Feedback en probleemmeldingen

Laatst bijgewerkt: 2026-10-26.

Saga gebruikt feedback en bugrapporten om fouten sneller te begrijpen en op te lossen. Omdat Saga persoonlijke data verwerkt, moet duidelijk zijn wanneer context wordt meegestuurd en wie die kan zien.

1. Soorten meldingen

Saga kent drie soorten meldingen:

- **Gebruikersfeedback**: een gebruiker geeft aan dat een antwoord, scherm of actie niet klopte.
- **Bugrapport**: een gebruiker verstuurt bewust een probleemrapport met relevante context.
- **Technische foutmelding**: Saga meldt een technische fout automatisch of semi-automatisch, bijvoorbeeld een serverfout of crash.

2. Chatfeedback

Bij chatfeedback kan Saga relevante chatcontext meesturen, zoals:

- het geselecteerde bericht;
- de recente user- en assistantberichten;
- planner- of executorcontext;
- uitgevoerde acties;
- foutdetails;
- apparaat- en taalcontext.

Deze context wordt alleen meegestuurd wanneer de gebruiker feedback geeft of een bugrapport maakt waarbij die context nodig is. Saga stuurt niet standaard volledige chatgeschiedenis of volledige gebruikersdatabases mee.

3. Technische foutmeldingen

Technische fouten mogen worden gelogd voor stabiliteit, beveiliging en foutanalyse. Zo'n melding bevat bij voorkeur:

- tijdstip;
- request-id;
- appversie;
- route of scherm;
- foutcode;
- beperkte technische metadata.

Technische foutmeldingen bevatten bij voorkeur geen volledige chatinhoud, volledige contactlijsten, agenda-inhoud, notities, foto's of bijlagen, tenzij de gebruiker daar expliciet voor kiest in een bugrapport.

4. Toegang

Toegang tot feedback en bugrapporten is beperkt tot personen die dit nodig hebben voor support, foutanalyse of beveiliging.

5. Bewaartermijn

Feedback en bugrapporten worden zes maanden na indiening verwijderd bij de eerstvolgende dagelijkse opschoning. Deze termijn geldt ook voor openstaande rapporten en wordt niet verlengd als een rapport wordt bijgewerkt of opgelost. De verwijdering omvat de beschrijving, meegestuurde chat- en technische context, apparaatgegevens en interne notities bij het rapport.

Dit betreft de rapporten in het actieve meldingssysteem. Voor eventuele back-ups en afzonderlijke beveiligingslogs gelden de bewaartermijnen uit de privacyverklaring.