

# Privacy Statement

Dit Privacy Statement is ingegaan op 01-01-2022. Uitsluitend MobileCare B.V., met handelsnamen Nettie en VirtueleThuiszorg, opereren onder toepassing van dit Privacy Statement.

## Algemeen

MobileCare is ervan overtuigd dat de bescherming en eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van haar belanghebbenden (zoals medewerkers, cliënten en andere relaties) van groot belang is. Persoonsgegevens worden met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld.

Wij kunnen onze bedrijfsactiviteiten niet uitoefenen zonder bepaalde persoonsgegevens te verwerken. Wij achten het hierbij van belang dat de verwerking van persoonsgegevens gebeurt op een wijze die in overeenstemming is met de bestaande waarborgen voor de bescherming van de privacy. Hierin volgen wij de bestaande wettelijke regels voor de bescherming van persoonsgegevens, te weten de 'Algemene Verordening Gegevensbescherming' (AVG). MobileCare houdt zich in alle gevallen aan de eisen van de AVG.

## Verwerkingen

Alle verwerkingen van persoonsgegevens worden bijgehouden in het register van verwerkingen. Hiervoor hanteren wij de opzet zoals beschreven staat in Artikel 30 van de AVG.

## Onderscheid persoonsgegevens en anonieme gegevens

MobileCare maakt onderscheid tussen persoonsgegevens (algemeen en bijzonder) en anonieme gegevens. Persoonsgegevens zijn die gegevens op basis waarvan uw identiteit kan worden herleid, zoals uw naam, adres, e-mail adres en telefoonnummer. MobileCare verkrijgt uw persoonsgegevens van uzelf of anderszins.

Anonieme gegevens zijn gegevens die niet (meer) kunnen worden herleid tot uw identiteit. Een belangrijk en veel voorkomend voorbeeld van anonieme gegevens is het IP-adres. Wanneer u onze website bezoekt, is het noodzakelijk bepaalde informatie te verzamelen om de verbinding goed te laten verlopen. Als u een webpagina opvraagt, is het voor de webserver noodzakelijk te weten waar de pagina naar toe moet. Daarvoor wordt gebruik gemaakt van uw IP-adres. Dit is een nummerreeks die automatisch door uw internet provider aan uw computer wordt toegekend iedere keer wanneer u inlogt op het internet, zodat uw computer kan worden geïdentificeerd.

## Voor welke doeleinden gebruikt MobileCare uw persoonsgegevens?

Wij verwerken persoonsgegevens voor:

- Het leveren van diensten en producten en de uitvoering van de overeenkomst met de cliënt;
- Activiteiten gericht op een verantwoordelijke bedrijfsvoering, zoals beveiliging, risicobeperking en integriteitonderzoek, mede ter voorkoming van fraude en misbruik;
- Financiële administratie en het factureringsproces waaronder begrepen: incasso, klachtbehandeling en het verstrekken van gegevens aan derden ten behoeve van het innen van vorderingen;
- Het behandelen van geschillen;
- Het beheer, uitbreiden en optimaliseren van het klantenbestand, eventueel met behulp van (direct) marketingactiviteiten door derden;
- Het ontwikkelen, uitbreiden en verbeteren van de Dienstverlening en Producten van MobileCare, mede door het informeren van klanten en met behulp van (direct) marketingactiviteiten en marktonderzoek;



- Het voldoen aan wettelijke verplichtingen, zoals het verstrekken van informatie aan bevoegde autoriteiten in het kader van strafvordering of in het belang van de veiligheid van de staat;
- Training en opleiding van het eigen personeel; en -netwerkbeheer;
- Het kunnen functioneren als contactadres voor familieleden, curatoren, mentoren en naaste betrekkingen;
- Beantwoorden van uw reacties via de online invulformulieren.

MobileCare verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend voor de bovengenoemde doelstellingen. MobileCare kan de gegevens aan derden ter beschikking stellen die zijn betrokken bij het verwerken en uitvoeren van de genoemde doelstellingen. Met deze derden heeft MobileCare verwerkersovereenkomsten gesloten. Daarnaast kan MobileCare voor zover dit toegestaan is op basis van de toepasselijke nationale regelgeving, de persoonsgegevens uitwisselen met andere organisaties, die ook buiten de EER (Europese Economische Ruimte) gevestigd kunnen zijn, een en ander voor de doeleinden zoals genoemd in dit Privacy Statement.

### **Rechtmatige verwerking**

MobileCare verwerkt uitsluitend persoonsgegevens op basis van de in de wetgeving benoemde rechtmatige grondslagen:

- Het tot stand komen en de uitvoering van een overeenkomst;
- Het voldoen aan een wettelijke verplichting;
- Ter bescherming van vitale belangen van de betrokkene of van andere natuurlijke personen;
- Toestemming van de betrokkene.

### **Vertegenwoordiging en toestemming**

1. Indien de betrokkene jonger is dan twaalf jaar treden de ouders die het ouderlijk gezag uitoefenen, dan wel de voogd, in plaats van de betrokkene.
2. Hetzelfde geldt voor de betrokkene die de leeftijd van twaalf jaar heeft bereikt en niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake.
3. Indien de betrokkene in de leeftijdscategorie van twaalf tot zestien valt en in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen, treden naast de betrokkene zelf, diens ouders op.
4. Indien de betrokkene ouder is dan achttien jaar en niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake, dan treedt, in volgorde zoals hier weergegeven, als vertegenwoordiger voor hem op.
  - de curator of mentor indien de betrokkene onder curatele staat of ten behoeve van hem het mentorschap is ingesteld;
  - de persoonlijk gemachtigde, indien de betrokkene deze schriftelijk heeft gemachtigd, tenzij deze persoon niet optreedt;
  - de echtgenoot of andere levensgezel van de betrokkene, tenzij deze persoon dat niet wenst of ontbreekt;
  - Een kind, broer of zus van de betrokkene, tenzij deze persoon dat niet wenst.
5. Echter ook indien de betrokkene de leeftijd van achttien jaar heeft bereikt en wel in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen, heeft hij de mogelijkheid een andere persoon schriftelijk te machtigen in zijn plaats als vertegenwoordiger op te treden.
6. Toestemming kan door de betrokkene of zijn vertegenwoordiger te allen tijde worden ingetrokken.



7. De persoon, die in de plaats treedt van de betrokkene, betracht de zorg van een goed vertegenwoordiger. Hij is gehouden de betrokkene zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taken te betrekken.
8. Indien een vertegenwoordiger optreedt namens de betrokkene, komt MobileCare zijn verplichtingen, die voortvloeien uit de wet en dit reglement, na jegens deze vertegenwoordiger, tenzij die nakoming niet verenigbaar is met de zorg van een goed Verwerkingsverantwoordelijke.

### **Beveiliging persoonsgegevens**

MobileCare gaat uiterst zorgvuldig met de persoonsgegevens om en draagt, tezamen met eventuele verwerkers, zorg voor een passende organisatorische en technische beveiliging van haar bestanden waarin de persoonsgegevens worden opgeslagen. Op deze wijze stellen wij zeker dat deze gegevens alleen toegankelijk zijn voor personen die daar uit hoofde van hun functie toe bevoegd zijn en dat de gegevens alleen worden gebruikt voor de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen.

### **Functionaris Gegevensbescherming (FG)**

MobileCare heeft een Functionaris Gegevensbescherming aangesteld.

### **Bewaartermijnen**

Ten aanzien van het bewaren van persoonsgegevens hanteren wij daarvoor de wettelijk vastgestelde termijnen. Persoonsgegevens worden na afloop van de bewaartermijn vernietigd.

### **Datalekken**

Sinds 1 januari 2016 geldt de meldplicht datalekken. MobileCare streeft ernaar om verlies of onrechtmatige verwerking (lekken) tegen te gaan. Wanneer er zich een ernstige gebeurtenis voordoet waarin er sprake is van een datalek, stellen wij de Autoriteit Persoonsgegevens hiervan onverwijld op de hoogte. Als blijkt dat het datalek ongunstige gevolgen zal hebben voor uw persoonlijke levenssfeer zal u hiervan op de hoogte worden gesteld.

### **Rechten ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens**

De AVG verleent aan u de volgende rechten ten aanzien van de door ons verwerkte persoonsgegevens:

1. Inzagerecht (art. 13-15 AVG)
2. Recht op rectificatie (art. 16 AVG)
3. Recht op vergetelheid (art. 17 AVG)
4. Recht op beperking van de verwerking (art. 18 AVG)
5. Recht op overdraagbaarheid van gegevens (art. 20 AVG)
6. Recht op bezwaar (art. 21-22 AVG)

Verzoeken daartoe kunnen schriftelijk of per e-mail worden ingediend op onderstaande adresgegevens van MobileCare onder bijsluiting van een kopie van een geldig legitimatiebewijs. Binnen één maand wordt, indien aan uw verzoek kan worden voldaan, u geïnformeerd over de afhandeling van uw verzoek.

### **Externe links**

Deze website kan links naar andere websites bevatten. Wij zijn niet verantwoordelijk voor het privacybeleid of de inhoud van deze andere websites. Wij raden u aan kennis te nemen van de privacyverklaringen op deze websites

### **Cookies**

Om onze dienstverlening te optimaliseren en te analyseren maken wij gebruik van 'cookies'.



### **Contactformulier**

Bij het invullen van het informatie aanvraagformulier op onze website vragen wij om uw naam, e-mailadres en telefoonnummer. Deze gegevens gebruiken wij om u een passend antwoord te geven op uw vraag of verzoek. Binnen een maand na afronding van uw vraag of verzoek verwijderen wij de gegevens.

### **Wijziging Privacy Statement**

Wij kunnen te allen tijde dit Privacy Statement wijzigen. Wij zullen betrokkenen informeren over de wijzigingen in dit Privacy Statement.

### **Klachten**

Indien u van mening is dat de bepalingen van dit reglement niet worden nageleefd, kan u zich richten tot:

- MobileCare;
- het eventueel binnen MobileCare functionerende orgaan voor onafhankelijke klachtenbehandeling of een dergelijk buiten MobileCare functionerend orgaan, waarbij de onderneming zich heeft aangesloten;
- de rechtbank, in de gevallen als bedoeld in artikel 46 van de wet en
- De Autoriteit Persoonsgegevens met het verzoek te bemiddelen en te adviseren in het geschil tussen u en MobileCare.

<https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/privacyrechten/privacyklacht-indienen>

### **Vragen of opmerkingen**

Wanneer u vragen heeft die niet in dit Privacy Statement zijn beantwoord, wanneer u suggesties of opmerkingen heeft over de inhoud daarvan, of wanneer u gebruik wilt maken van uw rechten of indien u een klacht heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens of de afhandeling van een verzoek met betrekking tot uw rechten dan kunt u ons dit laten weten door een brief te sturen naar MobileCare, t.a.v. de afdeling Privacy, Landstraat 78, 9934 BP Delfzijl onder vermelding van 'Privacy', of per e-mail naar [FG@vtzn.nl](mailto:FG@vtzn.nl).