is geraadpleegd.

///