Regie over jouw leven en regie over jouw persoonsgegevens

Bij HSK staat jouw privacy voorop. Bij het gebruik van HSK Flow deel je persoonsgegevens ("gegevens") met ons. We gebruiken jouw gegevens zodat je HSK Flow kunt gebruiken, op de meest optimale manier.

Wie zijn wij?

Wij zijn HSK Bedrijfszorg B.V., onderdeel van de Mental Care Group (hieronder is mede begrepen NL Mental Care B.V. en al haar dochtermaatschappijen). Wij bieden Diensten aan Gebruikers, beide termen zoals gedefinieerd in de Gebruiksvoorwaarden. Vanuit ons Shared Service Center (SSC B.V.) zorgen wij ervoor dat binnen de gehele groep een hoog niveau van gegevensbescherming gewaarborgd is. HSK Bedrijfszorg B.V. is als onderdeel van de Mental Care Group samen met SSC B.V. verantwoordelijk voor de verwerking van jouw gegevens in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming ("AVG"). Dit privacy statement heeft dan ook als doel om je te informeren over hoe wij (HSK Bedrijfszorg B.V. en SSC B.V.) jouw gegevens verwerken en beschermen.

Jouw aanspreekpunt over de verwerking van jouw gegevens is de Privacy Officer die werkt voor de gehele Mental Care Group, te bereiken via privacy@mentalcaregroup.nl. Natuurlijk kun je jouw vragen ook eerst altijd aan jouw Coach (zoals gedefinieerd in de Gebruiksvoorwaarden) stellen. Als het nodig is, stuurt die jouw vraag door naar de Privacy Officer.

Dit privacy statement is geschreven voor (voormalige) Gebruikers van HSK Flow.

Welke gegevens gebruiken we van onze (voormalige) Gebruikers?

- Jouw contactgegevens, zoals je naam, telefoonnummer en e-mailadres;
- Jouw gezondheidsgegevens, zoals de uitkomsten van de Vitaliteitsmeter en informatie die je met ons deelt voor het dagboek;
- Eventuele andere gegevens die je met ons deelt, bijvoorbeeld als je een vraag aan ons stelt.

Op basis van welke grondslag gebruiken we jouw gegevens?

Wij verwerken jouw gegevens op basis van één of meer van de volgende grondslagen:

- als je (uitdrukkelijke) toestemming hebt gegeven (conform artikel 6 lid 1 sub a en artikel 9 lid 2 sub a AVG). De uitdrukkelijke toestemming geef je wanneer je voor het eerst inlogt op binnen HSK Flow. Jouw toestemming kan je te allen tijde intrekken via HSK Flow door middel van het verwijderen van je account. Zonder jouw toestemming kunnen we (een groot deel van) jouw gegevens niet verwerken, waardoor we jou de Diensten niet kunnen aanbieden.
- de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen (conform artikel 6 lid 1 sub c AVG), of
- de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van HSK en jouw belangen (zoals jouw recht op privacy) niet zwaarder wegen (conform artikel 6 lid 1 sub f AVG).

Voor welke doelen gebruiken we jouw gegevens?

- Om onze Diensten aan jou te verlenen.
- Om contact met je houden, bijvoorbeeld om een afspraakbevestiging naar je te versturen of te kunnen chatten met jou. Voor dit soort contact kan je je niet afmelden. Soms willen we ook contact met je houden om je nieuwsbrieven of tevredenheidsonderzoeken te versturen. Voor dit soort contact kan je aanmelden via de website en altijd afmelden via de afmeldknop in de e-mail.

- Voor het behandelen van vragen, klachten en geschillen. Als je een klacht bij ons indient, wordt die bekeken door onze Klachtenfunctionaris. Die neemt dan contact met je op en – als dat nodig is – vraagt jouw uitdrukkelijke toestemming om jouw gezondheidsgegevens te bekijken en te bespreken met jouw Coach. Als je hiervoor geen toestemming geeft, kunnen we jouw klacht mogelijk niet behandelen.
- Wetenschappelijk en statistisch onderzoek. Soms gebruiken we een deel van jouw gegevens om onder andere te bekijken hoeveel Gebruikers zich hebben aangemeld, hoe veel afspraken gepland zijn. We kunnen dan niet direct zien dat de gegevens over jou gaan, maar gebruiken die wel om tot een analyse te komen.
- Om het effect van onze Diensten te meten en kwaliteit te verbeteren. We zijn altijd bezig om onze Diensten te verbeteren. Daarom gebruiken we de uitkomsten van de Diensten ook om van te leren. We doen dit zoveel mogelijk anoniem maar voor zover er toch sprake zou zijn van de verwerking van persoonsgegevens, hebben we daar een gerechtvaardigd belang bij.
- Om te voldoen aan wet- en regelgeving, of bevelen c.q. uitspraken van bevoegde instanties (zoals de rechter).

Met wie wisselen we gegevens uit?
Al jouw gegevens zijn geheim, maar dit betekent niet dat we nooit gegevens delen met andere partijen. Hieronder leggen we je uit waarom we met bepaalde partijen gegevens uitwisselen en vanwege welke reden we dit mogen doen. We verkopen je gegevens nooit. Aan niemand.

Wij kunnen gegevens uitwisselen met:
- Enkele moeder-, zuster- en/of dochterondernemingen van HSK Bedrijfszorg B.V., met als doel het beheren en ontwikkelen van de software van HSK Flow, het uitvoeren van administratie van de Diensten en het doen van onderzoek voor de verbetering van onze Diensten. Wij hebben hierover duidelijke afspraken met elkaar gemaakt in de vorm van een intragroep gegevensverwerkingsovereenkomst.
- Onze verwerkers. Voor het verwerken van jouw persoonsgegevens kunnen wij andere dienstverleners inschakelen, dit noemen we Verwerkers. Dit zijn hostingpartijen en IT-dienstverleners die ons helpen bij onze Dienstverlening. Wij maken goede afspraken met onze verwerkers die voldoen aan de eisen van de AVG.

<u>Internationale doorgifte van gegevens</u>
Bij de verwerking van persoonsgegevens kunnen wij gebruik maken va derde partijen zoals IT-dienstverleners. In sommige gevallen kunnen persoonsgegevens daarbij worden doorgegeven aan, opgeslagen in of ingezien vanuit landen buiten de Europese Economische Ruimte (“EER”).
Een dergelijke doorgifte vindt alleen plaats wanneer dit is toegestaan op grond van geldende wetgeving. Dit betekent dat wij jouw persoonsgegevens uitsluitend doorgeven aan landen buiten de EER wanneer de Europese Commissie heeft vastgesteld dat het betreffende land een passend beschermingsniveau biedt of wanneer andere passende waarborgen zijn getroffen. Dit wordt vastgelegd in de verwerkersovereenkomst met de (sub)verwerker. Op die manier wordt ervoor gezorgd dat jouw persoonsgegevens ook bij een potentiële doorgifte buiten de EER zorgvuldig en veilig worden verwerkt

<u>Geen profilering of geautomatiseerde besluitvorming</u>
Wij profileren je niet op basis van jouw gegevens en we maken ook geen gebruik van automatische besluitvorming.

<u>Gebruik van Artificiële Intelligentie (AI)</u>

We kunnen gebruik maken van AI om de zorg efficiënter in te zetten. Zo kunnen we je behandelaar ondersteunen door gesproken tekst om te zetten naar rapportages of om informatie samen te vatten voor een gesprek. Zo houdt je behandelaar meer tijd over voor jou. Je behandelaar controleert altijd wat AI heeft gemaakt. AI beslist niet over je behandeling, dat doet je behandelaar.

Voor sommige AI-toepassingen vragen we je vooraf om toestemming. Dat vertellen we je dan apart. Je kunt deze toestemming altijd weer intrekken. Dit heeft geen gevolgen voor je behandeling. Andere AI-toepassingen ondersteunen een administratief proces dat nodig is voor de uitvoering van je behandelovereenkomst. Hiervoor vragen we geen aparte toestemming.

We gebruiken je gegevens niet om AI-systemen te trainen, tenzij je ons daar apart toestemming voor geeft.

Bewaren van gegevens

Wij bewaren je gegevens niet langer dan noodzakelijk. Hoe lang dat is, is afhankelijk van het doel van de verwerking. Alle gegevens in je account bewaren we tot één jaar na je laatste gebruik, tenzij er redenen zijn om de gegevens in je account langer te bewaren. Dit kan zijn omdat er een klacht of rechtszaak loopt en als het moet van de wet. Daarna verwijderen wij je gegevens, of maken we je gegevens anoniem.

Als wij je gegevens anoniem maken dan verwijderen wij alle gegevens die naar jou verwijzen. De gegevens kunnen dan niet meer aan jou gekoppeld worden. Met behulp van deze anonieme gegevens doen we wetenschappelijk en statistisch (markt-)onderzoek, bijvoorbeeld om Diensten te ontwikkelen of ons aanbod en Diensten beter op de behoefte van onze Gebruikers aan te laten sluiten.

Hoe zorgen wij dat jouw gegevens veilig zijn bij ons?

Wij doen er alles aan om ervoor te zorgen dat jouw gegevens veilig zijn bij ons. Dit doen we onder andere door:

- medewerkers te screenen en ervoor te zorgen dat iedere medewerker aan geheimhouding gebonden is door de wet, beroepscodes of een contract.
- onze systemen goed te (laten) beveiligen, bijvoorbeeld door internetverbindingen te beveiligen, tweefactor authenticatie te gebruiken en door vast te leggen wat er in onze systemen gebeurt.
- onszelf te laten toetsen door een externe partij, waardoor we ook een NEN 7510 certificaat hebben. Dit certificaat laat zien dat wij onze informatie goed beveiligen.
- blijvend en periodiek aandacht te besteden aan training en bewustwording op dit gebied.

Heb je ondanks alle maatregelen die we hebben genomen toch een (beveiligings-)probleem gevonden? Meld dit dan aan ons via security@mentalcaregroup.nl.

Jouw privacyrechten

Hieronder vind je een overzicht van de rechten die jij hebt gelet op ons gebruik van jouw gegevens. Deze rechten zijn niet absoluut: dat betekent dat wij altijd een afweging zullen maken of gehoor moet worden gegeven aan een verzoek om jouw rechten uit te oefenen.

Toestemming intrekken

Jouw toestemming kan je te allen tijde intrekken via HSK Flow door middel van het verwijderen van je account. Je hoeft daarvoor geen reden te geven. Zonder jouw toestemming kunnen we veel van jouw gegevens niet verwerken en kunnen wij jou de Diensten niet (langer) aanbieden. Indien je dat

wenst, kun je na het intrekken van je toestemming op elk gewenst moment weer een nieuw account aanmaken.

Correctie
Als je dingen in jouw gegevens ziet die feitelijk niet kloppen, mag je ons vragen om dit aan te passen. Je kunt dit ook zoveel mogelijk zelf doen via HSK Flow.

Inzage en kopie
Als Gebruiker kan je bij ons zoveel mogelijk meekijken in jouw gegevens via HSK Flow. Daarnaast kan je ons vragen om je een kopie van jouw gegevens te verstrekken.

Verwijdering / vernietiging
Je kan ons vragen om jouw gegevens te verwijderen. Meestal kunnen we dit voor je doen, maar soms kan dit niet (helemaal), bijvoorbeeld omdat we bepaalde gegevens nog moeten bewaren van de wet of omdat we jou anders geen goede Dienstverlening meer kunnen verlenen. Als we jouw gegevens niet kunnen verwijderen, leggen we je altijd uit waarom niet.

Beperking / tijdelijk stoppen
Daarnaast kan je ons vragen om tijdelijk te stoppen om jouw gegevens te gebruiken. Bijvoorbeeld omdat je ons hebt laten weten dat je denkt dat jouw gegevens niet kloppen of dat we ze niet (meer) zouden mogen verwerken en we nog bezig zijn om dit uit te zoeken. Voor de tussentijd kan je dan vragen of we jouw gegevens niet willen gebruiken.

Bezwaar
Soms gebruiken we jouw gegevens ook voor onze gerechtvaardigde belangen. Als we dit doen, kan je hiertegen bezwaar maken als je denkt dat dit voor jou persoonlijk extra nadelig is. We kijken dan goed of we vanwege jouw specifieke situatie moeten stoppen met het gebruik van jouw gegevens.
Overdraagbaarheid
Daarnaast kan je ons verzoeken dat wij jouw gegevens overdragen aan een andere partij. Je hebt dit recht alleen bij gegevens over jou die je zelf aan ons hebt verstrekt én wij deze gegevens verwerken op basis van jouw toestemming.

Wil je nog meer weten over jouw rechten? Kijk dan hier op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens.

Hoe kan ik gebruik maken van mijn rechten?
Je kan jouw privacyverzoek zoveel mogelijk zelf uitvoeren via HSK Flow of een direct verzoek indienen via het e-mailadres: flowsupport@hsk.nl.

In de meeste gevallen kunnen we jouw verzoek binnen een week volledig afhandelen. Soms lukt dit niet, maar dan krijg je altijd binnen 4 weken een eerste reactie en uiterlijk binnen 3 maanden een definitieve reactie van ons. Je krijgt ook een reactie als we denken dat we niet aan jouw verzoek kunnen voldoen.

Een Coach heeft altijd de mogelijkheid om een eigen beslissing te nemen en een verzoek (gedeeltelijk) te weigeren als hij denkt dat hij dat dat nodig is vanwege de belangen de Gebruiker.

Wijzigingen privacy statement
Als er iets verandert aan de manier waarop we jouw gegevens verwerken, passen we ons privacy statement daarop aan. Bij grote wijzigingen of wijzigingen die echt impact hebben op jouw privacy

krijg je daarover bericht. De laatste versie van ons privacy statement kan je altijd vinden op deze website.

Deze laatste versie van het privacy statement is gemaakt op 1 oktober 2026.

Heb je een klacht of wil je iets melden?
Heb je een klacht over privacy of wil je iets melden bij de interne toezichthouder van de Mental Care Group? Stuur een e-mail naar de Functionaris Gegevensbescherming via fg@mentalcaregroup.nl. Je kunt ook een brief sturen naar:

HSK Bedrijfszorg B.V.
T.a.v. de Functionaris Gegevensbescherming
Marathon 3
1213 PB Hilversum

Komen wij er samen niet uit? Leg je klacht dan voor aan de Autoriteit Persoonsgegevens.