

Q&A voor Caren-gebruikers

Wat is er gebeurd?

Op maandag 17 oktober heeft Nedap, het bedrijf dat Caren ontwikkelt, een melding ontvangen over een kwetsbaarheid in het systeem van Caren. Deze kwetsbaarheid is hierna direct opgelost. Uit verder onderzoek is gebleken dat er recent misbruik is gemaakt van deze kwetsbaarheid en dat documenten ongeautoriseerd zijn gedownload die via Carenzorgt.nl door zorgorganisaties zijn aangeboden.

Nedap heeft geconstateerd dat het misbruik alleen heeft kunnen plaatsvinden met een gebruikersaccount van Caren. Er is aangifte gedaan. Hierna heeft de politie een onderzoek ingesteld. Informatie uit ons interne onderzoek is overgedragen aan het onderzoeksteam. Nedap staat in contact met de politie over de voortgang van het onderzoek. Er zijn vooralsnog geen aanwijzingen dat de documenten verspreid zijn. Dit maakt nog deel uit van het verdere politieonderzoek.

Ook de zorgorganisatie(s) van de betrokken cliënten zijn door Nedap op de hoogte gesteld.

Wanneer is dit gebeurd?

Nedap ontving de melding van de kwetsbaarheid op maandag 17 oktober 2022 om 11:08 uur. De kwetsbaarheid is op maandag 17 oktober 2022 om 13:32 uur opgelost. In de middag van 17 oktober is er contact opgenomen met de politie en is aangifte gedaan.

Wat is er mogelijk ingezien?

Enkel documenten welke door de zorgorganisatie vanuit het elektronisch cliëntendossier zijn gedeeld met de cliënt in Caren. Deze documenten zijn zichtbaar op de dossier-pagina van Caren onder de kop 'Documenten'. Dossierrapportages, zorgplannen, metingen, berichten en agenda-afspraken zijn niet geraakt door deze kwetsbaarheid.

Welke documenten zijn er van mij of mijn naasten ingezien?

Nedap kan technisch gezien en uit privacy-overweging niet vaststellen welke documenten er mogelijk zijn ingezien. Nedap weet alleen welke gebruikersaccounts van Caren er getroffen zijn en hoeveel documenten er zijn gedownload. De informatie zal door Nedap worden gedeeld met de zorgorganisatie(s) van de betrokken cliënten.

Door wie zijn deze documenten ingezien?

De documenten zijn gedownload via een gebruikersaccount van Caren. Er zijn vooralsnog geen aanwijzingen dat de documenten verspreid zijn. De politie doet nog verder onderzoek. Of, en zo ja welke, documenten er zijn ingezien is niet vast te stellen.

Hoe heeft dit kunnen gebeuren?

Privacy en de beveiliging van gegevens zijn voor Nedap zeer belangrijk en heeft doorlopend de aandacht. Naast interne procedures vinden jaarlijks externe controles plaats door gecertificeerde instanties en worden kwetsbaarheden in de systemen onder andere met behulp van ethische hackers preventief opgespoord. Nedap betreurt dat ondanks deze inspanningen dit incident heeft kunnen plaatsvinden.

Wat kan ik doen om mijn Caren-account beter te beveiligen?

De beveiliging van uw Caren-account wordt verhoogd door uit te loggen als u klaar bent met het gebruik van Caren. Daarnaast helpt het om voor Caren een uniek wachtwoord te gebruiken, wat u niet voor andere websites gebruikt. Ook is het aan te raden om een sterk wachtwoord te gebruiken en dit wachtwoord regelmatig te wijzigen. Informatie over dit thema kunt u ook vinden op [de website van Veilig Internetten.nl](#).

Waar moet ik op letten als ik geraakt ben door dit incident?

U kunt bijvoorbeeld door onbekenden benaderd worden met informatie over uzelf, denk bijvoorbeeld aan phishing. Bij phishing benaderen criminelen u, bijvoorbeeld via e-mail. Zij vragen u bijvoorbeeld om op een link te klikken en op deze manier proberen ze gegevens of geld te stelen. Meer informatie over phishing kunt u vinden op [de website van de Rijksoverheid](#).

Waarom word ik nu geïnformeerd dat dit is gebeurd?

Vanwege het politieonderzoek konden wij u niet eerder informeren.

Waar zijn mijn documenten nu, wat gebeurt er met mijn documenten?

Uw documenten zijn nog steeds opgeslagen in het elektronisch cliënten dossier van uw zorgorganisatie. Deze zijn via Caren beschikbaar. Er zijn vooralsnog geen aanwijzingen dat de documenten verspreid zijn. Dit maakt nog deel uit van het verdere politieonderzoek.

Is het veiliger als ik mijn wachtwoord wijzig?

Het is altijd veiliger om regelmatig uw wachtwoord te wijzigen en een sterk wachtwoord te gebruiken wat niet te raden is en alleen u kent. Daarnaast is het belangrijk dat u een wachtwoord gebruikt welke u alleen voor Caren gebruikt. Door het opnemen van kleine letters, hoofdletters, leestekens en cijfers in uw wachtwoord, maakt u het wachtwoord sterker.