

## Privacyverklaring

Als je gebruik maakt van de diensten van PLUHZ, verwerken wij jouw persoonlijke gegevens om je te kunnen helpen. Alle medewerkers hebben een geheimhoudingverklaring getekend. Misschien vraag jij je af of jouw gegevens bij PLUHZ veilig zijn en of er op vertrouwelijke wijze mee om wordt gegaan. Daarom hebben wij deze **PLUHZ Privacyverklaring** opgesteld. Hierin informeren wij je:

1. Over de wijze waarop wij je gegevens van verwerken en welke gegevens dat zijn;
2. Wat wij doen om jouw gegevens veilig te verwerken;
3. Hoe je ons kunt bereiken voor vragen over privacy.

### 1. Verwerken van gegevens door PLUHZ

1. Je installeert de PLUHZ-app of bezoekt de website en maakt een profiel aan. De noodzakelijke gegevens om een profiel aan te maken zijn ten minste je voor- en achternaam en een e-mailadres. Je kunt ervoor kiezen om je overige persoonsgegevens in te vullen, dit is niet noodzakelijk.

#### **Tip.**

Het is ook mogelijk om anoniem te blijven bij PLUHZ. Maak dan een profiel aan zonder je echte voor- en achternaam door te geven en maak gebruik van een e-mailadres waaruit jouw voornaam en/of achternaam niet blijkt.

2. Na het aanmaken van je profiel kun je een chat openen. Op het moment dat je je bericht verstuurt ontvangen alleen PLUHZ-medewerkers, die de functie hebben om berichten te verdelen, zogeheten "PLUHZ frontdesk-medewerkers", die op dat moment dienst hebben een pushbericht dat er een chatverzoek is binnengekomen op hun mobiele telefoon. Dit bericht bevat slechts een melding dat jouw bericht is binnengekomen en met daarbij jouw gekozen profielnaam, dus niet de inhoud van je bericht.
3. Eén van de PLUHZ frontdesk-medewerkers opent jouw chat en zal je te woord staan. Dit gebeurt altijd binnen 24 uur. Deze PLUHZ frontdesk-medewerker kan je misschien direct helpen en antwoord geven op je vragen. Of de medewerker verwijst je door naar degene die jouw vraag beter kan beantwoorden. Het streven van PLUHZ is om ook in geval van een doorverwijzing je binnen 24 uur verder te helpen.
4. Zodra een PLUHZ frontdesk-medewerker jouw chat heeft beantwoord, kunnen andere PLUHZ medewerkers de chat met je niet meer openen. Het chatgesprek is vanaf dat moment toegewezen aan die PLUHZ frontdesk-medewerker. Als je wordt doorverwezen dan kan alleen die PLUHZ frontdesk-medewerker de chat blijven volgen. Dit is om te controleren of je op tijd wordt geholpen.
5. Na het beëindigen van je chatgesprek ontvangen de PLUHZ frontdesk-medewerkers een melding. Je wordt dan door één van hen benaderd met de vraag of jouw vraag beantwoord is en of je de hulp hebt ontvangen die je nodig had. De medewerker die je vraag oppakt kan het chat-gesprek inzien.

6. Jouw chatgesprekken zijn voor je toegankelijk vanuit jouw account in je lijst met gesprekken. Ze worden opgeslagen in onze database. Deze gesprekken zijn alleen inhoudelijk toegankelijk voor de PLUHZ frontdesk-medewerker waarmee je hebt gechat en voor degene aan wie jouw vraag is doorverwezen. De gesprekken worden op dit moment twaalf maanden bewaard.

## 2. Beveiliging van gegevens

1. Allereerst: alle informatie die wij van je krijgen via de app, de website, de mail en de chat beschouwen wij als bijzondere persoonsgegevens in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).
2. De verwerking van bijzondere gegevens is aan strenge regels verbonden. Zo mag PLUHZ alleen jouw gegevens verwerken als wij daarvoor jouw expliciete "geïnformeerde toestemming" hebben. Daarom vragen wij je om die toestemming als je bij PLUHZ een account aanmaakt. Dit doe je door de Privacyverklaring te accepteren.
3. Om ervoor te zorgen dat je ook weet waarvoor je precies toestemming geeft, hebben wij deze Privacyverklaring opgesteld. Zo kun je een afgewogen beslissing maken of jij je gegevens met PLUHZ wilt delen.
4. Voor bijzondere persoonsgegevens gelden strenge beveiligingsnormen. Deze normen neemt PLUHZ in acht bij het verwerken van jouw gegevens zodat jouw gegevens bij ons veilig zijn. PLUHZ laat periodiek controleren door een onafhankelijke derde partij of haar systemen, haar website, app en databases nog steeds optimaal beveiligd zijn. Zo houdt PLUHZ de beveiliging up-to-date.
5. Alle PLUHZ-medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht op basis van hun (arbeids)overeenkomst met PLUHZ. De zorg- of hulpverlener aan wie jouw vraag wordt doorverwezen door een PLUHZ-medewerker is in veel gevallen ook gehouden aan het medisch beroepsgeheim.
6. Vanzelfsprekend verwerken wij jouw gegevens alleen om onze dienst aan je te kunnen verlenen – dus om je te helpen met je vraag, en als het nodig is om je naar de juiste zorg- of hulpverlener door te verwijzen. Wij geven jouw gegevens niet door aan derde partijen.

## 3. Contact met betrekking tot privacy vragen

1. Jouw gegevens, dus jouw profielgegevens maar ook jouw chatgesprekken blijven van jou. Jij hebt daarom bepaalde rechten. Wil je weten welke gegevens wij van je hebben? Of wil je wijzigingen doorgeven? Of wil je dat wij jouw gegevens wissen? Dan kun je bij ons een verzoek indienen. Je kunt een mail naar ons sturen: [info@PLUHZ.nl](mailto:info@PLUHZ.nl)  
Voordat wij aan jouw verzoek gehoor kunnen geven, zullen wij jouw identiteit verifiëren.
2. Ook voor andere vragen over de manier waarop wij jouw gegevens verwerken of over jouw privacy bij PLUHZ, kun je ons bereiken. Dat kan op [info@PLUHZ.nl](mailto:info@PLUHZ.nl) maar ook telefonisch: 070 – 305 20 49 of per post. Ons adres is:

PLUHZ  
De Rijkstraat 1  
2497 DS Den Haag