

Privacyverklaring ConsultAssistent

VERSIE: 1 SEPTEMBER 2026

VERSIENUMMER: 1.9

Deze privacyverklaring legt uit hoe uw persoonsgegevens worden gebruikt wanneer u ConsultAssistent gebruikt. ConsultAssistent is een digitale vragenlijst die patiënten helpt zich voor te bereiden op een afspraak met hun zorgverlener. Deze privacyverklaring is opgesteld door Outcome Measurement B.V., de leverancier van ConsultAssistent (KvK-nummer: 65972902).

In deze verklaring leest u:

- welke gegevens worden verwerkt
- waarom deze gegevens nodig zijn
- wie verantwoordelijk is voor de verwerking
- welke rechten u heeft

 Wij vinden het belangrijk dat uw gegevens zorgvuldig en veilig worden behandeld.

1. Wie is verantwoordelijk voor uw gegevens?

Bij het gebruik van ConsultAssistent zijn er twee partijen betrokken. Beide zijn zelfstandig verantwoordelijk voor een deel van de gegevensverwerking.

Uw zorgaanbieder

Uw zorgaanbieder (bijvoorbeeld een ziekenhuis of kliniek) gebruikt ConsultAssistent als onderdeel van uw behandeling. Uw zorgaanbieder is daarom verwerkingsverantwoordelijke voor het gebruik van uw gegevens voor:

1. uw behandeling
2. kwaliteitsverbetering van zorg
3. eventueel medisch onderzoek binnen de instelling

Outcome Measurement B.V. (ConsultAssistent)

Outcome Measurement B.V. heeft ConsultAssistent ontwikkeld. Outcome Measurement:

1. verwerkt gegevens in opdracht van uw zorgaanbieder voor doeleinden zoals in het "Uw zorgaanbieder" blok links beschreven (als verwerker)
2. Gebruikt zelf gegevens voor onderzoek naar verbetering van zorg (waaronder met behulp van AI), maar alleen als u daar uitdrukkelijke toestemming voor geeft. Bij dit onderzoek is Outcome Measurement B.V. de verwerkingsverantwoordelijke.

2. Welke gegevens worden gebruikt?

Wanneer u ConsultAssistent gebruikt, kunnen verschillende soorten gegevens worden verwerkt.

Gegevens om u uit te nodigen

Uw zorgaanbieder kan bijvoorbeeld gebruiken:

- naam
- patiëntnummer
- geboortedatum
- geslacht
- e-mailadres
- telefoonnummer
- afspraakgegevens (datum, tijd, afdeling)

Gegevens over het gebruik van ConsultAssistent

Bij het gebruik van de applicatie kunnen technische gegevens worden verwerkt, zoals:

- een uniek gebruikersnummer
- IP-adres
- type apparaat of browser
- inlogmomenten

Deze gegevens zijn nodig om de applicatie veilig en goed te laten functioneren.

Gegevens uit de vragenlijsten

Tijdens het invullen van ConsultAssistent kunt u gegevens invullen over bijvoorbeeld:

- uw klachten
- uw gezondheid
- eerdere behandelingen
- uw leefstijl
- uw thuissituatie

Deze gegevens helpen uw zorgverlener om een beter beeld te krijgen van uw situatie.

i Is het gebruik van ConsultAssistent verplicht? **Nee.** Als u geen gebruik wilt maken van ConsultAssistent kunt u: niet reageren op de uitnodiging, de vragenlijst niet invullen, of zich afmelden via de link in de uitnodiging. Dit heeft geen gevolgen voor uw behandeling of de zorg die u ontvangt.

3. Waarom worden deze gegevens gebruikt?

Uw gegevens worden gebruikt voor verschillende doelen.

1 Voor uw behandeling

ConsultAssistent helpt uw zorgverlener om:

- uw klachten beter te begrijpen
- het consult efficiënter te laten verlopen
- het verloop van klachten te volgen

De verwerking van deze gegevens gebeurt als onderdeel van de geneeskundige behandelingsovereenkomst tussen u en uw zorgverlener en volgens de wettelijke regels voor medische dossiers.

2 Voor kwaliteitsverbetering van zorg en medisch onderzoek door zorgaanbieder

Zorgaanbieders mogen gegevens uit behandelingen gebruiken om:

- de kwaliteit van zorg te verbeteren
- zorgprocessen te evalueren
- medische behandelingen te verbeteren

Dit gebeurt binnen de zorginstelling en volgens de geldende privacywetgeving. Meer informatie hierover vindt u in de privacyverklaring van uw zorgaanbieder.

3 Onderzoek en ontwikkelen voorspelmodellen door Outcome Measurement B.V.

Als u hiervoor uitdrukkelijk toestemming geeft, kan Outcome Measurement B.V. uw gegevens gebruiken voor onderzoek. Dit onderzoek is gericht op het verbeteren van diagnostiek, behandelingen en zorgprocessen.

4. Juridische grondslagen voor gegevensverwerking

Een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens is wettelijk vastgelegd. Voor elk type gegevensverwerking moet een geldige juridische grondslag aanwezig zijn, zoals bepaald in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Zo worden uw gegevens alleen gebruikt voor gerechtvaardigde doeleinden en met de nodige bescherming.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de wettelijke grondslagen voor het gebruik van gegevens binnen ConsultAssistent, afhankelijk van het doel van de verwerking en de verantwoordelijke partij.

Doel van verwerking	Verantwoordelijke partij	Juridische grondslag
Gebruik van ConsultAssistent voor behandeling, waaronder het uitvragen en samenvatten van medische gegevens	Zorgaanbieder	Uitvoering van de geneeskundige behandelingsovereenkomst (AVG art 6(1)(b)) en uitzondering voor gezondheidsgegevens voor medische behandeling (AVG art. 9(2)(h)) UITVOERING OVEREENKOMST
Kwaliteitsverbetering van zorg	Zorgaanbieder	Gerechtvaardigd belang van de zorgaanbieder (art. 6(1)(f) AVG) en uitzondering art. 30(3)(a) UAVG GERECHTVAARDIGD BELANG
Medisch wetenschappelijk onderzoek binnen zorginstelling	Zorgaanbieder	Uitdrukkelijke toestemming (art. 9(2)(a) AVG) of uitzondering voor wetenschappelijk onderzoek (art. 24 UAVG) TOESTEMMING GERECHTVAARDIGD BELANG
Gebruik van ConsultAssistent voor patiënttevredenheidsonderzoek	Zorgaanbieder	Noodzakelijk met het oog op het beheer van Zorgaanbieder / de beroepspraktijk (art. 30(3)(a) UAVG) en/of uitdrukkelijke toestemming. GERECHTVAARDIGD BELANG TOESTEMMING
Pseudonimiseren en delen gepseudonimiseerde gegevens met Outcome Measurement	Zorgaanbieder	Uitdrukkelijke toestemming (art. 9(2)(a) AVG jo. art. 22 UAVG) TOESTEMMING
Onderzoek naar verbetering van ConsultAssistent	Outcome Measurement B.V. (ConsultAssistent)	Uitdrukkelijke toestemming (art. 6(1)(a) jo. art. 9(2)(a) AVG, art. 22 UAVG) voor gebruik van gepseudonimiseerde gegevens voor onderzoek TOESTEMMING
Ontwikkelen van klinische voorspelmodellen ter ondersteuning van behandeling	Outcome Measurement B.V. (ConsultAssistent)	Uitdrukkelijke toestemming (art. 9(2)(a) AVG jo. art. 22 UAVG) voor gebruik van gepseudonimiseerde gegevens voor onderzoek TOESTEMMING

5. Gebruik van ConsultAssistent voor patiënttevredenheidsonderzoek

Sommige zorgaanbieders gebruiken ConsultAssistent ook voor vragenlijsten over ervaringen met de zorg, bijvoorbeeld patiënttevredenheidsonderzoeken of ervaringsmetingen na een behandeling. Het doel van deze vragenlijsten is om:

- inzicht te krijgen in hoe patiënten de zorg ervaren
- de kwaliteit van zorg te verbeteren
- zorgprocessen te evalueren

Als een vragenlijst anoniem is, wordt dit duidelijk aangegeven. Deelname aan deze anonieme vragenlijsten is volledig vrijwillig. U kunt ervoor kiezen om de vragenlijst niet in te vullen of de uitnodiging te negeren. Dit heeft geen gevolgen voor uw behandeling of de zorg die u ontvangt.

Verwerking van antwoorden

De antwoorden die u geeft in patiënttevredenheidsonderzoeken worden in principe anoniem verwerkt. Dit betekent dat de resultaten niet direct herleidbaar zijn tot een individuele patiënt. Wij vragen u in deze anonieme vragenlijsten geen persoonlijke of herleidbare informatie in open tekstvelden te vermelden, zoals:

- uw naam
- exacte data van afspraken
- namen van zorgverleners
- andere informatie waarmee u herkenbaar bent

Wanneer dergelijke informatie wel wordt ingevuld, kan het mogelijk zijn dat de gegevens wel direct of indirect naar een persoon herleidbaar zijn.

Verwerking van gegevens bij uitnodiging

Om u uit te nodigen voor een patiënttevredenheidsonderzoek kan de zorgaanbieder enkele gegevens gebruiken, zoals:

- naam
- patiëntnummer
- e-mailadres of telefoonnummer

Deze gegevens worden alleen gebruikt voor het versturen van de uitnodiging en het mogelijk maken van deelname aan de vragenlijst.

6. Onderzoek naar verbetering van zorg

Onderzoek door uw zorgaanbieder

Uw zorgaanbieder kan gegevens uit ConsultAssistent gebruiken voor medisch wetenschappelijk onderzoek en kwaliteitsverbetering van zorg. Het doel hiervan kan bijvoorbeeld zijn:

- beter begrijpen hoe klachten zich ontwikkelen
- behandelingen verbeteren
- onderzoeken welke zorg het beste werkt
- de organisatie van zorg verbeteren

Afhankelijk van het soort onderzoek kan uw zorgaanbieder:

- u apart om toestemming vragen, of
- gegevens gebruiken op basis van de wettelijke regels voor wetenschappelijk onderzoek, wanneer passende waarborgen voor uw privacy gelden.

Uw zorgaanbieder bepaalt zelf welke grondslag voor welk onderzoek van toepassing is. Outcome Measurement (ConsultAssistent) is hierbij niet betrokken als verwerkingsverantwoordelijke. Wanneer uw zorgaanbieder u om toestemming vraagt, bent u volledig vrij om deze wel of niet te geven. Het niet geven van toestemming heeft geen enkele invloed op de zorg die u ontvangt. Waar mogelijk worden gegevens geanonimiseerd of gepseudonimiseerd, zodat onderzoekers niet direct kunnen zien van welke patiënt de gegevens zijn.

Onderzoek en ontwikkelen voorspelmodellen door Outcome Measurement

Outcome Measurement (ConsultAssistent) kan gegevens gebruiken voor onderzoek naar verbetering van:

- diagnostiek
- behandelingen
- zorgprocessen

Dit onderzoek kan bijvoorbeeld gericht zijn op:

- het verbeteren van vragenlijsten in ConsultAssistent
- beter begrijpen hoe gezondheidsklachten zich ontwikkelen
- het vergelijken van behandeluitkomsten
- het ontwikkelen en trainen van statistische modellen en van voorspellende modellen (met AI) die zorgverleners kunnen ondersteunen bij diagnostiek, behandeling of organisatie van zorg.

Voor onderzoek worden waar mogelijk geanonimiseerde gegevens gebruikt. Wanneer volledige anonimisatie niet mogelijk is, worden gegevens gepseudonimiseerd zodat onderzoekers niet direct kunnen zien van welke patiënt de gegevens afkomstig zijn. Wanneer toestemming nodig is voor het gebruik van uw gegevens voor onderzoek door Outcome Measurement, vragen wij u apart om (uitdrukkelijke) toestemming. U bent niet verplicht deze toestemming te geven. Als u geen toestemming geeft, heeft dit geen enkele invloed op uw behandeling of de zorg die u ontvangt.



Uw gegevens worden nooit gebruikt voor marketing of commerciële verkoop van gegevens.

7. Gebruik van kunstmatige intelligentie (AI)

Uw zorgverlener kan binnen ConsultAssistent gebruikmaken van kunstmatige intelligentie (AI) en statistische modellen. Deze hulpmiddelen kunnen worden ingezet ter ondersteuning van de zorgverlening, bijvoorbeeld bij het verwerken of interpreteren van door u ingevulde informatie. De zorgverlener blijft verantwoordelijk voor de beoordeling en besluitvorming.

AI ondersteunt, maar beslist niet

AI-systemen binnen ConsultAssistent nemen geen automatische medische beslissingen over individuele patiënten. De uitkomsten van analyses of modellen zijn bedoeld als ondersteuning voor zorgverleners. De behandelend arts of zorgverlener blijft altijd verantwoordelijk voor medische beslissingen.

Klinische beslis-ondersteuning (in ontwikkeling)

In de toekomst kan Outcome Measurement voorspellende modellen inzetten ter ondersteuning van uw zorgverlener bij diagnostiek of behandelkeuze (klinische beslisondersteuning). Wanneer dit beschikbaar komt wordt deze privacyverklaring bijgewerkt.

Samenvatten van antwoorden met AI

ConsultAssistent bevat technologieën zoals Large Language Models (LLM's). Deze kunnen worden gebruikt om de antwoorden die u in vragenlijsten geeft automatisch samen te vatten. Hierdoor kan uw zorgverlener sneller een overzicht krijgen van de belangrijkste informatie uit de vragenlijst.

Uw zorgverlener beoordeelt de samenvatting altijd zelf en heeft daarnaast altijd toegang tot uw oorspronkelijke, niet-samengevatte antwoorden.

Uw gegevens worden niet gebruikt om Large Language Models of andere AI-modellen van derden te trainen.

Bescherming van persoonsgegevens bij AI

Bij het gebruik van AI (zoals LLM's) nemen wij extra maatregelen om uw persoonsgegevens te beschermen, zoals:

- gegevenspseudonimisering
- Dataminimalisatie
- Toegangsbeperkingen
- beveiligde IT-omgevingen

De systemen waarop deze technologie draait worden gehost binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Voor hosting van onze IT-infrastructuur en de AI-modellen werken wij samen met Intermax B.V. (datacenters in Nederland). Wij ontwikkelen en gebruiken deze technologie in overeenstemming met de Europese regelgeving voor kunstmatige intelligentie (AI Act).

Worden er automatische beslissingen genomen? Nee. ConsultAssistent neemt geen automatische beslissingen over uw behandeling. De informatie uit ConsultAssistent is bedoeld als ondersteuning voor uw zorgverlener. Uw zorgverlener blijft altijd zelf verantwoordelijk voor medische beslissingen.

8. Hoe lang worden gegevens bewaard en met wie worden ze gedeeld?

De bewaartermijn hangt af van het doel van de verwerking.

Behandelgegevens

Gegevens die onderdeel zijn van uw medische dossier vallen onder de wettelijke bewaartermijnen voor medische dossiers. Volgens de Nederlandse wet (WGBO) worden medische dossiers in principe **20 jaar** bewaard.

Onderzoeksgegevens gebruik door zorgaanbieder

Als u toestemming heeft gegeven voor onderzoek door uw zorgaanbieder, worden de onderzoeksgegevens verwerkt volgens de privacyverklaring van uw zorgaanbieder. Voor informatie over de bewaartermijnen van deze gegevens verwijzen wij u naar de privacyverklaring van uw zorgaanbieder.

Onderzoeksgegevens gebruik door Outcome Measurement

Als u toestemming heeft gegeven voor onderzoek door Outcome Measurement (ConsultAssistent) worden gepseudonimiseerde onderzoeksgegevens maximaal **5 jaar** bewaard. Daarna worden deze gegevens verwijderd of verder geanonimiseerd.

Met wie worden gegevens gedeeld?

Uw gegevens worden niet verkocht en niet gebruikt voor marketing. Gegevens kunnen alleen worden gedeeld:

- met uw zorgaanbieder;
- met partijen die ons helpen de applicatie en AI-toepassingen te beheren (zogenoemde subverwerkers);
- voor onderzoek waarvoor u uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven: in gepseudonimiseerde vorm met samenwerkende zorginstellingen en wetenschappelijke onderzoekspartners, op basis van een gegevensuitwisselingsovereenkomst;
- wanneer wij wettelijk verplicht zijn gegevens te delen.

Wij maken gebruik van zorgvuldig geselecteerde externe partijen voor onder andere:

- Cloudhosting, datacenters en AI-modelplatform — **Intermax B.V.** (Nederland, datacenters binnen de EER);
- e-maildiensten en SMS-diensten;
- IT-onderhoud, beveiliging en technische ondersteuning

Met deze partijen sluiten wij verwerkersovereenkomsten en maken wij afspraken over een veilige en zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens. Een actueel overzicht van onze subverwerkers kunt u opvragen via de FG.

9. Beveiliging en uw privacyrechten

Hoe worden uw gegevens beveiligd?

Wij nemen uitgebreide technische en organisatorische maatregelen om uw gegevens te beschermen. Voorbeelden hiervan zijn:

- beveiligde verbindingen (SSL)
- toegangsbeveiliging met wachtwoorden en tweefactorauthenticatie
- logging van toegang tot gegevens
- beveiligde datacenters
- regelmatige beveiligingstests

Wij werken volgens de normen van:

- ISO 27001
- NEN 7510
- NEN 7512
- NEN 7513

Uw privacyrechten

Volgens de privacywetgeving heeft u verschillende rechten. U heeft onder andere recht op:

→ Inzage

U mag weten welke gegevens van u worden verwerkt.

→ Correctie

U kunt onjuiste gegevens laten aanpassen.

→ Verwijdering

In sommige gevallen kunt u vragen om uw gegevens te laten verwijderen.

→ Beperking van verwerking

U kunt vragen om tijdelijk te stoppen met het gebruik van uw gegevens.

→ Intrekken van toestemming

Eerder gegeven toestemming op elk moment intrekken, zonder dat dit gevolgen heeft voor uw behandeling.

→ Dataportabiliteit

U kunt vragen om uw gegevens te ontvangen in een digitaal formaat.

→ Bezwaar

U kunt bezwaar maken tegen bepaalde vormen van gegevensverwerking.

📌 Gebruikmaken van uw rechten bij uw zorgaanbieder

Voor verwerkingen waarvoor uw zorgaanbieder verwerkingsverantwoordelijke is, kunt u contact opnemen met uw zorgaanbieder. Uw zorgaanbieder beoordeelt uw verzoek en informeert u over de afhandeling en de daarvoor geldende termijnen.

Gebruikmaken van uw rechten bij Outcome Measurement B.V.

Voor verwerkingen waarvoor Outcome Measurement B.V. (ConsultAssistent) verwerkingsverantwoordelijke is, kunt u contact opnemen met ConsultAssistent via fg@consultassistent.nl. Wij verwerken uw verzoeken binnen 4 weken.

10. Contact, klachten en wijzigingen

Heeft u vragen over deze privacyverklaring of over uw gegevens? Dan kunt u contact opnemen met de Functionaris Gegevensbescherming van Outcome Measurement (ConsultAssistent) via de onderstaande contactgegevens. Voor verwerkingen waarvoor de zorgaanbieder verantwoordelijk is, kunt u ook terecht bij de Functionaris Gegevensbescherming van uw zorgaanbieder.



E-mail FG

fg@consultassistent.nl



Website ConsultAssistent

De contactgegevens van ConsultAssistent zijn te vinden op:
<https://www.consultassistent.nl/contact/>



Autoriteit Persoonsgegevens

U kunt ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens:
<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl>

Klacht indienen

Bent u niet tevreden over hoe er met uw gegevens of uw verzoek wordt omgegaan? Dan kunt u een klacht indienen bij de betreffende verwerkingsverantwoordelijke: uw zorgaanbieder of Outcome Measurement (ConsultAssistent). U heeft daarnaast het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Wijzigingen

Wij kunnen deze privacyverklaring aanpassen wanneer dat nodig is, bijvoorbeeld wanneer wetgeving verandert of wanneer wij nieuwe functies toevoegen aan ConsultAssistent. Bij belangrijke wijzigingen zullen wij u hierover informeren.