

## Privacy statement Ambulance IJsselland

Ambulance IJsselland is gevestigd aan de Voltastraat 3a, 8013 PM te Zwolle en ingeschreven in het register van de Kamer van Koophandel onder nummer 05055648.

Ambulance IJsselland hecht grote waarde aan de privacy van patiënten, medewerkers en andere betrokkenen.

Ambulance IJsselland is NEN 7510 gecertificeerd en voldoet aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Daarnaast heeft Ambulance IJsselland een functionaris voor de gegevensbescherming in dienst die zich volledig richt op het beschermen van de persoonsgegevens binnen onze organisatie en die toezicht houdt op externe verwerkers van persoonsgegevens. Onze functionaris is aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens onder nummer FG000866. U kunt deze bereiken via 088-4820500 of [fg@ambulanceijsselland.nl](mailto:fg@ambulanceijsselland.nl).

### Onze belofte!

- Ambulance IJsselland is zorgvuldig met uw gegevens. U kunt erop rekenen dat uw gegevens bij Ambulance IJsselland veilig zijn en dat wij ons houden aan de wet.
- Ambulance IJsselland deelt uw gegevens niet met derden zonder expliciete toestemming van de betrokkenen zelf.
- Al onze medewerkers worden aan hun beroepsgeheim gehouden en kunnen zich beroepen op hun verschoningsrecht.
- Ambulance IJsselland verkoopt uw gegevens niet!

Op al onze dienstverlening zijn onze [leveringsvoorwaarden](#) van toepassing.

Ambulance IJsselland heeft voor haar dienstverlening uw persoonsgegevens nodig en beroept zich dan ook op de volgende grondslagen:

#### 1. Toestemming

In de meeste gevallen wordt door de betrokkenen toestemming verleend om de gegevens te mogen verwerken.

#### 2. Wettelijke verplichtingen

Naast toestemming heeft Ambulance IJsselland vaak te maken met een wettelijke verplichting.

### 3. Vitaal belang

Een vitaal belang is aan de orde als het over een belang gaat dat essentieel is voor iemands leven of gezondheid en u die persoon niet om toestemming kunt vragen. Bijvoorbeeld wanneer er acuut gevaar dreigt maar iemand bewusteloos is of mentaal niet in staat is om toestemming te geven.

### 4. Gerechtvaardigd belang

- het verbeteren van de diensten
- informeren over het gebruik van de dienst
- trendanalyse
- het voorkomen van fraude
- personeelsadministratie

Daarnaast verwerkt Ambulance IJsselland bijzondere persoonsgegevens. Wat verstaat de Autoriteit Persoonsgegevens onder bijzondere persoonsgegevens?

- persoonsgegevens waaruit ras of etnische afkomst blijkt
- persoonsgegevens waaruit politieke opvattingen blijken
- persoonsgegevens waaruit religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen blijken
- persoonsgegevens waaruit het lidmaatschap van een vakvereniging blijkt
- gegevens over gezondheid
- gegevens met betrekking tot iemands seksueel gedrag of seksuele gerichtheid
- genetische gegevens
- biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een persoon

### Medisch onderzoek

Medisch onderzoek Ambulance IJsselland verricht (medisch) wetenschappelijk onderzoek om de zorg verder te kunnen verbeteren. Ook werkt Ambulance IJsselland mee aan maatschappelijke of medisch relevante onderzoeken door anonieme data te delen of data te pseudo anonimiseren. Elk onderzoek dat wordt uitgevoerd binnen Ambulance IJsselland voldoet aan de Wet medisch-wetenschappelijk onderzoek met mensen. Elk onderzoek wordt indien nodig door de medisch-ethische commissie van het betreffende (academisch) ziekenhuis getoetst en zal altijd binnen de wettelijke kaders worden uitgevoerd.

## Cookies

Bij Ambulance IJsselland maken we gebruik van cookies. Dit zijn kleine bestandjes die we op je computer, telefoon of tablet kunnen zetten. Ambulance IJsselland maakt alleen gebruik van cookies die functioneel nodig zijn om u een goed werkende website te kunnen bieden. Daarnaast gebruiken wij analytische cookies om het gebruik van de site te meten en analyseren.

Wij maken dus geen gebruik van tracking, social media, advertentie of interesse cookies. Voor de volledigheid zijn dit de soorten cookies die er zijn:

- **Functionele cookies** die ervoor zorgen dat onze websites correct functioneren.
- **Analytische cookies** om het gebruik van de site te meten en problemen snel te signaleren
- **Social media cookies** om de inhoud van onze websites te delen via social media
- **Advertentie cookies** om advertenties te tonen en te meten, om te verrekenen met externe partijen
- **Interesse cookies** voor het opslaan van voorkeuren en inhoud van ingevulde formulieren

## Bewaartermijn persoonsgegevens

Ambulance IJsselland bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor het doel van de verwerking (artikel 5, eerste lid, sub e, AVG).

Volgens de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) is de wettelijke bewaartermijn 20 jaar 'of zoveel langer als uit de zorg van een goed hulpverlener voortvloeit'.

## Uw privacyrechten

- **Inzage** in uw gegevens  
U heeft het recht om uw gegevens (die bij ons bekend zijn) in te zien.
- **Correctie** van uw gegevens  
U heeft het recht om uw persoonsgegevens te laten verbeteren als ze niet kloppen. U kunt hiervoor contact met ons opnemen via de [contactgegevens op onze website](#).
- Het **recht om bezwaar** te maken tegen de gegevensverwerking  
Mensen hebben het recht aan een organisatie te vragen hun persoonsgegevens niet meer te gebruiken. Dit heet het recht van bezwaar. Iemand kan om bijzondere persoonlijke redenen van het recht van bezwaar gebruik maken.
- Recht op **vergetelheid**  
Dit recht houdt in dat Ambulance IJsselland in een aantal gevallen iemands persoonsgegevens moet wissen. Mensen kunnen aan Ambulance IJsselland vragen om hun

gegevens te wissen met een beroep op het recht op vergetelheid. Mits dit niet in strijd is met een bewaarverplichting waar Ambulance IJsselland volgens wetgeving aan moet voldoen!

- Recht op [dataportabiliteit](#)  
In de AVG (artikel 20) heet dit het 'recht om gegevens over te dragen'. Het houdt in dat mensen het recht hebben om de persoonsgegevens te ontvangen die een organisatie van hen heeft. Zo kunnen zij hun gegevens doorgeven aan een andere leverancier van dezelfde soort dienst. Ook kunnen mensen vragen om gegevens rechtstreeks over te dragen aan een andere organisatie. Mits dit niet in strijd is met een bewaarverplichting waar Ambulance IJsselland volgens wetgeving aan moet voldoen!
- Recht op een [menselijke blik bij besluiten](#)  
Sommige organisaties nemen een besluit op basis van automatisch verwerkte gegevens. Dit gebeurt bijvoorbeeld bij profilering. De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) geeft mensen het recht op een menselijke blik bij besluiten die over hen gaan (artikel 22 AVG). Voorbeelden zijn de automatische weigering van een online ingediende kredietaanvraag of verwerking van sollicitaties via internet zonder menselijke tussenkomst.

## Klachten

Wat kunt u doen als u niet tevreden bent met de zorgverlening of de bedrijfsvoering van Ambulance IJsselland? Ambulance IJsselland wil goede zorg leveren, zorg van goede kwaliteit en van goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is. Dat lukt helaas niet altijd en in dat kader zijn klachten een externe graadmeter voor hoe onze zorg wordt ervaren. Klachten stellen ons in staat om te sturen en de kwaliteit van de ambulancezorg te verbeteren. Vanuit een cliëntgerichte benadering beschouwen wij elke uiting van ongenoegen als een klacht, ongeacht waar en hoe die wordt geuit. Ambulance IJsselland wil uw klacht dus horen, gaat gemaakte fouten niet uit de weg en wil ervan leren. Bij de behandeling wordt volledige openheid nagestreefd, objectief naar de waarheid gezocht en bezien waar wij van kunnen leren. De afhandeling is gericht op het bereiken van een voor de klager bevredigende oplossing. In de beantwoording wordt aangegeven tot welk oordeel het onderzoek heeft geleid, welke beslissingen naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen zullen worden genomen.

Heeft u een klacht dan kunt u deze via dit [formulier](#) aan ons doen toekomen. Wij hebben een [klachtenregeling](#).

Daarnaast willen wij u wijzen op de mogelijkheid om een melding te doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. U kunt dit doen door op deze [link te klikken](#).

### Hoe wij uw persoonsgegevens beschermen

Ambulance IJsselland is zich bewust van de verantwoordelijkheid die zij draagt. Ambulance IJsselland is [NEN 7510](#) (Medische informatica - Informatiebeveiliging in de zorg) gecertificeerd.