

Privacyverklaring MediReva

1. Wat is een privacyverklaring?

MediReva 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 privacyverklaring is van

MediReva B.V.

Gevestigd aan de Weerhuisweg 4, 6226 NC Maastricht.

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 en bij punt 6 van deze privacyverklaring wordt uitgelegd welke maatregelen dit zijn.

Externe controles laten we jaarlijks door een extern bureau controles uitvoeren waarbij wordt gecontroleerd of datgene wat wij beloven ook daadwerkelijk wordt gedaan.

3. Welke persoonsgegevens worden door MediReva verwerkt?

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

MediReva 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 MediReva.

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 MediReva Revalidatie heeft doorgestuurd). Houd er rekening mee dat het ontvangen van zorg of 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 maar het kan ook voorkomen dat een bezoek bij jou aan huis nodig is of dat jij MediReva bezoekt.
- **Levering van uw hulpmiddelen** omdat de medische hulpmiddelen in de meeste gevallen via PostNL bij jou worden bezorgd. 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 informatieve 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 MediReva klantenservice: 0800 – 0 201 201 of mailen naar mijnprivacy@medireva.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 delen alleen je mailadres en daarvoor schakelen wij gespecialiseerde bedrijven in zoals ViaMet. Meedoen met een klanttevredenheidsonderzoek is op vrijwillige basis en bij deelname geef je toestemming om je gegevens te verwerken of je kunt je afmelden. Voor zover die bedrijven je gegevens verwerken ten behoeve van MediReva, doen zij dit als verwerker.
- **Voorschrijvers** want je bent natuurlijk niet zomaar bij ons terecht gekomen. Vaak ben je doorverwezen door een arts of een zorginstelling. Het is natuurlijk belangrijk dat de voorschrijver op de hoogte wordt gehouden of het gebruik van het hulpmiddel het gewenste resultaat heeft en of er eventueel complicaties optreden. In dit kader kan het zijn dat wij persoonsgegevens terugkoppelen naar de betreffende voorschrijver.

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

- **Zorgverzekeraars** omdat de declaratie van jouw hulpmiddelen richting de zorgverzekeraar 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.
- **Koeriersbedrijven** zodat we je bestelling kunnen laten bezorgen door PostNL en koeriersbedrijven. Met deze bedrijven worden enkel je adresgegevens gedeeld indien je hebt aangegeven dat je op de hoogte wilt worden gehouden over de status van jouw bestelling via “track & trace” (online bijhouden waar je pakket zich bevindt) wordt hiertoe ook je e-mail adres gedeeld. Deze organisaties gebruiken je gegevens voor het leveren van de bestelling.
- **Leveranciers** krijgen nooit je gegevens, tenzij jij snel een hulpmiddel nodig hebt dat bij ons niet op voorraad is. In dat geval kan er voor gekozen worden dat het hulpmiddel direct vanuit de leverancier wordt bezorgd aan jouw adres. Hierbij worden alleen je NAW-gegevens (naam, adres en woonplaats) gedeeld.

Leveranciers gebruiken de gegevens die ze van ons hebben ontvangen enkel voor het sturen van hulpmiddelen, niet voor het sturen van reclame of voor andere doeleinden.

Andere **instelling** of **zorgaanbieder** die zorg verlenen in samenhang met dan wel voorafgaand aan dan wel volgend op de zorg die wordt verleent en waarbij sprake is van een zekere mate van continuïteit van activiteiten.

Bij gebruik van onze website kan het voorkomen dat bepaalde persoonsgegevens zoals IP adres e.d. aan derde partijen worden verstrekt vanwege de Social media buttons. Als je gebruik maakt van deze buttons dan wordt je doorgeleid naar de social media platforms. De buttons zijn werkzaam vanwege stukjes code welke afkomstig zijn van de social medianetwerken. Als je wilt weten wat de social media platforms doen met je persoonsgegevens, lees dan de desbetreffende privacyverklaring:

- [Facebook \(privacyverklaring\)](#)
- [Twitter \(privacyverklaring\)](#)
- [LinkedIn \(privacyverklaring\)](#)

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

Om de beschikbaarheid, de integriteit en de vertrouwelijkheid van je gegevens te beschermen hebben wij een aantal technische en organisatorische maatregelen geïmplementeerd:

- **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. 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.
- **Externe controles** laten we jaarlijks uitvoeren door een extern bureau. Hierbij wordt gecontroleerd of datgene wat in deze privacyverklaring wordt beloofd ook door ons 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 MediReva van jou heeft opgeslagen. Je dient je aanvraag schriftelijk te doen of via email:

Schriftelijk: MediReva
Afdeling Klantenservice
Weerhuisweg 4
6226 NC Maastricht

E-mail: mijnprivacy@medireva.nl

MediReva stuurt de gevraagde informatie zo spoedig mogelijk naar jou toe. Hierbij wordt altijd een uiterlijke termijn gehanteerd van 4 weken. MediReva 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).

Heb je ondersteuning nodig bij het uitvoeren van één van de bovenstaande zaken? Neem dan contact op met de MediReva Revalidatie klantenservice. Onze privacy professionals staan je altijd graag te woord.

Bij wie kan ik terecht met vragen over privacy?

Schriftelijk: MediReva
Afdeling Klantenservice
Weerhuisweg 4
6226 NC Maastricht

E-mail: mijnprivacy@medireva.nl

Telefonisch: 0800 - 0 201 201

Telefonisch vanuit

het buitenland: +31 43 3690 820

(Beide nummers zijn te bereiken op werkdagen van 8.30 tot 17.30 uur)

Bij wie kan ik terecht met klachten over hoe MediReva met je privacy omgaat?

Heb je klachten over hoe MediReva met je persoonsgegevens omgaat? Dan kun je je richten aan de Functionaris voor de Gegevensbescherming:

Charles van de Wert - Functionaris voor de Gegevensbescherming MediReva.

Email: fg@medireva.nl

Is je klacht niet naar tevredenheid afgehandeld? Dan kunt je jouw klacht daarna voorleggen aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

[Klacht melden bij de AP | Autoriteit Persoonsgegevens](#)

Wijziging van de privacyverklaring

Deze privacyverklaring is aangepast op 02-12-2021. Het kan zijn dat MediReva 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.