

# Gebruiksvoorwaarden en Privacy Statement - Dokterswacht Friesland

Versie 28-09-2022

## Algemeen

Dit document bevat gecombineerde Gebruiksvoorwaarden en een Privacy statement mbt de dienst **Dokterswacht Friesland**, ingevuld door Medicinfo en DWF. Er kan alleen gebruik gemaakt worden van deze dienst als beide componenten van dit document in combinatie geaccepteerd worden.

## = = = = = GEBRUIKSVOORWAARDEN = = = = =

### 1. Definities

- 1.1 Medicinfo: de besloten vennootschap TWA Medic-Info B.V. (KvK 18060147), statutair gevestigd aan de Dr Anton Philipsweg 31, 5026 RK te Tilburg.
- 1.2 DWF: de besloten vennootschap Dokterswacht Friesland B.V. (KvK 01095356), statutair gevestigd aan de KR Poststraat 70, 8441 ER Heerenveen.
- 1.3 Wij/we/ons: Medicinfo en DWF.
- 1.4 U: de persoon die gebruikmaakt van deze dienst.
- 1.5 Een Ander: een ander persoon dan uzelf, die u vertegenwoordigt, en waar de zorgvraag die u via deze dienst stelt betrekking op heeft (bijvoorbeeld: iemand waarvoor u (mantel)zorgt of uw kind).  
LET OP: wanneer de Ander een kind is, dan moet dat kind ouder zijn dan 3 maanden om van De Dienst gebruik te kunnen maken!
- 1.6 De DWF-app: de app die te downloaden is vanuit een van de app stores. Via de app wordt de dienstverlening gestart en de app ontsluit en/of faciliteert de achterliggende onderdelen van de dienst.
- 1.7 MSC: het Medisch Service Centrum van Medicinfo, bemenst door MSC-deskundigen.
- 1.8 MSC-deskundige: een medewerker van het MSC die zelf BIG-geregistreerd is, of die werkt onder toezicht en verantwoordelijkheid van een BIG-geregistreerde arts of verpleegkundige.
- 1.9 De Dienst: de dienst van Medicinfo en DWF waarbij via de DWF-app in chatvorm zorgvragen gesteld kunnen worden aan het MSC, eventueel met daarbij doorgestuurde foto's. Door middel van een triageproces worden verdiepende vragen gesteld om de zorgvraag te verhelderen en te beoordelen. Vervolgens komt de MSC-deskundige tot een zelfzorgadvies, een doorverwijzing of er wordt een Videoconsult ingepland met een Huisarts. In geval van hoge urgentie zal de MSC-deskundige een cliënt direct verwijzen naar de dichtstbijzijnde huisartsenpost of 112.
- 1.10 Huisarts: in de dienst betrokken BIG-geregistreerde huisartsen, van Medicinfo of van DWF.
- 1.11 Videoconsult: een in overleg en op afspraak in te vullen beeldbelgesprek met een Huisarts, MSC-deskundige of een andere zorgverlener.
- 1.12 Declaratie: de kosten van het gebruik maken van de dienst vallen onder de basisverzekering en worden door DWF rechtstreeks gedeclareerd bij de zorgverzekeraar.

### 2. Gebruik van de dienst

- 2.1 U kunt gebruik maken van deze dienst omdat DWF de dienst aanbiedt. De zorgvraag kan betrekking hebben op uzelf of op Een Ander.
- 2.2 U kunt gebruik maken van het onderdeel Videoconsult binnen de dienst wanneer de MSC-deskundige dit als onderdeel van de behandeling van uw zorgvraag aan u aanbiedt.
- 2.3 Na installatie van de App wordt expliciet akkoord gevraagd aan de hand van de hierbij beschikbaar gestelde Privacyvoorwaarden. Het expliciet akkoord is de grondslag voor de start van de verwerking van de persoonsgegevens. Indien het gevraagde akkoord niet gegeven wordt is er geen legitieme verwerkingsgrondslag en kan er geen gebruik gemaakt worden van de DWF-app en de achterliggende dienst. Het gegeven akkoord geldt zowel voor de verwerking van uw eigen persoonsgegevens als voor de persoonsgegevens van personen die u wettelijk vertegenwoordigt (bijvoorbeeld: uw kind).
- 2.4 Bij de installatie stelt u ook een PIN-code in om de toegang tot de app te beveiligen. Daarna wordt er een onboarding uitgevoerd waarbij diverse gegevens gevraagd zullen worden die noodzakelijk zijn voor de invulling van de dienst. In de verdere onboarding worden de benodigde persoonsgegevens uitgevraagd en vastgelegd. Wanneer u gebruik maakt van de dienst voor Een Ander, dan zullen ook identificerende gegevens van die Ander uitgevraagd worden.
- 2.5 Wanneer u in Nederland voor zorg verzekerd bent dan wordt met BSN en Geboortedatum op de achtergrond een COV-check uitgevoerd. COV staat voor Controle Op Verzekeringsrecht. De combinatie van gegevens moet een 'akkoord' van een zorgverzekeraar opleveren. Daarmee is vastgesteld dat u voor zorg verzekerd bent. Wordt er geen 'akkoord' terug ontvangen dan kan geen gebruik gemaakt worden van de dienst.
- 2.6 Via de chat kunnen vragen gesteld worden aan de MSC-deskundige. In eerste instantie wordt hierop een digitale triage uitgevoerd; zie 'Triageproces'. Vervolgens zal de MSC-deskundige indien nog nodig de zorgvraag verder proberen te verhelderen, te beoordelen en te beantwoorden. Door middel van notificaties via de app weet de klant dat er een reactie is gestuurd.
- 2.7 De MSC-deskundige heeft te allen tijde de mogelijkheid om uw vraag te bespreken met een Huisarts.
- 2.8 De behandeling van uw vraag kan leiden tot een zelfzorgadvies, een doorverwijzing of een Videoconsult. In geval van hoge urgentie zal de MSC-deskundige u direct verwijzen naar de dichtstbijzijnde (huis)arts(enpost) of 112.
- 2.9 Wanneer een Videoconsult onderdeel is van de behandeling van uw zorgvraag wordt die meestal ingevuld door een Huisarts van Medicinfo. Het Videoconsult wordt gepland en opgestart vanuit de app, via een betrouwbare en veilige videobel-oplossing in uw standaard browser. De Huisarts kan voorafgaand aan het gesprek de via de app met u gevoerde chatgeschiedenis inzien. In het gesprek met de Huisarts wordt uw persoonlijke hulpvraag met u besproken. Een gesprek duurt maximaal 15 minuten en vindt altijd plaats via beeldbellen.

### 3. Triageproces

- 3.1 Om uw zorgvraag gestructureerd en efficiënt te verhelderen wordt bij voorkeur gestart met een digitale triage. Op basis van de ingangsklacht (het aangeklikte klachtengebied) worden bij dit klachtengebied passende triagevragen gesteld welke gebaseerd zijn op de voor de huisartsenzorg bekende professionele standaarden.
- 3.2 Uit bepaalde vragen kunnen zogenaamde 'red flags' naar boven komen. Bijvoorbeeld in geval van hoofdpijn wordt de vraag gesteld of die hoofdpijn heel erg plotseling is opgekomen, dat kan duiden op een klacht die met hoge urgentie behandeld moet worden. Bij zo'n 'red flag' krijgt u direct een pop-up-melding waarna u kunt kiezen om de digitale triage te vervolgen of direct in gesprek te gaan met een MSC-deskundige.

- 3.3 Zonder 'red flag' komt de gebruiker na afronding van de digitale vragenlijst via de chat in direct contact met een MSC-deskundige. Die heeft op dat moment inzage in alle onboarding-informatie, eventuele COV-gegevens n.a.v. de uitgevoerde COV-check, de gestelde vragen en de gegeven antwoorden.
- 3.4 Een gebruiker kan er te allen tijde voor kiezen om de digitale triage af te breken. De gebruiker komt dan via de chat in direct contact met een MSC-deskundige. De digitale triage vervangt enkel het routinematig doorlopen van de triagevragen en vermindert daarbij de foutkans. De MSC-deskundige kan met het overzicht van gestelde vragen en antwoorden sneller en beter tot een advies of actie komen. Er wordt dus géén automatisch advies gegeven. Interpretatie van de verzamelde informatie en daarop gebaseerde triage gebeurt altijd door een mens.

#### 4. Voorwaarden en restricties bij deze dienst

- 4.1 U dient bij het gebruik van de dienst te handelen conform deze door Medicinfo en DWF vastgestelde Gebruiksvoorwaarden.
- 4.2 U bent zelf verantwoordelijk voor de betrouwbaarheid van de informatie die met de app wordt vastgelegd. U doet dit onder andere door de in de app ingestelde PIN-code strikt geheim te houden en door altijd controle te houden over uw toestel.
- 4.3 Alle vragen bij het MSC worden beantwoord onder verantwoordelijkheid van BIG-geregistreerde verpleegkundigen en huisartsen. Wanneer aan een BIG-geregistreerde medewerker een vraag m.b.t. gezondheid gesteld wordt ontstaat er (conform Wgbo) een behandelovereenkomst.
- 4.4 De MSC-deskundigen en Huisartsen van Medicinfo kunnen vaak geen directe toegang hebben tot het complete medisch dossier bij de eigen huisarts en/of de eventuele behandelgeschiedenis. Om te komen tot een passende invulling en begeleiding van het traject bent u daarom zelf verantwoordelijk voor het aanleveren van juiste, volledige en actuele gegevens.
- 4.5 Ook wanneer u als anderstalige patiënt gebruik maakt van deze dienst bent u er zelf voor verantwoordelijk dat u de MSC-deskundigen en Huisartsen, ondanks eventueel taalbarrières, voorziet van alle benodigde juiste, volledige en actuele informatie voor een adequate zorgverlening.
- 4.6 Gelet op de digitale aard van deze dienstverlening kunnen MSC-deskundige en Huisartsen bepaalde onderzoeken (zoals lichamelijk onderzoek) niet uitvoeren. Indien tijdens een chatgesprek of Videoconsult blijkt dat een nader (lichamelijk) onderzoek of behandeling vereist is dan zal de MSC-deskundige of Huisarts u doorverwijzen naar de juiste zorgverlener. In spoedeisende gevallen zal de MSC-deskundige of Huisarts u doorverwijzen naar het alarmnummer 112.
- 4.7 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade als deze direct of indirect het gevolg is van:
- het (tijdelijk) niet beschikbaar zijn van de DWF-app, de functionaliteit voor een Videoconsult, of enig ander onderdeel van de dienst;
  - eventuele onjuistheden of onvolledigheden in informatie die u aan ons hebt gegeven;
  - communicatieproblemen met anderstalige gebruikers;
  - onbevoegd inloggen, zolang u ons hiervan nog niet op de hoogte heeft gebracht;
  - overmacht aan onze zijde in de zin van artikel 6:75 BW.

#### 5. Klachten

- 5.1 Bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Dan kunt u uw klacht bij ons melden via [klachten@dokterswacht.nl](mailto:klachten@dokterswacht.nl) of [klachten@medicinfo.nl](mailto:klachten@medicinfo.nl). Zowel Medicinfo als DWF heeft een Klachtenfunctionaris aangesteld en is aangesloten bij een klachten-geschillencommissie. Wanneer de Klachtenfunctionaris een klacht van u ontvangt zal hij het klachtenprotocol aan u communiceren. Hiermee kunt u lezen hoe uw klacht wordt behandeld, zodat u ervan verzekerd bent dat uw klacht op een juiste manier wordt afgehandeld.

## 6. Kosten

- 6.1 De kosten voor deze dienst worden volledig gedragen door DWF. Vandaar dat u alleen gebruik kunt maken van de dienst als deze door DWF aan u wordt aangeboden.

## 7. Privacy en informatiebeveiliging

- 7.1 We vinden privacy zeer belangrijk. Daarom verwerken we in deze dienst alleen die gegevens die noodzakelijk zijn voor het gebruik van de dienst. Persoonsgegevens verwerken we conform de geldende privacywetgeving: de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle relevante informatie m.b.t. de verwerking van persoonsgegevens is terug te vinden in het Privacy Statement in de app.
- 7.2 Medicinfo organiseert haar informatiebeveiliging via een Information Security Management Systeem (ISMS) en is ISO27001- en NEN7510-gecertificeerd.

## 8. Beëindiging toegang/gebruik

- 8.1 We mogen het gebruik van deze dienst beëindigen als:
- a) u de verplichtingen uit deze voorwaarden niet volgt;
  - b) DWF de dienst niet langer aanbiedt;
  - c) de dienst stopt.
- 8.2 We mogen de dienst op elk moment wijzigen, geheel of gedeeltelijk onbeschikbaar maken (bijvoorbeeld in geval van storingen, onderhoudswerkzaamheden of beveiligingsincidenten) of beëindigen.

## 9. Toepasselijkheid van de voorwaarden

- 9.1 Deze gebruiksvoorwaarden hebben werking vanaf het moment waarop u gebruik maakt van de DWF-app. U dient de toepasselijkheid van deze gebruiksvoorwaarden te aanvaarden bij de installatie van de app voordat u gebruik kunt maken van de dienst.
- 9.2 Wij mogen deze gebruiksvoorwaarden op elk moment wijzigen. Gaat u niet akkoord met de gewijzigde gebruiksvoorwaarden? Dan kunt u geen gebruik (meer) maken van de dienst.
- 9.3 Op deze gebruiksvoorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

# = = = = = PRIVACY STATEMENT = = = = =

## A. Over deze dienst

Met deze dienst kunt u via de app vragen over uw gezondheid stellen aan Verpleegkundigen en Artsen. Deze dienst is ontwikkeld door TWA Medic-Info BV (verder: Medicinfo). De dienst wordt deels ingevuld door Medicinfo, maar deels ook door de partij die deze dienst aan u aanbiedt: Dokterswacht Friesland (verder: DWF). Beide partijen voeren een deel van de dienstverlening uit en verwerken persoonsgegevens over u als u gebruik maakt van deze dienst.

U kunt ook gebruik maakt van deze dienst om een gezondheidsvraag te stellen voor een ander, bijvoorbeeld uw kind of iemand anders voor wie u zorgt. In dat geval gelden de voorwaarden in dit privacy statement zowel voor uzelf als voor de persoon waar de vraag betrekking op heeft.

Tijdens het gebruik van de dienst kan het voorkomen dat uw casus in aanmerking blijkt te komen voor een digitaal videoconsult, via beeldbellen dus, met een huisarts. U kiest er in dat geval zelf voor om wel of niet gebruik te maken van een videoconsult.

DWF stelt u in staat om van deze dienst(en) gebruik te maken en vult zelf ook een deel van de dienst in, maar DWF wordt ook geïnformeerd over eventueel door Medicinfo uitgevoerde verrichtingen of gestelde diagnoses.

Voor meer informatie over de invulling van de dienst verwijzen we naar de Gebruiksvoorwaarden in deze app.

## B. Verantwoordelijkheid

Medicinfo en DWF bepalen samen de invulling van deze dienst en voeren deze ook gezamenlijk uit. Beide partijen zijn daarmee samen 'Gezamenlijk Verwerkingsverantwoordelijke' voor de verwerking van de persoonsgegevens, als bedoeld in artikel 26 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De contactgegevens van beide verantwoordelijke partijen zijn:

### DWF

Postbus 819  
8440 AV Heerenveen

### Medicinfo

Dr Anton Philipsweg 31  
5026 RK Tilburg

Bij een videoconsult met een huisarts (van Medicinfo of van DWF) is deze huisarts zelfstandig Verantwoordelijk voor het uitvoeren van dat videoconsult. De grondslag voor deze verwerking van persoonsgegevens ligt dan in de behandelovereenkomst met deze huisarts, die al bestaat of die bij het eerste (video)consult tot stand komt. Bij een eerste (video)consult met een voor u onbekende huisarts is deze verplicht uw identiteit te controleren. Bij het uitvragen, registreren en controleren van de identiteit van de patiënt bestaat hierbij een Gezamenlijke Verantwoordelijkheid tussen Medicinfo en de huisarts: Medicinfo vraagt en registreert de id-gegevens via de app, de huisarts gebruikt deze om de identiteit te controleren.

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

Zowel DWF als 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 deze FG. Contactgegevens van de FG zijn:

### FG van DWF

- Postadres: Dokterswacht Friesland t.a.v. de FG, Postbus 819, 8440 AV Heerenveen
- Mailadres: [FG@dokterszorg.nl](mailto:FG@dokterszorg.nl)

### FG van Medicinfo

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

## D. 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 verwerken in de app, (2) waarvoor wij de persoonsgegevens gebruiken, (3) wat de rechtsgrond voor de verwerking is, (4) waar wij de persoonsgegevens opslaan en hoe lang wij de persoonsgegevens bewaren, (5) met welke partijen wij de persoonsgegevens kunnen delen, (6) wat uw rechten zijn en op welke manier u die kunt uitoefenen en (7) over de beveiliging van de persoonsgegevens.

### 1. Persoonsgegevens die wij verwerken

Wij verwerken de volgende persoonsgegevens van u en/of van de persoon waar de zorgvraag over gaat:

- Voornaam + Achternaam;
- Geboortedatum;
- Geslacht;

- Burger Service Nummer (BSN);
- Naam Huisarts / Praktijk;
- Telefoonnummer;
- Postcode + Huisnummer, en of u zich op die locatie bevindt.

Wanneer u niet in Nederland maar in een ander land binnen de EER voor zorg verzekerd bent dan verwerken we naast deze gegevens ook:

- Identificatienummer van uw EHIC (European health Insurance Card);
- Naam van uw Zorgverzekeraar;
- Identificatiecode van uw Zorgverzekeraar.

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

- Vragen die u heeft gesteld in de app en de antwoorden daarop van ons met betrekking tot de gezondheid (indien van toepassing);
- Informatie m.b.t. uw gezondheid (medische klachten, triages, diagnoses, medicijnen, ed.);
- Eventueel een foto wanneer u deze upload en deze gezondheidsinformatie bevat en deze op een individu te herleiden is.

NB: u kiest natuurlijk zelf wat u wel en niet wilt delen via de app!

Wanneer een videoconsult onderdeel uitmaakt van de dienstverlening dan zijn wij op grond van de ‘Wet gebruik Burgerservicenummer (BSN) in de zorg’ verplicht om de identiteit en BSN van de patiënt te controleren en te registreren. Ook in geval van een declaratie via de EHIC zijn we verplicht de identiteit van de patiënt te controleren. We gebruiken hiervoor de in de app opgevoerde gegevens, leggen deze gegevens vast en stellen deze ter beschikking aan de huisarts. De huisarts zal u, of degene waar de zorgvraag over gaat, vervolgens tijdens het videoconsult vragen zich te identificeren door het voor de camera tonen van het opgegeven identiteitsbewijs. In geval van een videoconsult zullen we daarom (naast het BSN) ook navolgende persoonsgegevens verwerken:

- Soort identiteitsbewijs (rijbewijs / ID-kaart / paspoort);
- Nummer van het identiteitsbewijs.

## 2. Waarvoor wij de persoonsgegevens gebruiken

Medicinfo en DWF verwerken de persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- de uitvoering van de verschillende diensten die worden aangeboden, in het bijzonder het geven van op maat gesneden informatie of adviezen;
- communiceren van medische gegevens naar de eigen huisarts (als daar geen bezwaar tegen bestaat);
- het uitvoeren van een Controle Op Verzekeringsrecht (COV) om te controleren of u voor zorg verzekerd bent;
- het declareren van de uitgevoerde verrichting;
- postcode + huisnummer gebruiken we om u naar de dichtstbijzijnde huisartsenpost te kunnen verwijzen wanneer een verwijzing nodig blijkt;
- de analyse van het gebruik van de app om de werking ervan te verbeteren;
- kwaliteitsverbetering van onze dienstverlening.

In geval van een videoconsult daarnaast ook:

- het vaststellen van de identiteit en BSN van de patiënt ihkv de Wet gebruik BSN in de zorg.

## 3. Wat de rechtsgrond voor de verwerking is

We mogen alleen persoonsgegevens verwerken als daar een legitieme rechtsgrond voor is. Deze rechtsgrond is bij deze app en de achterliggende dienst dat u bij het installeren van de app (door het akkoord geven op dit privacy statement) expliciet akkoord gegeven heeft dat we bij het gebruik van de dienst gegevens verwerken van uzelf, of van iemand die u wettelijk vertegenwoordigd.

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

De persoonsgegevens die wij verwerken worden opgeslagen op servers die in Europa worden gehost.

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

- 6 maanden, wanneer de gegevens enkel gebruikt worden voor kwaliteitsverbetering 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 de gegevens verwijderd of adequaat geanonimiseerd.

## 5. Met welke partijen wij persoonsgegevens kunnen delen

We verkopen de gegevens nooit aan derden en zullen deze uitsluitend aan anderen verstrekken als dit nodig is voor de uitvoering van de dienstverlening of om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

Deze dienst wordt onder Gezamenlijke verantwoordelijkheid van DWF en Medicinfo uitgevoerd. Wanneer andere partijen ingeschakeld worden bij de uitvoering (bv hosting van de applicaties waarmee de persoonsgegevens geregistreerd worden) dan hebben we een Verwerkersovereenkomst met deze partijen gesloten waarin de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de dienst zijn vastgelegd. Uw medische vragen worden beantwoord door BIG-geregistreerde verpleegkundigen en artsen. De medewerkers hebben allemaal een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

Er kunnen mogelijk medische gegevens met betrekking tot uw zorgvraag gedeeld worden met de eigen huisarts, maar alleen als u daar geen bezwaar tegen heeft. Wanneer u gebruik maakt van een videoconsult met een huisarts dan geeft Medicinfo de eerder opgesomde id-gegevens door aan de huisarts die het videoconsult met u gaat doen.

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 eerst expliciet toestemming hiervoor gevraagd is.

## 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. De data op uw telefoon kunt u inzien via de geïnstalleerde app. Het kan zijn dat u daarnaast wil inzien welke informatie Medicinfo en DWF van u heeft vastgelegd. U kunt daarvoor 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 onjuist zijn.

### 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.

NB: het intrekken van uw toestemming heeft geen terugwerkende kracht en heeft dus geen gevolgen voor al uitgevoerde verwerkingen.

### 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.

### **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 DWF of 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 persoonsgegevens**

We nemen de bescherming van de 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 System (ISMS) en is ISO27001- en NEN7510-gecertificeerd.

Alle medewerkers van DWF en 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. Daarnaast zijn alle verpleegkundigen en artsen via hun BIG-registratie gebonden aan een medisch beroepsgeheim.

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

### **E. Klachten**

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

#### **DWF**

- Postadres: Dokterswacht Friesland t.a.v. de Klachtenfunctionaris, Antwoordnummer 1653, 8440 WB Heerenveen
- Mailadres: [klachten@dokterswacht.nl](mailto:klachten@dokterswacht.nl)

#### **Medicinfo**

- 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 wordt afgehandeld geeft het klachtenprotocol aan hoe verder te handelen. Medicinfo en DWF zijn 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 websites.

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

### **F. Over dit privacy statement**

DWF en Medicinfo kunnen dit privacy statement 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 vindt u altijd de laatste versie.