

Voorwaarden voor deelname aan de pilot

Introductie

Stichting instantZorg (hierna "instantZorg", "wij", "onze", "ons") heeft de ambitie mensen met een chronische aandoening te helpen met het vinden van snelle en relevante antwoorden op vragen over hun aandoening. Daarom organiseert instantZorg van 15-28 juni 2020 een Pilot waarin mensen met Diabetes Type I via instantZorg hun vragen kunnen stellen aan andere mensen die ervaring hebben met deze aandoening.

In dit document vind je de spelregels en voorwaarden die op jou van toepassing zijn als je deelneemt aan de Pilot.

Het doel van de Pilot is het testen van de dienst van instantZorg, welke bestaat uit het beantwoorden van vragen van mensen met Diabetes Type 1 door anderen met dezelfde aandoening. Na afloop willen we graag horen hoe je de Pilot hebt ervaren en wat wij kunnen doen om onze dienst te verbeteren. Wij vragen je dan om een enquête in te vullen, of om jou telefonisch te benaderen.

Belangrijk is dat de Pilot en onze beoogde dienstverlening uitdrukkelijk niet zijn bedoeld als vervanging van de gewone (diabetes)zorg. Wij en de andere Deelnemers hebben geen inzage in jouw medisch dossier of anderszins kennis van jouw specifieke medische achtergrond en je gezondheidsklachten. De Beantwoorders van vragen zijn mensen met dezelfde aandoening die spreken uit hun eigen ervaring en zijn geen zorgverleners die beroepsmatig zorg aanbieden. Vragen worden niet beoordeeld door zorgverleners en Antwoorden bevatten geen diagnose van een zorgverlener. Neem bij klachten contact op met je huisarts of andere beroepsmatige zorg- of hulpverlener.

1. Definities

In deze Voorwaarden worden de volgende begrippen als volgt gedefinieerd:

Deelnemer(s)	Iemand die deelneemt aan de Pilot als Vragensteller of Beantwoorder.
Vragensteller(s)	Een Deelnemer die een Vraag stelt.
Beantwoorder(s)	Een Deelnemer die een Antwoord geeft.
Pilot	De dienstverlening van InstantZorg waarbij een Vragensteller Vragen kan voorleggen aan een Beantwoorder, welke zich in de testfase bevindt.
Pilotfase	De periode waarin Deelnemers meedoen aan de Pilot, in beginsel lopende van 15 t/m 28 juni 2020.
Vraag/Vragen	Een vraag van Vragensteller die gedurende de Pilotfase via het instantZorg-nummer wordt gesteld.
Antwoord(en)	Een antwoord van Beantwoorder die gedurende de Pilotfase via het instantZorg-nummer wordt gegeven.
InstantZorg-nummer	Het telefoonnummer (06-42317734) van instantZorg waar Deelnemers hun Vragen en Antwoorden naartoe sturen.
Voorwaarden	Deze Voorwaarden voor deelname aan de Pilot.

2. Op wie zijn deze Voorwaarden van toepassing?

Deze Voorwaarden zijn op jou van toepassing wanneer je je aanmeldt als Deelnemer.

3. Wat is het doel van de Pilot?

- 3.1. Het doel van de Pilot is het testen van de dienst van instantZorg, welke bestaat uit het beantwoorden van vragen van mensen met Diabetes Type 1 door anderen met dezelfde aandoening.
- 3.2. De Pilot en onze beoogde dienstverlening zijn uitdrukkelijk niet bedoeld als vervanging van de gewone (diabetes)zorg. Wij en de andere Deelnemers hebben geen inzage in jouw medisch dossier of anderszins kennis van jouw specifieke medische achtergrond en je gezondheidsklachten. Deelnemers zijn mensen met dezelfde aandoening die spreken uit hun eigen ervaring en zijn geen zorgverleners die beroepsmatig zorg aanbieden. Vragen worden niet beoordeeld door zorgverleners en Antwoorden bevatten geen diagnose van een zorgverlener. Neem bij klachten contact op met je huisarts of andere beroepsmatige zorg- of hulpverlener.
- 3.3. Na de Pilotfase zullen wij jou benaderen om de Pilot te beoordelen en jouw feedback te geven. Wij vragen je om een enquête in te vullen en om deel te nemen aan een interview over jouw deelname aan de Pilot. Jouw deelname aan de beoordeling is niet verplicht, maar je kunt op die manier wel bijdragen aan het verbeteren van onze diensten.
- 3.4. Wij evalueren de Pilot na afloop van de Pilot Fase aan de hand van jouw beoordeling en feedback, alsmede het aantal Vragen en Antwoorden en de inhoud daarvan. De Pilot is geslaagd als er meer dan 25 Vragen zijn gesteld en Antwoorden zijn gegeven en wanneer uit de beoordeling van de Pilot blijkt dat het merendeel van Deelnemers tevreden is over de Pilot.
- 3.5. Wij maken anonieme rapporten van de evaluatie van de Pilot. Dit betekent dat wij de inhoud van de Vragen en Antwoorden anonimiseren, alsmede de beoordeling en feedback die wij hebben ontvangen. Deze geanonimiseerde informatie delen wij met onze partners (te zien onderaan [deze pagina](#)). Op deze manier kunnen wij samen een beeld vormen van de vragen die spelen in de gemeenschap en kunnen we gezamenlijk de dienst van instantZorg verder ontwikkelen.
- 3.6. Na de Pilot Fase en de evaluatie besluiten wij of wij een nieuwe pilot starten of dat wij onze dienstverlening, al dan niet in aangepaste vorm, zullen voortzetten. Wij nodigen je dan weer uit om hieraan deel te nemen.

4. Wanneer kun je meedoen aan de Pilot?

- 4.1. Je kunt meedoen aan de Pilot als Vragensteller of Beantwoorder als ouder bent dan 18 jaar en door een zorgverlener gediagnosticeerd bent met Diabetes Type 1.
- 4.2. Om mee te kunnen doen aan de Pilot moet je in het bezit zijn van een smartphone waarop je de applicatie [Signal](#) hebt gedownload en geïnstalleerd. Op het gebruik van Signal zijn de voorwaarden en het privacy statement van Signal van toepassing. Voorafgaand aan je deelname vul je het [registratieformulier](#) op onze website volledig en naar waarheid in. Je kunt dit registratieformulier via onze website of per e-mail aan

ons sturen. Wanneer wij jouw ingevulde registratieformulier hebben ontvangen, krijg je van ons een bevestigingsbericht per e-mail of SMS.

- 4.3. Deelname aan de Pilot is gratis. Vragenstellers en Beantwoorders maken geen aanspraak op enige vergoeding.
- 4.4. Je kunt deelnemen aan de Pilot gedurende de Pilotfase. Wij behouden ons het recht voor de Pilot te verlengen als dat nodig is om het doel van de Pilot te behalen. Vragenstellers en Beantwoorders kunnen alleen gedurende de Pilotfase Vragen stellen en Antwoorden geven.

5. Meedoen als Vragensteller

- 5.1. Als Vragensteller kunt je een Vraag stellen door een bericht naar ons te sturen via [Signal](#) naar het InstantZorg-nummer. Wij leggen je Vraag voor aan één of meer Beantwoorders.
- 5.2. Wanneer je een Vraag hebt gesteld, ontvangt je zo snel mogelijk één of meerdere Antwoorden van ons via Signal op het telefoonnummer van waaruit je de Vraag hebt gesteld, afkomstig van één of meerdere Beantwoorders.

6. Meedoen als Beantwoorder

- 6.1. Je kunt alleen meedoen als Beantwoorder als je daarvoor bent geselecteerd door InstantZorg.
- 6.2. De Beantwoorders worden samen in een groep gevoegd op [Signal](#). Wij sturen de Vragen naar de groep.
- 6.3. Wanneer je een goed en passend Antwoord weet op de Vraag, stuur je het Antwoord direct via een persoonlijk bericht aan het InstantZorg-nummer.
- 6.4. Wij verzamelen de Antwoorden van Beantwoorders en versturen de Antwoorden (maximaal vijf) aan de Vragensteller.

7. Criteria voor Vragen en Antwoorden

- 7.1. Vragen en Antwoorden moeten aan de volgende criteria voldoen:
 - a. Vragen en Antwoorden moeten gaan over Diabetes Type 1.
 - b. Vragen en Antwoorden moeten betrekking hebben op de Deelnemer zelf. Het is niet toegestaan om een Vraag te stellen namens een derde of om een Antwoord te geven dat betrekking heeft op een derde.
 - c. Vragen en Antwoorden mogen geen wervend of commercieel karakter hebben. Het is niet toegestaan om in je Vraag of Antwoord reclame te maken voor producten of diensten van jezelf of van een derde waar je een commercieel belang bij hebt.
 - d. Vragen en Antwoorden zijn minimaal 20 en maximaal 750 tekens lang.
 - e. Vragen en Antwoorden zijn in het Nederlands. Grof taalgebruik, discriminerende opmerkingen of uitingen van erotische/pornografische aard zijn niet toegestaan.
 - f. Als je een Vraag stelt, wees dan duidelijk zodat de Beantwoorder een concreet Antwoord kan geven. Neem omstandigheden mee in de Vraag die van belang kunnen zijn voor het Antwoord.

- g. Antwoorden zijn een antwoord op de Vraag en hebben betrekking op de informatie die de Vraagsteller in zijn of haar Vraag heeft vermeld. Een Antwoord bevat geen diagnose of informatie die direct of indirect kan worden opgevat als diagnose of behandeling.
 - h. Vermijd persoonlijke details wanneer deze niet noodzakelijk zijn om de Vraag te stellen of om Antwoord te geven. Zorg ervoor dat je Vraag of Antwoord niet herleidbaar is tot jouzelf. Deel in je Vraag of Antwoord nooit direct herleidbare informatie over jezelf zoals je naam, adres, e-mailadres of telefoonnummer.
 - i. Vermeld geen direct of indirect herleidbare informatie (persoonsgegevens) van derden in je Vraag of in je Antwoord.
 - j. Bij twijfel over de inhoud van een Vraag of Antwoord kun je contact met ons opnemen via het instantZorg telefoonnummer of via e-mail naar info@instantzorg.org.
- 7.2. InstantZorg houdt zich het recht voor om een Vraag of Antwoord niet door te sturen dat niet voldoet aan één van de voornoemde criteria.

8. Privacy en gegevensbescherming

- 8.1. instantZorg gaat zorgvuldig om met de persoonsgegevens die voor de Pilot worden verwerkt. Hoe wij dit doen staat beschreven in ons [privacy statement](#) die je op onze website kunt vinden.
- 8.2. Een Vraag of Antwoord bevat in beginsel geen informatie die direct of indirect herleidbaar is tot een individu. Deelnemers zijn verantwoordelijk voor de wijze waarop zij omgaan met de inhoud van een Vraag of Antwoord. Deelnemers verbinden zich ertoe om vertrouwelijk om te gaan met alle gegevens en informatie die zij versturen en ontvangen in het kader van de Pilot. Het is niet toegestaan om informatie die je hebt verkregen in het kader van de Pilot te delen met derden.
- 8.3. instantZorg gebruikt de inhoud van Vragen en Antwoorden voor de beoordeling en evaluatie van de Pilot en voor onderzoek ten behoeve van de ontwikkeling van de dienst van instantZorg. Voor zover deze inhoud herleidbare informatie bevat, zal instantZorg de Vragen en Antwoorden anonimiseren. Vragen en Antwoorden kunnen, anoniem, intern en met partners worden gedeeld. Vragen en Antwoorden worden niet openbaar gepubliceerd.

9. Aanvang en beëindiging

- 9.1. Wanneer je je aanmeldt als Deelnemer komt er een overeenkomst tot stand tussen jou en instantZorg waarop deze Voorwaarden van toepassing zijn. De overeenkomst eindigt na afloop van de Pilot Fase en de evaluatie of als er op een andere manier door instantZorg wordt gecommuniceerd dat de Pilot ten einde is.
- 9.2. Deelnemers die niet voldoen aan deze Voorwaarden kunnen door instantZorg worden uitgesloten van verdere deelname aan de Pilot.

10. Verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid

- 10.1. Deelnemers doen mee aan een tijdelijke Pilot. instantZorg garandeert niet dat de doelstellingen van Pilot worden gehaald. instantZorg staat er niet voor in dat het gebruik van de dienst veilig is.

- 10.2. instantZorg garandeert niet dat de Vragen en Antwoorden altijd worden doorgestuurd aan een Vragensteller of Beantwoorder. Het kan voorkomen dat een Vraag niet of niet tijdig wordt beantwoord, of dat je Antwoord niet wordt doorgestuurd aan een Vragensteller.
- 10.3. instantZorg beoordeelt Vragen en Antwoorden op hoofdlijnen, maar staat er niet voor in dat de Vragen en Antwoorden altijd juist en relevant zijn en voldoen aan deze Voorwaarden.
- 10.4. instantZorg garandeert niet dat Vragen en Antwoorden altijd vertrouwelijk worden behandeld door andere Deelnemers. Deelnemers zijn zelf verantwoordelijk voor de wijze waarop zij omgaan met de informatie die zij verkrijgen of verstrekken in het kader van deze Pilot.
- 10.5. Communicatie in het kader van de Pilot vindt plaats via Signal. Deelnemers gaan door de applicatie van Signal te downloaden en te installeren een overeenkomst aan met Signal waarop de voorwaarden van Signal van toepassing zijn. instantZorg is hier geen partij bij. instantZorg is niet verantwoordelijk voor de technische uitvoering van de communicatie via Signal.
- 10.6. instantZorg controleert niet op identiteit, gezondheidstoestand of antecedenten van Deelnemers.
- 10.7. instantZorg doet haar best om personen die deze Voorwaarden overtreden uit de Pilot te verwijderen. instantZorg staat er niet voor in dat alle Deelnemers te allen tijde voldoen aan deze Voorwaarden en kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor de gedragingen van de Deelnemers.
- 10.8. instantZorg aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade, van welke aard dan ook, die het gevolg kan zijn van het sturen van een Vraag of schade, van welke aard ook, die voortvloeit uit het verkregen Antwoord.

11. Overige bepalingen

- 11.1. instantZorg kan deze Voorwaarden wijzigen, bijvoorbeeld omdat dit nodig is in verband met gewijzigde wet- en regelgeving. Deelnemers worden hiervan op de hoogte gesteld via het bij aanmelding opgegeven e-mailadres.
- 11.2. Op deze Algemene Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Alleen de Rechtbank Amsterdam is in eerste aanleg bevoegd kennis te nemen van geschillen die hieruit voortvloeien.