

## Privacyvoorwaarden App de Coach

Versie 28-12-2022

### Over deze dienst

Met deze dienst wordt u via informatie, tips, een zelftest, zelfhulp-modules, chatgesprekken met een MCC-deskundige en indien nodig met de inzet van beeldbelgesprekken met een coach, geholpen bij lichte mentale problemen. Deze dienst is ontwikkeld door TWA Medic-Info BV (verder: Medicinfo). Medicinfo is ook degene die de dienstverlening uitvoert en in dat kader persoonsgegevens over u verwerkt als u gebruik maakt van deze dienst. De Gebruiksvoorwaarden van deze dienst zijn te bekijken binnen deze app.

Zorgverzekeraar CZ stelt u, via haar label 'CZ Just', in staat om gebruik te maken van deze dienst, maar CZ heeft zelf op geen enkele wijze betrokkenheid bij de invulling of de uitvoering van de dienstverlening. Deze wordt geheel ingevuld door Medicinfo.

Medicinfo kan wel algemene gegevens over het gebruik van de dienstverlening met uw zorgverzekeraar delen, maar dit zijn geen persoonsgegevens en het bevat zeker nooit medische informatie die op individuele personen te herleiden is.

#### *Niet bij 'CZ Just' verzekerd*

Wanneer u niet via 'CZ Just' verzekerd bent mag je gedurende een proefperiode van 3 maanden gratis gebruik maken van deze dienst, op voorwaarde dat Zorgverzekeraar CZ u vier maal vrijblijvend per mail mag benaderen over de app, App de Dokter, en met een voorstel om over te stappen naar 'CZ Just'. U geeft hier dan bij eerste gebruik van de app door het invoeren van uw mailadres expliciet akkoord voor. Uw mailadres wordt dan gecommuniceerd naar Zorgverzekeraar CZ.

### Verantwoordelijkheid

Medicinfo bepaalt de gehele invulling en uitvoering van de App de Coach-dienst en is voor de verwerking van de persoonsgegevens dan ook de zgn. Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Contactgegevens van Medicinfo zijn:

- Postadres: Dr Anton Philipsweg 31, 5026 RK Tilburg
- Mailadres: [support@medicinfo.nl](mailto:support@medicinfo.nl)

### Functionaris voor de Gegevensbescherming (verder: FG)

Medicinfo heeft een FG aangesteld om te zorgen dat de verwerking van persoonsgegevens op een veilige manier gebeurt, conform de eisen en richtlijnen die de wet hieraan stelt. Als u vragen heeft over privacyaspecten van de verwerking kunt u deze richten aan de FG. Contactgegevens van de FG zijn:

- Postadres: Medicinfo t.a.v. de FG, Dr Anton Philipsweg 31, 5026 RK Tilburg
- Mailadres: [FG@medicinfo.nl](mailto:FG@medicinfo.nl)

### De verwerking

Wij hechten veel waarde aan de bescherming van uw privacy. In deze privacyverklaring informeren wij u onder meer over (1) de persoonsgegevens die wij van u verwerken bij de uitvoering van deze dienst, (2) waarvoor wij uw persoonsgegevens gebruiken, (3) wat de rechtsgrond voor de verwerking is, (4) waar wij uw persoonsgegevens opslaan en hoe lang wij uw persoonsgegevens bewaren, (5) met welke partijen wij uw persoonsgegevens kunnen delen, (6) wat uw rechten zijn en op welke manier u die kunt uitoefenen en (7) over de beveiliging van uw persoonsgegevens.

#### 1. Persoonsgegevens die wij van u verwerken

Wij verwerken de volgende persoonsgegevens van u:

- Voornaam;
- Achternaam;
- Leeftijd;
- Geslacht;
- Telefoonnummer.

#### ***Niet bij 'CZ Just' verzekerd***

- Mailadres, wanneer u dit aan ons verstrekt omdat u gedurende een proefperiode van 3 maanden gebruik wil maken van deze dienst;
- Na 3 maanden gebruik van de app verschijnt er een scherm om uw relatienummer in te voeren; wanneer u dit niet doet, dan kunt u de app niet meer gebruiken.

Daarnaast verwerken wij de volgende bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens van u:

- Informatie over uzelf en in het bijzonder over en met betrekking tot uw lichte mentale problemen, deze informatie wordt gezien en behandeld als gegevens met betrekking tot uw gezondheid.

Indien een beeldbelgesprek met een Mental Coach onderdeel uitmaakt van de dienst dan verwerken we ook:

- uw 'CZ Just'-relatienummer;
- camerabeelden tijdens het beeldbelgesprek (deze worden niet opgeslagen).

## **2. Waarvoor wij uw persoonsgegevens gebruiken**

Medicinfo verwerkt uw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- de uitvoering van de dienst(en) waar u gebruik van maakt, in het bijzonder:
  - o het inventariseren en wegen van eventuele mentale klachten;
  - o het geven van op maat gesneden informatie of adviezen;
  - o om te controleren of u bij 'CZ Just' verzekerd bent;
  - o adequate registratie van consult, coachgesprek en advies (een medisch dossier);
  - o adequate communicatie tussen MCC-deskundige en Mental Coach (indien deze ingezet wordt);
- de analyse van het gebruik van de dienst om de invulling en de werking ervan te verbeteren;
- kwaliteitsverbetering van onze dienstverlening in algemene zin.

#### ***Niet bij 'CZ Just' verzekerd***

- dan wordt u via het ingevoerde mailadres vier maal vrijblijvend benaderd over de app, App de Dokter, en met een commerciële aanbieding om naar 'CZ Just' over te stappen;
- wanneer u gebruik maakt van deze aanbieding om te verifiëren dat u inmiddels via 'CZ Just' verzekerd bent.

## **3. Wat de rechtsgrond voor de verwerking is**

Medicinfo mag uw persoonsgegevens alleen verwerken als daar een legitieme rechtsgrond voor is. Deze rechtsgrond is bij deze dienst 'uitdrukkelijke toestemming'. Deze heeft u gegeven door bij het installeren van de App de Coach expliciet akkoord aan te vinken op deze Privacyvoorwaarden. Daarmee mag Medicinfo uw gegevens verwerken wanneer u gebruik maakt van deze dienst.

## **4. Waar wij uw persoonsgegevens opslaan en hoe lang wij uw persoonsgegevens bewaren**

De persoonsgegevens die wij verwerken worden opgeslagen op servers binnen Europa.

Medicinfo bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan strikt noodzakelijk is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld. Onze bewaartermijn(en) zijn:

- tot 2 jaar na beëindiging van uw gebruik van onze dienstverlening;
- 20 jaar wanneer de gegevens onderdeel zijn van een behandelrelatie en daarmee vallen onder de verplichte minimale bewaartermijn van medische dossiers.

Na het verstrijken van de bewaartermijn worden uw gegevens verwijderd of adequaat geanonimiseerd.

## 5. Met welke partijen wij uw persoonsgegevens kunnen delen

Medicinfo verkoopt uw gegevens nooit aan derden en zal deze uitsluitend aan anderen verstrekken als dit nodig is voor de uitvoering van de dienstverlening of om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

De App de Coach-dienst wordt geheel onder verantwoordelijkheid van Medicinfo uitgevoerd. Wanneer andere partijen ingeschakeld worden bij de uitvoering (bv het beschikbaar stellen van de online zelfhulp-modules of de hosting van de applicaties waarmee uw persoonsgegevens geregistreerd worden) dan heeft Medicinfo een Verwerkersovereenkomst met deze partijen gesloten waarin de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de dienst zijn vastgelegd. De medewerkers van Medicinfo hebben allemaal een geheimhoudingsverklaring ondertekend. Deze verplichting wordt ook opgelegd aan eventueel ingeschakelde andere partijen.

Wanneer met u afgesproken wordt dat u gebruik gaat maken van online zelfhulp-modules wordt met behulp van uw mailadres een account aangemaakt bij Stichting Mirro, de partij die de zelfhulp-modules namens ons beschikbaar stelt.

Medicinfo maakt gebruik van analytische cookies m.b.v. de tool Matomo. Om uw privacy te beschermen worden de cookies uitsluitend vastgelegd met geanonimiseerd IP-adres. De geregistreerde gegevens zijn hiermee nooit op individuele personen te herleiden.

Gegevens kunnen gedeeld worden met onderzoekers om het gebruik of de werking van de dienst te onderzoeken. Hiervoor zal altijd gebruik worden gemaakt van geanonimiseerde data, of anders uitsluitend nadat u vooraf expliciet uw toestemming hiervoor gegeven heeft. Wanneer zo'n aanvullende toestemming gevraagd en door u gegeven wordt, dan kunt u deze toestemming altijd later weer intrekken (zie ook onderstaand).

### ***Niet bij 'CZ Just' verzekerd***

Wanneer u gebruik maakt van deze dienst terwijl u niet via 'CZ Just' verzekerd bent, dan geeft Medicinfo uw ingevoerde mailadres door aan Zorgverzekeraar CZ die u daarmee viermaal benadert over de app, App de Dokter, en met een commerciële aanbieding om naar 'CZ Just' over te stappen.

## 6. Wat zijn uw rechten en hoe kunt u die uitoefenen?

### **Inzage en correctie van uw persoonsgegevens**

U heeft recht op inzage in de persoonsgegevens die wij van u verwerken en waarvoor wij die gebruiken. Als u wil inzien welke informatie Medicinfo van u heeft vastgelegd kunt u een verzoek indienen. Vermeld daarbij wel welke informatie u wilt ontvangen en waarom. Daarnaast heeft u recht op correctie van uw persoonsgegevens indien de gegevens die wij van u verwerken niet (meer) juist zijn.

### **Verwijdering van uw persoonsgegevens**

U heeft het recht om ons te vragen uw persoonsgegevens te verwijderen. Bijvoorbeeld als de persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor de doelen waarvoor wij ze hebben verzameld/verwerkt, of als u uw toestemming voor het gebruik van uw persoonsgegevens intrekt. Vermeld in uw verzoek welke gegevens u wilt laten verwijderen en waarom.

### **Dataportabiliteit**

U heeft het recht om de persoonsgegevens die wij van u verwerken van ons te ontvangen in een gestructureerde, gangbare en machine leesbare vorm, als die persoonsgegevens door u of namens u aan ons zijn verstrekt en door ons via geautomatiseerde systemen zijn gebruikt.

### **Intrekken van gegeven toestemming**

U kunt enkel gebruik maken van deze dienst als u bij het installeren van de app expliciet akkoord heeft gegeven op basis van het privacy statement. U kunt een gegeven akkoord altijd intrekken, maar bij dit algehele akkoord voor de app betekent dat het einde van uw gebruik van de dienst. U kunt dan zelf de app verwijderen van uw toestel.

Als we een aanvullend akkoord gevraagd hebben voor het gebruik van niet-geanonimiseerde gegevens voor onderzoek, of voor het delen van uw ervaringen, dan kunt u die aanvullende toestemming ook altijd weer intrekken. Uw gegevens worden dan niet langer gebruikt voor dat specifieke doel. U kunt deze toestemming intrekken als onderstaand beschreven. Geef hierbij duidelijk aan welke toestemming u precies wil intrekken. NB: het intrekken van uw toestemming heeft geen terugwerkende kracht en heeft dus geen gevolgen voor al uitgevoerde verwerkingen.

### **Het uitoefenen van uw rechten**

Indien u een beroep wilt doen op een van de hiervoor genoemde rechten, kunt u daartoe een verzoek indienen bij de FG van Medicinfo via de hiervoor genoemde contactgegevens. We zullen u zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen een maand van een reactie voorzien. Indien het beantwoorden van uw verzoek meer tijd vergt, laten we u dat ook binnen een maand weten.

Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage, correctie of verwijdering door u is gedaan, zullen wij contact met u opnemen en om bevestiging vragen. Daarbij kunnen we u vragen om een identiteitsbewijs te tonen om te controleren of het inderdaad om uw gegevens gaat.

## **7. Beveiliging van uw persoonsgegevens**

Medicinfo neemt de bescherming van uw gegevens zeer serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Medicinfo organiseert haar informatiebeveiliging via een Information Security Management Systeem (ISMS) en is ISO27001- en NEN7510-gecertificeerd.

Alle medewerkers van Medicinfo en medewerkers van eventueel betrokken verwerkers die toegang zouden kunnen hebben tot uw gegevens zijn gescreend, hebben een positieve Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) overlegd en hebben een Geheimhoudingsverklaring ondertekend.

Als u het idee heeft dat uw gegevens toch niet goed beveiligd zijn of als er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan direct contact op met de FG van Medicinfo.

## **Klachten**

Medicinfo heeft een klachtenfunctionaris aangesteld, en een klachtenprotocol vastgesteld. Wanneer u een klacht heeft ten aanzien van onze dienstverlening kunt u deze richten aan de klachtenfunctionaris via:

- Postadres: Medicinfo t.a.v. de Klachtenfunctionaris, Dr Anton Philipsweg 31, 5026 RK Tilburg
- Mailadres: [klachten@medicinfo.nl](mailto:klachten@medicinfo.nl)

Na ontvangst van uw klacht wordt u door de Klachtenfunctionaris geïnformeerd over de verdere behandeling van uw klacht. Als uw klacht niet naar tevredenheid door Medicinfo wordt afgehandeld geeft het klachtenprotocol aan hoe verder te handelen. Medicinfo is voor deze situatie aangesloten bij een geschillencommissie. Indien van toepassing wordt het klachtenprotocol door de Klachtenfunctionaris aan u verstrekt, maar het is ook te vinden op de website van Medicinfo.

Indien uw klacht specifiek gaat over de verwerking van uw persoonsgegevens dan kunt u uw klacht ook richten aan de FG van Medicinfo, met een mogelijke escalatie via [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

## **Over deze Privacyvoorwaarden**

Medicinfo kan deze Privacyvoorwaarden veranderen. Dat mag bijvoorbeeld als er iets verandert in de wetten of regels. Of als we een verwerking wijzigen of nieuwe producten of diensten ontwikkelen. In de App de Coach vindt u altijd de laatste versie.