



# Privacyverklaring RAV Haaglanden

Privacyverklaring RAVH	Versie 2.0	24-09-2024
Auteur: FG	Classificatie: openbaar	Pagina 1 van 7

## Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	3
2. Verwerking van persoonsgegevens.....	3
3. Wie ontvangen uw persoonsgegevens .....	4
4. Bewaartermijn .....	5
5. Rechten van betrokkenen .....	5
5.1. Inzien.....	5
5.2. Gegevens wijzigen.....	6
5.3. Gegevens beperkt verwerken .....	6
5.4. Gegevens wissen .....	6
5.5. Hoe dient u een verzoek in? .....	6
6. Contact .....	7

## 1. Inleiding

Met deze privacyverklaring willen wij patiënten informeren over de verwerking van hun persoonsgegevens.

RAV Haaglanden U.A. (verder: RAVH) is een coöperatie. De coöperatie vormt een samenwerkingsverband van drie zelfstandige ambulanceorganisaties in de regio Haaglanden: GGD Haaglanden Ambulancezorg (Gemeente Den Haag), Witte Kruis Ambulancezorg B.V. en Ambulancezorg Zoetermeer B.V.. Daarnaast wordt er samengewerkt met de Meldkamer Ambulancezorg (Veiligheidsregio Haaglanden) voor de aannahme (triage) en uitgifte van alle meldingen.

De coöperatie heeft als voornaamste doel het (doen) verlenen van ambulancezorg in de regio Haaglanden en fungeert als Regionale Ambulancevoorziening. RAVH heeft een aanwijzing van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) op grond van de Wet Ambulancezorgvoorzieningen (Waz) en is daarmee verantwoordelijk voor het verlenen van ambulancezorg binnen de regio Haaglanden.

Voor het verlenen van ambulancezorg, het communiceren met patiënten over de verleende zorg en het verbeteren van de kwaliteit van zorgverlening zijn alle partijen sterk van elkaar afhankelijk: zonder Meldkamer is er geen ambulancerit; zonder de drie ambulancediensten is er geen ambulancezorg en geen volledige dekking van de regio Haaglanden; zonder RAVH is er geen coördinatie van dienstverlening. RAVH, de drie ambulancediensten en de Meldkamer zijn gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijken voor het verlenen van ambulancezorg in de regio Haaglanden.

## 2. Verwerking van persoonsgegevens

De persoonsgegevens die wij van patiënten verwerken, gebruiken wij voor:

I verlenen ambulancezorg;

- a. ontvangen melding;
- b. doorzetten melding naar ambulancevoertuig;
- c. vastleggen patiëntgegevens;
- d. verstrekken patiëntgegevens aan opvolgend zorgverlener.

II communiceren met patiënten over verleende zorg (klachten, AVG-verzoeken, opvragen dossier);

III verbeteren kwaliteit zorgverlening;

IV ontvangen vergoedingen voor zorgverlening;

V verstrekken van gegevens aan minister en toezichthouders;

VI publiceren van gegevens.

Privacyverklaring RAVH	Versie 2.0	24-09-2024
Auteur: FG	Classificatie: openbaar	Pagina 3 van 7

De rechtsgrond voor het verwerken van persoonsgegevens is:

- Artikel 6 lid 1 sub b AVG: De verwerking is noodzakelijk voor het uitvoeren van een overeenkomst waarbij de patiënt partij is, namelijk een geneeskundige behandelingsovereenkomst.
- Artikel 6 lid 1 sub c AVG: De verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust, namelijk het vastleggen van gegevens o.g.v. de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst.
- Artikel 6 lid 1 sub d AVG: De verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen.
- Artikel 6 lid 1 sub e AVG: De verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen, namelijk artikel 4 Wet ambulancezorgvoorzieningen.

Artikel 9 lid 2 sub c, h en i van de AVG staan RAVH toe in dit kader bijzondere persoonsgegevens te verwerken, namelijk gezondheidsgegevens.

Een patiënt is niet wettelijk of contractueel verplicht om zijn persoonsgegevens aan ons te geven, maar zonder deze gegevens kunnen wij geen ambulancezorg verlenen.

Bij bovenstaande verwerkingen maken wij geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming.

### 3. Wie ontvangen uw persoonsgegevens

De Meldkamer die een melding ontvangt, geeft deze door aan één van de drie ambulancediensten. De betreffende ambulancedienst kan bij de patiënt nog meer gegevens verzamelen. De ambulancedienst legt de melding en de aanvullende gegevens vast en stuurt deze door aan de opvolgend zorgverlener, zoals een ziekenhuis. Van een SEH (Spoedeisende Hulp van een ziekenhuis) ontvangt RAVH een terugkoppeling (feedback) over de door RAVH verleende ambulancezorg met als doel kwaliteitsbewaking. Indien de ambulance zonder identificatie heeft gewerkt, bevat het feedbackbericht ook de patiëntidentificatie.

Om betaling voor verleende zorg te kunnen ontvangen, stuurt RAVH gegevens naar de zorgverzekeraar van de patiënt. Zorgverzekeraars kunnen bij RAVH inzage vorderen in dossiers als dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Zorgverzekeringswet en daaraan gerelateerde wet- en regelgeving.

RAVH laat iedere drie jaar een patiënttevredenheidsonderzoek uitvoeren, zoals afgesproken binnen Ambulancezorg Nederland (AZN; brancheorganisatie ambulancesector). Hiervoor stelt RAVH persoonsgegevens beschikbaar aan Nivel, de uitvoerder van het onderzoek.

Voor een soepele verkeersdoorstroming levert RAVH gegevens aan Be-mobile N.V./ Flitzmeister B.V. (bijvoorbeeld slimme verkeerslichten).

RAVH verstrekt gegevens aan Hing voor het patiëntenportaal op <https://mijnambulancezorg.nl>.

Privacyverklaring RAVH	Versie 2.0	24-09-2024
Auteur: FG	Classificatie: openbaar	Pagina 4 van 7

RAVH informeert de minister van VWS en het publiek over haar activiteiten met het Sectorkompas. In opdracht van RAVH stelt het RIVM dit Sectorkompas samen op basis van persoonsgegevens.

Op vordering van het Openbaar Ministerie moet RAVH onder bepaalde omstandigheden gewone persoonsgegevens verstrekken aan het OM. In zeer uitzonderlijke omstandigheden moet RAVH gezondheidsgegevens verstrekken aan het OM.

RAVH verstrekt gegevens aan de LTR (Landelijke Trauma Registratie) van het LNAZ (Landelijk Netwerk Acute Zorg). Op landelijk niveau worden gegevens verzameld en vastgelegd voor beleidsvorming, kwaliteitsbewaking en bevordering van de traumazorg en het, onder voorwaarden, uitvoeren van wetenschappelijk onderzoek.

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) kan in het kader van haar toezichthoudende taak inzage vorderen in dossiers, ook zonder toestemming van de patiënt. In dat geval is RAVH wettelijk verplicht de gevraagde dossiers te verstrekken. De IGJ heeft voor deze gegevens een afgeleid beroepsgeheim.

Voor hulpverleners geldt een wettelijke verplichting om te werken volgens de landelijke Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Dit betekent dat hulpverleners, wanneer de meldcode doorlopen is, het recht, en wettelijke plicht, hebben om een melding te maken bij Veilig Thuis in geval van een vermoeden dat hulp gewenst is in de thuissituatie. RAVH deelt met Veilig Thuis alleen de gegevens die nodig zijn om een melding te maken: persoonsgegevens van betrokkenen en gegevens waaruit zorgen om de situatie blijken.

## 4. Bewaartermijn

RAVH bewaart persoonsgegevens van patiënten conform de wettelijke bewaartermijn: 20 jaar.

## 5. Rechten van betrokkenen

Als patiënt kunt u ons verzoeken uw gegevens in te zien, te wijzigen, te laten wissen of beperkt te laten verwerken. U kunt ook bezwaar maken tegen de verwerking van uw gegevens.

### 5.1. Inzien

Als patiënt hebt u recht op inzage van uw persoonsgegevens. U kunt eenvoudig zelf uw dossier inzien via <https://mijnambulancezorg.nl>. Lukt dat niet, zie dan het kopje “Hoe dient u een verzoek in?”

RAVH mag een verzoek tot inzage in uw eigen dossier (gedeeltelijk) weigeren als inzage schadelijk is voor de rechten en vrijheden van anderen. Indien betrokkene is overleden, hebben de nabestaanden in beginsel geen recht op inzage.

Privacyverklaring RAVH	Versie 2.0	24-09-2024
Auteur: FG	Classificatie: openbaar	Pagina 5 van 7

## 5.2. Gegevens wijzigen

U kunt een verzoek indienen om uw persoonsgegevens te laten wijzigen. Bijvoorbeeld als we een fout hebben gemaakt in uw geboortedatum of als uw naam verkeerd staat geschreven. Wanneer de betrokken ambulanceverpleegkundige kan onderbouwen dat het in uw belang is dat het dossier of delen van het dossier ongewijzigd blijven, dan dienen ze dat te blijven. Ook in het geval het voor iemand anders van groot belang is dat uw dossier ongewijzigd blijft, kan uw verzoek tot wijziging worden geweigerd. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om het belang van uw kind in verband met erfelijke ziekten. Als wij geen wijzigingen willen aanbrengen in uw dossier, geven we duidelijk aan waarom we dit niet doen.

## 5.3. Gegevens beperkt verwerken

U kunt ons vragen uw gegevens beperkt te verwerken: om bepaalde gebruikelijke verwerkingen met deze gegevens niet meer uit te voeren, bijvoorbeeld zolang de juistheid van de gegevens ter discussie staat.

## 5.4. Gegevens wissen

U mag vragen om het wissen van uw persoonsgegevens. U mag dit vragen voor het gehele medisch dossier of voor een gedeelte daarvan. Wij mogen uw gegevens niet zomaar verwijderen, onder andere vanwege onze wettelijke bewaarplicht.

## 5.5. Hoe dient u een verzoek in?

Lukt het niet om uw dossier in te zien via <https://mijnambulancezorg.nl>? Of wilt u gebruik maken van één van de andere hierboven omschreven rechten? Dan kunt u uw verzoek mailen naar [info@ravhaaglanden.com](mailto:info@ravhaaglanden.com) of per post versturen naar:

RAV Haaglanden U.A.  
T.a.v. de Bestuurssecretaris  
Waldorpstraat 555  
2521 CK Den Haag

Uw verzoek wordt vervolgens behandeld door de ambulancedienst die de ambulancezorg heeft verleend.

In uw brief of e-mail zet u:

- Uw naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres en geboortedatum;
- De reden van uw bericht: een omschrijving van de gegevens die u wilt ontvangen, wilt laten aanvullen, corrigeren of verwijderen of waartegen u bezwaar wilt maken;
- Ter controle van uw identiteit: een kopie van een geldig identiteitsbewijs, waarbij uw pasfoto en BSN-nummer onzichtbaar zijn gemaakt. Hoe u dit kunt doen leest u hier: [Hoe maak ik met de KopieID-app een veilige kopie van mijn identiteitsbewijs?](#)

Ouders en wettelijke vertegenwoordigers mogen het dossier van hun kinderen onder de 12 jaar inzien. Voor kinderen van 12 tot 16 jaar hebben ze toestemming van hun kinderen nodig voor inzage. Wie 16 jaar of ouder is, beslist zelfstandig over (toestemming tot) inzage.

Privacyverklaring RAVH	Versie 2.0	24-09-2024
Auteur: FG	Classificatie: openbaar	Pagina 6 van 7

Als u als wettelijk vertegenwoordiger van betrokkene (patiënt) een verzoek indient, moet u ook meesturen:

- Ter controle van de identiteit van betrokkene: een kopie van een geldig identiteitsbewijs van betrokkene, waarbij pasfoto en BSN-nummer onzichtbaar zijn gemaakt. Hoe u dit kunt doen leest u hier: [Hoe maak ik met de KopieID-app een veilige kopie van mijn identiteitsbewijs?](#)
- Een kopie van een bewijsstuk waaruit blijkt dat degene die het verzoek indient daadwerkelijk de wettelijk vertegenwoordiger van betrokkene is (bijvoorbeeld een actueel uittreksel van betrokkene uit het geboorte- of voogdijregister, een beschikking van de rechtbank of een ondertekende machtiging van betrokkene);
- Indien betrokkene tussen de 12 en 16 jaar oud is: een ondertekende toestemmingsverklaring van betrokkene;
- Indien betrokkene is overleden: een kopie overlijdensakte van betrokkene.

U ontvangt binnen één maand een reactie op uw verzoek. Als RAVH meer tijd nodig heeft om aan uw verzoek te voldoen, kan deze termijn met twee maanden worden verlengd. In dat geval ontvangt u daarover binnen één maand van ons een bericht.

## 6. Contact

Voor contact met RAVH of één van de andere partijen over de verwerking van persoonsgegevens, kunt u ons contactformulier invullen op <https://www.ravhaaglanden.com/contact/> of een e-mail sturen naar: [info@ravhaaglanden.nl](mailto:info@ravhaaglanden.nl) of ons een brief sturen:

RAV Haaglanden U.A.  
T.a.v. Functionaris Gegevensbescherming  
Waldorpstraat 555  
2521 CK Den Haag

Uw bericht wordt doorgestuurd naar de partij die uw bericht het best kan behandelen.

U kunt onze Functionaris Gegevensbescherming ook mailen op: [fg@ravhaaglanden.com](mailto:fg@ravhaaglanden.com)

### Klacht in het kader van verwerking van persoonsgegevens (AVG)

- Indien u een klacht hebt over uw rechten als betrokkene op grond van de AVG, kunt u uw klacht indienen bij de FG via bovenstaand mailadres: [fg@ravhaaglanden.com](mailto:fg@ravhaaglanden.com).
- U kunt ook altijd een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (<https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl>).

### Klacht in kader van Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

- RAVH maakt gebruik van de onafhankelijke klachtenfunctionaris van de GGD Haaglanden.
- Voor het indienen van een klacht over de ambulancezorgverlening kunt u het formulier van GGD Haaglanden invullen op: <https://www.ggdhaaglanden.nl/over/klachten.htm> of een e-mail sturen naar: [klacht@ravhaaglanden.com](mailto:klacht@ravhaaglanden.com).

Privacyverklaring RAVH	Versie 2.0	24-09-2024
Auteur: FG	Classificatie: openbaar	Pagina 7 van 7