

## Privacy Statement en Cookie Beleid

Afdeling Legal & Compliance --->Ondersteund door de afdeling Kwaliteit en Informatiebeveiliging  
Classificatie: Openbaar



## Privacy statement & Cookie Beleid Februari 2024

Wij van Witte Kruis verwerken als ambulancezorgaanbieder jouw persoonsgegevens, wanneer je onze website bezoekt, gebruik maakt van onze social-media pagina's, gebruik maakt van en onze kantoren bezoekt. Daarnaast verwerken wij de persoonsgegevens van onze patiënten en medewerkers. Witte Kruis hecht grote waarde aan een zorgvuldige en veilige manier van het verwerken van deze gegevens en doet dit in lijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) en andere van toepassing zijnde privacy wet- en regelgeving. In dit privacy statement & cookie beleid beleest u hoe wij uw (bijzondere) persoonsgegevens verwerken, beschermen en waarvoor wij deze gebruiken.

Specifiek voor de verwerking van persoonsgegevens van medewerkers van Witte Kruis verwijzen wij naar de privacyverklaring van ons moederbedrijf Transdev (te bekijken voor medewerkers via mijnHRM Transdev en op het intranet van Witte Kruis via <https://intranet.wittekruis.nl/>). De privacy statements zijn vindbaar op de website van Transdev en Witte Kruis, inclusief verwijzing naar de rechten ten aanzien van de gegevens die bij hen verwerkt worden.

### Informatie over Witte Kruis

Witte Kruis is een ambulancezorgaanbieder met als motto 'driven by care'.

Het is een organisatie waar professionals werken met passie, die zich inzetten voor ambulancezorg, evenementenzorg, huisartsenvervoer, opleidingen (ACM) en burgerhulpverlening. Daarnaast focust Witte Kruis continu op innovatie vanuit onze gedrevenheid om de beste mogelijke zorg zo dicht mogelijk bij de patiënt te brengen.

Wij bieden hoogwaardige zorg aan al onze patiënten. Dat doen wij niet alleen, maar in samenwerking met onze partners in ziekenhuizen, huisartspraktijken, meldkamers, GGZ-instellingen, verloskundige praktijken en GGD's. Wij werken intensief samen om kwaliteit te waarborgen in de zorgverlening aan onze patiënten. De veiligheid en het belang van de patiënt staan hierbij centraal.

De totale organisatie bestaat uit circa 950 medewerkers en 174 voertuigen. In de regio's waarbinnen Witte Kruis actief is, wonen ruim 4 miljoen mensen. Vanuit 42 ambulanceposten kunnen dag en nacht ruim 110 ambulances en Rapid Responders uitrijden om patiënten te vervoeren in die regio's. Vanuit 13 huisartsenposten (HAP) verspreid over de gebieden Zeeland, Haaglanden en Friesland kunnen 19 voertuigen uitrijden om huisartsen te vervoeren.

### Op welke gronden verwerkt Witte Kruis (bijzondere) persoonsgegevens van haar patiënten?

Het verwerken van bijzondere persoonsgegevens is verboden, tenzij een organisatie zich kan beroepen op een wettelijke uitzondering én voldoet aan bepaalde voorwaarden (artikel 9, tweede lid van de AVG).

Witte Kruis verwerkt de bijzondere persoonsgegevens van patiënten op de volgende gronden:

- a) de betrokkene heeft hiervoor toestemming gegeven (o.a. Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (hierna: WGBO);
- b) de gegevensverwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst (o.a. WGBO);
- c) de gegevensverwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting (o.a. de meldplicht voor infectieziekten);

## Privacy Statement en Cookie Beleid

Afdeling Legal & Compliance --->Ondersteund door de afdeling Kwaliteit en Informatiebeveiliging  
Classificatie: Openbaar



d) de gegevensverwerking is noodzakelijk om (medische) zorg te verlenen.

### **Op welk moment verwerkt Witte Kruis uw (bijzondere) persoonsgegevens als patiënt?**

Zodra u als patiënt met Witte Kruis in aanmerking komt, wordt u als patiënt geregistreerd en verwerken wij uw (bijzondere) persoonsgegevens. Dit geldt ook voor uw contact met de meldkamer ambulancezorg. Wanneer u door ons wordt behandeld, verwerken we uw medische gegevens in uw patiëntendossier. Dit gebeurt vanaf het eerste contact met de ambulancezorg, namelijk wanneer u met 112, de Meldkamer, belt.

Voor alle verwerkingen van uw persoonsgegevens geldt dat we alleen die gegevens verwerken die we nodig hebben om u goede zorg te kunnen verlenen.

### **Waarom verwerkt Witte Kruis uw (bijzondere) persoonsgegevens?**

Uw persoonsgegevens hebben wij nodig om u zo goed mogelijke zorg te kunnen verlenen. Het leveren van goede kwaliteit van zorg staat bij ons centraal.

### **Welke (bijzondere) persoonsgegevens verwerkt Witte Kruis van u?**

Om u goede kwaliteit van zorg aan te bieden hebben we in sommige gevallen uw medische gegevens nodig, bijvoorbeeld wat u de ambulancemedewerker vertelt of de uitslagen van onderzoeken die tijdens de ambulance-hulpverlening gedaan worden, maar ook de werkdiagnose die gesteld wordt en het advies of de overdracht aan een volgende zorgverlener. Behalve uw medische gegevens hebben we ook andere persoonsgegevens nodig, zoals uw naam en geboortedatum. Dit hebben we nodig om u te kunnen identificeren en om ervoor te zorgen dat we u niet verwarren met een andere patiënt. Daarnaast hebben we uw adresgegevens en BSN nodig voor de financiële administratie en declaratie bij de zorgverzekeraar.

In bepaalde gevallen kunnen we uw gegevens geanonimiseerd gebruiken voor onderzoek. Uw gegevens worden dan voor gebruik dusdanig geanonimiseerd dat deze niet meer naar u herleidbaar zijn.

Indien voor wetenschappelijk onderzoek extra aanvullende (medische) informatie verzameld dient te worden, zal hier expliciet toestemming (informed consent) voor gevraagd worden en zult u hierover geïnformeerd worden. Op de [website](#) van het Ministerie van VWS kunt u meer informatie lezen over deelname aan medisch-wetenschappelijk onderzoek. U kunt de folder 'Medisch-wetenschappelijk onderzoek: algemene informatie voor de proefpersoon' [hier](#) downloaden.

We bewaren uw medische gegevens – conform de wettelijke verplichting daartoe – minimaal 20 jaar na het eindigen van de behandelingsovereenkomst tussen u als patiënt en de hulpverlener en/of Witte Kruis. Dit geldt alleen voor de gegevens die tot het medisch dossier behoren. We zien het als onze taak om uw gegevens zo goed mogelijk te beschermen. Alle zorgverleners en medewerkers die direct bij uw behandeling zijn betrokken, hebben een wettelijke geheimhoudingsplicht en zullen uw gegevens niet met anderen delen.

Wanneer wij bij de verwerking van uw persoonsgegevens gebruik maken van derden, die kwalificeren als verwerker of als gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken, zullen wij te

## Privacy Statement en Cookie Beleid

Afdeling Legal & Compliance --->Ondersteund door de afdeling Kwaliteit en Informatiebeveiliging  
Classificatie: Openbaar



allen tijde een verwerkingsovereenkomst of een informatie uitwisselingsovereenkomst afsluiten met deze partijen, die voldoet aan de vereisten van de AVG.

Op een aantal situaties waarin Witte Kruis – naast haar verplichtingen t.a.v. het medisch dossier – persoonsgegevens verwerkt of waarin anderen verantwoordelijk zijn voor de persoonsgegevens, gaan we hieronder nog wat dieper in.

### **Meldcode huiselijk geweld**

Voor onze 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, de plicht hebben om een melding te maken bij Veilig Thuis in geval van een vermoeden dat hulp gewenst is in de thuissituatie. Witte Kruis deelt met Veilig Thuis alleen de gegevens die nodig zijn om een melding te maken. Het gaat dan om de volgende gegevens:

- NAW gegevens van betrokkenen
- Gegevens waaruit zorgen om de situatie blijken

### **Website**

Via de [website van Witte Kruis](#) kan contact opgenomen worden met de organisatie. Dit kan zijn voor algemene vragen, maar ook voor het [indienen van een klacht](#) of een [verzoek tot inzage van uw persoonsgegevens](#). Via het formulier wat u op de website invult, afhankelijk van uw reden voor contact, wordt een aantal gegevens van u gevraagd en verwerkt. Deze gegevens zijn nodig om de aanvraag in behandeling te nemen.

Wanneer u een klacht heeft welke betrekking heeft op hulpverlening die u heeft ontvangen, zullen wij u vragen naar waar en wanneer de hulpverlening heeft plaatsgevonden.

Heeft u een algemene klacht, bijvoorbeeld over de website, hebben wij voldoende aan uw naam en contactgegevens.

### **Social media**

Witte Kruis gaat graag in dialoog met bezoekers van onze social media kanalen. Witte Kruis volgt en neemt deel aan discussies op internet en social media-kanalen zoals Facebook, Twitter, Instagram en blogs. We gebruiken via social media nooit herleidbare patiëntgegevens. Via web en social media geeft Witte Kruis nuttige informatie en beantwoordt relevante vragen. Witte Kruis is niet verantwoordelijk voor de content van andere gebruikers van social media en voor de manier waarop zij met persoonsgegevens omgaan.

### **Cookies**

Witte Kruis maakt bij het aanbieden van haar diensten gebruik van cookies. Dit zijn kleine bestandjes met gegevens die of op de harde schijf van uw computer worden opgeslagen of in de sessie van uw browser staan. Witte Kruis plaatst cookies die noodzakelijk zijn voor de goede werking van haar website of voor het leveren van een gevraagde dienst. In het geval van gebruik van tracking cookies, bedoeld voor marketingdoeleinden, wordt vooraf toestemming gevraagd aan de bezoeker van de website.

U kunt het gebruik van cookies voorkomen door geen cookies te accepteren en/of alle reeds geplaatste cookies te verwijderen. Raadpleeg de help-functie van uw browser om te zien hoe u dit kunt doen. Witte Kruis kan niet garanderen dat de website goed werkt zonder cookies. Het kan zijn dat enkele functies verloren gaan of dat onderdelen zelfs helemaal niet te zien zijn.

## Verantwoord gebruik van AI

Onze visie voor het gebruik van (generatieve) kunstmatige intelligentie (AI) is om deze op verantwoorde wijze in onze praktijk en ondersteunende processen en activiteiten te integreren. Op die manier willen we voor onze patiënten de efficiëntie en/of kwaliteit van zorg verbeteren, of voor onze medewerkers zorgen voor een betere balans tussen werk en privé. Daarbij blijft ons doel altijd om de patiënt centraal te stellen.

Om tot een verantwoorde AI-cultuur te komen, zijn er uitgangspunten en richtlijnen opgesteld voor het gebruik, de ontwikkeling en het beheer van AI. We trainen onze medewerkers om AI effectief, ethisch, transparant, uitlegbaar en betrouwbaar te gebruiken en toe te passen in de zorgprocessen en -dienstverlening van onze organisatie. Naast deze uitgangspunten en richtlijnen en de afspraken met patiënten is tevens ons informatiebeveiligings- en privacybeleid van toepassing op het gebruik van AI, met inbegrip van data governance en datamanagement.

### **Andere websites**

Op de websites van Witte Kruis kunt u links naar andere websites aantreffen. Naar aanleiding hiervan wijzen wij u erop dat derden die daarbij uw persoonsgegevens ontvangen zelf verantwoordelijk zijn voor de naleving van de privacywetgeving, indien zij zich gedragen onafhankelijke verwerkingsverantwoordelijken (bijv. cliënten, banken, verzekeringsmaatschappijen, accountantskantoren, overheidsinstanties, enz.). Witte Kruis is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens door deze derden.

## Wat zijn uw rechten?

- *Gegevens inzien*

U heeft het recht op inzage in uw eigen persoonsgegevens en het medische dossier.

Indien u inzage wenst in uw medisch dossier kan dit via [dit formulier](#). Bij de aanvraag dient u een kopie van uw identiteitsbewijs mee te sturen (*het BSN-nummer en de pasfoto moeten onleesbaar worden gemaakt*) en dient u uw aanvraag te voorzien van een met pen geschreven handtekening. Witte Kruis zal – door het vergelijken van de handtekening op uw aanvraag en het identiteitsbewijs – verifiëren of u de patiënt bent c.q. gerechtigd bent om de gegevens in te zien. Mocht u iemand anders machtigen om de gegevens in te zien, dient een machtigingsformulier c.q. toestemmingsverklaring mee te worden gestuurd.

Witte Kruis mag een aanvraag tot het inzien van uw persoonlijke gegevens niet weigeren. Witte Kruis mag wel bepaalde delen afschermen als daar informatie in staat over iemand anders, zoals een familielid.

- *Gegevens wijzigen*

U mag verzoeken om uw gegevens te laten wijzigen. Bijvoorbeeld als we een fout hebben gemaakt in uw geboortedatum of als uw naam verkeerd staat geschreven. Het gaat om het wijzigen van feitelijke gegevens. Een werkdiagnose van een ambulancemedewerker zullen wij niet wijzigen. Wel kunt u dan uw eigen zienswijze toevoegen aan het dossier, bijvoorbeeld als u het met een behandeling of werkdiagnose niet eens bent. Als u uw gegevens wilt wijzigen of uw eigen zienswijze wilt toevoegen aan uw dossier kunt u dit aangeven via [dit formulier](#). In uw verzoek tot wijziging dient u uiteen te zetten met welk doel u de gegevens wilt wijzigen, dient

## Privacy Statement en Cookie Beleid

Afdeling Legal & Compliance --->Ondersteund door de afdeling Kwaliteit en Informatiebeveiliging  
Classificatie: Openbaar



u een kopie van uw identiteitsbewijs mee te sturen (het BSN-nummer en de pasfoto moeten onleesbaar worden gemaakt) en dient u uw verzoek tot wijziging te voorzien van een met pen geschreven handtekening. Witte Kruis zal – door het vergelijken van de handtekening op uw verzoek tot wijziging en het identiteitsbewijs – verifiëren of u de patiënt bent c.q. gerechtigd bent om de gegevens te wijzigen. Mocht u iemand machtigen om de gegevens te laten wijzigen, dient een machtigingsformulier c.q. toestemmingsverklaring mee te worden gestuurd.

- *Gegevens vernietigen*

U mag vragen om het vernietigen van uw medisch dossier. U mag dit vragen voor het gehele dossier of voor een gedeelte daarvan. U kunt uw verzoek om uw dossier te laten vernietigen schriftelijk indienen via [dit formulier](#). In het verzoek tot vernietiging dient u uiteen te zetten met welk doel u de gegevens wilt vernietigen, dient u een kopie van uw identiteitsbewijs mee te sturen (het BSN-nummer en de pasfoto moeten onleesbaar worden gemaakt) en dient u uw verzoek tot vernietiging te voorzien van een met pen geschreven handtekening. Witte Kruis zal – door het vergelijken van de handtekening op uw aanvraag en het identiteitsbewijs – verifiëren of u de patiënt bent c.q. gerechtigd bent om de gegevens te vernietigen. Mocht u iemand anders machtigen om de gegevens te vernietigen, dient een machtigingsformulier c.q. toestemmingsverklaring mee te worden gestuurd.

In principe moet Witte Kruis gehoor geven aan uw verzoek tot (gedeeltelijke) vernietiging van uw dossier, maar niet in alle gevallen. Hiervan is sprake wanneer de medisch manager ambulancezorg (MMA) duidelijk kan onderbouwen dat het in uw belang of in het belang van anderen is dat het dossier of delen van het dossier bewaard dient te blijven. De MMA kan dan samen met u en het advies van een informatiebeveiligingsfunctionaris de vernietiging heroverwegen. De MMA mag vernietiging ook weigeren als hij op grond van de wet of voorschrift verplicht is het dossier een bepaalde tijd te bewaren. De MMA zal u toelichten waarom hij of zij uw dossier of delen daarvan niet wil vernietigen.

- *Gegevens overdragen*

In het kader van de ambulancehulpverlening dragen wij uw persoons- en medische gegevens over aan de opvolgende behandelaars. Dit kan bijvoorbeeld de hulpverlener op de Spoedeisende Hulp zijn of de dienstdoende huisarts. U kunt zelf ook een verzoek indienen tot gegevensoverdracht aan een andere organisatie c.q. zorginstelling. U kunt uw verzoek indienen via dit formulier. In het verzoek tot gegevensoverdracht dient u uiteen te zetten met welk doel u de gegevens wilt overdragen, dient u een kopie van uw identiteitsbewijs mee te sturen (*het BSN-nummer en de pasfoto moeten onleesbaar worden gemaakt*) en dient u uw verzoek tot overdracht te voorzien van een met pen geschreven handtekening. Witte Kruis zal – door het vergelijken van de handtekening op uw aanvraag en het identiteitsbewijs – verifiëren of u de patiënt bent c.q. gerechtigd bent om de gegevens te (laten) overdragen. Mocht u iemand anders machtigen om de gegevens over te dragen, dient een machtigingsformulier c.q. toestemmingsverklaring mee te worden gestuurd.

- *Recht om vergeten te worden*

De AVG kent voor betrokkenen een 'recht om vergeten te worden' of 'recht op vergetelheid' (artikel 17 AVG). Dit recht geldt in beginsel niet voor medische dossiers. Wel mogen patiënten op grond van hun vernietigingsrecht uit de WGBO een verzoek tot verwijdering van gegevens indienen (zie hierboven).

## Privacy Statement en Cookie Beleid

Afdeling Legal & Compliance --->Ondersteund door de afdeling Kwaliteit en Informatiebeveiliging  
Classificatie: Openbaar



### Wijzigingen

Witte Kruis behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in het privacy statement. Wij adviseren u om regelmatig op deze pagina te kijken of er wijzigingen zijn. Indien Witte Kruis een belangrijke wijziging doorvoert in de manier waarop we uw persoonsgegevens verwerken, dan zullen wij dit kenbaar maken via onze website.

### Contact

Heeft u vragen of opmerkingen over dit privacy statement en/of een klacht over de wijze waarop Witte Kruis persoonsgegevens verwerkt, neem dan gerust contact met ons op via onderstaande contactgegevens. Hier kunt u ook terecht met vragen over de (mogelijke) verwerking, aanpassing, aanvulling of verwijdering van uw gegevens.

[Witte Kruis](#) Hoofdkantoor  
Ringveste 7a  
3992 DD Houten  
T: 088 625 6500  
[info@wittekruis.nl](mailto:info@wittekruis.nl)

### Functionaris voor gegevensbescherming

Witte Kruis heeft een Functionaris voor de Gegevensbescherming aangesteld die toeziet op correcte naleving van de privacywetgeving. Mocht u specifieke vragen hebben voor de Functionaris voor Gegevensbescherming, dan kunt u deze functionaris bereiken via [privacy@transdev.nl](mailto:privacy@transdev.nl).

Wanneer u van mening bent dat Witte Kruis onjuist of onzorgvuldig heeft gehandeld naar aanleiding van uw opmerking of klacht, dan kunt u bij de Autoriteit Persoonsgegevens een melding achterlaten via [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).