

PRIVACY- EN COOKIEVERKLARING

Jouw privacy is voor Ambulance Amsterdam B.V. (hierna: Ambulance Amsterdam) van groot belang. Wij houden ons dan ook aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Dit betekent dat wij:

- Onze doeleinden duidelijk vastleggen in deze privacy- en cookieverklaring.
- Zo min mogelijk persoonlijke gegevens opslaan en alleen de gegevens die nodig zijn voor onze doeleinden opslaan.
- Expliciet toestemming vragen voor de verwerking van jouw persoonlijke gegevens, mocht toestemming verplicht zijn.
- Benodigde beveiligingsmaatregelen nemen om jouw persoonlijke gegevens te beschermen. Wij leggen deze verplichtingen ook op aan partijen die persoonsgegevens voor ons verwerken.
- Jouw rechten respecteren, zoals het recht op inzage, correctie of verwijdering van jouw bij ons verwerkte persoonsgegevens.

Verwerking persoonsgegevens

In deze privacy- en cookieverklaring leggen we uit wat we bij onze dienstverlening en onze webpagina ([ambulanceamsterdam.nl](https://www.ambulanceamsterdam.nl)) doen met informatie die we over jou te weten komen. Door gebruik te maken van onze dienstverlening, of als je op een andere manier met ons in contact komt, krijgen wij verschillende soorten persoonsgegevens. Hieronder geven we per doeleinde aan welke gegevens wij van je krijgen, voor hoe lang wij deze gegevens bewaren, met welk doel dit gebeurt en waarom.

(Contact- en aanvraag)formulieren

Wij bieden verschillende online formulieren aan waar wij je vragen om gegevens in te vullen. Naast ons [algemene contactformulier](#), hebben wij een formulier voor het opgeven van [verloren eigendommen](#) en een [AED-declaratieformulier](#). Hiervoor gebruiken wij de volgende persoonsgegevens:

- Voor- en achternaam
- Bedrijfsnaam
- E-mailadres
- Telefoonnummer
- IP-adres
- Eventuele informatie die je zelf invult als inhoud van een bericht

Deze gegevens hebben wij nodig om jouw contactverzoek in behandeling te nemen, of omdat je ons hebt gevraagd om contact op te nemen, bijvoorbeeld over onze dienstverlening of een verloren goed.

Voor het AED-declaratieformulier hebben wij jouw gegevens nodig om de kosten voor directe inzet van AED's vergoed te krijgen via de regionale ambulancevoorziening. In dat geval verwerken wij ook nog je betaalgegevens en gegevens over de reanimatie. Wij bewaren deze informatie totdat jouw aanvraag,

verzoek of vraagstuk is afgehandeld en zeven jaar daarna. Zo kunnen we bij vervolgvragen de informatie er makkelijk bij pakken. Daarnaast gebruiken wij de informatie voor ons gerechtvaardigd belang om onze klantenservice te trainen.

Via onze website vind je ook en complimenten/klachtenregeling. Wij hebben een aantal persoonsgegevens nodig voor het in behandeling nemen van een klacht of compliment:

- Voor- en achternaam
- Geboortedatum patiënt
- Datum gebeurtenis
- Adres gebeurtenis
- E-mailadres
- Telefoonnummer
- IP-adres
- Eventuele informatie en bijlagen (bijvoorbeeld beeldmateriaal) die je zelf invult als inhoud van een bericht

Als het ingevulde contactformulier leidt tot een overeenkomst of klachtprocedure, bewaren wij die gegevens zo lang als de dienstverlening/procedure voortduurt. Meer informatie over het klachtenreglement vind je in onze [klachtenbrochure](#).

Werving en selectie van nieuw personeel

Je kunt bij Ambulance Amsterdam solliciteren, via onze Werken bij-pagina: [ambulanceamsterdam.nl/werken-bij](#). Wanneer je bij ons solliciteert, verzamelen wij je naam, adres, geslacht, geboortedatum en -land, contactgegevens, cv, motivatiebrief, salarisindicatie (optioneel), jouw beschikbaarheid (optioneel) en eventuele opgegeven referenties. Deze gegevens verwerken wij om de sollicitatie in behandeling te kunnen nemen en – als je bij ons komt werken – ter voorbereiding op het sluiten van een arbeidsovereenkomst en uiteindelijk om jouw arbeidsovereenkomst te kunnen uitvoeren.

Let op: Een social media- en Google-onderzoek kan onderdeel zijn van de sollicitatieprocedure, als wij hier een voldoende gerechtvaardigd belang voor hebben. Dit is nodig om te kunnen waarborgen dat bij het aannemen van nieuw personeel ons imago in stand blijft. Wij zoeken hiervoor op jouw naam op Google en jouw eventuele profiel op verschillende social media. Uiteraard voor zover deze profielen openbaar zijn. Wij vragen je niet om ons toegang te geven tot een afgeschermd social media-pagina of een connectie met ons te maken. De resultaten van het onderzoek worden met jou besproken.

Naast een social media- en Google-onderzoek kan ook een assessment onderdeel zijn van de sollicitatieprocedure. Voor bepaalde functies is het namelijk nodig dat we zeker weten dat sollicitanten over bepaalde kwaliteiten beschikken die belangrijk zijn voor de functie. Mocht een assessment noodzakelijk zijn, dan informeren we je voorafgaand aan het assessment over de manier waarop wij omgaan met jouw gegevens voor dit doeleinde.

De sollicitatiegegevens bewaren wij tot maximaal vier weken nadat de functie is vervuld. Wij bewaren deze gegevens, zodat wij nog contact met je kunnen opnemen als de functie binnen de proeftijd opnieuw vrijkomt. Wanneer we op dit moment geen functie kunnen aanbieden, maar verwachten dat er op korte termijn een geschikte functie voor je vrijkomt bij ons, kunnen we – met jouw toestemming – jouw sollicitatiegegevens nog een jaar langer bewaren. Je kunt deze toestemming op elk moment intrekken door ons een e-mail te sturen.

Als je bij ons komt werken, bewaren wij jouw sollicitatiegegevens in het personeelsdossier. Dit dossier bewaren we zo lang dit nodig is. Voor meer informatie hierover verwijzen wij je graag naar de interne privacyverklaring.

Medisch onderzoek

Wij doen (medisch) wetenschappelijk onderzoek om de zorg verder te kunnen verbeteren. Elk onderzoek dat wordt uitgevoerd binnen Ambulance Amsterdam voldoet aan de Wet

medisch- wetenschappelijk onderzoek met mensen. Elk onderzoek wordt, wanneer nodig, door de medisch ethische commissie van het betreffende (academisch) ziekenhuis getoetst. En wordt altijd binnen de wettelijke kaders uitgevoerd. Daarnaast werken we mee aan maatschappelijke of medisch relevante onderzoeken door anonieme data te delen of data te pseudonimiseren. Wij bewaren onderzoeksgegevens volgens de wettelijke bewaartermijn. Voor onderzoek naar medische hulpmiddelen geldt een bewaartermijn van 10 jaar. Bij geneesmiddelenonderzoek geldt een bewaartermijn van 25 jaar.

Ambulancezorg

Wanneer wij jou vervoeren in onze ambulance of andere ambulancezorg aan jou verstrekken, zijn wij wettelijk verplicht om jouw naam, adres en contactgegevens te registreren, jou te identificeren aan de hand van jouw identiteitsbewijs. Daarnaast verwerken wij medische informatie. Volgens de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) is de wettelijke bewaartermijn twintig jaar 'of zoveel langer als uit de zorg van een goed hulpverlener voortvloeit'. Wij houden ons, zover verplicht, altijd aan de toepasselijke wettelijke bewaartermijnen.

Patiëntenonderzoek

Wij doen eens in de zoveel tijd een tevredenheidsonderzoek onder patiënten die wij ambulancezorg hebben verleend, om onze dienstverlening en de verleende zorg te verbeteren. Dit onderzoek wordt door een extern bureau uitgevoerd, die waarborgt dat de onderzoeksresultaten voldoende anoniem (geaggregeerd) aan ons worden verstrekt. Wij vragen je deel te nemen aan dit onderzoek door een brief te sturen aan jouw naam en adres die bij ons bekend zijn op basis van de persoonsgegevens die wij van jou hebben verkregen voor een uitgevoerde ambulance-rit. Hiervoor hebben wij een gerechtvaardigd belang.

Ben je hiervoor uitgenodigd en wil je liever niet deelnemen aan het onderzoek en heb je bezwaar tegen het ontvangen van een enquête? Dan kun je dit bij ons aangeven via info@ambulanceamsterdam.nl.

Verstrekking aan derden

Het kan voorkomen dat wij jouw persoonsgegevens aan andere bedrijven of instellingen sturen, omdat:

- Wij hen hebben ingeschakeld om bepaalde gegevens te verwerken
- Dat nodig is om de overeenkomst met jou uit te voeren
- Je hier toestemming voor geeft
- Wij hier een gerechtvaardigd belang bij hebben
- Wij dat wettelijk verplicht zijn (bijvoorbeeld als de politie dat eist bij een vermoeden van een misdrijf of in het kader van onze medische zorgplicht)

De volgende derden verwerken jouw persoonsgegevens:

- Onze cookie-dienstverleners (zie hieronder)
- Onze softwareleveranciers, bijvoorbeeld van het meldkamersysteem
- Het aangesloten onderzoeksinstituut
- Onze hostingpartij
- Onze IT-dienstverleners
- Onze betalingsdienstverlener
- Onze (zorg)partners en intermediairs, ingehuurd adviseurs en zzp'ers
- Onze recruitmentsystemen
- Onze accountant

Om onze diensten te kunnen verlenen, kunnen wij jouw persoonsgegevens verstrekken aan partijen die zijn gevestigd buiten de Europese Economische Ruimte (EER). Wij doen dit alleen als er een passend beschermingsniveau is voor de verwerking van persoonsgegevens. Dit betekent bijvoorbeeld dat we een modelovereenkomst van de Europese Commissie gebruiken of afspraken maken over de omgang met persoonsgegevens. Jouw medische gegevens worden altijd binnen de Europese Economische Ruimte verwerkt.

Cookies

Op onze websites gebruiken we cookies en vergelijkbare technieken. Cookies zijn informatiebestandjes die bij het bezoeken van een website automatisch kunnen worden opgeslagen op of uitgelezen van het apparaat (zoals PC, tablet of smartphone) van de bezoeker. Dat gebeurt via de webbrowser op het apparaat. Wij gebruiken cookies om functionaliteiten van de website mogelijk te maken (technische en functionele cookies).

Wij plaatsen ook video's via de player van YouTube. Bij het plaatsen van YouTube-video's op de website voegen wij een no-follow cookie toe. Dit doen we om jou de video te kunnen tonen, zonder dat je voor advertentie- of remarketingdoeleinden wordt gevolgd. Let op: deze no-cookies instelling kan overschreven worden als je op een Google-account bent ingelogd en websites bezoekt. Hier hebben wij geen invloed op. Lees voor meer informatie hierover de privacyverklaring van YouTube.

Cookies in- en uitschakelen

Heb je bezwaar tegen het gebruik van statistische cookies? Dan kun je via de cookieknop links onderin je scherm de instellingen aanpassen. Meer informatie over welke cookies op onze website worden gebruikt, vind je in de tabel onderaan de pagina www.ambulanceamsterdam.nl/privacybeleid.

Via de browser kun je het plaatsen van cookies uitschakelen, maar sommige opties van onze website werken dan mogelijk niet goed meer. Meer informatie over het in- en uitschakelen en het verwijderen van cookies vind je in de instructies en/of met behulp van de Help-functie van jouw browser.

Beveiliging

De beveiliging van persoonsgegevens is voor ons belangrijk. Wij zorgen dat jouw gegevens bij ons goed beveiligd zijn. We passen de beveiliging steeds aan en letten goed op wat er mis kan gaan. Wij zijn ons bewust van de verantwoordelijkheid die wij dragen. Ambulance Amsterdam is NEN7510 gecertificeerd (Medische informatica - Informatiebeveiliging in de zorg). Ook hebben we, naast een Functionaris Gegevensbescherming, een Security Officer in dienst die zich fulltime bezighoudt met informatiebeveiliging.

Camerabewaking

Wij vinden het belangrijk dat onze medewerkers, bezoekers en eigendommen veilig zijn. Daarom maken wij gebruik van camerabewaking op onze locaties. De camerabeelden worden alleen gebruikt voor beveiliging en worden verwerkt volgens de regels van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

We gebruiken camerabewaking om verschillende redenen:

- Beschermen van de veiligheid van personen en eigendommen.
- Het voorkomen en vastleggen van diefstal, vandalisme en andere incidenten.
- Om te helpen bij interne onderzoeken naar incidenten

De camerabeelden worden maximaal 30 dagen bewaard. Als er onderzoek nodig is, kunnen we de beelden langer bewaren. Neem bij vragen over de verwerking van persoonsgegevens en inzage, correctie of het verwijderen van beelden contact op met Ambulance Amsterdam via privacy@ambulanceamsterdam.nl.

Opnemen van 112-gesprekken

Als je 112 belt, wordt het gesprek opgenomen. Dit doen we omdat we dat wettelijk verplicht zijn en om de kwaliteit van onze hulpverlening te verbeteren, onze medewerkers te trainen en de veiligheid van onze

diensten te verzekeren. Door ons (112) te bellen, stem je in met de verwerking van jouw gegevens. De opnames worden maximaal 5 jaar bewaard. Het kan zijn dat we opnames langer moeten bewaren, bijvoorbeeld voor een onderzoek of om aan wettelijke eisen te voldoen.

Je hebt het recht te weten hoe wij omgaan met jouw gegevens, zoals de gespreksopnames. Wil je inzage, een correctie of dat een opname wordt verwijderd? Stuur dan een e-mail naar privacy@ambulanceamsterdam.nl.

Wijzigingen in deze privacy- en cookieverklaring

Wanneer onze website en/of dienstverlening wijzigt, moeten wij natuurlijk ook de privacy- en cookieverklaring aanpassen. Let dus altijd op de datum onderaan de laatste pagina en kijk regelmatig of er nieuwe versies zijn.

Vragen

Heb je vragen over deze privacy- en cookieverklaring of wil je weten welke informatie we precies van je bijhouden? Neem dan telefonisch contact op met onze Functionaris Gegevensbescherming Ambulance Amsterdam via 020 - 570 95 00 of stuur een e-mail naar privacy@ambulanceamsterdam.nl.

Je hebt de volgende rechten:

- Recht op inzage: je hebt het recht de persoonsgegevens die wij van jou verwerken, in te zien.
- Recht op rectificatie: je hebt het recht de persoonsgegevens die wij van jou verwerken, te corrigeren of aan te vullen indien deze onjuist of onvolledig zijn.
- Recht om jouw toestemming in te trekken: je kunt jouw toestemming altijd eenvoudig intrekken.
- Recht van bezwaar: je kunt bezwaar maken tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens.
- Recht op verwijdering: je kunt ons verzoeken jouw persoonsgegevens te verwijderen.
- Recht op overdraagbaarheid van gegevens: als het technisch mogelijk is, heb je het recht om de persoonsgegevens die wij van jou verwerken te laten overdragen naar een derde partij.
- Recht op beperking van de verwerking: in sommige gevallen kun je ons verzoeken om het verwerken van jouw persoonsgegevens (tijdelijk) te beperken. Dit betekent dat wij dan minder gegevens van je verwerken.

Als je contact met ons opneemt, let er dan op dat je duidelijk maakt wie je bent. Zodat wij er zeker van zijn dat je de juiste persoon bent aan wie de persoonsgegevens toebehoren. Wij vragen hier mogelijk informatie over op.

Wij voldoen in principe binnen 30 dagen aan jouw verzoek. Deze termijn kan worden verlengd om specifieke rechten van betrokkenen of de complexiteit van het verzoek. Als wij de termijn verlengen, laten we je dit op tijd weten.

Klacht indienen

Als je ontevreden bent over de manier waarop wij met jouw persoonsgegevens omgaan, kun je van onze klachtenregeling gebruik maken. Als je vindt dat wij je niet op de juiste manier helpen, dan heb je het recht om een klacht in te dienen bij de privacy toezichthouder. Voor Nederland heet deze de [Autoriteit Persoonsgegevens](#).