

# Privacyverklaring

## Huisartsenposten Oost-Brabant

Deze privacyverklaring is voor het laatst aangepast op 5 mei 2022.

Deze privacy- en cookieverklaring heeft betrekking op de website <https://huisartsenpostenoostbrabant.nl/> en de zelf-triage dienst van “Moet Ik Naar De Dokter?”.

Huisartsenposten Oost-Brabant (hierna: HOB) acht een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens van groot belang. In deze privacyverklaring beschrijven wij welke persoonsgegevens wij van u verwerken, hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan en welke rechten in dat kader aan u toekomen.

HOB is verantwoordelijke voor de gegevensverwerking. In deze privacyverklaring leggen wij uit welke persoonsgegevens wij verzamelen en gebruiken en met welk doel. Wij raden u aan deze zorgvuldig te lezen. Bij onze verwerking houden wij ons aan de eisen die de privacywetgeving stelt. Dat betekent onder andere dat:

- wij **duidelijk vermelden** met **welke doeleinden** wij persoonsgegevens verwerken. Dat doen wij via deze privacyverklaring;
- wij onze **verzameling van persoonsgegevens beperken** tot alleen de persoonsgegevens die nodig zijn voor legitieme doeleinden;
- wij u eerst **vragen om uitdrukkelijke toestemming** om uw persoonsgegevens te verwerken in gevallen waarin uw toestemming is vereist;
- wij **passende beveiligingsmaatregelen nemen** om uw persoonsgegevens te beschermen en dat ook eisen van partijen die in onze opdracht persoonsgegevens verwerken;
- wij uw rechten respecteren, zoals uw recht **op inzage, corrigeren of verwijdering**.

### 1. Persoonsgegevens en doeleinden

#### De zelf-triage dienst “Moet ik naar de dokter?”

Bij het gebruiken van de zelf-triage dienst “Moet ik naar de dokter?” (hierna: App), via onze website vult u bepaalde persoonsgegevens in en laat u bepaalde persoonsgegevens achter. Omdat het gaat om privacygevoelige gegevens, vinden wij het belangrijk dat wij er zorgvuldig mee omgaan.

Bij het gebruiken van de App vult zelf persoonsgegevens in over uzelf of over een ander voor wie u de App gebruikt en wordt een conclusie gegeven. De persoonsgegevens die wij via deze dienst van u verwerken zijn:

- Geslacht
- Geboortedatum
- Uitkomst van elke doorlopen triage (urgentie)

Niet in alle gevallen zijn de door u ingevulde gegevens persoonsgegevens. Een voorbeeld daarvan is het feit dat de App een UID (Unique Identifier voor het gebruikte apparaat) aanmaakt. Toch willen wij u duidelijk informeren over wat wij met uw gegevens doen. De ingevulde gegevens zijn in eerste instantie nodig om u antwoord op de vraag ‘moet ik naar de dokter?’ te kunnen geven. Uw geslacht en geboortedatum wordt door de back-end van de App geanonimiseerd verwerkt voor het analyseren van het gebruik van de App. Er kan dan voor gezorgd worden dat de App in de toekomst nog beter werkt en we kunnen anonieme statistieken genereren. Uw IP-adres wordt door de

webserver geanonimiseerd verwerkt tot een sessienummer, hierdoor zijn uw persoonsgegevens niet herleidbaar.

Via de App is het mogelijk om een **terugbelverzoek** te versturen naar de huisartsenpost. Hierbij worden persoonsgegevens van uzelf of over een ander voor wie u de App gebruikt verstuurd naar het telefoniesysteem van de huisartsenpost. Bij een terugbelverzoek worden de volgende gegevens uitgevraagd en verwerkt:

- Naam
- Telefoonnummer
- Adres
- Uw huisarts
- BSN nummer (optioneel)
- De doorlopen zelftriage vragen en uw gegeven antwoorden

**Uw locatie** wordt uitsluitend opgeslagen op het apparaat waarmee u de website gebruikt en indien u gebruik maakt van de koppeling met een kaartenapplicatie (zoals Google Maps) om direct een routebeschrijving te krijgen naar uw huisarts. Deze gegevens worden niet door ons opgeslagen, maar door de leverancier van de kaartenapplicatie. Wij raden u aan de relevante privacyverklaring te lezen.

### **Wetenschappelijk onderzoek**

Nadat u een advies van de App hebt ontvangen kan om uw hulp gevraagd worden om de App te verbeteren. Hierbij worden u maximaal 4 vragen gesteld waar u vervolgens gevraagd wordt of u deel wilt nemen aan een onderzoek van het Radboudumc. Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in wat patiënten met het advies van de App doen. Indien u deelneemt ontvangt u van Radboudumc na een week een e-mail met een link naar een korte online vragenlijst (maximaal 4 vragen). Om deel te kunnen nemen dient u uw e-mailadres te noteren en akkoord te gaan met het verwerken van uw gegevens. Uw e-mailadres en uw antwoorden zullen volgens de AVG anoniem worden verwerkt en zullen alléén worden gebruikt voor dit onderzoek.

“Moet ik naar de dokter?” voert in samenwerking met huisartsenpost Gorinchem wetenschappelijk onderzoek uit. Dit houdt in dat “Moet ik naar de dokter?”, in samenwerking met huisartsenpost Gorinchem en andere huisartsenposten in Nederland, het effect van zelftriage, de veiligheid en prestaties van de App monitort en verbetert. De gegevens die vanuit de huisartsenpost hiervoor gebruikt worden, zijn niet herleidbaar tot een individueel persoon, namelijk: patiëntid, tijdstempel van start van telefonische triage, leeftijd in jaren, geslacht, NTS ingangsklacht, urgentie, triageduur en het oproepresultaat. Aan de hand van deze telefonische triage gegevens en aan de hand van de zelftriage gegevens zal een koppeling gemaakt worden. Op basis van het zelftriage advies en het oproepresultaat van de telefonische triage kunnen onderzoekers bepalen wat het effect, de veiligheid en de prestaties van de App zijn voor de huisartsenpost.

### **Contact**

U kunt contact met ons opnemen door ons een **e-mail** te sturen (via het contactformulier onder “contact” in het menu van de website) of door ons te benaderen via onze contactgegevens.

HOB verwerkt de persoonsgegevens die u aan ons verstrekt in de eerste plaats om antwoord te geven op uw vraag. HOB voert hiermee de overeenkomst uit die u met ons sluit. Wij bewaren uw contactgegevens en uw verzoek tot twee jaar nadat wij voor het laatst contact met u hebben gehad, zodat wij adequaat kunnen reageren op eventuele vervolgvragen.

**Let op.** Als u vragen heeft over de uitkomst van de zelf-triage van de App of over of u naar de dokter moet, dan moet u contact opnemen met uw huisarts of de huisartsenpost. U kunt via het contactformulier dus enkel meldingen maken van onjuiste of incomplete gegevens en daarnaast kunt u technische ondersteuning vragen. Indien u feedback geeft over de App dan is het niet de bedoeling dat u medische gegevens die betrekking hebben op uzelf meestuurt.

### **Feedback**

Wij nodigen u uit om feedback voor ons achter te laten. Wanneer u op deze uitnodiging ingaat, zullen wij uw feedback, in combinatie met uw geslacht en geboortedatum, gebruiken om onze dienstverlening te verbeteren. Wij bewaren uw feedback tot twee jaar nadat u deze heeft ingestuurd.

## **2. Met wie delen wij persoonsgegevens?**

### **Het verstrekken van gegevens aan anderen**

Uw persoonsgegevens worden niet met derden gedeeld voor commerciële doeleinden. Voorts kan HOB wel derden inschakelen in het kader van de uitvoering van haar dienstverlening. Zo wordt de App ontwikkeld en gehost door een derde. Derden zijn verwerker van HOB. HOB maakt afspraken met verwerkers om ervoor te zorgen dat de persoonsgegevens adequaat worden beschermd door deze partijen.

HOB zal uw persoonsgegevens verder niet verstrekken aan een derde die niet door HOB is ingeschakeld om het beoogde gebruik door gebruiker mogelijk te maken, tenzij HOB hiertoe is gehouden op grond van de wet, u daar uw toestemming voor heeft gegeven of HOB daar een gerechtvaardigd belang voor heeft. In geval van een vermoeden van misbruik van onze website en App kunnen wij persoonsgegevens aan de wettelijk bevoegde autoriteiten overhandigen.

### **Websites van derden**

Deze privacyverklaring is niet van toepassing op websites van derden die door middel van links met onze website en/of App zijn verbonden. Wij kunnen niet garanderen dat deze derden op een betrouwbare of veilige manier met uw persoonsgegevens omgaan. Wij raden u aan de privacyverklaring van deze websites te lezen alvorens van deze websites gebruik te maken.

## **3. Beveiliging van persoonsgegevens**

### **Beveiliging**

Wij nemen passende beveiligingsmaatregelen om misbruik van en ongeautoriseerde toegang tot uw persoonsgegevens te beperken. Zo zorgen wij dat alleen de noodzakelijke personen toegang hebben tot uw gegevens, dat de toegang tot de gegevens afgeschermd is en dat onze veiligheidsmaatregelen regelmatig gecontroleerd worden.

## **4. Wijzigingen in ons privacy beleid**

Wij hebben het recht om wijzigingen aan te brengen in deze privacyverklaring. Het verdient aanbeveling om deze privacyverklaring geregeld te raadplegen, zodat u van deze wijzigingen op de hoogte bent.

## **5. Uw rechten**

### **Rechten van betrokkenen**

U heeft de volgende rechten:

- Uitleg krijgen over welke persoonsgegevens we hebben en wat we daarmee doen.
- Inzage in de precieze persoonsgegevens die we hebben.
- Het laten corrigeren van fouten.
- Het laten verwijderen van (verouderde) persoonsgegevens.
- Intrekken van toestemming.
- Het beperken van de gegevensverwerking.
- Uw persoonsgegevens in digitaal leesbaar standaardformaat te verkrijgen om deze over te dragen.
- Bezwaar maken tegen een bepaald gebruik.

HOB zal u vragen om u te identificeren voordat dergelijke verzoeken worden verwerkt. HOB deelt haar beslissing binnen vier weken na ontvangst van het verzoek schriftelijk aan u mede. Deze termijn kan echter worden verlengd om redenen die verband houden met de specifieke rechten van betrokkenen of de complexiteit van het verzoek. Als wij deze termijn verlengen, zullen wij u daarvan tijdig op de hoogte stellen. U kunt hiervoor contact met ons opnemen met onze Functionaris Gegevensbescherming via [info@huisartsenpostenoostbrabant.nl](mailto:info@huisartsenpostenoostbrabant.nl).

Wanneer u niet tevreden bent over de wijze waarop wij omgaan met (een klacht over) de verwerking van uw persoonsgegevens, heeft u het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

#### **Contactgegevens**

Coöperatieve Huisartsenposten Oost Brabant U.A.  
Bruistensingel 660  
5232 AJ 's-Hertogenbosch

# Cookieverklaring HOB

Deze cookieverklaring is voor het laatst aangepast op 14 april 2020.

Huisartsenposten Oost-Brabant (hierna: HOB) maakt via <https://huisartsenpostenoostbrabant.nl/> gebruik van cookies. Daarnaast is het mogelijk dat derde partijen die op de website functionaliteiten beschikbaar stellen, ook cookies gebruiken. In dit document informeert HOB u over cookies.

Graag leggen wij u uit:

- wat cookies zijn;
- welke cookies wij gebruiken;
- dat derde partijen mogelijk cookies gebruiken;
- hoe u vragen kunt stellen.

In sommige gevallen worden via cookies persoonsgegevens verwerkt. In onze [privacyverklaring](#) kunt u lezen hoe HOB omgaat met uw persoonsgegevens.

## 1. Wat is een cookie?

Een cookie is een techniek die informatie van randapparatuur verzamelt en afleest. Daarbij wordt een klein tekstbestand naar uw browser gestuurd, zodat de browser automatisch wordt herkend bij een herhaald bezoek aan een website. Cookies kunnen persoonsgegevens verzamelen die verbonden zijn aan het gebruik van een website, zoals welke pagina's zijn bezocht en een IP-adres.

Als u helemaal geen cookies wilt ontvangen, kunt u de instellingen van uw internetbrowser aanpassen en het plaatsen van cookies volledig blokkeren. U kunt op "help" in het menu van de browser klikken om te zien hoe dit moet voor de browser op uw computer. Door alle cookies te verwijderen kan het mogelijk zijn dat niet alle onderdelen van een website werken. Wij gebruiken de volgende soorten cookies:

### **Noodzakelijke & voorkeuren cookies**

Deze cookies zijn noodzakelijk voor het uitvoeren van de gevraagde dienstverlening dan wel het tonen van de gevraagde website en de bijbehorende functionaliteit. Voorbeelden van dergelijke cookies zijn load balancing-cookies. Deze cookies worden niet langer bewaard dan de betreffende browsersessie. Serverlogbestanden bevatten gegevens als jouw webverzoek, IP-adres en informatie over de browser die wordt gebruikt zoals browsertype, browsertaal en de datum en tijd van jouw verzoek (loggegevens).

### **Statistische cookies**

Deze informatie wordt gebruikt om website statistieken samen te stellen en om een beeld te verkrijgen van gebruik en welke derde websites naar onze sites linken. We hebben de intentie om deze gegevens te gebruiken om eventuele problemen met onze server te lokaliseren/op te sporen of andere technische problemen met de website en/of App en om misbruik daarvan op te sporen, alsmede om onze diensten te verbeteren.

## 2. Welke cookies gebruikt HOB?

Naam	Geplaatst door:	Doel:	Bewaartermijn	Passende waarborgen
Uuidv4	HOB	Hiermee wordt een uniek ID toegekend aan uw apparaat, waarmee wij kunnen zien of u de App al eens eerder gebruikt heeft.	Totdat je je local storage in je browser leegt.	Enkel lokaal opgeslagen
_ga, _gat_UA-32193980-1 en _gid van Google Analytics	Google LLC	Google Analytics maakt gebruik van cookies om de website te helpen analyseren hoe gebruikers de site gebruiken. De data in de cookies zijn anoniem en bevatten geen persoonsgegevens. Het doel van deze service is om HOB een duidelijk beeld te geven van onder andere de bezoekersstromen, verkeersbronnen en paginaweergave.	Per sessie en maximaal 2 jaar	Vanzelfsprekend hebben we maatregelen getroffen om de herleidbaarheid van bezoekers aan onze website te minimaliseren. Dit doen we door in Google Analytics het laatste octet (cijfergroep) van elk IP-adres weg te gooien, zodat tracking op individueel niveau technisch onmogelijk wordt. Daarnaast hebben wij Google niet toegestaan de verkregen analytics informatie te gebruiken voor andere Google diensten. Google is Privacy Shield gecertificeerd.
Cookie_notice_accepted	HOB	Wij onthouden middels deze cookie dat u toestemming heeft gegeven voor het gebruik van cookies.	1 week	
Google Tag Manager	Google LLC	Met GTM kunnen wij tags op onze website installeren en reguleren.	Per sessie	Google is Privacy Shield gecertificeerd.

### 3. Derde partijen gebruiken mogelijk cookies

U kunt gebruik maken van bijvoorbeeld de koppeling met Google Maps om een routebeschrijving te krijgen naar de door u ingevoerde huisarts. Het is mogelijk dat de aanbieder van deze functionaliteit hierbij cookies plaatst. Dit is mede afhankelijk van hoe u de privacy-instellingen van uw apparaat heeft ingesteld. HOB heeft hier geen controle over of inzicht in, u dient voor meer informatie hierover de privacy- en cookieverklaring van de betreffende aanbieder te raadplegen.

#### reCAPTCHA

We gebruiken op onze website de reCAPTCHA service van Google LLC (Google) om gegevens te beschermen die verstuurd worden via onze website en om spam te voorkomen. Door aan te geven dat je geen robot bent, wordt gecontroleerd:

- hoe snel het formulier wordt ingevuld;
- welke muisbewegingen er gemaakt worden tijdens het invullen;
- het IP-adres van diegene die het formulier invult.

De inhoud van een bericht wordt hiervoor gepseudonimiseerd verstuurd naar en verwerkt door Google. Google is Privacy Shield gecertificeerd.