

Valkenswaard, 1 september 2025

Onderwerp: Valkenhof gaat over naar de CliëntApp. Wij hebben opnieuw je toestemming nodig.

Beste heer / mevrouw,

Valkenhof gaat de overstap maken van het Clientportaal naar de CliëntApp.

SDB Groep, de leverancier van jouw zorgdossier, heeft een CliëntApp ontwikkeld die het huidige Clientportaal gaat vervangen. In het huidige Cliëntportaal was het o.a. niet mogelijk om foto's en momenten te delen én het Cliëntportaal was niet geschikt om op een telefoon te gebruiken.

Met de CliëntApp heb je de regie in handen om zelf te bepalen wie er toegang krijgt voor de gehele CliëntApp of wie alleen kan meegenieten van de momenten die gedeeld worden. Natuurlijk kan je familie of je naasten jou hierbij ondersteunen.

In de CliëntApp is het mogelijk om gebruikers specifiek toegang te geven:

1. *Volledige toegang:* Deze rol geeft de gebruiker toegang tot alle functionaliteiten (zorg/medisch en welzijn) van de CliëntApp.

Indien je kiest om gebruikers deze volledige toegang te geven, besef dan dat je medisch dossier de meeste gevoelige informatie over je gezondheid bevat, inclusief de behandeling, begeleiding en ondersteuning vanuit Valkenhof. Wees je er daarom van bewust dat iedere extra persoon die wordt toegevoegd aan het medisch gedeelte van de cliënten-app ook toegang heeft tot alle medisch inhoudelijke informatie en medische foto's.

2. *Beperkte toegang:* Deze rol geeft de gebruiker alleen toegang tot het welzijns gedeelte: de Tijdlijn, de Agenda en het Fotoboek. De mensen die je beperkte toegang geeft kunnen alle leuke berichten en foto's zien, maar zien geen medisch vertrouwelijke informatie. Voeg dus vooral alle mensen toe met beperkte toegang die jij wil laten meegenieten van mooie fotomomenten.

Invullen toestemmingsformulier

Wij willen graag van je weten of jijzelf of je wettelijk vertegenwoordiger beheerder wordt van de app. Dit kun je aangeven in het bijgevoegde Toestemmingsformulier.

Stuur het formulier alsjeblieft zo snel mogelijk terug of geef het bij ons af. Indien je (op dit moment) geen gebruik wilt maken van de CliëntApp, kun je dat tevens aangeven.

Wanneer kan ik de app gaan gebruiken?

14 dagen nadat wij het ingevulde Toestemmingsformulier van je hebben ontvangen, kun je gebruik maken van de CliëntApp. Je kunt de app wel alvast op je telefoon of tablet installeren. Je vindt deze in de Apple App Store en de Google Play Store.



Uitleg

De Gebruikersgids hebben we in de bijlage toegevoegd. Hierin wordt uitgebreid omschreven wat de mogelijkheden zijn in de CliëntApp en krijg je uitleg hoe de CliëntApp werkt en hoe je de CliëntApp kunt gaan installeren en gebruiken.

Wat gebeurt er bij een overlijden / ontslag?

Bij overlijden of bij ontslag wordt de CliëntApp binnen 24 uur afgesloten en heb je als familie geen toegang meer tot het medisch dossier of het welzijns gedeelte. Mocht je nog foto's uit het welzijns gedeelte willen downloaden, dan kan dit door contact op te nemen met het Cliënt Service Bureau.

Mochten je nog vragen hebben, dan hebben we op onze website <https://www.valkenhof.nl/clientapp> een lijst met meest gestelde vragen (FAQ's) en de informatie brochure geplaatst. Ook kun je ons bellen (040-8003180).

**Met vriendelijke groet,
Cliënt Service Bureau**

Telefoon: 040-8003180

E-mail: clientservicebureau@valkenhof.nl

Adres:

Markt 36 - 5554 CD Valkenswaard

Postadres:

Postbus 10101 - 5550 GA Valkenswaard