



Richtlijn Verwerking van geluidsgegevens in de Meldkamer voor de ambulancezorg

Versie: 2.0, augustus 2009

Status: definitief

Opgesteld door: mr. J.J.A. van Boven, VAN BOVEN Juridisch Adviesbureau voor de
Gezondheidszorg in opdracht van Ambulancezorg Nederland

Bestuurlijk vastgesteld door:

- bestuur V&VN Ambulancezorg op 10 juni 2009
- bestuur Stichting Ambulancezorg Nederland op 10 augustus 2009
- bestuur Nederlandse Vereniging van Medisch Managers Ambulancezorg op 25 augustus 2009
- algemeen bestuur Vereniging Ambulancezorg Nederland op 26 augustus 2009

© **Ambulancezorg Nederland/V&VN Ambulancezorg, 2009** - Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt in enige vorm, of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Ambulancezorg Nederland en V&VN Ambulancezorg. Hoewel bij deze uitgave uiterste zorg is nagestreefd, kan voor de afwezigheid van eventuele (druk)fouten en onvolledigheden niet worden ingestaan en aanvaarden de samenstellers en Ambulancezorg Nederland/V&VN Ambulancezorg deswege geen aansprakelijkheid.

ISBN 90-808593-1-1

INHOUDSOPGAVE

Leeswijzer		5
Deel I	Richtlijn verwerking van geluidsgegevens in de meldkamer voor de ambulancezorg	6
Artikel 1	Doel	6
Artikel 2	Begripsbepalingen	6
Artikel 3	Reikwijdte	7
Artikel 4	Vastgelegde geluidsgegevens	7
Artikel 5	Doel vastleggen geluidsgegevens	7
Artikel 6	Gebruik van vastgelegde geluidsgegevens	7
Artikel 7	Juridische status van vastgelegde geluidsgegevens	8
Artikel 8	Bewaartermijn van vastgelegde geluidsgegevens	8
Artikel 9	Intern gebruik van vastgelegde geluidsgegevens	8
Artikel 10	Extern gebruik van vastgelegde geluidsgegevens	9
Artikel 11	Uitluisteren van gegevens door de patiënt/melder	10
Artikel 12	Vernietiging	11
Artikel 13	Kopie van vastgelegde geluidsgegevens	11
Artikel 14	Benoeming en taken van de bewerker of de beheerder	11
Artikel 15	Beveiliging	12
Deel II	Toelichting op de richtlijn verwerking van geluidsgegevens in de meldkamer voor de ambulancezorg	13
1.	Inleiding	13
2.	Wettelijk kader	14
2.1	Wet bescherming persoonsgegevens (WBP)	14
2.1.1.	Wat zijn persoonsgegevens en wat is verwerking?	14
2.1.2.	Voor wie gelden de regels?	15
2.1.3.	Rechtmatige grondslag	15
2.1.4.	Voorwaarde voor verwerken van persoonsgegevens	16
2.1.5.	Doel	16
2.1.6.	Transparantie	16
2.1.7.	Rechten van de betrokkene	16
2.1.8.	Kwaliteitseisen voor gegevens	17
2.2.	Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO)	18
2.2.1.	Vallen geluidsgegevens onder de reikwijdte van de WGBO?	18
2.2.2.	Bewaartermijn	18
2.2.3.	Recht op kennisname van de inhoud, aanvulling en vernietiging	18
2.2.4.	Beroepsgeheim	19
Deel III	Artikelsgewijze toelichting	20
Artikel 1	Doel	20
Artikel 2	Begripsbepalingen	20
Artikel 3	Reikwijdte	20
Artikel 4	Vastgelegde geluidsgegevens	20
Artikel 5	Doel vastleggen geluidsgegevens	20
Artikel 6	Gebruik van vastgelegde geluidsgegevens	21
Artikel 7	Juridische status van vastgelegde geluidsgegevens	22

Artikel 8	Bewaartermijn van vastgelegde geluidsgegevens	23
Artikel 9	Intern gebruik van vastgelegde geluidsgegevens	23
Artikel 10	Extern gebruik van vastgelegde geluidsgegevens	23
Artikel 11	Uitluisteren van gegevens door de patiënt/melder	24
Artikel 12	Vernietiging	25
Artikel 13	Kopie van vastgelegde geluidsgegevens	25
Artikel 14	Benoeming en taken van de bewerker of de beheerder	25
Artikel 15	Beveiliging	26
Bijlagen		
Bijlage 1.	Schematische weergave van de richtlijn	27
Bijlage 2.	Formulier artikel 10: extern gebruik van vastgelegde geluidsgegevens	28
Bijlage 3.	Formulier artikel 11: uitluisteren van gegevens door de patiënt/melder, interne procedure	29
Bijlage 4.	Formulier artikelen 11.1 en 11.2.: uitluisteren van gegevens door de patiënt/melder, externe procedure	30
Bijlage 5.	Formulier artikelen 11.3, 11.4 en 11.5.: uitluisteren van gegevens door de patiënt/melder, externe procedure	31
Bijlage 6.	Formulier artikel 12 en 13: vernietiging en kopie van vastgelegde geluidsgegevens	32
Bijlage 7.	Formulier Autorisatie Algemeen	33

Leeswijzer

Deze richtlijn is een herziene versie van de richtlijn Verwerking van geluidsgegevens in de Meldkamer Ambulancezorg uit 2005.

De richtlijn Verwerking van geluidsgegevens in de Meldkamer voor de Ambulancezorg is opgebouwd uit de volgende onderdelen:

Deel I	De richtlijn.
Deel II	Een toelichting op de richtlijn, deze bestaat uit: <ol style="list-style-type: none">1. Een uiteenzetting van de redenen en de aanleiding voor de ontwikkeling van de richtlijn2. Een schets van het wettelijk kader van de richtlijn.
Deel III	Een artikelsgewijs commentaar op de richtlijn.
Bijlagen	Formulieren die in de meldkamers voor de ambulancezorg kunnen worden gehanteerd indien - om redenen vermeld in de richtlijn - gebruik wordt gemaakt van geluidsgegevens.

Er is gekozen voor een opzet waarbij u eerst de uit artikelen opgebouwde richtlijn aantreft, waarna de toelichting volgt. Immers, in de praktijk zullen leiding en medewerkers van de meldkamer vaker gebruik maken van de richtlijn dan van toelichting.

In deze richtlijn wordt de term 'meldkamer' gebruikt naar analogie van de Wet ambulancezorg. In art. 1 sub e hanteert deze wet de volgende definitie van het begrip 'meldkamer': de meldkamer voor de ambulancezorg op de plaats die is aangewezen door het bestuur, bedoeld in artikel 4, eerste lid, van de Wet geneeskundige hulpverlening bij ongevallen en rampen, voor het functioneren onder gewone en buitengewone omstandigheden.

In dit document wordt gesproken over 'medewerkers van de meldkamer'. Hiermee wordt bedoeld: centralisten meldkamer ambulancezorg, medisch managers ambulancezorg en overige medewerkers die werkzaam zijn bij de meldkamer ambulancezorg. In dit document wordt ook gesproken over 'ambulancezorgverlener'. Hiermee wordt bedoeld: ambulanceverpleegkundigen, ambulancechauffeurs, centralisten Meldkamer Ambulancezorg, medisch managers ambulancezorg en overige medewerkers die zorg leveren binnen de RAV. Een nadere duiding van de verantwoordelijkheden van de verschillende betrokkenen zijn beschreven in artikel 2 van deel I, 'begripsbepalingen'.

Bij de meldkamer komen de aanvragen voor vervoer binnen per telefoon, per e-mail of per fax. De aanvragen per e-mail en per fax vallen buiten de context van deze richtlijn.

De formulieren in de bijlage kunnen worden gebruikt in de meldkamers. Met het gebruik van deze formulieren wordt vastgelegd wie gebruik maakt van geluidsgegevens en in welk kader dit plaatsvindt. Een zorgvuldige verslaglegging van het gebruik van gegevens maakt toetsing achteraf mogelijk en vormt een waarborg dat geen oneigenlijk gebruik van gegevens wordt gemaakt.

Deel I

Richtlijn Verwerking van geluidsgegevens in de Meldkamer Ambulancezorg

Artikel 1 Doel

Deze richtlijn bevat een procedure ten behoeve van het verwerken van persoonsgegevens die zijn vastgelegd op geluidsdragers in de meldkamer.

Artikel 2 Begripsbepalingen

Geluidsgegevens: Elk gegeven vastgelegd op een geluidsdrager in de meldkamer.

Persoonsgegevens: Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

Persoonsregistratie: Een samenhangende verzameling van op verschillende personen betrekking hebbende gegevens, waaronder medische gegevens, voor zover deze in het kader van de zorgverlening zijn verzameld.

Verwerking van persoonsgegevens: Elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwisselen of vernietigen van persoonsgegevens.

Bestand: Elk gestructureerd geheel van persoonsgegevens, ongeacht of dit geheel van gegevens is gecentraliseerd of is verspreid op een functioneel of geografisch bepaalde wijze, dat volgens bepaalde criteria toegankelijk is en betrekking heeft op verschillende personen.

Verantwoordelijke: De functionaris die de mogelijkheid heeft om het doel van en de middelen voor verwerking van persoonsgegevens vast te stellen. Dit is in de meeste gevallen de directeur RAV. Indien een andere functionaris wordt aangemerkt als 'verantwoordelijke' blijft de directeur eindverantwoordelijk dat een en ander op deugdelijke wijze geschiedt.

Bewerker: Degene die de persoonsgegevens verwerkt voor de verantwoordelijke in diens opdracht. De bewerker staat niet onder rechtstreeks gezag van de verantwoordelijke.

Beheerder: Degene die de persoonsgegevens verwerkt voor de verantwoordelijke en in dienstverband werkzaam is voor de verantwoordelijke.

Betrokkene: De persoon op wie een persoonsgegeven betrekking heeft. Dit zijn de patiënt aan wie zorg wordt verleend, de melder indien een ander dan de patiënt, en de centralist¹ en de ambulancezorgverlener.

Ontvanger: Degene aan wie de persoonsgegevens worden verstrekt.

¹ Onder centralist wordt hier verstaan: de triagerend centralist.

Verstrekken van persoonsgegevens: Ter beschikking stellen van persoonsgegevens. Dit omvat iedere vorm van het bekend maken.

Aanvrager: Een persoon die een aanvraag doet tot het uitluisteren van geluidsgegevens. Dit kan een functionaris van de RAV zijn, maar ook de patiënt zelf of de melder, de politie, het Openbaar Ministerie, de commandant van de brandweer etc.

Artikel 3 Reikwijdte

Deze richtlijn is van toepassing op verwerking van persoonsgegevens die zijn vastgelegd op geluidsdragers ten behoeve van de meldkamer.

Artikel 4 Vastgelegde geluidsgegevens

Alle inkomende- en uitgaande telefoon- en mobilfoongesprekken van de meldkamer worden doorlopend op geluidsdragers vastgelegd. Vastgelegde gegevens betreffen: persoonsgegevens zoals; naam, adres, woonplaats, geboortedatum, huisarts, medische gegevens en verzekeringsgegevens van de patiënt. Indien een ander dan de patiënt belt, worden naast de gegevens van de patiënt ook gegevens van de beller vastgelegd. Onvermijdbaar worden gegevens geregistreerd van de dienstdoende centralist en de ambulancezorgverleners.

Artikel 5 Doel vastleggen geluidsgegevens

Geluidsgegevens worden vastgelegd om het proces in de meldkamer te bewaken, te verbeteren en te bevorderen in kwalitatieve en kwantitatieve zin. Hierdoor is het achteraf mogelijk informatie te verkrijgen over hulpverleningssituaties en de verlening van zorg.

Artikel 6 Gebruik van vastgelegde geluidsgegevens

Voor intern gebruik kunnen geluidsgegevens worden gebruikt voor:

- a. Het controleren van de juistheid van de tijdens het telefoongesprek doorgegeven feiten.
- b. Het toetsen van het professionele optreden van de centralist en/of ambulancezorgverlener in het kader van intervisie en/of intercollegiale toetsing ten behoeve van kwaliteitsbeoordeling en -bevordering.
- c. Het toetsen van het professionele optreden van de centralist en/of ambulancezorgverlener al dan niet in geval van een klacht van de zijde van de aanvrager van zorg.
- d. Evaluatie van individuele-, sectorale- of multidisciplinaire hulpverleningssituaties, onder meer in geval van calamiteiten en rampen.
- e. Ondersteuning bij onderwijs.

Geluidsgegevens kunnen aan derden ter beschikking worden gesteld in de volgende situaties:

- f. Ondersteuning bij wetenschappelijk of statistisch onderzoek.
- g. Behandeling van klachten.

Geluidsgegevens worden ter beschikking gesteld:

- h. Op grond van een wettelijk voorschrift
- i. In opdracht van de Officier van Justitie, rechter-commissaris of Inspecteur voor de Gezondheidszorg.

Artikel 7 Juridische status van vastgelegde geluidsgegevens

Omdat de vastgelegde geluidsgegevens onder meer medische gegevens bevatten betreffende een patiënt, dienen deze gegevens te worden beschouwd als 'noodzakelijk in het kader van een goede hulpverlening aan de patiënt'. Als zodanig zijn deze geluidsgegevens op te vatten als een onderdeel van het dossier in de zin van art. 7: 454 BW.

Artikel 8 Bewaartermijn van vastgelegde geluidsgegevens

Op grond van het hiervoor in art. 7 bepaalde, dienen vastgelegde geluidsgegevens te worden beschouwd als een onderdeel van het dossier van de patiënt. Als zodanig dient de bewaartermijn van geluidsdragers gelijk te worden gesteld met de bewaartermijn van het dossier ex art. 7: 454 lid 3 BW, namelijk vijftien jaar, te rekenen vanaf het moment waarop de gegevens zijn vervaardigd, of zoveel langer als redelijkerwijs uit de zorg van een goed hulpverlener voortvloeit.

Artikel 9 Intern gebruik van vastgelegde geluidsgegevens

1. In de hierboven in *art. 6 onder a* beschreven situatie kunnen de vastgelegde geluidsgegevens worden teruggeluisterd door de centralist tijdens of aan het einde van zijn dienst ten behoeve van controle van zijn eigen werkzaamheden. Ook kan de centralist gegevens via de last-call-recorder terugluisteren of controleren die zijn vastgelegd tijdens de dienst van zijn voorganger; echter slechts voor zover deze gegevens noodzakelijk zijn voor de door hem te verrichten werkzaamheden en de goede gang van zaken. Het terugluisteren kan geschieden zonder tussenkomst van de verantwoordelijke of van de bewerker.
2. Ten behoeve van het toetsen van het professionele optreden van de centralist en/of ambulancezorgverlener in het kader van intervisie en/of intercollegiale toetsing zoals omschreven in *art 6 onder b*, geeft de verantwoordelijke schriftelijk opdracht aan de bewerker om de geluidsgegevens ter beschikking te stellen. De verantwoordelijke omschrijft het doel van het gebruik en de personen die de gegevens zullen uitluisteren. De verantwoordelijke stelt de betrokken centralist of ambulancezorgverlener vooraf op de hoogte. Hieronder valt ook het toetsen van de kwaliteit van de zorg-/hulpverleningsketen.
3. Indien het professionele optreden van de centralist/ambulancezorgverlener als omschreven in *art. 6 onder c* wordt getoetst, dient de verantwoordelijke de betrokken medewerkers - indien zij bekend zijn - schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte te stellen van het feit dat geluidsgegevens zullen worden betrokken in de oordeelsvorming. Dit kan betrekking hebben op een bepaald incident of een vooraf vastgestelde functioneringsperiode. Indien zij niet bekend zijn, stelt de verantwoordelijke de medewerkers op de hoogte dat hij geluidsgegevens gaat uitluisteren en de reden daartoe.

Indien de betrokkene afwezig is in verband met ziekte of vakantie, weegt de verantwoordelijke het belang van uitluisteren, zonder dat betrokkene op de hoogte is en handelt conform de uitkomst van de afweging.

4. Ten behoeve van evaluaties van hulpverlening als omschreven in *art. 6 onder d*, geeft de verantwoordelijke schriftelijk opdracht aan de bewerker de geluidsgegevens ter beschikking te stellen. De verantwoordelijke omschrijft het doel van het gebruik en de personen die de gegevens zullen uitluisteren. De betrokken centralist en/of ambulancezorgverlener ontvangen vooraf een kopie van de opdracht van de verantwoordelijke. Hieronder valt ook de evaluatie van de kwaliteit van de hulpverleningsketen.

Artikel 10 Extern gebruik van vastgelegde geluidsgegevens

1. Het Openbaar Ministerie (OM) of de rechter-commissaris hebben op grond van de wet de bevoegdheid geluidsgegevens in beslag te nemen. Hiertoe wordt een schriftelijke en ondertekende opdracht ingediend bij de verantwoordelijke. De verantwoordelijke geeft schriftelijk opdracht aan de bewerker de betreffende geluidsgegevens ter beschikking te stellen. Bij de overdracht van de geluidsgegevens dient de betrokken functionaris zich te legitimeren en te tekenen voor ontvangst.
2. De Inspecteur voor de Gezondheidszorg heeft op grond van de wet de bevoegdheid om inzage te vorderen in de voor hem benodigde geluidsgegevens. De inspecteur is bevoegd om kopieën van de geluidsgegevens te maken. Indien het maken van kopieën niet ter plaatse kan geschieden, is de inspecteur bevoegd om de bestanden voor korte tijd mee te nemen tegen een door hem af te geven schriftelijk bewijs.
3. Indien ter beoordeling van een klacht over een betrokkene geluidsgegevens buiten de organisatie worden uitgeluisterd - bijvoorbeeld door een klachtencommissie, een tuchtcollege voor de gezondheidszorg of een andere gerechtelijke instantie - geeft de verantwoordelijke de bewerker een schriftelijke en gemotiveerde opdracht een kopie van de geluidsgegevens te maken.
4. Indien geluidsgegevens worden gebruikt in het kader van onderwijs, vraagt de verantwoordelijke toestemming aan de centralist/ambulancezorgverlener voor het gebruik hiervan. De tot de persoon van de patiënt herleidbare gegevens worden geanonimiseerd. Is dit niet mogelijk dan wordt de patiënt om toestemming van gebruik gevraagd.
5. De centralist kan de verantwoordelijke schriftelijk verzoeken om de geluidsgegevens aan hem ter beschikking te stellen in het kader van support (training) on the job. De verantwoordelijke beoordeelt dit verzoek. Indien hij bereid is het verzoek te honoreren, geeft de verantwoordelijke de bewerker een schriftelijke en gemotiveerde opdracht de geluidsgegevens met geanonimiseerde patiënt gegevens ter beschikking te stellen.

6. Voor het gebruik van gegevens ten behoeve van wetenschappelijk onderzoek en statistiek dient de persoon die over de geluidsgegevens wil beschikken, een schriftelijk en gemotiveerd verzoek in bij de verantwoordelijke. De verantwoordelijke beoordeelt of zijn organisatie in principe bereid is gegevens ter beschikking te stellen. Hierbij zijn de volgende aspecten van belang:
 - dient het onderzoek een algemeen belang;
 - is de verwerking van persoonsgegevens voor het betreffende onderzoek of de betreffende statistiek noodzakelijk;De betrokken centralist/ambulancezorgverlener wordt schriftelijk op de hoogte gesteld. De patiëntgegevens worden zoveel mogelijk geanonimiseerd; is dit niet mogelijk dan wordt aan de patiënten schriftelijk om toestemming gevraagd.

Artikel 11 Uitluisteren van gegevens door de patiënt/melder

1. Een aanvrager tot uitluisteren van geluidsgegevens moet een verzoek daartoe indienen bij de verantwoordelijke. Dit verzoek dient schriftelijk en gemotiveerd te zijn. De aanvrager dient zich te legitimeren.
2. Indien de patiënt of de melder zijn gegevens wil uitluisteren, dient hij hiertoe een schriftelijk en gemotiveerd verzoek in met vermelding van zijn naam, de datum en zo mogelijk het tijdstip van de melding.
3. Indien de patiënt wilsbekwaam is, maar fysiek niet in staat is om zich te begeven naar de plaats waar de geluidsgegevens kunnen worden uitgeluisterd, kan hij een ander schriftelijk machtigen om de geluidsgegevens uit te luisteren. Het verzoek om gegevens uit te luisteren dient door de patiënt op schrift te worden gesteld en te worden gemotiveerd met de datum en zo mogelijk het tijdstip van de melding.
4. Indien de patiënt wilsonbekwaam is kan diens vertegenwoordiger (zoals die zijn opgenomen in art. 7: 465 lid 3 BW²) geluidsgegevens betreffende de patiënt uitluisteren. Hij dient hiertoe een schriftelijk en gemotiveerd verzoek in, waarin hij de redenen uiteenzet waarom hij en niet de patiënt zelf de geluidsgegevens wil uitluisteren. De verantwoordelijke dient te bepalen in hoeverre de vertegenwoordiger handelt als 'goed vertegenwoordiger'.
5. Indien de advocaat van de melder de band wil uitluisteren, dient hij een schriftelijk en gemotiveerd verzoek over te leggen. Dit verzoek dient te bevatten: een verklaring van de melder dat de advocaat hem vertegenwoordigt, een vermelding van datum en zo mogelijk tijdstip van de melding, alsmede de toestemming van de melder voor het uitluisteren door de advocaat.

² De WGBO kent de volgende hiërarchische opsomming van vertegenwoordigers: 1. curator of mentor. 2. schriftelijk gemachtigde. 3. echtgenoot of andere levensgezel. 4. ouders, kind, broer, zus.

Artikel 12 Vernietiging

1. Indien de patiënt of de melder wil dat zijn geluidsgegevens worden vernietigd, dient hij hiertoe een schriftelijk en gemotiveerd verzoek in bij de verantwoordelijke.
2. De verantwoordelijke weegt binnen drie maanden of er een aanmerkelijk belang is tot bewaren voor een ander dan de verzoeker tot vernietiging. Is zulks het geval dat worden geluidsgegevens niet vernietigd. De verantwoordelijke stelt van zijn weigering tot vernietigen de verzoeker op de hoogte.

Artikel 13 Kopie van vastgelegde geluidsgegevens

1. Indien de melder, diens vertegenwoordiger of diens advocaat een kopie van de geluidsgegevens wensen, dienen zij daartoe bij de verantwoordelijke een schriftelijk en gemotiveerd verzoek in.
2. De verantwoordelijke beoordeelt in welke vorm de kopie ter beschikking wordt gesteld: als geluidsgegeven of in uitgeschreven vorm.
3. Het voorgaande lid 2 geldt niet indien sprake is van een opdracht tot het vervaardigen van een kopie door het Openbaar Ministerie, de rechter-commissaris, de Inspecteur voor de Gezondheidszorg, de klachtencommissie of het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg.
4. De verantwoordelijke draagt zorg voor bescherming van de privacy van de personen wier geluidsgegevens tevens zijn vastgelegd.
5. Voor verstrekkingen van een kopie wordt een redelijk vergoeding in rekening gebracht³.

Artikel 14 Benoeming en taken van de bewerker of de beheerder

1. De verantwoordelijke benoemt buiten de RAV een (natuurlijk) persoon tot *bewerker* van geluidsgegevens. Of benoemt binnen de RAV een *beheerder* ten behoeve van het verwerken van geluidsgegevens.
2. De verantwoordelijke vergewist zich van de deskundigheid van de bewerker of beheerder op het gebied van verwerken van geluidsgegevens.
3. De bewerker of beheerder is verplicht tot geheimhouding van de persoonsgegevens waarvan hij kennisneemt.
4. De werkzaamheden, bevoegdheden van en de geheimhouding door de bewerker worden contractueel vastgelegd. Ook voor de beheerder worden deze taken door de verantwoordelijke schriftelijk vastgelegd; veelal zullen zij onderdeel zijn van de arbeidsovereenkomst.

³ Een redelijke vergoeding is een bedrag van €100,- per kopie; dit is inclusief administratiekosten en eventuele verzendkosten.
Richtlijn Verwerking van geluidsgegevens in de Meldkamer Ambulancezorg. Versie 2.0, augustus 2009

5. De bewerker of beheerder houdt een dossier bij van verzoeken tot ter beschikking stellen van geluidsgegevens.
6. De bewerker of beheerder houdt in een dossier bij aan wie en op welk moment gegevens ter beschikking worden gesteld.
7. De bewerker of beheerder maakt op verzoek van de verantwoordelijke kopieën van geluidsgegevens.

Artikel 15 Beveiliging

1. De verantwoordelijke draagt zorg dat er ten behoeve van de werkzaamheden van de bewerker of beheerder voldoende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen worden getroffen. De verantwoordelijke ziet toe op de naleving van die maatregelen.
2. De uitvoering van verwerkingen door de bewerker of beheerder wordt in een overeenkomst tussen verantwoordelijke en bewerker vastgelegd
3. De verantwoordelijke en de bewerker of beheerder hebben zelfstandig toegang tot de geluidsdragers.
4. Uitluisteren door anderen dan de verantwoordelijke geschiedt op basis van schriftelijke toestemming van de verantwoordelijke.
5. De ruimte waar de geluidsdragers zich bevinden is permanent afgesloten en alleen toegankelijk voor de personen waarvoor de verantwoordelijke toestemming heeft gegeven.
6. In geval van bijzondere gebeurtenissen kan de verantwoordelijke bepalen dat kopieën van de geluidsgegevens worden gemaakt en waar deze zullen worden opgeslagen. Het produceren en beveiligd opslaan van de kopieën geschiedt door de bewerker. Schriftelijke opdracht van de verantwoordelijke met de doelstelling daartoe wordt door de bewerker of beheerder in diens dossier bewaard.

Deel II

Toelichting op de Richtlijn verwerking van geluidsgegevens in de Meldkamer Ambulancezorg

1. Inleiding

Het is sinds lange tijd de gewoonte dat telefoongesprekken bij de meldkamer ambulancezorg op geluidsdragers worden opgenomen. Dit biedt centralisten de mogelijkheid om gegevens van de beller te verifiëren, bijvoorbeeld of het adres goed is verstaan etc. Naast de mogelijkheid om gegevens te verifiëren kunnen de geluidsdragers⁴ voor andere doeleinden worden gebruikt, zoals: behandeling van klachten over de zorg die de centralist heeft geboden, intercollegiale toetsing (dit kan ook buiten de 'eigen discipline' bijvoorbeeld de brandweer of de politie), beoordeling van het functioneren van centralisten, onderwijs en in strafrechtelijke procedures bij verdenkingen van een gepleegd strafbaar feit. Daarnaast zien wij de ontwikkeling van de colokatie van meldkamer ambulancezorg, politie en brandweer, de invoering van het radiocommunicatiesysteem C2000 en het GSM. Deze ontwikkeling waarbij gezamenlijk gebruik wordt gemaakt van voorzieningen en waarbij privacy-aspecten in het geding zijn, dwingt tot het opstellen van regels en afspraken ter zake.

In 2005 is op initiatief van de toenmalige BeroepsVereniging Ambulancezorg (BVA) /Leidinggevenden MKA-sectie, een projectvoorstel ingediend bij sectorfonds SOVAM en is een werkgroep ingesteld. De doelstelling van het project was het ten behoeve van de gehele sector ontwikkelen van landelijke richtlijnen met betrekking tot de status en het gebruik van geluidsbanden binnen de meldkamer voor de ambulancezorg. In 2009 is de richtlijn herzien, onder verantwoordelijkheid van de rechtsopvolgers van de initiatiefnemer, V&VN Ambulancezorg, en Ambulancezorg Nederland. Voor de herziening is de richtlijn juridisch op actualiteit getoetst en daarop aangepast. Deze toetsing en herziening is uitgevoerd door mr. J.J.A. van Boven, VAN BOVEN Juridisch Adviesbureau voor de Gezondheidszorg te Arnhem. De herziene richtlijn is bestuurlijk vastgesteld door Ambulancezorg Nederland, de Nederlandse Vereniging van Medisch Managers Ambulancezorg en V&VN Ambulancezorg.

Bij het vervaardigen van deze richtlijn zijn aanvragen tot ambulancezorg die per e-mail of fax bij de meldkamer binnenkomen buiten beschouwing gelaten. De landelijke richtlijn is gericht op de dagelijkse praktijk van centralisten van de meldkamer voor de ambulancezorg. De werkzaamheden van politie en brandweer vallen buiten de reikwijdte van de landelijke richtlijn, evenals de meldingen bij de 112 centrales.

⁴ Onder geluidsdragers worden verstaan: geluidsbanden, cassettes, CD-rom en DVD.

2. Wettelijk kader

Daar het opnemen van gesprekken op geluidsdragers op de meldkamer ambulancezorg reeds lange tijd plaatsvindt en eigenlijk een gewoonte is, is het niet duidelijk wat de status van die vastgelegde geluidsgegevens is en welke regelgeving daarop van toepassing is. Het gecompliceerde is dat er gegevens op staan van de patiënt, de melder, de centralist, de ambulancezorgverlener en onder bepaalde omstandigheden van de politie en de brandweer. Deze onduidelijkheid kan niet blijven voortbestaan en dus moet worden bezien welke bepalingen op de vastgelegde geluidsgegevens van toepassing zijn.

Privacy-aspecten in het kader van de zorgverlening is in een aantal wetten vastgelegd:

- Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO);
- Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (Wet BIG);
- Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP);
- Wetboek van Strafrecht (WvSr).

Daarnaast zijn van belang:

- Kwaliteitswet Zorginstellingen,
- De landelijke richtlijn en achtergrondnotitie 'Beroepsgeheim binnen de ambulancezorg' (2009).

2.1. Wet bescherming persoonsgegevens (WBP)

De WBP is de basis-wet wat betreft de omgang met en de bescherming van persoonsgegevens; deze wet is dus derhalve van toepassing op de vastgelegde geluidsgegevens. De WBP vloeit voort uit de Europese richtlijn. Uit de wet en de richtlijn vloeien verschillende eisen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens voort. Wat zijn deze eisen? In het kort komen de eisen erop neer dat personen moeten weten wie wat over hen verzamelt en vastlegt, dat zij een zekere zeggenschap hebben over die gegevens en het gebruik daarvan. In de praktijk betekent dit dat gegevensverwerkers personen in beginsel moeten laten weten dat hun gegevens worden verwerkt. Bovendien moeten zij hen desgevraagd inzage geven in die gegevens en de mogelijkheid geven om onjuiste gegevens te corrigeren. Uitgangspunt is dat 'betrokkenen' het recht hebben om zich tegen de verwerking van hun persoonsgegevens te verzetten. De persoonsgegevens moeten rechtmatig en (dus soms) met toestemming van de betrokkene zijn verkregen, terwijl gegevens niet mogen worden gebruikt voor doeleinden die niet verenigbaar zijn met die waarvoor de gegevens oorspronkelijk zijn verstrekt.

2.1.1. Wat zijn persoonsgegevens en wat is verwerking?

Persoonsgegevens

Onder een persoonsgegeven in de zin van de WBP wordt alle informatie verstaan 'betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon'. Het gaat dus om alle gegevens die informatie kunnen verschaffen over een bepaalde persoon, zoals gegevens over diens adres, ziekte etc.

Verwerking

Onder verwerking verstaat de wetgever zowel een enkele bewerking als het geheel van bewerkingen, van verzamelen tot en met vernietigen.

2.1.2. Voor wie gelden de regels?

De regels gelden voor degene die verantwoordelijk is voor de verwerking (de 'verantwoordelijke'), degene die de gegevens in opdracht bewerkt ('de bewerker') en degene om wiens gegevens het gaat ('de betrokkene'). Of de verantwoordelijke een overheidsinstantie is of een bedrijf maakt niet uit; voor beide gelden in principe dezelfde regels.

De verantwoordelijke

De verantwoordelijke is degene die de feitelijke zeggenschap heeft over de verwerking van de persoonsgegevens en die bepaalt wat het doel van en de middelen voor de verwerking zijn. In de praktijk is dat de directeur RAV, dus de zorgaanbieder in de zin van de Kwaliteitswet Zorginstellingen.

De bewerker

De bewerker is degene die de persoonsgegevens verwerkt voor de verantwoordelijke (directeur RAV) en daarbij niet onder rechtstreeks gezag van de verantwoordelijke staat. De bewerker is dus iemand buiten de organisatie aan wie de verantwoordelijke het verwerken van gegevens heeft uitbesteed. De bewerker bewerkt de gegevens volgens instructies en onder uitdrukkelijke verantwoordelijkheid van de verantwoordelijke. De bewerker dient ter zake deskundig te zijn. De bewerker mag de gegevens alleen bewerken volgens de opdracht die hem is verstrekt en mag de gegevens niet gebruiken voor andere doeleinden of voor eigen bate. Een en ander dient door de verantwoordelijke contractueel te worden vastgelegd in een 'bewerkerscontract'. In dit contract dit onder meer de geheimhouding door de bewerker te worden vastgelegd. De bewerker is naast de verantwoordelijke aansprakelijk voor eventuele nadelige gevolgen die iemand ondervindt.

De beheerder

Uiteraard kunnen gegevens ook worden verwerkt door een natuurlijk persoon werkzaam binnen de RAV. Echter, in de zin van de WBP wordt deze persoon niet gezien als de bewerker; er is dan sprake van intern beheer en deze persoon wordt aangeduid als de 'beheerder'. Voor de relatie beheerder/verantwoordelijke gelden dezelfde zorgvuldigheidseisen als voor de relatie bewerker/verantwoordelijke.

De betrokkene

De betrokkene is de persoon wiens persoonsgegevens worden verwerkt en aan wie de wet bepaalde rechten toekent. In dit kader wordt hiermee bedoeld de patiënt aan wie de zorg wordt verleend, indien de melding wordt gedaan door een ander dan de patiënt dan is de melder te beschouwen als betrokkene. Maar onvermijdbaar worden ook gegevens van de centralist en de ambulancezorgverleners vastgelegd en onder bepaalde omstandigheden van de politie en/of de brandweer; zij zijn derhalve ook te beschouwen als 'betrokkene'.

2.1.3. Rechtmatige grondslag

De verwerking van persoonsgegevens moet een rechtmatige grondslag hebben. De WBP vereist de toestemming van de betrokkene. Is dit niet mogelijk, dan is de basis voor een rechtmatige gegevensverwerking de noodzaak om gegevens vast te leggen ten behoeve van de uitvoering van een overeenkomst of het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke. Deze laatste twee aspecten zijn relevant voor de meldkamer ambulancezorg.

Daarnaast is het van belang dat de WBP het verwerken van gevoelige gezondheidsgegevens toestaat indien dit geschiedt in het kader van de zorgverlening.

2.1.4. Voorwaarde voor verwerken van persoonsgegevens

De WBP bepaalt dat het verwerken van persoonsgegevens betreffende iemands gezondheid verboden is, tenzij de WBP daarover een bepaling bevat. Art. 21 WBP bevat een dergelijke bepaling: voor het verbod op verwerken van persoonsgegevens en gezondheidsgegevens is voor de gezondheidszorg een uitzondering gemaakt. Wel is vereist dat dit verwerken noodzakelijk is met het oog op een goede behandeling of verzorging van de patiënt, dan wel dat dit in het kader van de beroepspraktijk noodzakelijk is. Voor de uitvoering van de geneeskundige behandelingsovereenkomst tussen centralist en patiënt is het noodzakelijk dat persoonsgegevens worden verwerkt. De overeenkomst betreft de beoordeling van de centralist van de zorgvraag (op basis van vastgestelde protocollen) en daaruit vloeit de verwerking van de gegevens noodzakelijkerwijs voort. Tevens vloeit uit deze kernactiviteit voort dat het ten behoeve van een zorgvuldige hulpverlening noodzakelijk is dat gegevens worden vastgelegd en wel op geluidsdragers. Slechts schriftelijk vastleggen van gegevens is gezien het spoedeisende belang van dit type zorgverlening ontoereikend en inadequaat. De gegevensverwerking in de meldkamer ambulancezorg is een onderdeel van de kernactiviteiten van deze meldkamer. De verantwoordelijke mag bepalen hoe de persoonsgegevens kunnen worden gebruikt en wanneer deze aan derden worden verstrekt. Gebruik en verstrekking moeten wel binnen de kaders vallen van de privacywetgeving en binnen de wettige activiteiten van het dagelijks beheer van de onderneming of andere organisatie van de verantwoordelijke. De verantwoordelijke moet rekening houden met de gevoeligheid van de (te verwerken) persoonsgegevens en nagaan welke maatregelen hij kan nemen om de belangen van de betrokkenen te beschermen. De gevoeligheid van de gegevens zal minder gewicht in de schaal leggen naarmate er meer waarborgen zijn voor een zorgvuldig gebruik van die gegevens. Het is duidelijk dat de directeur RAV een gerechtvaardigd belang heeft bij het vastleggen van geluidsgegevens in het kader van zijn kerntaken.

2.1.5. Doel

Gegevens mogen slechts worden verkregen voor duidelijk omschreven, gerechtvaardigde doeleinden. (De doelstelling van de verwerking in de gezondheidszorg ligt vast in de WGBO). De gegevens mogen vervolgens niet worden verwerkt op een manier die 'onverenigbaar' is met de doeleinden waarvoor de gegevens zijn verzameld.

2.1.6. Transparantie

De betrokkene moet kunnen weten wie welke persoonsgegevens over hem heeft verzameld en op welke wijze deze gegevens worden verwerkt.

2.1.7. Rechten van de betrokkene

De verantwoordelijke moet de betrokkenen vrijelijk en zonder beperking de mogelijkheden bieden om hun rechten uit te oefenen. Deze rechten zijn het recht op inzage en correctie, op 'logica' van de vastlegging en het recht van verzet.

Inzage en correctie

Zoals gezegd heeft de betrokkene het recht om te worden geïnformeerd over verwerkingen van zijn persoonsgegevens. In aanvulling op de hierboven besproken informatieverplichtingen kan de betrokkene (nadere) informatie vragen over de doelstellingen van de verwerkingen, aan wie (welke groepen ontvangers) de gegevens worden verstrekt en hoe de verwerkers aan zijn of haar persoonsgegevens komen. Als deze gegevens feitelijk onjuist zijn, of met het oog op de gestelde doelen onvolledig of niet terzake doende dan wel anderszins onrechtmatig zijn, kan de betrokkene deze gegevens laten verbeteren, aanvullen, of afschermen.

Logica

De verantwoordelijke moet de betrokkene uitleggen wat de logica is achter de verwerking van diens persoonsgegevens.

Recht van verzet

De betrokkene heeft het recht zich te verzetten tegen het verwerken - verzamelen, gebruiken, verstrekken etc - van zijn persoonsgegevens. Als de verwerking noodzakelijk is in het algemeen belang of met het oog op een gerechtvaardigd belang van de verantwoordelijke is dit recht betrekkelijk. Dat wil zeggen dat dit recht moet worden afgewogen tegen het belang van de verantwoordelijke. De betrekkelijkheid kan ook inhouden dat de betrokkene zich alleen kan verzetten tegen een bepaalde verwerking, zoals de verstrekking van zijn persoonsgegevens aan een derde of van de koppeling van zijn gegevens voor een bepaald doel.

2.1.8. Kwaliteitseisen voor gegevens

Inhoud gegevens

De persoonsgegevens moeten toereikend zijn en bruikbaar zijn voor het doel waarvoor zij worden verwerkt. Degene die de persoonsgegevens verwerkt moet maatregelen treffen om te voorkomen dat de gegevens 'vervuilen' en er voor te zorgen dat onvolledige of onnauwkeurige gegevens worden gewist.

Bewaartermijnen

Als de gegevens niet langer bruikbaar zijn voor de doelstellingen van de gegevensverzameling moeten zij worden vernietigd. Dit zou kunnen betekenen dat een RAV de vrijheid heeft om te bepalen wanneer medische gegevens worden vernietigd en dat is een onjuiste rechtsopvatting. Deze bepaling uit de WBP wordt namelijk nader geconcretiseerd door de bepaling uit de WGBO met betrekking tot de bewaartermijn van medische gegevens. De speciale wet (de WGBO) prevaleert boven de algemene wet (WBP). Zie hierna onderdeel WGBO.

Beveiliging

De verantwoordelijke of de bewerker moet maatregelen treffen om verlies, vernietiging, verminking, onbevoegde verwerking en onbevoegde toegang tot de gegevens te voorkomen. Bovendien moet de verantwoordelijke in het contract met de bewerker hebben vastgelegd tot welke verwerkingen de bewerker bevoegd is en wie toegang heeft tot de gegevensbestanden. Uitgangspunt is dat de bewerker alleen persoonsgegevens verstrekt aan derden met toestemming van de verantwoordelijke.

2.2. Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO)

2.2.1. Vallen geluidsgegevens onder de reikwijdte van de WGBO?

In ons land is geen standpunt bepaald ten aanzien van de juridische status van de geluidsdragers in de gezondheidszorg. Op de vraag hoe lang geluidsgegevens dienen te worden bewaard geeft de WBP bijvoorbeeld geen antwoord. Het is dan voor de hand liggend om te bezien of de geluidsgegevens onder de reikwijdte van de WGBO kunnen vallen. De werkgroep heeft - de verschillende aspecten beschouwend - geconcludeerd dat geen valide argument zich er tegen verzet om de geluidsgegevens te beschouwen als een facet of een onderdeel van het medisch dossier van de patiënt. Immers, de WGBO bepaalt in art. 7: 454 lid 1 BW dat een dossier gegevens bevat die 'noodzakelijk zijn voor een goede hulpverlening aan de patiënt'. Dit zijn onder meer gegevens omtrent de gezondheid van de patiënt en verrichtingen die ten behoeve van hem zijn uitgevoerd. In andere sectoren van de gezondheidszorg worden deze gegevens in het papieren dossier van de patiënt geschreven of vastgelegd in een elektronisch patiëntendossier. In de meldkamer ambulancezorg daarentegen worden de gegevens op geluidsdragers vastgelegd. De werkgroep stelt zich op het standpunt dat de drager waarop gegevens worden vastgelegd (papier, geluidsband, digitaal) niet van invloed kan zijn op de vaststelling of sprake is van een dossier in de zin van de WGBO. Derhalve wordt in deze richtlijn de geluidsdragers van de meldkamer ambulancezorg als een onderdeel van het dossier van de patiënt beschouwd. Dit brengt met zich dat de vastgelegde geluidsgegevens vallen onder de reikwijdte van de WBP en de WGBO. In dit verband zijn de hiernavolgende aspecten van belang. Zoals hiervoor reeds uiteengezet vereist de WBP dat voor vastlegging van persoonsgegevens een gerechtvaardigd doel aanwezig dient te zijn; welnu de WGBO biedt dit gerechtvaardigde doel: het vastleggen van gegevens op een geluidsdrager in de meldkamer is noodzakelijk voor een goede hulpverlening aan de patiënt. Deze bepaling is de norm en tegelijk de grens.

2.2.2. Bewaartermijn

Interessant zijn de andere aspecten uit de WGBO met betrekking tot dossiervoering: een *bewaartermijn* van vijftien jaar vanaf het moment dat de gegevens zijn vervaardigd. In de praktijk hoeft dit geen probleem te zijn daar geluidsgegevens kunnen bewaard op Cd-rom of DVD. Bij de wetgever en de praktijk begint consensus te ontstaan dat een langere bewaartermijn van medische gegevens dan momenteel in de WGBO is vastgelegd, van groot belang is in verband met medisch wetenschappelijk onderzoek, maar ook voor de patiënt zelf. De huidige termijn van vijftien jaar is een 'tussenoplossing'. Het is de bedoeling van de wetgever om in 2011 nader te bepalen hoe lang medische gegevens dienen te worden bewaard. Het Wetsvoorstel cliëntenrechten zorg en de ontwikkelingen rond het elektronisch patiëntendossier (EPD) dienen nauwlettend te worden gevolgd met het oog op de bewaartermijn.

2.2.3. Recht op kennisname van de inhoud, aanvulling en vernietiging

De patiënt heeft het recht om *kennis te nemen van de inhoud* van het dossier, hij mag dus zijn gegevens uitluisteren en heeft recht op een *kopie* van zijn gesprek. Nabestaanden van de patiënt kunnen onder omstandigheden ook recht hebben om de band uit te luisteren. Het recht van de patiënt op *aanvulling* is niet van toepassing nu de opname een bepaalde periode in de tijd betreft en de band niet op een later tijdstip nog kan worden ingesproken.

De patiënt kan om *vernietiging* van zijn gegevens verzoeken. Er hoeft niet te worden vernietigd indien bewaren van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de patiënt en dat kan de centralist zijn.

2.2.4. Beroepsgeheim

Bepalingen met betrekking tot het *beroepsgeheim* gelden als uitgangspunt uiteraard voor de verstrekking van gegevens van de geluidsdragers. De uitgangspunten en afspraken die hierop binnen de sector van toepassing zijn, staan beschreven in het document 'Beroepsgeheim binnen de ambulancezorg; richtlijn en achtergrondnotitie'⁵ Echter, de geluidsdragers bevatten - in tegenstelling tot de reguliere dossiers in de gezondheidszorg - ook gegevens betreffende de centralisten en de ambulancezorgverleners en mogelijk ook nog van politie en/of de brandweer. In de praktijk is het noodzakelijk om de geluidsdrager ook te gebruiken voor bijvoorbeeld intercollegiale toetsing. Alsdan is het niet mogelijk de regel uit de WGBO betreffende het beroepsgeheim (namelijk dat toestemming van de patiënt is vereist ten behoeve van het uitwisselen van gegevens) onverkort toe te passen. Op basis van een zorgvuldige en transparante procedure (waarin de richtlijn voorziet) kunnen geluidsgegevens buiten medeweten van de patiënt worden uitgeluisterd en ter beschikking aan derden worden gesteld.

⁵ Beroepsgeheim binnen de ambulancezorg; richtlijn en achtergrondnotitie. Versie 2.0, augustus 2009. Ambulancezorg Nederland, Nederlandse Vereniging van Medisch Managers Ambulancezorg, V&VN Ambulancezorg

Deel III

Artikelsgewijze toelichting op de richtlijn

Artikel 1 Doel

In de meldkamers voor de ambulancezorg worden geluidsgegevens vastgelegd op geluidsdragers. Met het oog op de kwaliteit van de ambulancezorgverlening is een eenduidige handelwijze in de sector voor vele aspecten van de zorgverlening belangrijk; dit geldt onverkort voor het zorgvuldig verwerken van geluidsgegevens. In een eenduidige handelwijze wordt voorzien door middel van deze landelijke richtlijn. De status van een richtlijn betekent dat men de mogelijkheid heeft om regionaal op bepaalde onderdelen - gemotiveerd - aanvullingen of wijzigingen aan te brengen.

Artikel 2 Begripsbepalingen

Voor de uitwerking van begrippen is zoveel mogelijk uitgegaan van de definities die zijn vastgelegd in de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP).

Artikel 3 Reikwijdte

Deze richtlijn heeft betrekking op verwerking van geluidsgegevens in de meldkamer voor de ambulancezorg. Onder verwerking wordt verstaan: het verzamelen, vastleggen en uitwisselen van persoonsgegevens. Met meldkamer voor de ambulancezorg wordt de meldkamer bedoeld zoals deze is gedefinieerd in de Wet ambulancezorg.

Artikel 4 Vastgelegde geluidsgegevens

In de gezondheidszorg bevatten dossiers voornamelijk gegevens van de patiënt. De geluidsdragers in meldkamers bevatten naast gegevens betreffende de patiënt onvermijdelijk gegevens over andere betrokkenen: de melder indien deze een ander is dan de patiënt. Te denken valt aan een familielid, de huisarts, een toevallige passant op straat. Duidelijk ligt op de geluidsdrager vast wie de dienstdoende centralist is en tevens blijkt hoe deze zijn werkzaamheden heeft verricht. Ook ligt op de geluidsdrager vast wie de dienstdoende ambulancezorgverleners op dat moment waren. Controles kunnen worden uitgevoerd of bijvoorbeeld tijdig de politie en/of de brandweer zijn ingeschakeld en wat de reactie van die functionarissen was op een oproep.

Artikel 5 Doel vastleggen geluidsgegevens

Uitgangspunt van de WBP is dat er een gerechtvaardigd doel dient te zijn met betrekking tot het vastleggen van gegevens. Eén doel is dat werkzaamheden in een meldkamer niet verantwoord kunnen worden verricht zonder vastlegging van gegevens op geluidsdragers. De centralist op de meldkamer voor de ambulancezorg (al dan niet verpleegkundige) is een hulpverlener in de zin van de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO). Deze overeenkomst eist dat gegevens van de patiënt worden vastgelegd. Dus ter uitvoering van de overeenkomst hulpverlener/patiënt eist de wet dossiervoering en daarmee is het doel van vastleggen van geluidsgegevens een gegeven.

Artikel 6 Gebruik van vastgelegde geluidsgegevens

De vastgelegde geluidsgegevens zijn niet slechts relevant om gegevens betreffende de patiënt te verifiëren, maar tevens is het gebruik van geluidsgegevens onontbeerlijk in het kader van onder meer kwaliteitsbevordering, intercollegiale toetsing van centralisten en ambulancezorgverleners. Indien er klachten zijn betreffende het handelen van medewerkers, zijn de geluidsgegevens het enige bewijsmiddel. Voor medewerkers is het bedreigend indien geluidsgegevens zomaar zouden worden gebruikt. De richtlijn biedt handvatten in welke situaties geluidsgegevens zullen worden gebruikt. Voortvloeiend uit de verschillende gebruiksmogelijkheden van de geluidsgegevens is het vragen van toestemming aan de patiënt niet steeds vereist, dan wel mogelijk.

Voor intern gebruik van de geluidsgegevens is de juridische constructie de veronderstelde toestemming van de patiënt dat gegevens worden gebruikt met het oog op de in dit artikel vastgelegde doelstelling.

Geluidsgegevens kunnen ter beschikking worden gesteld in het kader van wetenschappelijk of statistisch onderzoek. Niet in elk geval is de toestemming van een erkende medisch ethische toetsingscommissie vereist. Deze toestemming is slechts vereist indien het medisch-wetenschappelijk onderzoek betreft, waarbij personen aan handelingen worden onderworpen of hen gedragsregels worden opgelegd. Het gebruik van geluidsgegevens zal toch veelal plaatsvinden in geval van retrospectief onderzoek. Zowel de WBP als de WGBO bevatten bepalingen betreffende het verstrekken van persoonsgegevens in het kader van wetenschappelijk onderzoek en statistiek.

In de WBP (art. 16 j^o art. 23) is het uitgangspunt dat gevoelige gegevens van personen (en dat zijn medische gegevens) niet mogen worden verwerkt, tenzij dit geschiedt in het kader van wetenschappelijk onderzoek en statistiek. Voorwaarde is wel dat het onderzoek een algemeen belang dient, de verwerking voor het betreffende onderzoek of de betreffende statistiek noodzakelijk is, het vragen van uitdrukkelijke toestemming onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost en bij de uitvoering in zodanige waarborgen is voorzien dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad.

De WGBO bevat soortgelijke bepalingen die echter op onderdelen afwijken. Verstrekken van gegevens heeft als uitgangspunt dat de toestemming van de patiënt voor verstrekken van gegevens aan derden is vereist, art. 7: 458 BW.

Ten behoeve van wetenschappelijk onderzoek of statistiek op het gebied van de volksgezondheid kunnen zonder de toestemming van de patiënt gegevens worden verstrekt in twee situaties: indien het vragen van toestemming in redelijkheid niet mogelijk is en indien het vragen van toestemming gelet op de aard en het doel van het onderzoek in redelijkheid niet kan worden verlangd. In beide uitzonderingssituaties eist de WGBO wel dat waarborgen worden getroffen opdat de persoonlijke levenssfeer van de patiënt niet onevenredig wordt geschaad, dan wel dat de gegevens zoveel mogelijk in een zodanige vorm worden verstrekt dat zo min mogelijk herleiding tot een individuele patiënt mogelijk is. Vervolgens eist de WGBO nog dat het onderzoek een algemeen belang dient, dat het onderzoek niet zonder de desbetreffende gegevens kan worden uitgevoerd en dat de patiënt tegen verstrekking van de gegevens geen uitdrukkelijk bezwaar heeft gemaakt. Aan deze laatst genoemde eis uit de WGBO namelijk mits de patiënt tegen verstrekking geen uitdrukkelijk bezwaar heeft gemaakt, kan in geval van verstrekking van vastgelegde geluidsgegevens in deze sector niet worden voldaan. Immers, dit suggereert dat aan de patiënt de mogelijkheid tot nader gebruik van zijn vastgelegde geluidsgegevens ten behoeve van wetenschappelijk onderzoek of statistiek is kenbaar gemaakt. De aard van de ambulancezorgverlening staat dit kenbaar maken in de weg.

Dan zou de conclusie kunnen luiden dat dan ook geen nader gebruik van geluidsgegevens mogelijk is. Echter, op basis van een afweging van de in het geding zijnde belangen concludeert de projectgroep dat - mits er voldoende waarborgen worden getroffen door de verantwoordelijke en de bewerker ten behoeve van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de patiënt - geluidsgegevens ter beschikking kunnen worden gesteld in het kader van wetenschappelijk onderzoek of statistiek.

Geluidsgegevens worden aan externen ter beschikking gesteld indien een wettelijk voorschrift daartoe verplicht, dan wel een opdracht daartoe afkomstig is van de klachtencommissie, het Openbaar Ministerie, de rechter-commissaris of de Inspecteur voor de Gezondheidszorg. De situaties waarin en de condities waaronder zijn nader uitgewerkt in de achtergrondnotitie en richtlijn 'Beroepsgeheim binnen de ambulancezorg'.

Indien het Openbaar Ministerie of de rechter-commissaris de geluidsbanden vordert in het kader van een strafrechtelijk onderzoek kan de RAV zich beroepen op het feit dat zij van mening is dat de geluidsbanden onder de reikwijdte van het beroepsgeheim vallen en moeten worden gezien als 'geschriften'. Het is vervolgens aan de rechterlijke macht om te oordelen of in die situatie geluidsbanden beschouwd worden als 'geschriften' ⁶ in de zin van art.98 Strafvordering. Zie voor verdere uitleg hierna bij artikel 7.

Artikel 7 Juridische status van vastgelegde geluidsgegevens

Zorgvuldige verwerking van privacygevoelige gegevens - en dat zijn de gegevens die vastliggen op geluidsdragers - vragen om een standpuntbepaling betreffende de status van deze gegevens. Gezien het grote belang dat de rechtspraak hecht aan goede dossiervoering in de gezondheidszorg en het feit dat de geluidsgegevens de enige gegevens zijn waarop met name centralisten kunnen terugvallen, zag de werkgroep geen andere logische oplossing voor dit probleem, dan het te beschouwen als het dossier in de zin van de WGBO. Alsdan is het mogelijk om de zorgvuldigheidseisen die voortvloeien uit het wettelijk systeem betreffende medische dossiers, óók van toepassing te laten zijn op verwerking van geluidsgegevens. Dit geldt eveneens met betrekking tot de uitgangspunten ten aanzien van het beroepsgeheim, zoals verwoord in de achtergrondnotitie en richtlijn Beroepsgeheim van de sector.

Het Wetboek van Strafrecht is een onderdeel van het 'publiek recht' en bevat regels waaraan de rechterlijke macht is gebonden inzake het opsporen en vervolgen van strafbare feiten. In dit wetboek is - als uitgangspunt - bepaald dat 'brieven en geschriften' (dus het medisch dossier) vallen onder het verschoningsrecht van een hulpverlener in de zorg. Literatuur en jurisprudentie hebben echter tot op heden geen duidelijkheid verschaft in de vraag of geluidsdragers in strafrechtelijke zin dezelfde status hebben als brieven en geschriften. In afwachting van - noodzakelijke - helderheid in deze, hanteert de sector het uitgangspunt dat het beroepsgeheim zich ook over de geluidsgegevens uitstrekt. Dit in aansluiting op andere richtlijnen met betrekking tot het beroepsgeheim. Zoals reeds gesteld bij artikel 6, is het aan de rechterlijke macht om, in voorkomende gevallen, dit te beoordelen en tot een eigen oordeel te komen.

⁶ Art. 98 Sv lid 1: Bij personen met bevoegdheid tot verschoning, als bedoeld bij [art. 218](#), worden, tenzij met hunne toestemming, niet in beslag genomen brieven of andere geschriften, tot welke hun plicht tot geheimhouding zich uitstrekt.

Artikel 8 Bewaartermijn van vastgelegde geluidsgegevens

De bewaartermijn van vastgelegde geluidsgegevens is conform art. 7: 454 lid 3 BW vijftien jaar te rekenen vanaf het moment waarop gegevens zijn vastgelegd of zoveel langer als redelijkerwijs uit de zorg van een goed hulpverlener voortvloeit. Dit betekent dat de verantwoordelijke maatregelen dient te nemen op welke wijze en op welke geluidsdragers de gegevens binnen zijn organisatie zullen worden vastgelegd. Tevens zal een systeem moeten worden opgezet op grond waarvan gegevens toegankelijk zijn, bijvoorbeeld door maand- en jaaraanduiding.

Artikel 9 Intern gebruik van vastgelegde geluidsgegevens

In dit artikel wordt nader uitgewerkt welke personen zijn betrokken bij intern gebruik van gegevens.

In lid 1 wordt de situatie beschreven dat de centralist tijdens of aan het einde van zijn dienst de gegevens nog eens uitluistert ter controle van zijn eigen werkzaamheden. Ook moet de centralist - indien nodig - kunnen terugvallen op geluidsgegevens die zijn vastgelegd tijdens de dienst van zijn voorganger. Het spreekt voor zich dat hiervoor geen interventie van de verantwoordelijke is vereist.

In lid 2 worden geluidsgegevens gebruikt in het kader van het toetsen van het professionele handelen, intervisie of intercollegiale toetsing. De verantwoordelijke stelt de betrokken centralist en/of ambulancezorgverlener op de hoogte dat gegevens zullen worden uitgeluisterd. Dit is belangrijk om te voorkomen dat er onrust op de werkvloer ontstaat, omdat achteraf is gebleken dat geluidsgegevens zijn uitgeluisterd, zonder dat betrokkenen op de hoogte waren.

In lid 3 wordt de situatie beschreven dat geluidsgegevens worden gebruikt ter beoordeling van een centralist. Vrijwel de enige wijze waarop het wel of niet juist functioneren van de centralist kan blijken, is door gebruik te maken van de geluidsgegevens. Voor de desbetreffende centralist moet duidelijk zijn dat diens geluidsgegevens zullen worden gebruikt. Teneinde misverstanden te voorkomen stelt de verantwoordelijke het gebruik en de reden daarvoor op schrift. De situatie kan zich voordoen dat er een onduidelijkheid of een klacht is met betrekking tot een bepaald incident en dat het noodzakelijk is dat geluidsgegevens worden uitgeluisterd, maar dat het tevens niet duidelijk is wie de dienstdoende centralist was. In dat geval stelt de verantwoordelijke de centralisten in de organisatie ervan op de hoogte dat hij gaat uitluisteren. In noodsituaties handelt de verantwoordelijke conform zijn professionele verantwoordelijkheid.

In lid 4 worden geluidsgegevens gebruikt ter toetsing van bijvoorbeeld multidisciplinaire hulpverlening. De betrokken hulpverleners worden van een dergelijke evaluatie schriftelijk op de hoogte gesteld. Dit ook weer om onrust en onzekerheid bij de medewerkers te voorkomen.

Artikel 10 Extern gebruik van vastgelegde geluidsgegevens

Lid 1: Het Openbaar Ministerie en de rechter-commissaris hebben wettelijke bevoegdheden tot inzien en inbeslagname van vastgelegde geluidsgegevens. Deze wettelijke bevoegdheden zijn nader geduid in de achtergrond notitie en richtlijn 'Beroepsgeheim binnen de ambulancezorg'. Wel is het zaak dat schriftelijk wordt vastgelegd welke gegevens aan wie ter beschikking zijn gesteld.

Lid 2: De inspecteur voor de gezondheidszorg heeft bevoegdheden als in dit lid omschreven. Deze bevoegdheden ontleent de inspecteur aan art. 39 Gezondheidswet j^o de artikelen 5:12, 5:13, 5:15, 5:16, 5:17 en 5:20 Algemene wet bestuursrecht. Deze bevoegdheden, nu en in de nabije toekomst, zijn nader geduid in de achtergrondnotitie en richtlijn 'Beroepsgeheim binnen de ambulancezorg'

Lid 3: Een klachtencommissie of Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg kunnen in het kader van de beoordeling van een klacht het noodzakelijk achten dat geluidsgegevens worden uitgeluisterd. Een en ander is nader geduid in de achtergrondnotitie en richtlijn Beroepsgeheim binnen de ambulancezorg'. Ook hier dient de verantwoordelijke er zorg voor te dragen dat schriftelijk vast ligt wanneer en aan wie welke geluidsgegevens ter beschikking zijn gesteld.

Lid 4: Gebruik van geluidsgegevens in het kader van onderwijs heeft zijn praktisch nut reeds bewezen. Met het oog op de herkenbaarheid binnen de beroepsgeroep is, voorafgaand aan het ter beschikking stellen, de toestemming van de betrokken centralist vereist.

Lid 5: Voor de centralist kan het gebruik van geluidsgegevens ten behoeve van zijn eigen opleiding (support of training on the job) belangrijk zijn. De verantwoordelijke beoordeelt of de betreffende geluidsgegevens ter beschikking zullen worden gesteld; hij kan redenen hebben om bepaalde geluidsgegevens niet naar buiten te laten gaan.

Lid 6: Zie voor de toelichting op verstrekking van geluidsgegevens in het kader van wetenschappelijk onderzoek of statistiek de opgenomen toelichting op art. 6 van de Richtlijn.

Artikel 11 Uitluisteren van gegevens door de patiënt/melder

Het uitgangspunt van zowel de WBP als de WGBO is dat een ieder recht heeft om te weten welke gegevens er van hem vastliggen. Dit betekent dat de betrokkene recht heeft om zijn gegevens uit te luisteren. Daar dit een vrij omslachtige procedure is, moet worden voorkomen dat men zo maar "omdat het wel interessant is om de eigen stem te horen" zijn gegevens komt uitluisteren. De vraagstelling van de aanvrager moet derhalve zijn onderbouwd.

Leden 1 en 2: een verzoek tot uitluisteren wordt gericht aan de verantwoordelijke, op schrift is gesteld, het verzoek moet worden gemotiveerd en de aanvrager dient zich te legitimeren. Deze zorgvuldigheidseisen zijn opgenomen om misbruik te voorkomen.

Lid 3: Daar op geluidsgegevens de WGBO van toepassing is, zijn de bepalingen met betrekking tot de vertegenwoordiging van de patiënt ook op het uitluisteren van geluidsgegevens van toepassing. In art. 7: 465 lid 3 bepaalt de WGBO in hiërarchische zin wie in geval van wilsonbekwaamheid van de patiënt diens vertegenwoordiger is. Indien de vertegenwoordiger van de patiënt geluidsgegevens wil uitluisteren, is ook weer legitimatie en een schriftelijk en gemotiveerd verzoek vereist.

Lid 4: Mogelijk is de patiënt wel wilsbekwaam, maar fysiek niet in staat om de geluidsgegevens uit te luisteren. Als zorgvuldigheidseis geldt ten eerste dat een machtiging is vereist van de patiënt waaruit diens toestemming blijkt. Voorts is een schriftelijke en gemotiveerd verzoek vereist en de legitimatie door de vertegenwoordiger.

Leden 5 en 6: De advocaat van de patiënt of de melder (denk bijvoorbeeld aan een huisarts tegen wie een klacht is ingediend) kunnen gegevens uitluisteren. De advocaat dient zich te legitimeren en een machtiging te overleggen van degene namens wie hij komt uitluisteren.

Indien anderen -zoals bijvoorbeeld verzekeraars- gegevens zouden willen uitluisteren is toestemming van de patiënt vereist en voorts een schriftelijk en gemotiveerd verzoek aan de verantwoordelijke.

Artikel 12 Vernietiging

De WBP bevat geen vernietigingsrecht van de betrokkene, de WGBO daarentegen wel (art. 7: 455 BW). In deze Richtlijn is het uitgangspunt dat de vastgelegde geluidsgegevens onder de reikwijdte van de WGBO vallen. De WGBO vereist dat ten behoeve van het vernietigen van gegevens een verzoek van de patiënt moet worden overgelegd. De praktijk gaat om begrijpelijke redenen uit van een schriftelijk verzoek. De verantwoordelijke heeft drie maanden de tijd om het verzoek tot vernietigen te overwegen. De WGBO bepaalt dat niet hoeft te worden vernietigd indien bewaren van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de patiënt. In de ambulancezorgverlening is dit 'aanmerkelijke belang tot bewaren voor een ander dan de patiënt' spoedig aanwezig, daar de geluidsdrager ook gegevens bevat betreffende anderen dan de patiënt. Uitgangspunt voor de meldkamer ambulancezorg is om niet aan een verzoek om vernietiging van geluidsgegevens gehoor te geven.

Artikel 13 Kopie van vastgelegde geluidsgegevens

Evenals bij het uitluisteren van geluidsgegevens dient ook bij het verkrijgen van kopieën misbruik te worden voorkomen. De aanvrager van een kopie dient zich te legitimeren en een schriftelijk en gemotiveerd verzoek bij de verantwoordelijke in te dienen. Het is de verantwoordelijkheid van de verantwoordelijke dat de persoonlijke levenssfeer van alle personen wier geluidsgegevens zijn vastgelegd, zoveel mogelijk wordt beschermd. Derhalve bepaalt de verantwoordelijke in welke vorm de aanvrager een kopie krijgt: in uitgeschreven vorm of op een geluidsdrager.

Deze keus heeft de verantwoordelijke niet indien de opdracht tot het vervaardigen van een kopie wordt gedaan door het Openbaar Ministerie, de rechter-commissaris of de inspecteur voor de gezondheidszorg, een klachtencommissie of het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Deze aanvragers bepalen zelf in welke vorm zij een kopie van de geluidsgegevens wensen te ontvangen. Voor afgifte van een kopie wordt een redelijke vergoeding in rekening gebracht. Dit betekent dat er evenredigheid dient te zijn tussen de hoeveelheid werk, de kosten die worden gemaakt om een kopie te vervaardigen en het bedrag dat bij de aanvrager in rekening worden gebracht.

Artikel 14 Benoeming en taken van de bewerker of de beheerder

Dit artikel behoeft nauwelijks toelichting. Uitgangspunt is dat achteraf altijd te traceren moet zijn wanneer welke gegevens aan wie zijn verstrekt. Derhalve dient de bewerker of de beheerder een systeem op te zetten en bij te houden waarin dit wordt vastgelegd. De bewerker of de beheerder is verplicht tot geheimhouding van persoonsgegevens waarvan hij in het kader van de uitoefening van zijn beroep kennis neemt. Indien de bewerker of de beheerder door het geheimhouden in een conflict van plichten komt te verkeren, dient hij zulks eerst met de verantwoordelijke te bespreken.

Artikel 15 Beveiliging

De WBP heeft in de artikelen 12-15 de verantwoordelijkheid van de verantwoordelijke met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens vastgelegd. Het uitgangspunt is dat de verantwoordelijke verantwoordelijk en aansprakelijk is voor de verwerking van gegevens. Ieder die handelt onder het gezag van de verantwoordelijke dient te handelen overeenkomstig de door de verantwoordelijke gegeven aanwijzingen. De verantwoordelijke dient passende technische en organisatorische maatregelen te treffen ter beveiliging van de verwerking van geluidsgegevens. De WBP heeft in art. 14 vastgelegd dat de verantwoordelijke in een contract met de bewerker of de beheerder de uitvoering van de verwerking van gegevens door de bewerker of beheerder dient vast te leggen en dient er op toe te zien dat deze personen de bepalingen naleven.

Bijlage 1

De documenten in deze bijlage zijn integraal onderdeel van de richtlijn. Deze bijlage vormt een werkinstructie om een ieder die in het kader van zojuist genoemde richtlijn in aanraking komt met het opvragen van geluidsgegevens te ondersteunen zodat op de juiste wijze gebruik wordt gemaakt van de te volgen procedure bij de artikelen 10 tot en met 13.

De bijlagen bevattende volgende onderdelen:

2. Formulier artikel 10: extern gebruik van vastgelegde geluidsgegevens
3. Formulier artikel 11: uitluisteren van gegevens door de patiënt/melder, interne procedure
4. Formulier artikel 11.1, 11.2: uitluisteren van gegevens door de patiënt/melder, externe procedure
5. Formulier artikel 11.3,11.4 en 11.5: uitluisteren van gegevens door de patiënt/melder, externe procedure
6. Formulier artikel 12 en 13: vernietiging en kopie van vastgelegde geluidsgegevens
7. Formulier Autorisatie Algemeen

Bijlage 2. Formulier Artikel 10. Extern gebruik van vastgelegde geluidsgegevens

Aanvrager:

Functie:

Naam:

Adres:

Postcode/Woonplaats:

Telefoonnummer:

Dient een verzoek in bij Leidinggevende Meldkamer Ambulancezorg tot

- Verzoek patiënt/familie
- Inbeslagname van geluidsgegevens justitie,
- Onderwijsdoeleinden – de gegevens worden na toestemming van de betrokken centralist Meldkamer Ambulancezorg geanonimiseerd
- Training on the job voor centralist Meldkamer Ambulancezorg (naam)
- Geanonimiseerde gegevens ten behoeve van wetenschappelijk onderzoek en statistiek

Leidinggevende meldkamer voor de ambulancezorg

Naam:

Adres:

Postcode/Woonplaats:

Telefoonnummer:

Leidinggevende Meldkamer voor de Ambulancezorg verleent hierbij opdracht aan

Naam/functie*:

tot het maken van kopieën/geanonimiseerde kopieën van een melding op

datum/tijdstip:

en deze te verstrekken aan:

(doorhalen hetgeen niet gewenst is)

Datum:

Handtekening leidinggevende Meldkamer voor de ambulancezorg

Datum:

Handtekening directeur RAV

Datum:

In ontvangst name door

Naam:

Handtekening

De in ontvangst nemer dient zich te legitimeren. Kopie legitimatiebewijs toevoegen.

Eventueel klachtenbrief o.i.d. bijvoegen

* autorisatie formulier

Bijlage 3. Formulier Artikel 11.

Uitluisteren van gegevens door de patiënt/melder, Interne procedure

Aanvrager cq. gemachtigde (WGBO)

Naam/functie:

te:

heeft een aanvraag tot uitluisteren van geluidsgegevens gedaan op
betreffende een melding op
bij:

(datum/tijdstip)

(datum/tijdstip)

Leidinggevende Meldkamer voor de Ambulancezorg

Naam:

te:

Honorering verzoek

- Ja, motivatie
- Nee, aanvrager informeren met motivatie, formulier archiveren

Leidinggevende Meldkamer voor de Ambulancezorg informeert centralist meldkamer

Naam centralist:

Datum:

Leidinggevende Meldkamer voor de Ambulancezorg informeert centralist meldkamer hierover

Datum:

Eventuele reactie centralist of diens schriftelijke verklaring:

Leidinggevende Meldkamer voor de Ambulancezorg start procedure uitluisteren

Uitkomst uitluisteronderzoek:

Datum uitvoeren uitluisteronderzoek:

Aanwezig:

Centralist meldkamer geïnformeerd over uitkomsten, datum:

Eventuele schriftelijke verklaring centralist meldkamer:

Handtekening Leidinggevende Meldkamer voor de Ambulancezorg

Datum:

Handtekening Centralist Meldkamer voor de ambulancezorg

Datum:

Alleen bij onderwijsdoeleinden en externe aanvragen (uitgangspunt: geluidsgegevens zijn bedrijfsinformatie)

Centralist Meldkamer voor de ambulancezorg heeft

- Bezwaar – motivatie
- Geen bezwaar – procedure uitluisteren starten

De directie vindt het bezwaar

- Gegrond – aanvrager en centralist informeren met motivatie
- Ongegrond – motivatie

Handtekening Directeur RAV

Datum:

Bijlage 4. Formulier Artikelen 11.1 en 11.2.

Uitluisteren van geluidsgegevens door de patiënt/melder, Externe Procedure

Aanvrager:

Functie:

Naam:

Adres:

Postcode/Woonplaats:

Telefoonnummer:

Dient een verzoek in tot het uitluisteren van geluidsgegevens bij:

Leidinggevende Meldkamer voor de Ambulancezorg

Naam:

Adres:

Postcode/Woonplaats:

Telefoonnummer:

Het betreft een melding op

(datum/tijdstip)

De reden van deze aanvraag luidt/motivatie en rechten aangeven:

Datum:

Handtekening:

De aanvrager dient zich te legitimeren. Kopie legitimatiebewijs toevoegen aan dossier.

Honorering verzoek kopie van geluidsgegevens

- Ja, aanvrager informeren, factuur zenden €100 per kopie, na betaling kopieën zenden
 - kopie geluidsgegevens/uitgeschreven vorm (doorhalen wat niet van toepassing is)
- Nee, aanvrager informeren, formulier archiveren

Datum:

Handtekening:

Datum:

Handtekening directeur RAV:

Bijlage 5. Formulier Artikelen 11.3, 11.4 en 11.5.

Uitluisteren van geluidsgegevens door de patiënt/melder, Externe Procedure

Aanvrager:

Functie:

Naam:

Adres:

Postcode/Woonplaats:

Telefoonnummer:

Machtigt hierbij

Naam:

Functie:

Adres:

Postcode/Woonplaats:

Telefoonnummer:

Om namens hem/haar een aanvraag tot uitluisteren van geluidsgegevens in te dienen bij

Leidinggevende Meldkamer voor de Ambulancezorg

Naam:

Adres:

Postcode/Woonplaats:

Telefoonnummer:

Het betreft een melding op

(datum/tijdstip)

De reden van deze aanvraag luidt:

Datum:

Handtekening

De gemachtigde dient zich te legitimeren. Kopie legitimatiebewijs toevoegen aan dossier

Honorering verzoek kopie van geluidsgegevens

- Ja, aanvrager informeren, factuur zenden €100 per kopie, na betaling kopieën zenden
 - kopie geluidsgegevens/uitgeschreven vorm (doorhalen wat niet van toepassing is)
- Nee, aanvrager informeren, formulier archiveren

Datum:

Handtekening:

Datum:

Handtekening directeur RAV:

Bijlage 6. Formulier Artikelen 12 en 13 Vernietiging en kopie van vastgelegde geluidsgegevens

- Aanvraag vernietiging geluidsgegevens
- Aanvraag kopie van vastgelegde geluidsgegevens

Aanvrager:
Functie:
Naam:
Adres:
Postcode/Woonplaats:
Telefoonnummer:

Doet hierbij het verzoek tot het

- Vernietigen van geluidsgegevens
- Verkrijgen van een kopie van geluidsgegevens

En dient deze aanvraag in bij Leidinggevende Meldkamer voor de Ambulancezorg

Naam:
Adres:
Postcode/Woonplaats:
Telefoonnummer:

Het betreft een melding op _____ (datum/tijdstip)
De reden van deze aanvraag luidt:

Datum:
Handtekening:

De aanvrager dient zich te legitimeren. Kopie legitimatiebewijs toevoegen.

In te vullen door Leidinggevende Meldkamer voor de Ambulancezorg

Honorering verzoek vernietiging geluidsgegevens

- Ja, aanvrager informeren, gegevens vernietigen (datum: _____) en formulier archiveren
- Nee, aanvrager informeren, formulier archiveren

Honorering verzoek kopie van geluidsgegevens

- Ja, aanvrager informeren, factuur zenden €100 per kopie, na betaling kopieën zenden
 - kopie geluidsgegevens/uitgeschreven vorm (doorhalen wat niet van toepassing is)
- Nee, aanvrager informeren, formulier archiveren

Datum:
Handtekening:

Datum:
Handtekening directeur RAV:

Bijlage 7. Formulier Autorisatie Algemeen

Leidinggevende Meldkamer voor de Ambulancezorg

Naam:

Adres:

Postcode/Woonplaats:

Telefoonnummer:

Autoriseert

Naam:

Functie:

Adres:

Postcode/Woonplaats:

Telefoonnummer:

Tot het verwerken van persoonsgegevens in het kader van de richtlijn Verwerking van geluidsgegevens in de Meldkamer voor de ambulancezorg. De richtlijn Verwerking van Geluidsgegevens in de Meldkamer voor de ambulancezorg, versie 2.0 (2009), vormt de grondslag voor handelen.

Datum:

Handtekening leidinggevende Meldkamer voor de ambulancezorg

Datum:

Handtekening geautoriseerde

Datum:

Handtekening directeur RAV