

Privacyverklaring Excen

1. Wat is een privacyverklaring?

Excen beschermt jouw privacy en dat betekent niet alleen dat jouw persoonsgegevens goed worden beveiligd maar ook dat jij als klant duidelijk inzicht hebt in wat wij ermee doen. In deze privacyverklaring wordt dat nader uitgelegd.

2. Deze verklaring is van

Excen B.V.

Gevestigd aan de Luzernestraat 19h, 2153 GM Nieuw-Vennep. Wij zijn verantwoordelijk voor het rechtmatig verwerken van jouw persoonsgegevens en dat we dit veilig doen. We hebben daarom een aantal technische en organisatorische maatregelen geïmplementeerd conform NEN7510 welke gericht is op informatiebeveiliging in de zorg. Excen B.V. laat jaarlijks controles uitvoeren door een certificerende instelling om zeker te stellen datgene wat wij beloven ook daadwerkelijk wordt gedaan.

3. Welke persoonsgegevens worden door Excen verwerkt

De betekenis van het begrip 'verwerken' is ruim en houdt onder meer in: verzamelen, bewaren, raadplegen, gebruiken, analyseren en verstrekken aan derde partijen zoals de koerier of de zorgverzekeraar.

Excen verwerkt de volgende categorieën persoonsgegevens:

- Identificerende gegevens zijn persoonsgegevens om je identiteit te kunnen vaststellen, zoals bijvoorbeeld jouw volledige naam, e-mailadres, telefoonnummer, geboortedatum, woonplaats, burger servicenummer of inloggegevens. Naast het vaststellen van je identiteit worden deze gegevens ook gebruikt om contact te kunnen onderhouden.
- Medische gegevens verwerken we enkel als die nodig zijn om hulpmiddelen en de daarbij behorende adviezen te kunnen leveren en hebben we gegevens nodig om bij de zorgverzekeraar te kunnen declareren.
- Door je orders zien we welke producten of diensten je hebt afgenomen.
- Gegevens zorgverzekeraar zodat we weten bij welke zorgverzekeraar je verzekerd bent.
- Financiële gegevens als je ervoor kiest zelf te declareren bij de zorgverzekeraar. In dergelijke gevallen ontvang je een factuur van Excen.

4. Waarvoor gebruiken wij jouw gegevens?

Wij verwerken je persoonsgegevens op basis van je uitdrukkelijke toestemming of door een overeenkomst die je met ons hebt of met een voorschrijver (instantie die je naar Excen heeft doorgestuurd). Houd er rekening mee dat het bestellen van hulpmiddelen wordt gezien als een mondelinge overeenkomst.

Je persoonsgegevens worden door ons gebruikt voor de onderstaande doeleinden:

- **Advies bij de keuze van hulpmiddelen** waarin wij het belangrijk vinden dat je het hulpmiddel krijgt dat zo goed mogelijk past bij je situatie. Om het hulpmiddel zo goed mogelijk af te stemmen op je behoeften maken wij gebruik van je persoonsgegevens.
- **Advies gebruik van hulpmiddelen** waarbij het uiteindelijk erom gaat dat het hulpmiddel dat je gebruikt zo goed mogelijk zijn werk doet. Wij verwerken de persoonsgegevens om samen met jou vast te stellen of een hulpmiddel voldoet aan jouw wensen. Dit kan plaats vinden op basis van telefonische ondersteuning of via beeldbellen.
- **Levering van uw hulpmiddelen** wordt uitbesteed aan Medireva B.V. (moedermaatschappij Excen B.V.) en de verzending vind in de meeste gevallen plaats via PostNL. Wij gebruiken je persoonsgegevens om je bestelling zo spoedig mogelijk op het correcte adres te bezorgen en indien gewenst je te informeren over de status van je bestelling.
- **Het verstrekken van informatie** waarbij we van tijd tot tijd informatie sturen over onze producten en de organisatie. Bij het eerste contact wordt je gevraagd welke informatie je wel of niet wilt ontvangen. Je kunt je altijd afmelden voor informatie door op “unsubscribe” te klikken in de ontvangen mail. Indien je je wilt afmelden voor schriftelijke informatie dan kun je altijd contact opnemen met de Excen klantenservice: +31 (0)20 497 55 99 of mailen naar info@excen.nl.
- **Declareren bij de Zorgverzekeraar** omdat de declaratie van jouw hulpmiddelen richting de zorgverzekeraar gaat en dit via ons verloopt stellen wij de noodzakelijke persoonsgegevens ter beschikking aan de betreffende zorgverzekeraar. Houd er rekening mee dat indien je zelf declareert je ook verplicht bent deze gegevens te verstrekken.
- **Tevredenheidsonderzoek** door een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren. De gegevens die hierbij worden verzameld worden enkel gebruikt om onze kwaliteit te verbeteren. Wij gebruiken alleen je mailadres en daarvoor voeren het onderzoek uit in eigen beheer waardoor er geen sprake is van data uitwisseling met externe bedrijven. Meedoen met een klanttevredenheidsonderzoek is op vrijwillige basis en bij deelname geef je toestemming om je gegevens te verwerken.

5. Worden jouw gegevens gedeeld met andere partijen en zo ja met welke?

Wij verstrekken uw gegevens uitsluitend aan derden die zijn betrokken bij het uitvoeren van uw verzoek, het verbeteren van onze dienstverlening of wanneer wij uw toestemming hebben verkregen voor het delen van uw gegevens. Onder derden die betrokken zijn bij het uitvoeren van uw verzoek verstaan we ziekenhuizen, apotheken, verpleeg- en verzorghuizen, huisartsen, leveranciers en zorgverzekeraars, IT-dienstverleners, maar ook bijvoorbeeld de koerier die uw pakketje brengt. Daarnaast kan Excen gegevens delen met anderen dan hiervoor genoemde derden met als doel te voldoen aan wettelijke verplichtingen of de verbetering van onze dienstverlening. Onze werknemers en door ons ingeschakelde derden zijn verplicht om de vertrouwelijkheid van uw gegevens te respecteren en de geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacy na te leven. Wij zullen uw persoonlijke gegevens niet aan derden verkopen.

Gebruik van externe organisatie buiten de Europese Unie voor klantenservice-ondersteuning

Wij informeren u graag over ons privacy beleid met betrekking tot het gebruik van een externe organisatie buiten de Europese Unie ter ondersteuning van onze klantenservice. Deze organisatie voldoet aan de vereisten van NEN7510 en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), en wordt periodiek gecontroleerd om te waarborgen dat zij aan deze normen blijft voldoen.

Voor een efficiënte klantenservice kan het voorkomen dat uw gegevens worden verwerkt door deze externe organisatie. Wij verzekeren u dat uw privacy te allen tijde wordt gerespecteerd en beschermd. Voordat enige verwerking van uw gegevens plaatsvindt tijdens een telefoongesprek, zullen wij expliciet uw toestemming vragen.

- Geanonimiseerde (patiënt en/of andere bijzondere persoons-) gegevens die derhalve niet (meer) tot individuele personen herleidbaar zijn, kunnen voor (commerciële) analytische, statistische of historische doeleinden aan derden worden verstrekt, al dan niet tegen (financiële) vergoeding. Anonimisering geschiedt met inachtneming van toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder maar niet uitsluitend beperkt tot de AVG en/of WGBO en/of gepubliceerde richtsnoeren daaromtrent afkomstig van instanties zoals de Autoriteit Persoonsgegevens.”

6. Welke maatregelen hebben we getroffen om jouw gegevens te beschermen en hoe lang bewaart Excen mijn gegevens?

Om de beschikbaarheid, de integriteit en de vertrouwelijkheid van je gegevens te beschermen hebben wij een aantal technische en organisatorische maatregelen geïmplementeerd welke tevens voldoen aan NEN7510, een norm gericht op informatiebeveiliging in de zorg:

- **Technische maatregelen** zijn alle middelen en systemen die door ons worden ingezet bij het verwerken van je persoonsgegevens zijn zo ingericht dat jouw privacy optimaal wordt gewaarborgd.
- **Organisatorische maatregelen** waarbij alle onze medewerkers die persoonsgegevens verwerken regelmatig worden getraind op gebied van privacybescherming en gaan zorgvuldig met je gegevens om volgens vastgelegde processen.
- **Wij vragen begrip** want om jouw privacy te kunnen beschermen is het noodzakelijk dat wij controleren of we met de juiste persoon te maken hebben. Indien je contact met ons opneemt controleren wij je identiteit. Dit gebeurt op verschillende manieren. Onderdeel van dit controleproces kan zijn dat wij je een aantal vragen stellen.
- **Bewaartermijn** is er zodat wij je persoonsgegevens niet langer dan nodig behouden. De bewaartermijnen verschillen per verwerking en de daaraan gekoppelde wettelijke verplichting. Na deze termijnen worden je klantgegevens uit de systemen verwijderd. Bepaalde persoonsgegevens worden niet langer dan 20 jaar bewaard nadat je je laatste bestelling hebt geplaatst/ontvangen. Deze bewaartermijn is alleen van toepassing op gegevens die gekoppeld zijn aan medische gegevens.
- **Datalekken** houden we scherp in de gaten en indien er bij ons toch onverhoopt iets niet goed mocht gaan met de bescherming van je gegevens dan melden wij dat waar nodig aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Indien het datalek mogelijke nadelige gevolgen voor jou zou kunnen hebben nemen we ook direct contact met je op.
- **Jaarlijkse controles** worden door een certificerende instelling om zeker te stellen datgene wat wij beloven ook daadwerkelijk wordt gedaan.

- **Help ons mee** want ondanks alle maatregelen die wij hebben genomen om je gegevens en privacy te waarborgen is het toch altijd mogelijk dat er een datalek ontstaat. Mocht je het gevoel hebben dat er ergens iets niet goed gaat met onze systemen of werkwijzen dan waarderen wij het zeer als je ons dit laat weten.

7. Wat zijn mijn rechten? Wat kan ik opvragen, terugdraaien, wijzigen of laten verwijderen?

Je hebt het recht om op te vragen welke gegevens Excen van jou heeft opgeslagen. Je dient je aanvraag schriftelijk te doen of via email:

Schriftelijk:

Excen BV.
T.a.v: Afdeling Klantenservice
Luzernestraat 19h,
2153 GM Nieuw-Vennep

E-mail: info@excen.nl

Excen stuurt de gevraagde informatie zo spoedig mogelijk naar jou toe. Hierbij wordt altijd een uiterlijke termijn gehanteerd van 4 weken. Excen brengt hiervoor geen kosten in rekening.

Naar aanleiding van de stukken die wij je toesturen kun je aangeven dat bepaalde gegevens dienen te worden gewijzigd. Je dient dus altijd eerst een verzoek tot inzage te sturen.

Ook kun je aangeven dat wij jouw gegevens dient te verwijderen. Daarbij moet je er rekening mee houden dat niet altijd alle gegevens kunnen worden verwijderd. Voor sommige gegevens geldt een wettelijke bewaarplicht.

Je hebt het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit en binnen Nederland is de toezichthoudende autoriteit de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

8. Bij wie kan ik terecht met klachten over hoe Excen met je privacy omgaat?

Klachten kunnen ingediend worden conform het klachtenreglement van Excen. Deze is te raadplegen op de website van Excen. <https://www.excen.nl/home/klachtenregeling/>

9. Wijziging van de privacyverklaring

Deze privacyverklaring is aangepast op 21-01-2024. Het kan zijn dat Excen deze privacyverklaring van tijd tot tijd dient te wijzigen. Alles is immers aan verandering onderhevig, niet alleen de wetgeving maar ook wij als organisatie.

Wij raden je aan deze privacyverklaring regelmatig te lezen.