



## PRIVACYPROTOCOL

Dit is het privacyprotocol van **Doove Care Groep B.V.** (hierna: "Doove")

Hierin leggen wij uit welke persoonsgegevens wij verzamelen en gebruiken en met welk doel.

### 1. Gebruik van persoonsgegevens: verwerkingsdoeleinden en rechtsgrond

Doove verwerkt persoonsgegevens die worden verstrekt via de websites doove.nl, rzgroep.nl, ipctherapie.nl, specialebedden.nl, via onze social media kanalen (Linkedin, Facebook, Instagram, YouTube) en persoonsgegevens die wij ontvangen van zorgverzekeraars, zorgkantoren en andere partijen, zoals zorginstellingen, (huid-) therapeuten e.d. aan wie, of via wie, onze producten en/of diensten worden geleverd.

#### Wij verwerken deze gegevens op basis van de volgende rechtsgrond:

- In geval van bestellingen door natuurlijke personen zelf: voor de uitvoering van de overeenkomst met de betreffende persoon, en/of op basis van toestemming van de betrokkene voor deze verwerking van zijn persoonsgegevens;
- In geval van bestellingen door (huid-) therapie praktijken voor patienten die zij behandelen en waarvan zij de betreffende gegevens doorgeven aan Doove: voor de uitvoering van de overeenkomst met de betreffende zorgverzekeraar;
- In geval van verhuur, verkoop en lease van hulpmiddelen aan ziekenhuizen, verpleeghuizen, zorgverzekeraars en dergelijke: de betrokken organisatie heeft toestemming gegeven voor de verwerking van de persoonsgegevens van zijn cliënten/bewoners/patiënten voor deze specifieke doeleinden;
- In geval van andere verwerkingsactiviteiten: de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van onze gerechtvaardigde belangen, of die van een derde. Dit met name bij verwerking van gegevens bij het gebruik van onze website.



Persoonsgegevens worden gebruikt voor de volgende doeleinden:

- Het leveren van de juiste zorghulpmiddelen
- Het versturen van uw bestelling
- Het afhandelen van uw betaling
- U informeren over de status van de bestelling
- U informeren over wijzigingen van onze diensten en producten
- U de mogelijkheid bieden een account aan te maken
- Het plannen van een afspraak voor aflevering van zorghulpmiddelen en het informeren over het verloop daarvan
- Het beantwoorden van vragen die gesteld zijn via bijvoorbeeld de website
- Het verzenden van onze nieuwsbrief
- Het informeren over onze evenementen
- Het verbeteren van onze dienstverlening
- Het verlenen van toegang tot uw account

Wij zullen de persoonsgegevens niet voor andere doeleinden gebruiken, tenzij u daar vooraf toestemming voor heeft gegeven of wij dit op grond van de wet mogen of moeten doen.

**2. Persoonsgegevens die wij verwerken**

Afhankelijk van de vraag of gebruik wordt gemaakt van de website, producten via een zorgverlener of zorgorganisatie worden ingezet of bijvoorbeeld wordt ingeschreven voor onze nieuwsbrief, verwerken wij de volgende persoonsgegevens:

- Voor- en achternaam
- Geslacht
- Geboortedatum
- Geboorteplaats
- Adresgegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres



- Overige persoonsgegevens die u actief verstrekt bijvoorbeeld door een profiel op een van onze websites of portals aan te maken, in correspondentie en telefonisch
- Gegevens over uw activiteiten op onze website
- Lijst met contactgegevens van de klant via een app
- IP-adres
- Internetbrowser en apparaat type
- Inloggegevens

### **3. Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens die wij verwerken**

Doove verwerkt de volgende bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens van u:

- zeer beperkte medische gegevens. En dan nog uitsluitend die gegevens die verband houden met de levering van een zorghulpmiddel of dienst
- burgerservicenummer (BSN) indien noodzakelijk voor de facturering
- ID nummer, verband houdend met uw zorginstelling of verzekeraar indien noodzakelijk voor de facturering

### **4. Bewaartermijnen**

Doove zal uw persoonsgegevens niet langer bewaren dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld. Persoonsgegevens worden bewaard zolang het nodig is om onze dienst aan u te leveren en zolang als wettelijk wordt voorgeschreven of door de verzekeraars wordt geeist in het kader van hun controleplicht

### **5. Verstrekking aan derden**

Doove deelt uw persoonsgegevens uitsluitend met derden als dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst en om te voldoen aan een eventuele wettelijke verplichting. Bedrijven die uw gegevens verwerken in onze opdracht, laten wij ons privacyprotocol accorderen.

Doove blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen. Daarnaast verstrekt Doove uw persoonsgegevens alleen aan andere derden met uw nadrukkelijke toestemming.



## 6. Beveiliging

Wij nemen passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met onze klantenservice via [info@doove.nl](mailto:info@doove.nl) of bel 0182-624900 en vraag naar de privacyfunctionaris Eva de Boon.

Doove Care Groep conformeert zich aan de beveiligingseisen zoals die zijn opgenomen in de NEN7510;2017 voor zover op ons van toepassing. Ons beveiligingsbeleid en veiligheidsmaatregelen worden periodiek geëvalueerd.

Persoonsgegevens die binnen ons bedrijf worden bewaard en/of verwerkt kunnen alleen worden ingezien door de bevoegde medewerkers binnen ons bedrijf en ook alleen nadat de betreffende medewerker via een dubbele wachtwoordverificatie is aangemeld in ons systeem. Daarnaast zijn er in ons automatiseringssysteem verschillende toegangsniveaus ingesteld om te garanderen dat medewerkers alleen die informatie krijgen die nodig is voor de uitvoering van de opdracht.

Voor zover geautoriseerde anderen toegang hebben tot door ons beheerde gegevens, wordt altijd gewerkt via ons afgeschermd klantenportaal K.I.S. of IPCtherapie. Van iedere gebruiker zijn hiervan de gegevens vastgelegd en wordt verplicht met een regelmatig wisselend wachtwoord gewerkt.

Onze hosting, hardware en IT-verbindingen worden extern verzorgd door KPN Internetservices. Zij zijn in het bezit van ISO 27001:2013, ISO 9001:2015, ISO 20000, NEN7510 en ISAE3402.

## 7. Wijzigingen in dit privacyprotocol

Wij behouden ons het recht voor om wijzigingen aan te brengen in dit protocol. Wijzigingen zullen op deze website worden gepubliceerd. Het verdient aanbeveling om dit protocol geregeld te raadplegen, zodat u van deze wijzigingen op de hoogte bent.



## 8. Rechten en contactgegevens

U heeft het recht een verzoek in te dienen om inzage van en rectificatie of wissing van de persoonsgegevens of beperking van de verwerking van u betreffende gegevens, alsmede het recht om tegen de verwerking bezwaar te maken en om overdracht van gegevens te vragen.

Indien en voor zover wij gegevens verwerken op basis van uw toestemming heeft u het recht de toestemming te allen tijde in te trekken. Dit doet geen afbreuk aan de rechtmatigheid van de verwerking vóór de intrekking.

U kunt uw verzoek sturen naar [info@doove.nl](mailto:info@doove.nl). Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door u is gedaan, vragen wij u een kopie van uw identiteitsbewijs bij het verzoek mee te sturen. Hierbij vragen we u om in deze kopie uw pasfoto en burgerservicenummer (BSN) zwart te maken ter bescherming van uw privacy.

Doove zal zo snel mogelijk, maar binnen vier weken, op uw verzoek reageren.

U kunt ons ook bereiken via:

Website: <https://www.doove.nl/>

Telefoonnummer: 0182 624 900

Bedrijfsadres: Wilhelminakade 10 2741 JV Waddinxveen

## 9. Autoriteit Persoonsgegevens

Natuurlijk helpen wij u graag verder als u klachten heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens. U heeft ook het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens tegen deze verwerkingen van persoonsgegevens. U kunt hiervoor contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens