

PRIVACYVERKLARING HYSIO B.V.

Versie: 2.0

Datum: 18 februari 2026

Taal: Nederlands (juridisch bindend)

Hysio B.V.

Gevestigd te De Aak 11, 7908EL Hoogeveen

Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 98649744

Laatst bijgewerkt: 18 februari 2026

Artikel 1: Identiteit en Contactgegevens

1.1. Verwerkingsverantwoordelijke: Hysio B.V. (hierna: "Hysio", "wij" of "ons") is de aanbieder van het Hysio platform en de website hysio.nl.

1.2. Contactgegevens:

- Adres: De Aak 11, 7908EL Hoogeveen
- E-mail algemeen: info@hysio.nl
- E-mail privacy: privacy@hysio.nl
- KvK-nummer: 98649744

1.3. Privacycontact: Voor alle vragen over privacy en gegevensbescherming kunt u contact opnemen via privacy@hysio.nl.

Artikel 2: Onze Rollen onder de AVG

Het is belangrijk om de rollen onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) te begrijpen. Hysio heeft twee verschillende rollen afhankelijk van het type gegevens:

2.1. Hysio als Verwerkingsverantwoordelijke

Wanneer wij zelf het doel en de middelen van de gegevensverwerking bepalen, zijn wij de Verwerkingsverantwoordelijke. Dit is het geval voor:

- Uw accountgegevens (naam, e-mailadres, wachtwoord)
- Factuur- en betalingsgegevens
- Supportvragen en communicatie met ons
- Technische en gebruiksgegevens van het Platform

Deze Privacyverklaring beschrijft hoe wij met deze gegevens omgaan.

2.2. Hysio als Verwerker

Wanneer u het Platform gebruikt om gegevens van uw patiënten te verwerken (zoals het maken van verslagen of het opnemen van consulten), bent u de Verwerkingsverantwoordelijke. U bepaalt het doel en de middelen voor de verwerking van patiëntgegevens.

Hysio is in dat geval de Verwerker: wij verwerken deze gegevens uitsluitend in uw opdracht. Hoe wij met patiëntgegevens omgaan, is vastgelegd in de separate Verwerkersovereenkomst die u verplicht accepteert bij registratie.

Artikel 3: Welke Persoonsgegevens Verwerken Wij?

Als Verwerkingsverantwoordelijke verwerken wij de volgende categorieën persoonsgegevens van u (de fysiotherapeut/gebruiker):

3.1. Account- en Contactgegevens

- Wat: Naam, e-mailadres, wachtwoord (gehasht opgeslagen).
- Bron: U verstrekt deze gegevens zelf bij registratie.

3.2. Financiële en Administratieve Gegevens

- Wat: Factuuradres, abonnementsniveau, factuurgeschiedenis, HysioCode-verwijzingsgegevens.
- Bron: U verstrekt deze bij het aangaan van een Abonnement. Betalingsgegevens worden verwerkt door onze betalingsdienstverlener (zie Artikel 7).

3.3. Support- en Communicatiegegevens

- Wat: Inhoud van uw e-mails aan ons, feedback die u geeft.
- Bron: U verstrekt deze wanneer u contact met ons opneemt.

3.4. Technische en Gebruiksgegevens

- Wat: IP-adres, browsertype, apparaat-informatie, logbestanden (tijdstip van inloggen), en gepseudonimiseerde gegevens over platformgebruik.
- Bron: Automatisch verzameld bij gebruik van het Platform.

3.5. Bijzondere Persoonsgegevens (Gezondheidsdata)

In onze rol als Verwerkingsverantwoordelijke verwerken wij geen gezondheidsgegevens of andere bijzondere persoonsgegevens van u of uw patiënten. De verwerking van gezondheidsgegevens vindt uitsluitend plaats binnen het Platform, waarbij Hysio optreedt als Verwerker in uw opdracht. Dit is geregeld in de Verwerkersovereenkomst.

Artikel 4: Doeleinden en Grondslagen

Wij verwerken uw persoonsgegevens uitsluitend voor specifieke doeleinden en baseren ons daarbij op de wettelijke grondslagen van de AVG:

Doeleinde	Grondslag (AVG)	Toelichting
Levering van de Dienst	Uitvoering Overeenkomst (Art. 6.1.b)	Account aanmaken, toegang tot het Platform
Facturatie en Betaling	Uitvoering Overeenkomst (Art. 6.1.b)	Betalingen verwerken via betalingsdienstverlener
Proefperiode en Credits	Uitvoering Overeenkomst (Art. 6.1.b)	Beheer van Proefperiode, Credit-tegoed en Abonnementen
HysioCode Verwijzingen	Uitvoering Overeenkomst (Art. 6.1.b)	Verwerking van verwijzingscodes en Ambassadeur-beloningen
Klantenservice	Uitvoering Overeenkomst (Art. 6.1.b)	Vragen beantwoorden, problemen oplossen
Wettelijke Verplichtingen	Wettelijke Verplichting (Art. 6.1.c)	Fiscale bewaarplicht (7 jaar)

Beveiliging en Stabiliteit	Gerechtvaardigd Belang (Art. 6.1.f)	Misbruik voorkomen, fraude detecteren, logbestanden
Productverbetering	Gerechtvaardigd Belang (Art. 6.1.f)	Gepseudonimiseerde gebruiksanalyse

Wij verwerken uw persoonsgegevens niet voor direct marketingdoeleinden, tenzij u hier uitdrukkelijk toestemming voor heeft gegeven.

Artikel 5: AI-Verwerking en Datagebruik

5.1. Onze AI-dienstverlener: Wij maken gebruik van een externe AI-dienstverlener voor de AI-functionaliteiten binnen het Platform, zoals tekstgeneratie en samenvatting. De verwerking vindt plaats op beveiligde servers binnen de Europese Economische Ruimte (EER) met een zero-retention beleid: de AI-dienstverlener slaat geen door ons aangeleverde data op.

5.2. Geen Training op Uw Data (Intern): Hysio gebruikt uw gegevens of de gegevens van uw patiënten niet voor het trainen of verbeteren van AI-modellen. Dit is een kernprincipe van onze dienstverlening.

5.3. Geen Training op Uw Data (Extern): Wij hebben contractuele afspraken met onze AI-dienstverlener(s) die bepalen dat zij de door ons aangeleverde data niet gebruiken voor het trainen of verbeteren van hun AI-modellen. Wij handhaven deze afspraken actief en informeren u indien het beleid van een dienstverlener wijzigt (zie Artikel 14).

5.4. Hoe de AI-Verwerking Werkt:

- Data wordt versleuteld (TLS 1.3) verzonden naar de AI-dienstverlener.
- Verwerking vindt plaats in het werkgeheugen (in-memory).
- Na generatie van de output wordt de input direct verwijderd door de AI-dienstverlener.
- Er vindt geen persistente opslag plaats bij de AI-dienstverlener.

Artikel 6: Audio-Verwerking en Medical Scribe

6.1. Zero-Retention Beleid voor Audio: Wanneer u de Medical Scribe functionaliteit gebruikt, wordt audio van het consult verwerkt. Deze audio wordt uitsluitend tijdelijk (in-memory) verwerkt om tot een transcriptie en samenvatting te komen. Direct nadat dit proces succesvol is afgerond, wordt het audiobestand verwijderd conform het zero-retention beleid van onze audio-dienstverlener. Hysio slaat zelf geen audio-opnames van consulten op. De naleving van het zero-retention beleid door de externe dienstverlener is contractueel vastgelegd.

6.2. Technische Implementatie:

- Audio wordt lokaal op uw apparaat opgenomen.
- Verzending naar onze servers geschiedt via TLS 1.3 encryptie.
- Het audiobestand wordt naar tekst verwerkt (transcriptie) door een gespecialiseerde AI-dienstverlener.
- Het bronbestand wordt niet opgeslagen op disk of in enige database.
- Alleen de tekstuele output wordt bewaard als onderdeel van het verslag.

6.3. Uw Verantwoordelijkheid: Als fysiotherapeut bent u verantwoordelijk voor het verkrijgen van geïnformeerde toestemming van uw patiënt voor het opnemen van het consult, conform de WGBO (artikel 7:446 e.v. BW). Hysio is hiervoor niet verantwoordelijk.

Artikel 7: Derden en Sub-verwerkers

7.1. Wij verkopen uw persoonsgegevens nooit aan derden. Wij delen uw gegevens uitsluitend indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van onze dienstverlening of om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

7.2. Wij maken gebruik van de volgende categorieën ontvangers:

Categorie	Omschrijving	Locatie
Hostingprovider	Opslag en verwerking van alle platformdata	Nederland (EER)
AI-dienstverlener (tekst)	AI-functionaliteiten zoals tekstgeneratie en samenvatting	EER
AI-dienstverlener (audio)	Transcriptie van audio-opnames (zero-retention)	VS (met passende waarborgen, zie Artikel 8)
Betalingsdienstverlener	Verwerking van betalingen en mandaten	Nederland
E-maildienstverlener	Verzending van transactionele e-mails (e-mailadressen, namen)	Details beschikbaar via privacy@hysio.nl

De specifieke namen en details van sub-verwerkers zijn opgenomen in Bijlage 3 van de Verwerkersovereenkomst. Een actuele lijst is op verzoek beschikbaar via privacy@hysio.nl.

7.3. Met alle sub-verwerkers die persoonsgegevens verwerken, hebben wij strikte verwerkersovereenkomsten gesloten om te waarborgen dat zij uw gegevens uitsluitend in onze opdracht en met dezelfde mate van zorgvuldigheid en beveiliging verwerken.

7.4. Betalingsdienstverlener: Onze betalingsdienstverlener verwerkt uw betalingsgegevens (zoals IBAN, creditcardnummer) direct en voldoet aan de PCI DSS standaard. Hysio heeft geen inzage in volledige betalingsgegevens. De betalingsdienstverlener verwerkt geen patiëntgegevens en is daarom niet opgenomen in de Verwerkersovereenkomst.

7.5. Operationele hulpmiddelen: Voor het beheer en de stabiliteit van het Platform kan Hysio gebruik maken van operationele hulpmiddelen (zoals foutregistratie en systeemmonitoring). Deze hulpmiddelen verwerken uitsluitend technische gegevens en geen patiëntgegevens. Indien dergelijke hulpmiddelen persoonsgegevens verwerken, worden deze opgenomen in de sub-verwerkerlijst van de Verwerkersovereenkomst.

Artikel 8: Internationale Doorgifte

8.1. EER-Beleid: Onze primaire beleidslijn is dat uw persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER) worden verwerkt en opgeslagen. Onze primaire hosting bevindt zich in Nederland.

8.2. Indien doorgifte naar buiten de EER noodzakelijk is (bijvoorbeeld voor specifieke AI-dienstverleners), zorgen wij voor passende waarborgen conform Hoofdstuk V van de AVG, zoals Standard Contractual Clauses (SCC's) goedgekeurd door de Europese Commissie, of een adequaateheidsbesluit (zoals het EU-US Data Privacy Framework, indien van toepassing).

Artikel 9: Beveiliging van Uw Gegevens

9.1. Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om uw gegevens te beschermen tegen verlies, misbruik en ongeautoriseerde toegang.

Technische Maatregelen:

- AES-256 encryptie voor data in rust
- TLS 1.3 voor data in transit
- Wachtwoorden gehasht met bcrypt
- Sleutelbeheer via de hostingprovider (HSM-backed)

Organisatorische Maatregelen:

- Toegang op need-to-know basis
- Role-Based Access Control (RBAC)
- Geheimhoudingsverplichtingen voor alle medewerkers
- Incident response procedures

9.2. NEN 7510 en ISO 27001: Hysio implementeert beveiligingsmaatregelen gebaseerd op de principes van NEN 7510 (informatiebeveiliging in de zorg) en ISO 27001. De onderliggende hostinginfrastructuur is voor deze normen gecertificeerd. Hysio zelf is op dit moment niet gecertificeerd voor deze normen, maar werkt hier actief aan.

9.3. Meldplicht Datalekken: In geval van een inbreuk op de beveiliging die leidt tot ongeoorloofde toegang tot persoonsgegevens, stelt Hysio de toezichthouder (Autoriteit Persoonsgegevens) uiterlijk binnen 72 uur na ontdekking op de hoogte, indien deze inbreuk een risico vormt voor de rechten en vrijheden van betrokkenen. Indien dit risico waarschijnlijk hoog is, worden ook de betrokken personen onverwijld geïnformeerd, conform artikelen 33 en 34 AVG.

Artikel 10: Bewaartermijnen

10.1. Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan strikt noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld:

Gegevenstype	Bewaartermijn
Financiële administratie	7 jaar (wettelijke fiscale bewaarplicht)
Accountgegevens (actief abonnement)	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst
Accountgegevens (na beëindiging)	Maximaal 30 dagen na beëindiging (exportperiode), daarna verwijderd
Support tickets	2 jaar na afhandeling
Inactieve accounts (zonder abonnement)	12 maanden na laatste login
Audit logs (beveiliging)	1 jaar
Audio-opnames	0 minuten (direct verwijderd na transcriptie)

10.2. Na beëindiging van de Overeenkomst heeft u dertig (30) dagen om uw data te exporteren, waarna deze permanent wordt verwijderd, tenzij wettelijke bewaarplichten anders vereisen.

Artikel 11: Uw Rechten als Betrokkene

11.1. Onder de AVG heeft u de volgende rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens:

- **Recht op Inzage (Art. 15)** — U heeft het recht om te weten welke persoonsgegevens wij van u verwerken.
- **Recht op Rectificatie (Art. 16)** — U kunt ons verzoeken onjuiste gegevens te corrigeren.
- **Recht op Verwijdering (Art. 17)** — U kunt ons verzoeken uw gegevens te verwijderen ("recht om vergeten te worden").
- **Recht op Beperking (Art. 18)** — U kunt verzoeken de verwerking tijdelijk te beperken.
- **Recht van Bezwaar (Art. 21)** — U kunt bezwaar maken tegen verwerkingen op basis van gerechtvaardigd belang.
- **Recht op Dataportabiliteit (Art. 20)** — U kunt uw gegevens opvragen in een gestructureerd, gangbaar en machine-leesbaar formaat.
- **Recht op intrekking van toestemming** — Indien verwerking is gebaseerd op toestemming, kunt u deze te allen tijde intrekken.

11.2. Uitoefenen van uw rechten: U kunt een verzoek indienen door een e-mail te sturen naar privacy@hysio.nl. Om uw identiteit te verifiëren vragen wij u het verzoek te sturen vanaf het e-mailadres dat bij ons bekend is. Wij reageren uiterlijk binnen één (1) maand op uw verzoek, conform de AVG.

11.3. Patiëntgegevens: Voor verzoeken met betrekking tot patiëntgegevens die via het Platform zijn verwerkt, dient u zich te wenden tot de betreffende fysiotherapeut (Verwerkingsverantwoordelijke). Hysio verwerkt deze gegevens uitsluitend in opdracht van de fysiotherapeut.

Artikel 12: Cookies en Tracking

12.1. Wij maken gebruik van uitsluitend functionele (noodzakelijke) cookies en vergelijkbare technologieën op onze website (hysio.nl) en binnen het Platform. Deze zijn noodzakelijk voor de technische werking, zoals sessiebeheer en authenticatie.

12.2. Geen Tracking: Wij gebruiken geen Google Analytics, Facebook Pixels, LinkedIn Insight Tags of andere tracking-cookies van advertentienetwerken. Uw gedrag wordt niet gevolgd voor commerciële doeleinden van derden.

12.3. Geen Toestemming Vereist: Aangezien wij uitsluitend functionele cookies gebruiken die strikt noodzakelijk zijn voor de werking van het Platform, is hiervoor op grond van de Telecommunicatiewet geen toestemming vereist.

12.4. LocalStorage: Het Platform maakt gebruik van de browser-functionaliteit localStorage voor het opslaan van uw authenticatietoken (om ingelogd te blijven), uw taalvoorkeur en persoonlijke voorkeuren (zoals favoriete workflows). Er worden geen patiëntgegevens opgeslagen in localStorage.

Artikel 13: Geautomatiseerde Besluitvorming

13.1. Het Platform maakt gebruik van AI-technologie die output genereert op basis van door u ingevoerde gegevens. Deze output betreft suggesties, samenvattingen en conceptteksten die dienen als ondersteuning bij uw werkzaamheden.

13.2. Er vindt geen geautomatiseerde besluitvorming in de zin van artikel 22 AVG plaats: alle door het Platform gegenereerde output wordt voorgelegd aan u (de fysiotherapeut) ter beoordeling, validatie en eventuele correctie, voordat deze in de zorgverlening wordt gebruikt. De uiteindelijke beslissing ligt te allen tijde bij u.

Artikel 14: Wijzigingen

14.1. Wij kunnen deze Privacyverklaring van tijd tot tijd bijwerken, bijvoorbeeld bij nieuwe functionaliteiten, gewijzigde sub-verwerkers of wetswijzigingen.

14.2. De meest recente versie is altijd te vinden op onze website en in het Platform.

14.3. Bij materiële wijzigingen zullen wij u actief informeren per e-mail of via een melding in het Platform.

14.4. Bindende Taalversie: Deze Privacyverklaring is opgesteld in de Nederlandse taal. In geval van een vertaling naar een andere taal prevaleert de Nederlandstalige tekst.

Artikel 15: Klachten en Contact

15.1. Contact: Indien u vragen heeft over hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan, neem dan contact op via privacy@hysio.nl.

15.2. Klacht bij toezichthouder: Indien u niet tevreden bent over hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan, heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens:

Autoriteit Persoonsgegevens

Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag

www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

Contactgegevens:

- Algemeen: info@hysio.nl
- Privacy: privacy@hysio.nl
- Compliance: compliance@hysio.nl

Versie 2.0 — 18 februari 2026

Hysio B.V. — De Aak 11, 7908EL Hoogeveen — KvK 98649744