



ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR ONZE GEBRUIKERS

November 2025 versie 1.1

INHOUDSOPGAVE

1. Waarom hebben we algemene voorwaarden?	3
2. Hoe werken deze algemene voorwaarden?	3
3. Welke HartslagNu-diensten kan ik gebruiken en hoe werken ze?	3
4. Definities, voor wie deze voorwaarden gelden en welk recht geldt	4
4.1. Begrippen en afkortingen die we gebruiken	4
4.2. Toepasselijkheid: wanneer deze voorwaarden gelden	5
4.3. Nederlands recht	5
4.4. Intellectueel eigendom en auteursrechten	5
4.5. Hoe je HartslagNu-diensten (niet) mag gebruiken	6
4.6. Verzekering en aansprakelijkheid	7
4.7. Partnerorganisaties van HartslagNu	7
4.8. Onderhoud en wijziging van de HartslagNu-applicaties en App	7
4.9. Beveiliging van jouw account en device(s)	8
4.10. Privacy en AVG	8
4.11. Wijziging van deze Gebruikersvoorwaarden	8
5. Afspraken die altijd gelden als jij een account aanmaakt in ons systeem	9
5.1. Voorwaarden voor het hebben van een actief HartslagNu-account	9
5.2. Geheimhouding	9
5.3. De gegevens in je account zijn jouw verantwoordelijkheid	10
5.4. Uitschrijven kan altijd, op elk moment	10
5.5. Melding onregelmatigheden	10
5.6. Vragen, opmerkingen of een klacht?	11
5.7. Beëindiging van jouw account	11
6. Afspraken voor burgerhulpverleners	12
6.1. Jouw bekwaamheid is jouw verantwoordelijkheid	12
6.2. Jouw positie als burgerhulpverlener	12
6.3. Je bent zelf verantwoordelijk voor jouw vrijwillige inzet	13
7. Afspraken voor AED-beheerders	14
7.1. Wanneer neemt HartslagNu een AED op in het Oproepsysteem?	14
7.2. De inzetbaarheid van een AED die jij registreert is jouw verantwoordelijkheid	14
7.3. AED-beheerder ben je vrijwillig, AED-inzetbaarheid is jouw verantwoordelijkheid	15
8. Afspraken en verantwoordelijkheden voor HartslagNu	16
8.1. Verantwoordelijkheden van HartslagNu	16
8.2. Wat je van HartslagNu mag verwachten	16

1. Waarom hebben we algemene voorwaarden?

Om het Oproepsysteem HartslagNu goed te laten functioneren maken we een aantal afspraken met jou over je aanmelding, registratie, het aanbieden van oproepen, jouw inzet en wat HartslagNu voor jou doet. Dat geeft duidelijkheid aan jou als gebruiker bij het vervullen van jouw rol, zoals het verlenen van eerste hulp aan iemand die dat nodig heeft. En het helpt ons om jou daarbij te helpen.

Soms wijzigen we iets, omdat we denken dat we het duidelijker of makkelijker kunnen uitleggen aan jou als gebruiker. Op deze pagina plaatsen we altijd de meest actuele versie van onze algemene voorwaarden, zodat je goed op de hoogte blijft van de afspraken die gelden voor jou en voor ons.

Bezoek deze pagina regelmatig opnieuw, zodat je goed op de hoogte bent van wat wij verwachten van jou en wat HartslagNu kan betekenen voor jou.

2. Hoe werken deze algemene voorwaarden?

Je kunt de algemene voorwaarden downloaden en als je dat wil opslaan op jouw eigen apparaat. Ook kun je ieder afzonderlijk artikel aanklikken en raadplegen. Zo helpen we je om voor jou belangrijke informatie te vinden, gericht te lezen en goed te begrijpen.

3. Welke HartslagNu-diensten kan ik gebruiken en hoe werken ze?

HartslagNu zorgt ervoor dat jij iemand die dat nodig heeft in jouw buurt kunt helpen als dat nodig is. Helpen kan op verschillende manieren, maar het begint altijd met de registratie van jouw eigen account. Daarmee kun je verschillende diensten van HartslagNu gebruiken om jouw vrijwillige bijdrage te leveren:

- Je kunt oproepen ontvangen om onmiddellijk de reanimatie te starten of een AED aan te sluiten als er in jouw buurt een 112-melding van een reanimatie is.
- Je kunt een AED aan jouw account hangen om te laten (mee-)alarmeren.
- Je kunt ECG-data die jouw AED heeft gelogd beschikbaar stellen, zodat een patiënt in het ziekenhuis de juiste behandeling ontvangt of onderzoek kan worden gedaan.
- Je kunt gebruik maken van ([digitale](#)) nazorg van HartslagNu als je daar behoefte aan hebt.
- Je kunt de [App van HartslagNu](#) installeren om oproepen te ontvangen, je account actueel en actief te houden, vragenlijsten in te vullen of informatie te ontvangen, maar ook om [contact](#) op te nemen als je dat wil.

4. Definities, voor wie deze voorwaarden gelden en welk recht geldt

4.1. Begrippen en afkortingen die we gebruiken

In dit overzicht staan alle begrippen en afkortingen die we gebruiken. We hebben ze alfabetisch gerangschikt en de betekenis erachter vermeld.

Begrip of afkorting	Uitleg
Account	Het account en bijbehorende profiel(en) waarmee jij bent geregistreerd in het Oproepsysteem, zodat jij en/of jouw AED('s) kan/kunnen worden opgeroepen in geval van een reanimatie-melding.
AED	Automatische Externe Defibrillator
Basic Life Support (BLS)	Hulpverlening zonder medische hulpmiddelen, gericht op het herstellen en/of in stand houden van de vitale functies door reanimatie en aansluiting van een AED.
Betrokkenen	Natuurlijke personen die op een of andere wijze direct betrokken zijn bij een reanimatie-setting, zoals de patiënt, familieleden of andere naasten, toevallige passanten, burgerhulpverleners, hulpdiensten et cetera.
Burger hulpverleners	Geregistreerde, bekwame Gebruikers die een oproep van HartslagNu (kunnen) ontvangen en ter plaatse komen om eerste hulp (BLS) te verlenen, in afwachting van de komst van de ambulance-eenheid.
Beheer-organisatie	De organisatie die verantwoordelijk is voor de instandhouding van het Oproepsysteem en de daarbij behorende applicaties en ondersteunende diensten: HartslagNu.
Diensten	De applicaties (het Oproepsysteem, de websites en de App), (digitale) diensten (ondersteuning en nazorg) van HartslagNu.
First Responders	(Burger)hulpverleners die bij een reanimatie-melding worden opgeroepen en ter plaatse komen om de reanimatie te starten en een AED aan te sluiten in afwachting van de komst van de ambulance-eenheid. Behalve burgerhulpverleners zijn ook medewerkers van de Politie, Brandweer en nautische organisaties, zoals de KNRM of Reddingsbrigade Nederland First Responders, zoals is opgenomen in het Kwaliteitskader First Responders.
Gebruikers	- Natuurlijke personen die zich registreren in het Oproepsysteem en gebruik maken van de applicatie(s) van HartslagNu. - Ondernemingen, stichtingen of verenigingen die zijn ingeschreven in het Nederlandse handelsregister en zich (door middel van vertegenwoordiging door een natuurlijk persoon) registreren in het Oproepsysteem om AED's te beheren, al dan niet namens derden. - Natuurlijke personen die zich registreren in het Oproepsysteem en een onderneming, stichting of vereniging vertegenwoordigen.
Gebruikers voorwaarden	Deze algemene voorwaarden voor gebruikers.
Ketenpartners	Organisaties die zich bezighouden met zorg- en hulpverlening of veiligheid buiten het ziekenhuis en samenwerken om de kwaliteit van de reanimatiezorg buiten het ziekenhuis te verbeteren.

Begrip of afkorting	Uitleg
Kwaliteitskader First Responders	Landelijke uitgangspunten die in opdracht van AZN zijn opgesteld voor de inzet van vrijwillige en professionele hulpverleners (anders dan ambulancezorgprofessionals) bij reanimaties. Dit kwaliteitskader voor First Responders die worden ingezet bij pre-hospitale reanimatiezorg schept duidelijkheid over rollen, kaders, samenwerkingsvormen en de verantwoordelijkheid die bij ketenpartners ligt voor de kwaliteit van de inzet.
Oproep	Activering van het HartslagNu-Oproepsysteem, waardoor Gebruikers een sms of via de app een push-notificatie ontvangen, met het verzoek om ofwel direct naar de reanimatie-locatie te gaan om de reanimatie te starten, ofwel een AED naar de reanimatie-locatie te brengen.
Oproepsysteem	Het landelijke reanimatie Oproepsysteem van HartslagNu
Partijen	De Gebruiker, betrokkenen van een reanimatie en/of de organisatie achter het Oproepsysteem: HartslagNu.
Reanimatie-locatie	Een locatie in de directe omgeving van de Gebruiker waar zich een (vermoedelijk) reanimatie-behoefte patiënt bevindt.
Reanimatie-melding	Een 112-melding van een calamiteit in de directe omgeving van een Gebruiker, waarbij een patiënt (vermoedelijk) reanimatie-behoefte is en het Oproepsysteem wordt ingeschakeld.
Reanimatie-setting	Een calamiteit of noodsituatie in de directe omgeving van een Gebruiker, waarbij het nodig is om eerste hulp te verlenen in de vorm van BLS (Basic Life Support).
SSO	Een functie waardoor een authenticatie van een Gebruiker wordt hergebruikt, waardoor deze gebruiker niet opnieuw hoeft in te loggen.

4.2. Toepasselijkheid: wanneer deze voorwaarden gelden

1. Als jij gebruik maakt van de applicaties en (digitale) diensten van HartslagNu, bijvoorbeeld omdat je oproepen voor jezelf of je AED wil ontvangen, nazorg wil of ECG-data verstrekt zijn de afspraken in deze Gebruikersvoorwaarden voor jou van toepassing.
2. Als je de applicaties, en (digitale) diensten van HartslagNu gebruikt, ga je akkoord met deze afspraken en is het jouw eigen verantwoordelijkheid om er kennis van te nemen. Lees ze regelmatig na, zodat je steeds goed op de hoogte bent.
3. Het [Privacybeleid](#) is dan ook van toepassing, waarin staat hoe wij jouw persoonlijke gegevens verzamelen, gebruiken, delen en opslaan.

4.3. Nederlands recht

Op jouw registratie, de manier waarop jij en wij onze rol en bijdrage in het Oproepsysteem vervullen en op deze Gebruikersvoorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.

4.4. Intellectueel eigendom en auteursrechten

1. De rechten op het Oproepsysteem, inclusief de website, applicaties, diensten en App liggen exclusief bij de Stichting HartslagNu.
2. Het eigendomsrecht en alle daarbij behorende rechten van het merk 'HartslagNu' en daarvan onderdeel uitmakende 'Hartveilig' en 'HartveiligWonen' berusten eveneens exclusief bij HartslagNu en aan haar gelieerde organisaties.

3. Als gebruiker erken je het eigendomsrecht op de hierboven genoemde merken en doe je geen dingen die deze rechten in gevaar brengen.
4. Als je een actief account hebt mag je bekendheid geven aan het Oproepsysteem en de naam HartslagNu daarbij noemen. Je mag jezelf dan bekendmaken als 'burgerhulpverlener' of 'AED-beheerder' van HartslagNu, maar je mag de reputatie van HartslagNu daarbij niet schaden.
5. Je mag niet iets zeggen of publiceren namens HartslagNu, of het HartslagNu-(partner)logo gebruiken zonder schriftelijke toestemming van HartslagNu.
6. Zonder schriftelijke toestemming van ons kun je geen content uit de App en van de website van HartslagNu overnemen en (online) publiceren of gebruiken in de context van en ter ondersteuning aan jouw eventuele eigen (online en offline) - al dan niet commerciële - activiteiten.
7. Als gebruiker mag jij HartslagNu (of de in lid 2 genoemde merken) niet zonder schriftelijke toestemming betrekken in jouw eigen (al dan niet commerciële) activiteiten die verband houden met (burger)hulpverlening, AED-verkoop en -onderhoud, scholingsactiviteiten of andere activiteiten die 'raken' aan het Oproepsysteem. Je mag ook geen merken gebruiken of merkinschrijvingen doen, die redelijkerwijs overeenstemmen met de in lid 2 genoemde merken, tenzij je onze schriftelijke toestemming hebt.
8. Als jij een onderneming hebt mag jij de in lid 2 genoemde merken of daarop lijkende benamingen of aanduidingen niet gebruiken als (onderdeel van) jouw handelsnaam of een andere in het handelsverkeer gebruikte benaming, tenzij je onze schriftelijke toestemming hebt.
9. Wanneer jij merkt dat anderen de in lid 2 genoemde merken of daarop lijkende merken, namen of aanduidingen wel zonder toestemming gebruiken laat je dat weten via info@hartslagnu.nl.

4.5. Hoe je HartslagNu-diensten (niet) mag gebruiken

1. We verwachten dat je zorgvuldig omgaat met jouw HartslagNu-account en onze applicaties, (digitale) diensten en -App gebruikt conform de doeleinden waarvoor deze zijn ontworpen en in overeenstemming met wet- en regelgeving.
2. Je maakt op geen enkele manier onrechtmatig gebruik van de applicaties, (digitale) diensten, of App van HartslagNu.
3. Gebruik de applicaties, (digitale) diensten en App van HartslagNu niet om informatie te verzamelen van/over andere personen.
4. Probeer niet om de HartslagNu-software of -App te demonteren of reverse-engineeren.
5. Moedig andere gebruikers niet aan om mobiele apps en (daaraan verbonden) diensten te gebruiken die een concurrerend Oproepsysteem in stand houden.
6. Organiseer geen activiteiten die andere gebruikers ervan weerhouden om normaal gebruik te kunnen maken van de applicaties, (digitale) diensten en App van HartslagNu en neem ook geen deel aan dergelijke activiteiten.
7. Houd de inloggegevens van jouw HartslagNu-account te allen tijde geheim en verander regelmatig jouw wachtwoord om cybercriminaliteit minder kans te geven!
8. Maak geen misbruik van jouw HartslagNu-account door handelingen of gedragingen die in strijd zijn met wet- en regelgeving, openbare orde en goede zeden.
9. Jouw HartslagNu-account mag niet worden gebruikt voor commerciële doeleinden, of op een wijze die nadelig of schadelijk kan zijn voor HartslagNu, daaraan verbonden organisaties of partnerorganisaties.
10. Als je via de HartslagNu-app of -website illegale of opzettelijk verkeerde informatie verstrekt, gebruiken we ons *Notice-and-Takedown-beleid*. Dat betekent: zodra we dit opmerken of er een melding over krijgen, verwijderen we de betreffende informatie. In sommige gevallen verwijderen we zelfs het hele profiel. Voorbeelden:

- Het onterecht invullen van een “medische achtergrond met BIG-registratie”.
- Het registreren van een AED waarvan je weet dat de werking niet gegarandeerd is.

4.6. Verzekering en aansprakelijkheid

1. Tijdens jouw inzet als burgerhulpverlener ben je verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid als er door jou schade ontstaat op de reanimatie-locatie, tenzij je onrechtmatig handelt of de afspraken in deze Gebruikersvoorwaarden niet naleeft.
2. Als er tijdens jouw inzet onbedoeld schade ontstaat zal HartslagNu jou waar mogelijk helpen, bijvoorbeeld met advies over aansprakelijkheid en voorzieningen die er zijn om jouw schade te claimen, of andere stappen die je kunt nemen.
3. HartslagNu is verzekerd tegen een eventuele aansprakelijkheidsstelling door derden voor haar handelen. De aansprakelijkheid van HartslagNu is altijd beperkt tot het bedrag dat HartslagNu van haar verzekeraar in het desbetreffende voorval krijgt uitgekeerd, plus het eigen risico van HartslagNu.
4. HartslagNu is verantwoordelijk voor een (technisch) goede, veilige werking van het Oproepsysteem en beheer van de database met burgerhulpverleners en AED's.
5. HartslagNu aanvaardt, behoudens opzet of grove schuld – geen enkele aansprakelijkheid voor directe of indirecte schade die het gevolg is van het niet, niet juist, of niet naar waarheid verstrekken van met jouw account samenhangende informatie.
6. Als gebruiker ben jij zelf aansprakelijk voor enige schade van welke aard ook, als jij handelt in strijd met de bepalingen van deze Gebruikersvoorwaarden.
7. HartslagNu investeert voortdurend in zo optimaal mogelijke comptabiliteit en interoperabiliteit van de App, maar kan niet aansprakelijk zijn voor het niet of gebrekkig functioneren van de App op het toestel van jou als gebruiker. Je kunt op dit gebied dan ook geen rechten ontleen aan de installatie en/of het gebruik van de App op jouw toestel.

4.7. Partnerorganisaties van HartslagNu

1. In een aantal gemeenten werkt HartslagNu samen met lokale partnerorganisaties. Dit zijn lokale AED-stichtingen of EHBO-verenigingen, zonder commercieel oogmerk. Partnerorganisaties ondertekenen een partnerovereenkomst.
2. Als partnerorganisaties zich houden aan de privacywetgeving (AVG) kunnen zij een verwerkersovereenkomst ondertekenen. Zij mogen jouw profiel dan lokaal beheren, maar alléén om burgerhulpverlening bij reanimaties lokaal te ondersteunen en als jij daar toestemming voor geeft bij jouw registratie.
3. Behoudens het in lid 1 en 2 bepaalde draagt HartslagNu de gegevens van gebruikers niet over aan derden zonder uitdrukkelijke verzoek of toestemming van jou, anders dan wanneer dit nodig is om de activiteiten uit te voeren waarvoor de gegevens verzameld zijn. Lees hierover meer in onze [privacyverklaring](#).
4. We voorkomen het natuurlijk liever, maar mocht er schade ontstaan doordat een partnerorganisatie zich niet houdt aan de overeenkomst, dan blijft HartslagNu verantwoordelijk. De aansprakelijkheid van HartslagNu is dan wel beperkt tot het bedrag dat we op grond van de overeenkomst hebben kunnen verhalen op de partnerorganisatie.

4.8. Onderhoud en wijziging van de HartslagNu-applicaties en App

1. HartslagNu kan updates uitbrengen om aanpassingen te doen, nieuwe functionaliteiten toe te voegen of prestaties te verbeteren van haar applicaties, diensten en App.
2. Het is de verantwoordelijkheid van jou als Gebruiker om altijd de ondersteunende, meest recente versie van het besturingssysteem op jouw device te hebben.
3. Gebruikers van de HartslagNu-App zijn er zelf verantwoordelijk voor om eventuele App-updates uit te voeren, om te voorkomen dat de App minder goed functioneert en/of de HartslagNu-alarmering mogelijk minder effectief is.

4. HartslagNu heeft het recht om informatie of functionaliteiten van de App te wijzigen of te verwijderen, ook als dat betekent dat de meest recente versie van het besturingssysteem op jouw smartphone deze informatie of functionaliteiten niet (langer) ondersteunt.

4.9. Beveiliging van jouw account en device(s)

1. Bij het aanmaken van een HartslagNu-account adviseren wij jou om een 'sterk wachtwoord' te kiezen.
2. De HartslagNu-App maakt gebruik van 'SSO' en beschikt niet over biometrische inlog (gezichtsherkenning) of een pincode. De app slaat jouw inloggegevens lokaal op, zodat jij altijd direct toegang hebt tot de App. Zo bespaar je kostbare tijd bij een reanimatie-melding.
3. Omdat je niet opnieuw hoeft in te loggen met een pincode of 'face-id' als je de HartslagNu-App gebruikt, is het belangrijk om het toestel waarop jij de App gebruikt goed te beveiligen.

4.10. Privacy en AVG

1. Omdat de App toegang geeft tot de mobiele website worden analytische cookies geplaatst op jouw toestel. Zo houden we de bezoekgegevens van [HartslagNu](#) en [HartslagSamen](#) bij en maken we de toegang tot de websites voor jou gemakkelijker. We passen ook de inrichting van onze websites aan op de meest gezochte pagina's en informatie.
2. Er worden van jou geen (bijzondere) persoonsgegevens verwerkt, als je op onze websites surft. De cookies die we gebruiken van de Analytics-dienst van Google, zijn privacy-vriendelijk ingesteld volgens de aanbevelingen van de Autoriteit Persoonsgegevens.
3. Wij hebben Google niet toegestaan de verkregen analytics informatie te gebruiken voor andere Google diensten. De informatie wordt zo veel mogelijk geanonimiseerd. Jouw IP-adres wordt altijd geanonimiseerd.
4. Wil je niet dat wij cookies gebruiken, dan kun je in jouw browser kiezen voor de optie 'cookies off'. Je kunt ook jouw browserprovider naar de juiste instellingen vragen.
5. Oproepen die jij hebt ontvangen en/of alarmeringen van een door jou in het Oproepsysteem beheerde AED worden bewaard. Deze informatie gebruikt onze afdeling Support om jou indien nodig passende ondersteuning en nazorg te bieden.
6. HartslagNu verwerkt persoonsgegevens van gebruikers van de App en andere applicaties van het Oproepsysteem. In deze [privacyverklaring](#) wordt uitgelegd hoe HartslagNu omgaat met jouw persoonsgegevens.
7. Als je bent opgeroepen en ingezet, kun je altijd deelnemen aan [HartslagSamen](#). Via dit platform kun je, als je daar behoefte aan hebt, in contact komen met andere betrokkenen van een reanimatiemelding. Houd er rekening mee dat je alleen in contact komt met andere betrokkenen als zij dat ook willen.

4.11. Wijziging van deze Gebruikersvoorwaarden

1. Soms passen wij deze Gebruikersvoorwaarden alleen aan om iets duidelijker uit te leggen. Een dergelijke wijziging heeft geen gevolgen voor jou als Gebruiker, maar zorgt vooral dat de afspraken begrijpelijk blijven voor alle Gebruikers.
2. Soms passen wij deze Gebruikersvoorwaarden aan om te kunnen (blijven) aansluiten bij wet- en regelgeving of, omdat er veranderingen in het Oproepsysteem zijn. Dan kan dat wel gevolgen hebben voor de Diensten en/of onze Gebruikers en stellen wij jou daarvan op de hoogte.

5. Afspraken die altijd gelden als jij een account aanmaakt in ons systeem

HartslagNu is verantwoordelijk voor een goed functionerend Oproepsysteem. Als gebruiker van onze applicaties, (digitale) diensten en App draag jij bij aan de effectiviteit van het Oproepsysteem, mits jij je houdt aan de afspraken die gelden voor iedere gebruiker.

5.1. Voorwaarden voor het hebben van een actief HartslagNu-account

1. Als je beschikbaar bent als burgerhulpverlener kun je dankzij een HartslagNu-oproep zo snel mogelijk (met een AED) ter plaatse gaan om eerste hulp te verlenen bij reanimatie-meldingen. HartslagNu voert de daadwerkelijke hulpverlening niet uit en stelt geen personen te werk om hulp te verlenen.
2. Je moet minstens 18 jaar oud zijn om deel te nemen aan HartslagNu.
3. Als gebruiker van onze applicaties en/of (digitale) diensten erken jij dat HartslagNu geen toezicht, leiding of controle uitoefent op burgerhulpverleners en/of AED-beheerders bij het uitvoeren van hun rol en bijdrage.
4. Jouw bijdrage is altijd vrijwillig, je gaat ermee akkoord dat HartslagNu:
 - a. niet verantwoordelijk is voor het aanbieden, uitvoeren of verkrijgen van eerste hulp bij reanimatie-meldingen;
 - b. de door jou geregistreerde informatie niet controleert;
 - c. geen tewerkstellings-, agentschaps- of joint venture relatie creëert tussen HartslagNu en een Ambulance Vervoerder of Meldkamer Ambulance.
5. Als jij een account aanmaakt en gegevens registreert in jouw profiel (zoals jouw scholing, een AED en/of gelogde ECG-data), verklaar en garandeer jij dat de gegevens door jou naar waarheid zijn ingevuld.
6. Een HartslagNu-account mag je enkel aanmaken met de bedoeling om bij een HartslagNu-oproep eerste hulp te verlenen aan iemand in jouw omgeving die dat nodig heeft en/of AED('s) en ECG-data beschikbaar te stellen.
7. Je maakt niet meer dan één account aan, waarbij je jouw eigen persoonlijke gegevens naar waarheid verstrekt. Het registreren van een 'fake-account' met fictieve gegevens is niet toegestaan.
8. Het account dat jij aanmaakt is persoonsgebonden en enkel bestemd voor eigen gebruik.
9. HartslagNu behoudt altijd het recht om een account te verwijderen. Dat doen we bijvoorbeeld als niet kan worden vastgesteld dat de gegevens in het profiel naar waarheid zijn ingevuld, of als we signalen hebben dat het account voor 'oneigenlijk gebruik' is aangemaakt.
10. Onder in het vorige lid genoemd 'oneigenlijk gebruik' verstaan we onder meer (maar niet uitsluitend) het aanmaken van meerdere accounts met uiteenlopende adressen om data te onttrekken aan het Oproepsysteem, voor journalistieke doeleinden, of om een parallel Oproepsysteem in stand te houden.
11. Je stemt ermee in dat het HartslagNu-team jouw account controleert en besluit of jouw profiel voldoet aan de voorwaarden om te worden geactiveerd.
12. Nadat jouw profiel is geactiveerd door het HartslagNu-team kan het Oproepsysteem push-meldingen naar jouw toestel sturen als er een 112-melding van een reanimatie in jouw directe omgeving is.
13. Aan jouw registratie in het Oproepsysteem kun je nooit rechten onttelen. De Meldkamer Ambulance bepaalt voor iedere 112-melding afzonderlijk of het HartslagNu-systeem wordt geactiveerd. De Meldkamer Ambulance kan besluiten om een eenmaal verstuurd HartslagNu-oproep te annuleren.

5.2. Geheimhouding

1. Voor, tijdens of na een calamiteit kun je vertrouwelijke informatie zien of horen. Deze informatie moet je geheim houden, ook als dat niet is gevraagd en je redelijkerwijs kunt aannemen dat dat wel van jou wordt verwacht.

2. Je mag niets van wat jij hoort, ziet of op andere wijze ervaart met betrekking tot een oproep, een reanimatie-setting, het slachtoffer of zijn/haar naasten publiceren (bijvoorbeeld op het internet) of delen (bijvoorbeeld via social media).

5.3. De gegevens in je account zijn jouw verantwoordelijkheid

1. HartslagNu heeft afspraken met regionale ambulancevervoerders en meldkamers over het oproepen van inzetbare burgerhulpverleners en inzet-klare AED's. Daarom is het erg belangrijk dat je de gegevens bij jouw registratie zorgvuldig en naar waarheid invult.
2. Jouw HartslagNu-account is persoonlijk, enkel bestemd voor eigen gebruik en niet overdraagbaar aan anderen.
3. Het is niet toegestaan om meerdere accounts voor jezelf dan wel namens derden aan te maken, of telefoonnummers van derden toe te voegen aan jouw eigen account.
4. Jouw eigen telefoonnummer kan niet vaker dan één keer worden gebruikt in de database van HartslagNu (ook niet door toevoeging aan een ander account).
5. We verwachten van jou dat je naar waarheid informatie verstrekt over jouw scholing, leeftijd en eventuele AED. Dat geldt ook als je deelneemt aan [HartslagSamen](#).
6. De persoonsgegevens die we van je vragen bij je registratie, behandelen we zo zorgvuldig mogelijk, conform de (Europese) wetgeving. Meer informatie hierover vind je in onze [privacyverklaring](#).
7. De inloggegevens die jij verkrijgt bij registratie zijn persoonsgebonden. Het is belangrijk dat je ze zorgvuldig bewaart en niet deelt met of overdraagt aan anderen.
8. Als gebruiker ben jij zelf verantwoordelijk voor het actueel houden van jouw HartslagNu-account. Daar helpt HartslagNu jou natuurlijk wel bij. Wanneer informatie in jouw profiel niet meer actueel is, of als we signalen hebben dat de informatie niet klopt waarschuwen wij jou op tijd. Wanneer jij de app gebruikt doen we dat via een notificatie in de App, zodat jij jouw profiel direct kunt aanvullen. Anders ontvang je van ons een bericht via het door jou bij jouw registratie doorgegeven emailadres.
9. Je krijgt maximaal drie keer een notificatie om jouw profiel aan te passen. Wanneer de gegevens in jouw profiel langer dan drie maanden zijn verlopen kan HartslagNu jouw account verwijderen.
10. HartslagNu verstrekt aan jou informatie die jou helpt als gebruiker, bijvoorbeeld bij het actueel houden van jouw profiel(en), of vervullen van jouw rol en bijdragen. Het is jouw verantwoordelijkheid om kennis te nemen van de informatie die wij verstrekken om jou te ondersteunen. Houd de notificaties in jouw App daarom goed in de gaten!

5.4. Uitschrijven kan altijd, op elk moment

1. HartslagNu is een systeem met vrijwillige deelname en je hebt altijd het recht om jezelf en/of je AED uit te schrijven als jij dat wil.
2. Om je uit te schrijven log je eerst in bij je eigen account. Klik op 'Bewerken profiel' en vervolgens op 'Account verwijderen'.
3. Als je je uitschrijft, wordt jouw account volledig verwijderd. Dat geldt ook voor alle data en de geschiedenis die rechtstreeks onderdeel uitmaken van jouw registratie.
4. Let op: de chatsessies die je hebt gehad via [HartslagSamen](#) blijven nog wel zichtbaar voor de persoon/personen waarmee jij hebt gechat, tenzij de contactpersoon zijn account of de chat ook verwijderd.

5.5. Melding onregelmatigheden

Wanneer jij als Gebruiker ten aanzien van jouw account, het Oproepsysteem, of een reanimatie-setting onregelmatigheden constateert of een vermoeden daarvan hebt, meld je dat direct aan HartslagNu. Dat kan via: info@hartslagnu.nl.

5.6. Vragen, opmerkingen of een klacht?

1. Als je ontevreden bent over wat wij voor jou als gebruiker doen, of als je een vervelende ervaring hebt tijdens een reanimatie-setting horen we dat graag direct, zodat we het samen kunnen oplossen.
2. Gebruik het contactformulier op onze website voor vragen, klachten of opmerkingen. Hier vind je ook onze overige contactgegevens. Je kunt ons natuurlijk bellen, via 088-0227000. Mailen kan ook, via: klachten@hartslagnu.nl.

5.7. Beëindiging van jouw account

1. HartslagNu behoudt zich het recht voor om jouw gebruik van de Diensten te beperken, met inbegrip van het ontvangen van oproepen en de mogelijkheid om gebruik te maken van ondersteuning en nazorg.
2. HartslagNu behoudt zich het recht voor om jouw account te beperken, op te schorten of te beëindigen als je deze Gebruikersvoorwaarden of de wet overtreedt of als je de Diensten misbruikt.
3. HartslagNu kan jouw account verwijderen, of de toegang tot het Oproepsysteem ontzeggen als dat nodig wordt geacht. Bijvoorbeeld wanneer je je niet houdt aan deze Gebruikersvoorwaarden, je misdraagt tijdens jouw inzet en/of bij het contact via [HartslagSamen](#) met betrokkenen van een reanimatiemelding.

6. Afspraken voor burgerhulpverleners

6.1. Jouw bekwaamheid is jouw verantwoordelijkheid

1. Als je je laat oproepen voor reanimatie-meldingen verwacht HartslagNu dat je jouw kennis en vaardigheden op het gebied van reanimatie en AED-toepassing op peil houdt en actueel houdt in jouw account.
2. Je bent bekwaam als je regelmatig een training volgt. Met de volgende opleidingen kun je je direct aanmelden en bijscholen, waarbij een volledige cursus twee jaar geldig is en een herhalingscursus één jaar:
 - Bedrijfshulpverlening (BHV) certificaat;
 - Reanimatie en AED-certificaat;
 - Eerste Hulp Bij Ongelukken (EHBO) certificaat;
 - Levens Reddend Handelen (LRH).
3. Let erop dat jouw opleider de scholingsrichtlijnen van de Nederlandse Reanimatie Raad volgt: www.nrr.nl, zoals wordt geadviseerd in het [Kwaliteitskader First Responders Reanimatiezorg](#).
4. Verlopen de gegevens die we hebben van jouw scholing? Dan waarschuwen we je op tijd, vanaf drie maanden voordat je scholing verloopt.
5. Vanaf het moment dat je scholing drie jaar is verlopen is het volgen van een volledige AED- en reanimatiecursus vereist. We gaan je dan actief benaderen en adviseren om scholing te volgen. Je blijft voorlopig oproepen ontvangen, tenzij HartslagNu vaststelt dat je niet langer als 'bekwaam' kunt worden gezien. Je bekwaamheid stellen we vast aan de hand van meetbare indicatoren op het gebied van 'actieve inzet en betrokkenheid'.
6. Heb je vijf jaar nadat je scholing is verlopen nog steeds geen volledige AED- en reanimatiecursus gevolgd of de scholingsgegevens in je profiel niet bijgewerkt? Dan verwijderen we jouw account uit het HartslagNu-systeem, ook als je voldoet aan de indicatoren voor 'actieve inzet en betrokkenheid'.
7. Heb jij een medische achtergrond met BIG-registratie? Dan vul je geen verlooptdatum in voor je scholing, maar ben je wel zelf verantwoordelijk om bekwaam te blijven. Dat betekent, dat als jouw BIG-registratie verloopt, jij je HartslagNu-profiel moet verwijderen, of opnieuw een medische/ALS- of reanimatie-/BLS-training volgen.

6.2. Jouw positie als burgerhulpverlener

1. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan jouw registratie als burgerhulpverlener. De RAV beslist voor iedere afzonderlijke 112-melding over de activering van HartslagNu en het wel of niet inzetten van burgerhulpverleners.
2. Als Burgerhulpverlener vervul jij tijdens een reanimatie-setting de rol van First Responder, net als bijvoorbeeld de Brandweer of Politie. Jij komt net als zij ter plaatse voor eerste hulp in de vorm van Basic Life Support (BLS).
3. Tijdens een reanimatie-setting zijn First Responders altijd gelijkwaardig aan elkaar, ongeacht hun achtergrond. Het is dus niet zo, dat burgerhulpverleners bij de komst van andere first responders (zoals bijvoorbeeld agenten of brandweermedewerkers) zonder meer 'plaats moeten maken'. Soms zijn er uitzonderingen, hierover lees je meer in het [Kwaliteitskader First Responders Reanimatiezorg](#).
4. Ook Gebruikers met een medische achtergrond die een HartslagNu-oproep accepteren gaan ter plaatse als burgerhulpverlener met de bedoeling om eerste hulp in de vorm van Basic Life Support (BLS) te verlenen.
5. Behalve een AED met toebehoren is het niet toegestaan om andere (medische) hulpmiddelen mee te brengen naar een reanimatie-locatie, als je naar aanleiding van een HartslagNu-oproep ter plaatse gaat.
6. Zodra het ambulanceteam arriveert op de reanimatie-setting zijn zij altijd in de lead. Burgerhulpverleners moeten dan (net als alle First Responders) de aanwijzingen van het ambulanceteam opvolgen.

7. First Responders moeten - ongeacht hun achtergrond - goed samenwerken, in het belang van de patiënt. Alleen dan kan optimaal gebruik worden gemaakt van een ieders competenties en vaardigheden om waarde toe te voegen en bij te dragen aan betere uitkomsten voor het slachtoffer. Als een First Responder bijvoorbeeld vermoeid raakt tijdens het geven van compressies, kan er in overleg worden gewisseld.
8. Gebruik bij jouw inzet geen vervoermiddelen, kleding, badges of andere middelen die met (onderscheidende) titels, tekens, verlichting, logo's of op welke manier dan ook de indruk wekken dat je een andere rol vervult dan die van HartslagNu-burgerhulpverlener.
9. Profileer jezelf op de reanimatie-locatie niet op enige wijze dusdanig dat jij de indruk wekt dat jouw positie onderscheidend is ten opzichte van die van andere First Responders en/of het Ambulanceteam.

6.3. Je bent zelf verantwoordelijk voor jouw vrijwillige inzet

1. HartslagNu verstrekt aan jou informatie die jou helpt om jouw rol en bijdrage te vervullen. Het is jouw verantwoordelijkheid om kennis te nemen van de informatie die wij verstrekken om jou te ondersteunen. Houd onze email-berichten en/of de notificaties in jouw app daarom goed in de gaten! Lees ook regelmatig deze Gebruikersvoorwaarden na.
2. Je beoordeelt zelf of je in staat bent om een oproep te accepteren, hulp te verlenen, een AED te brengen en aansluiten en/of deel te nemen aan nazorg van [HartslagSamen](#). HartslagNu erkent geen enkele aansprakelijkheid / verantwoordelijkheid voor deze beoordeling.
3. Wil of kun je even geen hulp verlenen, dan wijs je de oproep af en ga je niet naar de reanimatie-locatie.
4. Accepteer een oproep uiteraard nooit als je onder invloed bent van verdovende middelen, middelen die het reactievermogen (kunnen) beïnvloeden, als jouw psychische gesteldheid dit niet toelaat of bij andere omstandigheden met eenzelfde beperkende uitwerking.
5. Als je een oproep wel accepteert, verwachten wij van jou dat je je best doet om het slachtoffer eerste hulp te verlenen, zolang je zelf geen gevaar loopt.
6. Bevestig of jij als burgerhulpverlener ter plaatse gaat en handel naar de inhoud van de oproep die jij krijgt, dus: rechtstreeks ter plaatse gaan om de reanimatie te starten of een AED brengen als dat wordt gevraagd. Heb je zelf een AED bij de hand? Neem die dan altijd mee!
7. Hinder de professionele hulpdiensten niet bij het uitvoeren van eventuele (andere) taken op de reanimatie-locatie. Volg ook altijd de instructies van het Ambulanceteam op.
8. Houd je altijd aan de geldende wet- en regelgeving en zeker ook aan de verkeersregels: die moet je altijd opvolgen en naleven!
9. Wees zorgzaam en voorzichtig, zoals andere mensen met de ons vertrouwde normen en waarden dat 'normaal gesproken' in dezelfde situatie ook zouden doen.
10. Ga extra voorzichtig om met privacygevoelige informatie over het slachtoffer, familie of andere betrokkenen die je mogelijk hoort of ziet tijdens je inzet, ook online! Dit geldt ook voor het contact (via [HartslagSamen](#)) met betrokkenen van een reanimatie.
11. Ga integer om met informatie over reanimatie-meldingen, slachtoffers, hun naasten en andere betrokkenen. Zo mogen er geen foto's worden gemaakt, laat staan gedeeld, of informatie over de reanimatie-setting worden gepubliceerd op internet.
12. Vul na iedere oproep de vragenlijst in de App in, zodat HartslagNu de effecten van de alarmering en inzet kan meten, en bepalen of jij (mogelijk) behoefte hebt aan nazorg of andere (gebruikers)ondersteuning. Door de vragenlijst altijd in te vullen, draag je tevens bij aan (wetenschappelijk) onderzoek en verbetering van reanimatiezorg buiten het ziekenhuis.

13. Ga bij voorkeur niet met de auto ter plaatse. Te voet of per fiets verdient de voorkeur en is altijd de meest veilige en snelle manier van verplaatsen. HartslagNu roept jou primair op voor meldingen die je te voet of per fiets kunt bereiken. De enige uitzondering daarop is landelijk gebied, dus buiten de bebouwde kom.
14. In landelijk gebied kan het soms nodig zijn om de auto te gebruiken, omdat je anders niet binnen zes minuten op de reanimatie-locatie kunt zijn. Houd je wel altijd aan de verkeersregels en breng jezelf of anderen niet in gevaarlijke situaties.

7. Afspraken voor AED-beheerders

7.1. Wanneer neemt HartslagNu een AED op in het Oproepsysteem?

1. Als jouw AED technisch in orde is, mag je deze registreren en beheren in het Oproepsysteem. HartslagNu behoudt zich het recht voor om een bewijs van technische goedkeuring te vragen, als daar aanleiding toe is.
2. HartslagNu is blij met het aanmelden van AED's. HartslagNu kan echter besluiten om AED's niet in het systeem op te nemen. Als dat voor jouw AED geldt ontvang je daarvan uiteraard bericht.
3. Aan de registratie van een AED kun je geen rechten ontlenen, ook niet als je deze AED namens een derde / anderen beheert.
4. HartslagNu is op geen enkele wijze verplicht om rekening te houden met en kan nimmer onderdeel uitmaken van (zakelijke) afspraken tussen jou als gebruiker of jouw onderneming met derden, zoals een AED-eigenaar of -beheerder.
5. Wanneer een AED op enig moment niet meer bijdraagt aan de optimale dekking en spreiding en een effectieve alarmering daardoor niet zeker is, kan HartslagNu besluiten de AED niet langer actief te houden. Eventueel wordt een AED dan op de reservelijst geplaatst, als dat mogelijk is.
6. De Meldkamer Ambulance beslist voor iedere afzonderlijke 112-melding over de activering van HartslagNu en daarmee de inzet van AED's.
7. Het is aan HartslagNu om te bepalen of een AED in het Oproepsysteem geaccepteerd wordt en/of blijft. Als je een AED aanmeldt, dan betekent het dat je hiermee instemt. Indien HartslagNu besluit om jouw AED('s) uit het systeem te halen, dan ontvang je daarvan uiteraard bericht.
8. Als jij een AED in het HartslagNu-systeem registreert en op 'openbaar toegankelijk' zet, kan deze worden opgehaald door een burgerhulpverlener en worden weergegeven op de landelijke dekkingskaart van HartslagNu.

7.2. De inzetbaarheid van een AED die jij registreert is jouw verantwoordelijkheid

1. Als je jouw AED registreert bij HartslagNu, verwachten we dat je de AED onderhoudt, netjes registreert en de gegevens in jouw AED-profiel bijwerkt indien nodig. Denk hierbij aan de houdbaarheid van de elektroden en accu en de tijden waarop de AED beschikbaar is. Zo voorkomen we dat een AED bij een inzet niet werkt, niet bereikbaar is of dat de AED onnodig uit HartslagNu wordt verwijderd.
2. Als AED-beheerder moet jij jouw AED('s) adequaat bewaren, onderhouden en onderdelen zonodig vervangen, zolang deze geregistreerd is. Je bent ook verantwoordelijk voor het actueel houden van de gegevens in je HartslagNu-account.
3. Als jouw AED bij een reanimatie is gealarmeerd, verneem je dat via sms en email. Je kunt de AED dan controleren en als dat nodig is onderdelen vervangen, zoals elektroden.
4. Als jouw AED tijdelijk niet inzetbaar is, pas je de status aan naar 'inactief' en vervang je de accessoires als dat nodig is. Vervolgens pas je de status van jouw AED aan naar 'actief', zodat de AED weer kan worden opgeroepen bij een reanimatiemelding.

5. Mogelijk heeft jouw AED de ECG-data gelogd toen deze was aangesloten op de patiënt. Als je van HartslagNu een verzoek ontvangt om ECG-data aan te leveren, is het belangrijk dat je hieraan gehoor geeft. ECG-data kunnen worden gebruikt om de patiënt in het ziekenhuis de juiste behandeling te geven of onderzoek te doen.
6. Aanmelding van je AED('s) bij HartslagNu berust op jouw eigen vrijwillige keuze. Als je niet meer goed kunt zorgen voor de AED die je hebt aangemeld of als je het niet eens bent met de manier waarop jouw AED wordt ingezet, dan mag je deze altijd verwijderen uit het systeem.
7. De profielen van AED's die je beheert in het Oproepsysteem moet je zelf actueel houden. Daar helpt HartslagNu jou natuurlijk wel bij. Wanneer informatie in jouw profiel niet meer actueel is, of als wij signalen hebben dat de informatie niet klopt, waarschuwen wij jou op tijd, vanaf drie maanden voordat de gegevens in je AED-profiel verlopen.
8. Je krijgt maximaal drie keer een notificatie om jouw AED-profiel aan te passen. Onderneem je geen actie? Dan verwijderen wij jouw AED uit het systeem.

7.3. **AED-beheerder ben je vrijwillig, AED-inzetbaarheid is jouw verantwoordelijkheid**

1. Als je wil stoppen met het beheren van een AED in het HartslagNu-systeem kun je het AED-beheer overdragen aan iemand anders. Laat HartslagNu in dat geval via email weten wie je toestemming geeft om jouw AED-beheer over te nemen. We controleren of jouw mailverzoek afkomstig is van het in jouw account opgenomen mailadres en koppelen het profiel van jouw AED vervolgens aan het account van deze andere Gebruiker.
2. HartslagNu behoudt zich het recht voor om een verzoek tot overdracht van een AED-profiel te weigeren als zij dat in het belang van het Oproepsysteem acht.
3. HartslagNu verstrekt aan jou informatie die jou helpt om jouw rol en bijdrage te vervullen. Het is jouw verantwoordelijkheid om kennis te nemen van de informatie die wij verstrekken om jou te ondersteunen. Houd onze (email)berichten en de notificaties in jouw app daarom goed in de gaten! Lees ook regelmatig deze Gebruikersvoorwaarden na.
4. AED-beheerders moeten, net als burgerhulpverleners integer omgaan met informatie ten aanzien van reanimatiemeldingen. Publicatie of delen van informatie en/of afbeeldingen met betrekking tot een reanimatie-setting (op internet) van welke aard dan ook, is niet toegestaan.

8. Afspraken en verantwoordelijkheden voor HartslagNu

8.1. Verantwoordelijkheden van HartslagNu

1. HartslagNu voldoet aan alle op haar rustende verplichtingen op grond van deze Algemene Voorwaarden.
2. HartslagNu spant zich in om het landelijke reanimatie Oproepsysteem (inclusief de website, applicaties, ondersteunende diensten en App) duurzaam goed te onderhouden en zo effectief mogelijk te laten functioneren in de vorm van de meest optimale alarmering bij 112-meldingen van reanimaties.
3. HartslagNu moet aan haar Gebruikers tijdig juiste en volledige informatie aanleveren om hun rol te vervullen en hun bijdragen aan het Oproepsysteem goed en weloverwogen te kunnen leveren.
4. Als HartslagNu te laat, onjuiste en/of onvolledige informatie verstrekt, dan kan dit niet aan jou als Gebruiker worden toegerekend, tenzij je vooraf wist of had kunnen weten dat de informatie niet klopt, maar toch hebt toegepast.
5. Als we merken of vermoeden dat data of een account in ons systeem onbevoegd of onjuist gebruikt wordt, verwijderen we het profiel of zonodig het hele account. HartslagNu is dan geen verantwoording verschuldigd jegens de (on)rechtmatige Gebruiker van het account of de data.
6. Als er veranderingen zijn in de Diensten van HartslagNu, waardoor deze Algemene voorwaarden wijzigen en dit gevolgen heeft voor jou als Gebruiker laten we dit vooraf weten. Je kunt dan zelf besluiten of je in het Oproepsysteem geregistreerd wil blijven.

8.2. Wat je van HartslagNu mag verwachten

1. Bij de uitvoering van beheer-acties streeft HartslagNu steeds naar een zo optimaal mogelijke verhouding tussen dekking en spreiding van AED's enerzijds en beschikbare burgerhulpverleners anderzijds.
2. HartslagNu werkt elke dag aan een goede, veilige techniek en support om reanimatie-oproepen te verwerken en jouw inzet als burgerhulpverlener en/of AED-beheerder optimaal te faciliteren.
3. HartslagNu wil enkel burgerhulpverleners inzetten als dit verantwoord is. Je wordt dus opgeroepen en ingezet voor situaties die voor zover mogelijk zijn beoordeeld als veilig.
4. De alarmeringsstraal, het aantal burgerhulpverleners en AED's stemmen we af op de omgeving van het slachtoffer. Zo optimaliseren we de kansen van het slachtoffer met een snelle start van de reanimatie.
5. We roepen jou enkel op als je op basis van de in jouw profiel vastgelegde adresgegevens in de directe omgeving van het slachtoffer bent en beschikbaar bent.
6. We roepen jou niet op als jouw profiel-status op 'Niet storen' staat.
7. HartslagNu kan om redenen (tijdelijk) besluiten een AED niet mee te alarmeren, bijvoorbeeld als de status van jouw AED op 'Inactief' staat, of als niet zeker is dat deze technisch in orde is en inzet-klaar is.
8. Als voldoende burgerhulpverleners bevestigen dat zij naar een AED en/of het slachtoffer gaan, zullen wij de overige opgeroepen gebruikers een annuleringsbericht sturen.
9. HartslagNu roept alleen burgerhulpverleners en AED's op die bekwaam en inzetbaar zijn. Als gegevens in jouw account niet actueel zijn, kunnen we besluiten om jou of je AED niet op te roepen.
10. We waarschuwen je op tijd als de data in jouw registratie verlopen: drie maanden van te voren, een maand van tevoren en op de vervaldag zelf. Onderneem je geen actie, dan kunnen we besluiten om jouw profiel en/of AED uit het systeem te verwijderen. Dat doen we bijvoorbeeld als we niet (meer) kunnen vaststellen of je bekwaam bent om te reanimeren of een AED te bedienen, maar ook als niet vaststaat dat jouw AED technisch in orde is.
11. Deelname aan [HartslagNu](#) en [HartslagSamen](#) is gratis. We vergoeden echter geen onkosten, reiskosten of enige andere door jou gemaakte kosten.

12. Als een AED die jij beheert (nog) niet is teruggebracht na een inzet, of als de AED moet worden uitgelezen door afdeling cardiologie van het ziekenhuis, brengen we jou in contact met de burgerhulpverlener en/of het ziekenhuis.
13. HartslagNu is er voor jou als je behoefte hebt aan nazorg en support. We beschouwen nazorg voor jou als onze medeverantwoordelijkheid. Nadat wij jou hebben opgeroepen sturen we je direct een vragenlijst, die 72 uur beschikbaar is. Vul deze zo snel mogelijk in, zodat we weten hoe het met jou gaat. Als je (mogelijk) behoefte hebt aan nazorg, proberen we je binnen 24 uur te bellen.
14. Bij klachtmeldingen over het optreden van gebruikers als burgerhulpverlener of AED-beheerder doet HartslagNu altijd eerst onderzoek. Daarbij plegen wij altijd hoor en wederhoor in een persoonlijk gesprek. Als nodig is gaan wij over tot een maatregel. Dat kan in de vorm van een (schriftelijke) waarschuwing, verwijdering van het account, ontzegging van de toegang tot het Oproepsysteem, of een (technische) aanpassing van het proces. HartslagNu zal daarbij altijd handelen in het belang van de kwaliteit van reanimatiezorg en de beste uitkomsten voor de patiënt.
15. Je kunt na jouw inzet direct meedoen aan [HartslagSamen](#) om in contact te komen met andere betrokkenen. Dit kan jou als betrokkene helpen om gebeurtenissen te verwerken.