

Gebruikersvoorwaarden Caren 3.0 3.0

Inhoudsopgave

Artikel 1. Definities	2
Artikel 2. Gebruik van Caren	3
Artikel 3. Toegang en registratie	5
Artikel 4. Toegang en registratie	5
Artikel 5. Toegang en registratie	5
Artikel 6. Beschikbaarheid Data	6
Artikel 7. Intellectuele eigendom	7
Artikel 8. Aansprakelijkheid	7
Artikel 9. Beëindiging en verwijdering	7
Artikel 10. Wijziging van voorwaarden	8
Artikel 11. Toepasselijk recht en geschillen	8

Artikel 1. Definities

1.1. De onderstaande begrippen, aangeduid met een hoofdletter, hebben de hierna vermelde betekenis. Begrippen die hierin worden gebruikt, ongeacht het aantal en het geslacht, omvatten zowel enkelvoud als meervoud en elk ander geslacht, mannelijk, vrouwelijk of onzijdig, al naar gelang de context vereist.

- a) **Beheerder:** De Gebruiker die in Caren optreedt als verantwoordelijke voor het beheer van de Persoonlijke Omgeving. Een Beheerder dient altijd de Cliënt of diens Wettelijk Vertegenwoordiger te zijn.
- b) **Caren:** De door Nedap ontwikkelde softwareapplicatie die functioneert als persoonlijke digitale zorgomgeving ("PDZ") en zorgnetwerkomgeving ("ZNO"), waarin Gebruikers Data van de Cliënt kunnen inzien en/of beheren.
- c) **Cliënt:** De natuurlijke persoon op wie de in Caren verwerkte (bijzondere) persoonsgegevens/Data betrekking hebben.
- d) **Data:** Alle gegevens die in Caren worden verwerkt, waaronder begrepen alle gegevens die in het kader van de Gegevensuitwisseling kunnen worden uitgewisseld, met inbegrip van persoonsgegevens en (bijzondere) persoonsgegevens van de Cliënt, waaronder gezondheidsgegevens als bedoeld in artikel 4, onderdeel 15 van de AVG.
- e) **EPD:** Het elektronisch patiëntendossier (EPD) dat door de Zorgorganisatie wordt beheerd en waarin Data van de Cliënt is opgenomen in het kader van de behandelovereenkomst tussen Zorgorganisatie en Cliënt.
- f) **Gebruiker:** Iedere natuurlijke persoon die gebruikmaakt van Caren, waaronder begrepen Cliënt, Beheerder en Naasten.
- g) **Gegevensuitwisseling:** De uitwisseling van Data, inclusief de correctie, wijzigings- en verwijderingsmogelijkheden, tussen Zorgorganisatie en Nedap door middel van uitwisseling van Data tussen het EPD van Zorgorganisatie en Caren.
- h) **Kennisbank:** De online ondersteuningsomgeving van Caren, te bereiken via <https://support.caren.nl>, waar Gebruikers terechtkunnen voor documentatie, ondersteuning en het melden van incidenten.
- i) **Koppeling:** De (actieve) verbinding tussen het EPD van de Zorgorganisatie en Caren op cliëntniveau. In het geval van een actieve Koppeling kan Data uit het EPD automatisch worden gekopieerd naar Caren, waar deze beschikbaar of inzichtelijk is voor de Gebruiker.
- j) **Naaste:** Een natuurlijk persoon uit de directe sociale kring van de Cliënt, zoals een familielid, vriend(in), mantelzorger, etc., die op formele of informele wijze betrokken is bij de zorg van de Cliënt. Deze persoon is geen formele vertegenwoordiger, maar kan wel, doordat Beheerder daartoe in Caren een machtiging verleent, inzage krijgen in de Data van de Cliënt en/of betrokken worden bij de zorg via Caren.

- k) **Nedap:** Nedap N.V., gevestigd aan de Parallelweg 2 te Groenlo en ingeschreven in het register van de Kamer van Koophandel onder nummer 08013836.
- l) **Persoonlijke Omgeving:** De in Caren aangemaakte omgeving van een Gebruiker (account).
- m) **Wettelijk Vertegenwoordiger:** De natuurlijke persoon die bevoegd is om namens de Cliënt op te treden conform artikel 7:450, 7:457 en/of 7:465 BW.
- n) **Zorgorganisatie:** De organisatie die verantwoordelijk is voor het verlenen van zorg aan de Cliënt, die gebruikmaakt van een EPD of ander systeem dat gekoppeld kan worden aan Caren.
- o) **Zorgpagina:** De in Caren aangemaakte omgeving van of ten behoeve van de Cliënt waarop de Koppeling kan worden aangemaakt. Persoonlijke Omgevingen worden altijd aan een Zorgpagina van specifieke Cliënt(en) gelinkt.

1.2. Waar in dit document wordt verwezen naar de "Beheerder", betreft dit uitsluitend de Cliënt of diens Wettelijk Vertegenwoordiger. Waar wordt verwezen naar de "Gebruiker", kan dit de Cliënt, de Beheerder en/of de Naaste zijn. De begrippen worden in de rest van dit document consistent gebruikt conform deze begrippen.

Artikel 2. Gebruik van Caren

2.1. Nedap ontwikkelt en beheert Caren en stelt Caren beschikbaar aan Gebruikers voor het beheren en delen van Data over de zorg van de Cliënt en voor zorgcommunicatie. Het gaat daarbij om (delen van) hun medisch dossier/(geneeskundige) zorg- en dienstverleningsdossier, waaronder bijzondere persoonsgegevens betreffende de gezondheid. Door middel van de Gegevensuitwisseling krijgt de Beheerder het beheer en de regie over een kopie van (een deel van) het medisch dossier/(geneeskundige) zorg- en dienstverleningsdossier van de Cliënt.

2.2. Nedap is geen partij bij de behandelrelatie tussen de Cliënt en de Zorgorganisatie. Alle beslissingen en handelingen met betrekking tot de zorg, de uitvoering daarvan en de verwerking van Data in dat kader vallen volledig onder verantwoordelijkheid van de Zorgorganisatie en vallen buiten de invloedssfeer van Nedap.

2.3. Nedap heeft geen inhoudelijke zeggenschap over de Data die door de Gebruiker of Zorgorganisatie in Caren wordt ingevoerd of gedeeld. Nedap verschaft zichzelf geen toegang tot de inhoud van de Data, neemt daarvan geen kennis en wijzigt deze niet, behalve in gevallen waarin dit noodzakelijk is, bijvoorbeeld voor de uitvoering van de dienstverlening, het waarborgen van de veiligheid van Gebruikers of systemen, het waarborgen van de integriteit van de Data, of op grond van een wettelijke verplichting of bindend overheidsbevel.

2.4. De Gebruiker mag Caren uitsluitend gebruiken op een wijze die past bij het doel en de functionaliteit van Caren en in overeenstemming met deze gebruikersvoorwaarden en toepasselijke wet- en regelgeving. Daarnaast is het uitdrukkelijk niet toegestaan (ongeacht of dit rechtmatig is of niet) om via Caren materialen te verspreiden die schadelijk of wettelijk verboden zijn, waaronder in ieder geval, maar niet uitsluitend, materialen die:

- kwaadaardige inhoud bevatten (zoals malware of andere schadelijke software);
- inbreuk maken op rechten van derden (waaronder mede begrepen intellectuele eigendomsrechten);

- onrechtmatig of maatschappelijk onaanvaardbaar zijn, zoals discriminerende of haatzaaiende uitingen, (kinder)pornografie, bestialiteitspornografie, propaganda en uitingen die kennelijk bedoeld zijn om anderen te helpen dergelijk materiaal te vinden.

2.5. Het is de Gebruiker niet toegestaan beveiligings- of toegangsmaatregelen van Caren te omzeilen, te verwijderen, te deactiveren of anderszins te manipuleren.

2.6. Het gebruik van Caren, inclusief alle weergegeven Data, geschiedt volledig voor eigen risico van de Gebruiker. Aan de inhoud van Caren en de in Caren weergegeven/beschikbare Data kunnen geen rechten worden ontleend, waaronder mede begrepen aanspraak op zorg, behandeling of medische interventie. De in Caren getoonde Data is een afgeleide weergave van informatie uit het EPD van de betrokken Zorgorganisatie(s) en kan onvolledig, onjuist of verouderd zijn. Caren vormt geen vervanging van het medisch dossier/(geneeskundige) zorg- en dienstverleningsdossier dat bij de Zorgorganisatie wordt beheerd en mag niet worden gebruikt als bron voor het nemen van medische beslissingen.

2.7. Voor ondersteuning bij het gebruik van Caren, of voor het indienen van een klacht, kan de Gebruiker terecht bij de Kennisbank van Caren. Voor meer informatie over de verwerking van (persoons)gegevens, kan de Gebruiker terecht bij de Privacyverklaring van Caren.

2.8. Nedap verwerkt de aan haar beschikbaar gestelde Data uitsluitend voor het doel waarvoor deze is verkregen en in overeenstemming met de Privacyverklaring van Caren. Zonder voorafgaande expliciete toestemming van de Gebruiker zal Nedap de Data niet gebruiken voor het trainen van AI-modellen. Deze bepaling laat onverlet dat Nedap gehouden kan zijn Data te verstrekken of anderszins te verwerken op grond van toepasselijke wet- en regelgeving.

2.9. Het is Nedap toegestaan gebruikersgegevens, niet zijnde bijzondere persoonsgegevens, voor zover geanonimiseerd, te analyseren en om te zetten in statistieken ten behoeve van de verdere ontwikkeling en verbetering van haar diensten. Nedap waarborgt dat deze statistieken nimmer herleidbaar zijn tot individuele personen.

2.10. Nedap hanteert passende technische en organisatorische maatregelen om Caren veilig te laten functioneren en laat deze regelmatig toetsen door onafhankelijke auditors. Nedap is gecertificeerd volgens NEN 7510, ISO 27001 en ISO 27701.

Artikel 3. Toegang en registratie

3.1. De Gebruiker dient zich te registreren met correcte, actuele en volledige informatie.

3.2. De Gebruiker is verplicht passende maatregelen te treffen ter beveiliging van de Persoonlijke Omgeving tegen ongevoegde toegang en mag de inloggegevens van Caren niet aan derden verstrekken.

3.3. Bij verlies, misbruik of mogelijk verkeerd gebruik van de toegangsgegevens en/of de Persoonlijke Omgeving dient de Gebruiker direct contact op te nemen met Nedap via de Kennisbank.

3.4. Het gebruik van Caren is uitsluitend toegestaan voor en door personen en Cliënten van zestien jaar of ouder.

Artikel 4. Toegang en registratie

4.1. Alleen de Cliënt of diens Wettelijk Vertegenwoordiger kan optreden als Beheerder. Als de Beheerder niet de Cliënt is, moet deze persoon aantoonbaar bevoegd zijn als Wettelijk Vertegenwoordiger.

4.2. De Beheerder is verantwoordelijk voor het beheren van de machtigingen van Naasten, waaronder het toevoegen en verwijderen van Naasten. Naasten krijgen inzage in dezelfde Data als de Cliënt en kunnen, indien deze functionaliteit beschikbaar is, deelnemen aan communicatie over de zorg.

4.3. Wanneer de wettelijke vertegenwoordiging van een Beheerder eindigt, is de Beheerder verplicht het beheer tijdig over te dragen aan de Cliënt of diens nieuwe Wettelijk Vertegenwoordiger, of de Persoonlijke Omgeving onverwijld te verwijderen.

Artikel 5. Toegang en registratie

5.1. Caren kan op cliëntniveau Data uitwisselen met het EPD van een Zorgorganisatie via een Koppeling. Een actieve Koppeling maakt geautomatiseerde Gegevensuitwisseling tussen Caren en het EPD van de Zorgorganisatie mogelijk. Hierbij wordt Data uit het EPD van de Zorgorganisatie zonder tussenkomst van Nedap of de Gebruiker gekopieerd naar Caren en Data uit Caren in het EPD van de Zorgorganisatie gekopieerd.

5.2. Een Koppeling komt uitsluitend tot stand indien:

- de Beheerder daartoe een verzoek heeft ingediend; en
- de Zorgorganisatie expliciet met het verzoek heeft ingestemd.

5.3. De Zorgorganisatie beslist zelfstandig of een verzoek tot het leggen van een Koppeling wordt toegestaan of geweigerd. Voordat toestemming wordt verleend, kan de Zorgorganisatie de identiteit van de Beheerder verifiëren. De Zorgorganisatie bepaalt tevens zelfstandig welke Data uit het EPD via de Koppeling wordt gedeeld met Caren.

5.4. De Koppeling wordt geactiveerd nadat zowel de aanvraag door de Beheerder als de toestemming van de Zorgorganisatie zijn ontvangen. De Koppeling blijft actief totdat deze wordt gedeactiveerd. Deactivatie kan plaatsvinden door de Zorgorganisatie, de Beheerder of, indien noodzakelijk, Nedap.

5.5. Indien sprake is van een actieve Koppeling, worden de door de Zorgorganisatie in het EPD doorgevoerde aanpassingen aan de Data, waaronder begrepen wijzigingen, correcties of verwijderingen, al dan niet op verzoek van de daartoe bevoegde persoon, automatisch gekopieerd naar Caren. Eerder naar Caren gekopieerde Data wordt daarbij overschreven. De Gebruiker heeft binnen Caren geen recht op versiebeheer of inzage in eerder weergegeven Data. De Gebruiker dient zich ervan bewust te zijn dat wijzigingen in het EPD directe gevolgen hebben voor de Data in Caren.

5.6. Nadat de Gegevensuitwisseling tussen het EPD van de Zorgorganisatie en Caren is beëindigd, wordt geen nieuwe Data meer gekopieerd naar Caren. De tot op dat moment gesynchroniseerde Data blijft beschikbaar in de Persoonlijke Omgeving(en) van de Gebruiker(s). Deze Data wordt niet automatisch verwijderd of aangepast.

5.7. Nedap beheert de koppelpartners van Caren, waaronder Zorgorganisaties, waarmee een Koppeling tot stand kan worden gebracht. Nedap behoudt zich het recht voor om mogelijke koppelpartners naar eigen inzicht aan te passen, waaronder het toevoegen, wijzigen of verwijderen daarvan. Zorgorganisaties behouden daarnaast te allen tijde het recht om geen Koppeling(en) met Caren aan te gaan of bestaande Koppeling(en) te beëindigen.

Artikel 6. Beschikbaarheid Data

6.1. Data die gekopieerd is naar Caren blijft beschikbaar in de Persoonlijke Omgeving, tenzij deze door de Beheerder of, bij een actieve Koppeling, door de Zorgorganisatie wordt verwijderd.

6.2. Data blijft ook beschikbaar in Caren na het overlijden van de Cliënt, tenzij de Beheerder deze verwijdt of de Persoonlijke Omgeving wordt opgeheven. Indien de Cliënt is overleden, kan een nabestaande die daartoe gerechtigd is verzoeken om de Zorgpagina van de Cliënt te beëindigen. Hiervoor dient de nabestaande contact op te nemen via de Kennisbank en toereikend bewijs van overlijden van de Cliënt en bevoegdheid van vertegenwoordiging na overlijden te overleggen.

6.3. Data die zichtbaar is voor Naasten blijft, ook na overlijden, toegankelijk totdat de Beheerder de toegang intrekt, de betreffende Data verwijdt of de Persoonlijke Omgeving van de Beheerder of Naaste wordt opgeheven of ontkoppeld.

6.4. Naasten kunnen geen zorginhoudelijke Data van de Cliënt aanpassen, verwijderen of daarop invloed uitoefenen. Indien aan Naasten aanvullende rechten zijn toegekend door de Beheerder, kunnen zij notities of afspraken wijzigen en berichten verzenden en/of verwijderen. De wijze waarop dergelijke rechten aan Naasten worden toegekend, gewijzigd of ingetrokken, valt onder de verantwoordelijkheid van de Beheerder. Naasten kunnen uit de uitoefening van deze verantwoordelijkheid geen rechten tegenover Nedap ontleen.

6.5. Indien de Gebruiker gedurende een periode van anderhalf jaar geen gebruik heeft gemaakt van diens Persoonlijke Omgeving, zal Nedap deze Persoonlijke Omgeving verwijderen. Zes maanden voorafgaand aan deze verwijdering zal een kennisgeving worden verstuurd naar het bij Nedap geregistreerde e-mailadres van de Gebruiker, mits beschikbaar. De Gebruiker krijgt daarbij de gelegenheid om het gebruik te hervatten en de verwijdering te voorkomen.

Artikel 7. Intellectuele eigendom

7.1. De rechten op de in Caren verwerkte Data berusten uitsluitend bij de Gebruiker op wie de Data betrekking heeft.

7.2. Alle rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot Caren, waaronder begrepen de software, teksten, afbeeldingen, databases, formats, merken, domeinnamen en overige materialen, berusten bij Nedap en/of haar licentiegevers. De Gebruiker verkrijgt uitsluitend het niet-exclusieve, niet-overdraagbare en herroepbare recht om Caren persoonlijk te gebruiken voor de doeleinden waarvoor deze is bedoeld.

7.3. Het is de Gebruiker niet toegestaan Caren of enige inhoud daarvan geheel of gedeeltelijk te verveelvoudigen, openbaar te maken, distribueren, wijzigen, reverse engineeren, decompileren of anderszins te gebruiken op een wijze die strijdig is met deze voorwaarden of met de intellectuele eigendomsrechten van Nedap of derden.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

8.1. Voor zover wettelijk toegestaan, sluit Nedap iedere aansprakelijkheid uit voor schade die voortvloeit uit of samenhangt met het gebruik van Caren, behoudens in gevallen van opzet of grove schuld van Nedap of in geval van dood of letsel veroorzaakt door een doen of nalaten van Nedap.

8.2. Voor zover wettelijk toegestaan, is Nedap niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade en/of winstderving.

8.3. Nedap is gerechtigd bij de levering van Caren gebruik te maken van derde partijen (waaronder subverwerkers). Voor zover van toepassing, zijn deze partijen gebonden aan passende verwerkersovereenkomsten conform geldende wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Artikel 9. Beëindiging en verwijdering

9.1. De Gebruiker kan het gebruik van Caren op elk moment beëindigen door de Persoonlijke Omgeving te verwijderen.

9.2. Nedap kan de toegang tot Caren met onmiddellijke ingang en zonder notificatie opschorten of beëindigen bij misbruik, overtreding van deze voorwaarden of wettelijke verplichtingen.

9.3. Nedap heeft te allen tijde het recht om de dienst Caren geheel of gedeeltelijk te beëindigen. In dat geval zal de Gebruiker ten minste zestig (60) dagen van tevoren worden geïnformeerd via het bij Nedap bekende e-mailadres van de Gebruiker, voor zover een dergelijk adres beschikbaar is. Hierdoor wordt de Gebruiker in de gelegenheid gesteld om gegevens uit Caren, voor zover redelijkerwijs mogelijk, te exporteren of veilig te stellen. Deze voorafgaande termijn geldt niet in de gevallen genoemd in artikel 9.2. Na het verstrijken van de termijn van zestig (60) dagen kan Nedap de toegang tot Caren beëindigen en kan geen aanspraak meer worden gemaakt op beschikbaarheid van Caren of toegang tot de gegevens.

Artikel 10. Wijziging van voorwaarden

10.1. Nedap behoudt zich het recht voor deze gebruikersvoorwaarden eenzijdig te wijzigen. De meest actuele versie is steeds beschikbaar via Caren.

10.2. Indien de wijzigingen ingrijpend zijn en/of niet-verwaarloosbare gevolgen hebben voor de Gebruiker, stelt Nedap de Gebruiker hiervan ten minste zestig (60) dagen vóór de inwerkingtreding op de hoogte via Caren en/of het bij Nedap bekende e-mailadres van de Gebruiker. De Gebruiker heeft in dat geval de mogelijkheid om, voor zover redelijkerwijs mogelijk, gegevens uit Caren te exporteren of veilig te stellen. Na het verstrijken van de termijn van zestig (60) dagen kan geen aanspraak meer worden gemaakt op beschikbaarheid van Caren of toegang tot de gegevens.

10.3. Indien één of meer bepalingen van deze gebruikersvoorwaarden nietig zijn of worden vernietigd, tast dit de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. In dat geval wordt de nietige of vernietigde bepaling vervangen door een bepaling die aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

Artikel 11. Toepasselijk recht en geschillen

11.1. Op deze gebruikersvoorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

11.2. Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze gebruikersvoorwaarden worden exclusief voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland.

Nedap N.V.
Parallelweg 2
7141 DC Groenlo
Nederland

