



Privacy- en cookieverklaring Memory Lane

Fijn dat je de tijd neemt deze privacyverklaring door te nemen. In deze verklaring leggen we je graag uit hoe we met jouw persoonsgegevens omgaan. Wie is verwerkingsverantwoordelijke?

Eerst wat informatie over wie de verwerkingsverantwoordelijke is zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dat is:

Roxelane Care B.V., gevestigd te (Heemstede op het Cruquiusweg 1, met kvk-nummer: 74422758 (hierna "Roxelane" of "wij").

Algemeen

Roxelane heeft enkele uitgangspunten als het gaat om privacy.

Roxelane:

- verzamelt zo min mogelijk informatie (en plaatst daarom ook nauwelijks cookies);
- deelt jouw persoonlijke gegevens niet zomaar met derden en verkoopt deze al helemaal niet;
- gaat zorgvuldig met jouw gegevens om, beveiligd deze en houdt zich aan de AVG.

Persoonsgegevens

Roxelane verwerkt verschillende gegevens van jou. Wel goed om te weten is dat wij alleen gegevens van jou verzamelen die je zelf of via een mantelzorger aan ons verstrekt en -zeer beperkt- via cookies.

Je hebt in principe geen (wettelijke) plicht persoonsgegevens met ons te delen. Wil je gebruik maken van onze dienstverlening? Dan hebben we wel de gevraagde gegevens nodig.

Website

Contact

Als je contact met ons opneemt via het contactformulier op onze website, dan vragen wij om jouw naam en e-mailadres en natuurlijk het bericht (de "vraag") zelf (kan ook persoonsgegevens bevatten).

Dit ben je verplicht te geven, zodat we contact met je kunnen opnemen en ook weten waar het om gaat.

Ook kun je ons mailen. In dat geval zien wij jouw e-mailadres en natuurlijk de gegevens die je verder aan ons verstrekt.



Cookies

Roxelane maakt zeer beperkt gebruik van cookies. Cookies zijn kleine bestanden met gegevens die op de harde schijf van uw computer, tablet of smartphone worden opgeslagen.

Wij gebruiken namelijk alleen maar Google Analytics. Zo kunnen wij zien hoe vaak onze website is bezocht. Dit stelt ons in staat om de website te optimaliseren. Google slaat de gegevens op, onder andere in de Verenigde Staten. Google kan deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover deze derden de informatie namens Google verwerken. Hier hebben wij geen invloed op. Wij hebben wel maatregelen getroffen om jouw privacy te waarborgen: we zijn met Google een verwerkerovereenkomst overeengekomen en de laatste nummers van jouw IP-adres zijn gemaskeerd. Verder hebben wij Google niet toegestaan de verkregen informatie te gebruiken voor andere Google-diensten. De privacyverklaring van Google Analytics lees je [hier](#)

Je kunt je bij gebruik van de website afmelden voor cookies door je internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kun je ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van je browser verwijderen. Het uitschakelen van cookies heeft alleen gevolgen voor de computer en de browser waarop je deze handeling uitvoert. Indien je gebruik maakt van meerdere computers en/of browsers dan dien je deze handeling zo vaak als nodig te herhalen.

Abonnement, Bestellen en Ondersteuning

Roxelane verwerkt jouw persoonsgegevens (NAW-gegevens en bankrekeningnummer) omdat dat noodzakelijk is om het abonnement te kunnen uitvoeren. Het doel van de verwerking van die persoonsgegevens is het incasseren van het abonnementsgeld en het verlenen van toegang aan jou en de overige gebruikers tot de Memory Lane.

Als je contact met ons opneemt voor (technische) ondersteuning verwerken we bovendien jouw persoonsgegevens om die ondersteuning te kunnen verlenen.

Het betaalproces tijdens de bestelling loopt via onze partner S.P. Aboneeservice B.V.. Hier worden financiële gegevens van u gevraagd, waarvan de beveiliging als volgt geregeld is:

De beveiliging van de toegang door medewerkers van S.P. Aboneeservice B.V. in de systemen en bestanden is geregeld d.m.v. een Token (een soort USB) die, gecombineerd met een wachtwoord, zorgt voor een unieke beveiliging. Medewerkers van Roxelane hebben geen toegang tot deze systemen.

Het beveiligen van de externe toegang van Quartz (het abonnementen beheer systeem van S.P. Aboneeservice B.V.) is door toevoeging van HTTPS beveiligd.

Voor meer informatie en het privacy statement van S.P. Aboneeservice B.V. zie: <http://www.spaboneeservice.nl/privacy.html>

Companion App

Als je de Companion app installeert, dan wordt je bij de eerste keer opstarten gevraagd je te registreren als gebruiker. Wij vragen allereerst een aantal gegevens van je die nodig zijn om de app te laten functioneren, om te kunnen communiceren en betalingen te verwerken.



Je registreert de app voor jezelf en (als mantelzorger) voor degene die de Memory Lane in huis heeft.

Registratie Memory Lane gebruiker

Allereerst vragen wij wie de gebruiker is van de Memory Lane, waarvoor je de Companion App gaat gebruiken. Gegevens die wij nodig hebben zijn de naam, het geslacht en de geboortedatum. Ook vragen we jou wat jouw relatie is tot deze gebruiker (bijvoorbeeld kind, verzorger of kleinkind)

In een later stadium is het mogelijk het profiel van deze gebruiker verder uit te breiden. Wij komen hieronder nog verder terug op deze gegevens en het doel daarvan.

Registratie Companion app gebruiker

Bij het aanmaken van jouw profiel vragen we om jouw naam, leeftijd en geslacht. Ook is het mogelijk een foto te maken van jezelf, die dan in jouw profiel verschijnt. Het is, met uitzondering van jouw naam, niet verplicht deze gegevens te verstrekken, maar ze worden gebruikt om jou als mantelzorger te identificeren. Er kunnen bijvoorbeeld meerdere mantelzorgers / Companion apps met dezelfde Memory Lane verbonden zijn.

Foto's

Vanuit de Companion app kan je fotoalbums maken en foto's uploaden naar de Memory Lane. De foto's kan je voorzien van een datum en een titel of toelichting, waarmee je personen, plaatsen of gebeurtenissen kunt identificeren. De foto's die je upload, worden getoond op de Memory Lane van de gebruiker. Het is te allen tijde mogelijk foto's te wijzigen of te verwijderen. De Companion app heeft toegang nodig tot de camera en/of het fotoalbum op uw smartphone of ander apparaat om van deze functie gebruik te maken.

De datum van de foto kan gebruikt worden om deze te koppelen aan bijzondere gebeurtenissen in het leven van de Memory Lane gebruiker. Denk daarbij aan een verjaardag of trouwdag.

Ansichtkaarten

Bij het sturen van een Ansichtkaart verschijnt een bericht op de Memory Lane. Je kunt een foto sturen naar de gebruiker met op de achterzijde een leuke tekst. De gebruiker ziet dat de kaart van jou afkomstig is. De Companion app heeft toegang nodig tot de camera en/of het fotoalbum op uw smartphone om van deze functie gebruik te maken.

Videobellen

Vanuit de Companion app is het mogelijk te videobellen met de Memory Lane (en vice versa). De Companion app heeft toegang nodig tot de camera en de microfoon van uw smartphone om van deze functie gebruik te maken.

Uitsluitend geregistreerde gebruikers van de Companion app die daadwerkelijk gekoppeld zijn aan een Memory Lane kunnen bellen met de Memory Lane.

Bewegen

De Memory Lane suggereert oefeningen aan de gebruiker om in goede conditie te blijven teneinde dagelijkse bezigheden comfortabeler te maken. Hiervoor is het nodig een aantal gegevens te verstrekken, waarmee de oefeningen zo goed mogelijk worden afgestemd op



de (gezondheids)situatie van de gebruiker. Bij de eerste keer opstarten wordt daarom gevraagd een profiel in te voeren. Dit kan te allen tijde aangepast worden via de Companion app.

De gegevens die je in dit gedeelte verstrekt, worden uitsluitend gebruikt voor het samenstellen van de juiste oefeningen, op het juiste moment en met de juiste moeilijkheidsgraad.

Het is niet verplicht het profiel in te vullen. In dat geval zal het onderdeel "Bewegen " echter niet gebruikt kunnen worden.

Persoonlijke omstandigheden

Het is belangrijk om te weten of de gebruiker alleen is en of er een trap in huis is die gebruikt kan worden bij de oefeningen. Daarnaast kunnen een aantal hobby's aangegeven worden, zodat de oefeningen mede aangepast kunnen worden op ondersteuning bij de beoefening daarvan.

Gezondheid

De gegevens over de gezondheid van de gebruiker zijn verplicht. Hiermee wordt voorkomen dat oefeningen worden aangeboden die gevaarlijk zouden kunnen zijn of niet aansluiten bij de mogelijkheden van de gebruiker. Gevraagd wordt onder andere of de gebruiker last heeft van valangst, of er sprake is van (een vorm van) dementie en of de gebruiker last heeft van bepaalde gewrichten.

Activiteiten

Hier geef je aan welke dagelijkse handelingen voor de gebruiker belangrijk zijn en die jullie graag zouden willen versterken of verbeteren door middel van oefeningen. Roxelane geeft een groot aantal keuzemogelijkheden in verschillende categorieën, waarvan je er een of meerdere kunt kiezen. Denk hierbij aan traplopen, opstaan, van de fiets stappen, bestek hanteren, breien, uit bed komen, gordijnen openen, sokken aantrekken en tuinieren. Alle bewegingen en oefeningen die de Memory Lane voorstelt, zijn hierop gericht. Je dient minimaal 1 activiteit aan te geven die de gebruiker zou willen oefenen.

Voorkeuren

Hier kan de gebruiker voorkeuren uitspreken over de vorm waarin de oefeningen worden aangeboden. Naast de keuze tussen een automatisch of een eigen programma, dient aangegeven te worden op welke dagen van de week de gebruiker wil oefenen, tijdens welk dagdeel, de moeilijkheidsgraad en of er bezwaar is tegen een bepaald soort oefeningen.

Agenda

In de agenda kunnen activiteiten aangemaakt worden, zodat de gebruiker herinnerd kan worden aan taken, afspraken, het innemen van medicatie, verjaardagen, et cetera. De gebruiker kan op de Memory Lane aangeven of hij/zij de taak heeft gedaan.

Logboek

Het logboek is bedoeld om berichten achter te laten voor jezelf en andere mantelzorgers. Bijvoorbeeld zaken die je zijn opgevallen tijdens je laatste bezoek op het gebied van hygiëne, gezondheid, kleding en voeding. Deze berichten zijn uitsluitend te bekijken door gebruikers van een Companion app die met dezelfde Memory Lane zijn verbonden.



Memory Lane

De gegevens die aanwezig zijn op de Memory Lane, worden beheerd vanuit de Companion app. In principe worden er geen gegevens gevraagd, ingevoerd en opgeslagen via de Memory Lane, anders dan leesbevestiging van bijvoorbeeld ansichtkaarten en het voltooien van afspraken uit de agenda.

De gegevens die getoond worden op de Memory Lane, zijn opgeslagen in de cloud en niet fysiek aanwezig op de Memory Lane zelf, anders dan voor cache doeleinden. Dit laatste geldt met name voor de foto's.

Bijzondere persoonsgegevens

Roxelane verwerkt geen bijzondere persoonsgegevens, zoals gegevens met betrekking tot politieke opvattingen, godsdienstige overtuiging of gezondheid (anders dan noodzakelijk voor het samenstellen van het oefenprogramma). Hoewel uit jouw foto wel kan blijken wat jouw achtergrond is (ras/ethniciteit), gebruiken wij deze niet ter identificatie of om onderscheid te maken.

Doeleinden en grondslagen

Wij gebruiken jouw gegevens om contact met je op te nemen en/of voor een juiste werking van de Companion app. Op basis van de verstrekte gegevens stelt Roxelane een persoonlijk beweegprogramma samen dat zo goed mogelijk aansluit bij de behoeften en rekening houdt met persoonlijke omstandigheden, interesses en eventuele beperkingen.

Roxelane biedt met de Memory Lane en de bijbehorende Companion app slechts een platform aan en heeft geen toegang tot persoonsgegevens die door u of derden op de Memory Lane worden ingevoerd. Met betrekking tot die gegevens geldt Roxelane derhalve niet als verwerker of verwerkingsverantwoordelijke onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Delen van gegevens

Wij delen jouw persoonsgegevens alleen met verschillende partijen die ons ondersteunen bij het uitvoeren van de overeenkomst met jou en om te voldoen aan een eventuele wettelijke verplichting of wanneer dit noodzakelijk is ter behartiging van de belangen van jou, de gebruiker, van ons of van derden. Daarnaast kunnen wij geanonimiseerde gegevens uit het gebruik van de app gebruiken voor het (laten) doen van onderzoek op bewegingsgebied en het genereren van statistieken met als doel om het programma continue te verbeteren en een bijdrage te kunnen leveren aan (wetenschappelijk) onderzoek. In een dergelijke situatie zal het nooit mogelijk zijn individuele gebruikers te identificeren en informatie te herleiden naar personen.

Met bedrijven die jouw gegevens verwerken in onze opdracht, sluiten wij een verwerkersovereenkomst die voldoet aan de AVG. Deze partijen bevinden zich meestal in de Europese Unie. Met partijen die buiten de EU zijn gevestigd, zorgen wij voor passende waarborgen. Roxelane sluit alleen een overeenkomst met deze partijen indien zij onderdeel uitmaken van het Privacy Shield Framework of als er vergelijkbare maatregelen zijn getroffen die zorgen dat jouw gegevens ook daar veilig worden verwerkt.



Beveiligingsmaatregelen

Roxelane vindt de beveiliging van jouw gegevens heel belangrijk. Om die reden hebben wij passende beveiligingsmaatregelen getroffen, conform de daarvoor geldende wettelijke eisen en richtlijnen. Dit zodat jouw gegevens niet verloren gaan of om te voorkomen dat een derde hiertoe zomaar toegang krijgt. Enkele van deze maatregelen tref je hieronder aan:

- Onze IT-systemen zijn geüpdatet en beveiligd;
- Onze app maakt gebruik van versleutelde verbindingen met het Microsoft Azure Cloud platform en een image server van TransIP. Alle informatie wordt opgeslagen in deze cloud omgeving, zodat er geen persoonsgegevens (met uitzondering van je inlognaam) lokaal op jouw apparaat worden opgeslagen. Voor performancedoeleinden kunnen bepaalde foto's tijdelijk in de lokale cache van de Memory Lane opgeslagen worden.
- Alleen bevoegde personeelsleden/derden hebben toegang tot jouw persoonsgegevens; en,
- Wij sluiten overeenkomsten af met derden die in onze opdracht jouw persoonsgegevens verwerken.

Bewaartermijn

Wij bewaren jouw gegevens niet langer dan noodzakelijk. Sommige gegevens (b.v.) facturen moeten wij langer bewaren op grond van wetgeving. Wanneer het Memory Lane abonnement wordt stopzet, worden alle gegevens, inclusief alle foto's, je gebruikersnaam en e-mail adres na 6 maanden verwijderd, waardoor de aanwezige data niet meer bestaat. Alleen binnen deze periode is het mogelijk je abonnement te vernieuwen, zonder verlies van gegevens.

Jouw rechten

Je hebt verschillende rechten ten aanzien van jouw privacy. Zo kun je een verzoek doen tot inzage, wijziging of verwijdering van jouw gegevens.

Daarnaast kun je bezwaar maken tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens. Ook heb je in sommige gevallen het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Wanneer je jouw abonnement stopzet, wordt je gebruikersnaam en e-mail adres na 6 maanden verwijderd, waardoor de aanwezige data niet meer naar jou als persoon te herleiden is.

Wil je een verzoek doen of heb je vragen over jouw persoonsgegevens? Stuur dan een e-mail aan support@mymemorylane.com. Graag in de onderwerpsregel neerzetten "Persoonsgegevens".

Om er zeker van te zijn dat het verzoek of de vraag door jou is gedaan/gesteld, vragen we je een kopie van je identiteitsbewijs mee te sturen. Maak in deze kopie jouw pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers op het ID-bewijs), documentnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van jouw privacy. Wij reageren zo snel mogelijk op jouw verzoek/vraag.

Indien je klachten hebt over de manier waarop wij met jouw gegevens omgaan, geef dat dan aan. Ook wijzen we je er graag op dat je de mogelijkheid hebt om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de volgende link:

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/privacyrechten/klacht-indienen-bij-de-ap>



Wijzigingen

De regels rondom de bescherming van persoonsgegevens kunnen voortdurend veranderen. Wij behouden ons het recht voor om wijzigingen aan te brengen in deze privacyverklaring. Controleer deze verklaring daarom regelmatig.

Versie sep 2019