

Privacy- en cookieverklaring solvo.nl

Via de website www.solvo.nl van **Solvo B.V.** (hierna: "Solvo") worden privacygevoelige gegevens oftewel persoonsgegevens verwerkt. Solvo vindt een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens heel belangrijk. Persoonlijke gegevens worden door ons dan ook zorgvuldig verwerkt en beveiligd.

Bij onze verwerking houden wij ons aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) stelt. Dat betekent onder andere dat wij:

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

Solvo is de verantwoordelijke voor de gegevensverwerking binnen onze dienst. In deze privacyverklaring leggen wij uit welke persoonsgegevens wij verzamelen en gebruiken en met welke doelen. Wij raden je aan deze verklaring zorgvuldig te lezen.

Deze privacyverklaring is voor het laatst aangepast op 6 december 2018

Gebruik van persoonsgegevens

Door het gebruiken van onze dienst via de website laat je bepaalde gegevens bij ons achter. Dat kunnen persoonsgegevens zijn. Wij bewaren en gebruiken uitsluitend de persoonsgegevens die actief of passief rechtstreeks door jou worden opgegeven, in het kader van de door jou gevraagde dienst, of waarvan bij opgave duidelijk is dat ze aan ons worden verstrekt om te verwerken.

Als je onze dienst gebruikt verzamelen wij bepaalde informatie, zelfs als je geen boeking maakt of vraag indient. Wij verzamelen een IP-adres, welke browser wordt gebruikt, welk besturingssysteem wordt gebruikt, je taalinstellingen en pagina's (op onze website) die aan je getoond zijn. Deze gegevens gebruiken wij alleen om navigatie te vereenvoudigen en onze website te verbeteren.

Doeleinden van verwerking

Wij verwerken jouw persoonsgegevens in het algemeen voor de volgende doeleinden:

- het verlenen van toegang tot de website www.solvo.nl;
- het gebruik maken van de functionaliteiten op onze website;

- het doorsturen van een (medische) vraag aan een zorgspecialist en vervolgens het doorsturen van het antwoord van de zorgspecialist aan jou;
- jou en een zorgspecialist met elkaar in contact brengen;
- om contact met jou op te nemen indien je hierom hebt verzocht;
- wanneer je een zorgspecialist bent: het afhandelen van een aanvraag om bij Solvo aan te sluiten;
- het afhandelen van klachten;
- het doen van marketingactiviteiten ten behoeve van onze dienstverlening, zoals het versturen van een nieuwsbrief, echter uitsluitend na jouw toestemming;
- het analyseren van statistieken en het optimaliseren van de website.

Bijzondere persoonsgegevens

Bijzondere persoonsgegevens (zoals medische gegevens) worden alleen verwerkt na jouw uitdrukkelijke toestemming.

Voor websitebezoekers

Contactformulier

Op de website bieden wij een contactformulier aan. Via dit formulier kunt u ons een bericht sturen. We verwerken hiervoor de volgende gegevens:

- contactgegevens;
- inhoud van het bericht.

Deze gegevens verwerken wij om uw vraag of klacht in behandeling te kunnen nemen (uitvoering van de overeenkomst). De gegevens bewaren wij tot maximaal 1 jaar nadat wij voor het laatst contact met u hebben gehad.

Zoek een zorgspecialist

Het is mogelijk dat je op de website persoonsgegevens invult en verzendt om in contact te komen met een zorgspecialist of om daar een afspraak mee te maken en eventueel overeenkomsten mee te sluiten.

Wij slaan deze gegevens niet op in onze eigen systemen. We zorgen er enkel voor dat deze gegevens direct naar de zorgspecialist worden verzonden. Wij verwerken hiervoor de volgende persoonsgegevens:

Het kan om de volgende gegevens gaan:

- contactgegevens;
- geslacht;
- geboortedatum;
- verzekeringsgegevens;
- reden voor het maken van een afspraak (dit kunnen medische gegevens zijn);
- bijzondere persoonsgegevens (gegevens over je gezondheid en eventuele andere gegevens die je opgeeft);

- eventuele aanvullende informatie die u bij het contacteren van een zorgspecialist opgeeft.

Stel een medische vraag

Verder is het mogelijk om een medische vraag te stellen via Solvo.nl. Solvo zorgt ervoor dat een van de aangesloten zorgspecialisten jouw vraag beantwoordt. Solvo heeft hier slechts een faciliterende rol in en beantwoordt de vraag niet zelf. Voor het indienen van een vraag kan je verschillende gegevens invullen. Niet alle invulvelden zijn verplicht. Dit wordt duidelijk aangegeven in het vraagproces.

Afhankelijk van de keuzes die jij zelf maakt bij het stellen van een medische vraag, verwerken wij hierbij de volgende gegevens:

- naam of pseudoniem;
- woonplaats;
- leeftijd;
- geslacht;
- contactgegevens;
- bijzondere persoonsgegevens, zoals gegevens over je gezondheid en de gezondheid van jouw familieleden en jouw medische verleden;
- eventuele andere gegevens die je opgeeft.

Deze gegevens verwerken wij met jouw toestemming en om jouw vraag te kunnen laten beantwoorden. Bovenstaande gegevens (behalve het e-mailadres) worden doorgegeven aan de zorgspecialist die jouw vraag beantwoordt. Nadat de zorgspecialist jouw vraag heeft beantwoord, krijg je een e-mail van ons om je antwoord te bekijken. Hierna wordt jouw e-mailadres direct uit onze database verwijderd. De vraag en het bijbehorende antwoord verwijderen wij na maximaal 7 dagen, tenzij je ons toestemming hebt gegeven om de vraag te publiceren (zie hieronder).

Publicatie van de medische vraag

Wij publiceren jouw gegevens nooit zonder jouw toestemming. Als je een medische vraag hebt gesteld aan een zorgspecialist, kan Solvo jou vragen of vraag en antwoord gepubliceerd mogen worden op de website. Dit gebeurt alleen als je hiervoor toestemming geeft. Deze toestemming kan je altijd weer intrekken. Neem hiervoor contact met ons op via het contactformulier op de website of via de contactgegevens onderaan deze verklaring. Wij publiceren jouw vraag en het bijbehorende antwoord voor onbepaalde tijd. Deze gegevens verwijderen wij direct nadat je jouw toestemming hebt ingetrokken.

Voor zorgspecialisten

Het specialistenregister

Wij verwerken gegevens van alle zorgspecialisten die zijn aangesloten bij Vektis en die zijn opgenomen in het AGB-register. U heeft Vektis toestemming gegeven om deze gegevens met ons te delen. Wij verwerken de gegevens van deze

zorgspecialisten op de website in het kader van transparantie over het voldoen aan erkenningscriteria van Vektis en/of beroepsgroepen of onderneming waartoe de zorgspecialist behoort en het zorgaanbod van de betreffende Zorgpartij. Wij verwerken hiervoor de volgende gegevens:

- AGB-gegevens
- contactgegevens;
- geslacht;
- geboortedatum;
- opleidingsgegevens;
- bedrijfsgegevens;
- beroepsgegevens;

De gegevens kunnen wij verrijken met gegevens van Zorgkaart Nederland. Deze gegevens verwerken wij totdat jouw gegevens op je verzoek uit het AGB-register worden verwijderd, of om welke reden dan ook niet meer in het AGB-register voorkomen.

Aansluiten bij Solvo

Wanneer je een zorgspecialist bent, kun je een aanvraag indienen om je aan te sluiten bij Solvo. Wanneer je dit doet, vragen wij om de volgende gegevens:

- contactgegevens;
- Bedrijfsgegevens;
- beroepsgegevens;
- specialisme(n).

Wij gebruiken deze gegevens dan om contact met je op te nemen en je aanvraag verder af te handelen. Vervolgens zullen wij de bijbehorende gegevens uit openbare register, zoals het AGB-register, op onze website(s) publiceren. Deze gegevens verwerken wij totdat jouw gegevens op je verzoek uit het AGB-register worden verwijderd, of om welke reden dan ook niet meer in het AGB-register voorkomen.

Contactformulier

Op de website bieden wij een contactformulier aan. Via dit formulier kunt u ons een bericht sturen. We verwerken hiervoor de volgende gegevens:

- contactgegevens;
- inhoud van het bericht.

Deze gegevens verwerken wij om uw vraag of klacht in behandeling te kunnen nemen (uitvoering van de overeenkomst). De gegevens bewaren wij tot maximaal 1 jaar nadat wij voor het laatst contact met u hebben gehad.

Over onze website

Cookies

Op de website gebruiken we cookies. Cookies zijn informatiebestandjes die bij het bezoeken van een website automatisch kunnen worden opgeslagen op of uitgelezen van het device (zoals PC, tablet of smartphone) van de bezoeker. Dat gebeurt via de webbrowser op het device. Solvo gebruikt de cookies om:

- functionaliteiten van de website mogelijk te maken (technische of functionele cookies);
- het gebruik van de website te analyseren en op basis daarvan de website te verbeteren (analytische cookies).

Het staat u vrij om cookies uit te schakelen middels de browser. Houd er wel rekening mee dat het mogelijk is dat onze website dan niet meer optimaal werkt.

Google Analytics

Wij gebruiken Google Analytics om bij te houden hoe bezoekers onze website gebruiken. Wij hebben een verwerkersovereenkomst met Google gesloten om afspraken te maken over de omgang met onze data. Verder hebben wij Google niet toegestaan de verkregen Analytics informatie te gebruiken voor andere Googlediensten. Deze cookies worden na maximaal twee jaar automatisch verwijderd. Zie voor meer informatie de [Privacy Policy van Google](#).

Google Tag Manager

Google Tag Manager is een puur functionele cookie, die ons de gelegenheid geeft bepaalde cookies te plaatsen. Deze cookie wordt direct na elke sessie verwijderd. Zie voor meer informatie de [Privacy Policy van Google](#).

Usabilla

Wij gebruiken Usabilla om het mogelijk te maken dat je vanaf iedere pagina in de SolvoDesk feedback naar ons kunt sturen. De gegevens uit deze cookies blijven maximaal 30 dagen bewaard.

Hotjar

Hotjar is een analytische cookie. Wij gebruiken Hotjar om beter te begrijpen hoe onze klanten de SolvoDesk ervaren en hoe de SolvoDesk presteert. Op basis van de gegevens uit Hotjar kunnen we werken aan het verbeteren van de SolvoDesk. Voor meer informatie over de gegevensverwerking door Hotjar, zie de [privacy policy van Hotjar](#). Deze cookie wordt na 1 jaar automatisch van jouw device verwijderd.

Mixpanel

Mixpanel is een analytische cookie. Wij gebruiken Mixpanel om inzicht te krijgen in de verschillende stadia van een klantreis. Voor meer informatie over de gegevensverwerking door Mixpanel, zie de [privacy policy van Mixpanel](#). De gegevens uit deze cookies blijven maximaal 30 dagen bewaard.

In- en uitschakelen van cookies

In uw browser kunt u instellen dat het opslaan van cookies alleen wordt geaccepteerd, wanneer u ermee instemt. Raadpleeg voor meer informatie hierover de handleiding van uw webbrowser. Let op: veel websites werken niet optimaal als de cookies zijn uitgeschakeld.

Verwijderen van cookies

De meeste cookies hebben een houdbaarheidsdatum. Dat betekent dat ze na een bepaalde periode automatisch verlopen en geen gegevens van uw site-bezoek meer registreren. U kunt er ook voor kiezen de cookies handmatig te verwijderen voordat de houdbaarheidsdatum is verstreken. Voor meer informatie hierover, kunt u de handleiding van uw browser raadplegen.

Verstrekking aan andere bedrijven of instellingen

Wij geven uw persoonsgegevens alleen aan andere bedrijven of instellingen als dat nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst, als wij daarvoor toestemming van u hebben gekregen of wij dat wettelijk verplicht zijn (bijvoorbeeld als de politie dat eist bij een vermoeden van een misdrijf).

Wij werken met bepaalde bedrijven samen. Dit zijn:

- Externe ICT-dienstverleners;
- Dataverstrekkers;
- De partijen die cookies aanleveren, zie hierboven.

Beveiliging

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

Minderjarigen

Personen die de leeftijd van 16 jaar nog niet hebben bereikt, mogen uitsluitend onder toezicht van hun ouders of wettelijk vertegenwoordigers gebruik maken van onze website.

Websites van derden

Deze privacyverklaring is niet van toepassing op websites van derden, noch op de dienstverlening van derden, zoals zorgspecialisten die door middel van links met deze website zijn verbonden of die direct met deze website zijn verbonden, omdat zij hun diensten aanbieden en jij de gegevens aan hen verstrekt. Wij kunnen niet garanderen dat deze derden op een betrouwbare of veilige manier met jouw persoonsgegevens omgaan. Wij raden je aan de privacyverklaring van deze websites te lezen en onderzoek te doen naar hoe zorgspecialisten omgaan met jouw persoonsgegevens alvorens van deze websites gebruik te maken.

Wijzigingen in deze privacy- en cookieverklaring

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

Autoriteit Persoonsgegevens

Natuurlijk helpen wij jou graag verder als je klachten hebt over de verwerking van jouw persoonsgegevens. Je kunt ons bereiken via de contactgegevens onderaan deze pagina, of via ons contactformulier. Als je ontevreden bent over de manier waarop wij omgaan met je klacht, heb je het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Je kunt hiervoor [contact](#) opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens.

Uw rechten

Als u vragen heeft of wilt weten welke persoonsgegevens wij van u hebben, kunt u altijd contact met ons opnemen. Zie de contactgegevens hieronder.

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;
- bezwaar maken tegen een bepaald gebruik;
- overdraagbaarheid van gegevens.

Let op dat u altijd duidelijk aangeeft wie u bent, zodat we zeker weten dat we geen gegevens van de verkeerde persoon aanpassen of verwijderen.

Contactgegevens

Solvo B.V.

Krijn Taconiskade 414

1087 HW Amsterdam

service@solvo.nl

Privacy Officer: P. van Eijkeren, te bereiken via privacy@solvo.nl

KVK: 59776609

BTW: NL853640075B01

Je kunt ons bellen op maandag t/m vrijdag van 09.00 uur – 17.00 uur op 020-7220929.