

## Privacyverklaring Conflictwerk

Dit is de privacyverklaring van Conflictwerk, gevestigd aan de Himdyk 24 te Akkrum (hierna: de “mediator” of “wij”). Deze privacyverklaring is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens van onze cliënten, potentiële cliënten en andere personen die onze website bezoeken of contact met ons hebben.

In deze privacyverklaring leest u hoe wij omgaan met persoonsgegevens (dit wordt verwerken genoemd). Als u na het lezen van deze privacyverklaring nog vragen heeft over de manier waarop wij omgaan met persoonsgegevens, als u gebruik wilt maken van uw in deze privacyverklaring genoemde rechten op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), of andere wet- en regelgeving over persoonsgegevens, of als u een klacht wilt indienen over het gebruik van uw persoonsgegevens kunt u contact met ons opnemen via telefoon 06 – 55 05 13 14. e-mail: [info@conflictwerk.nl](mailto:info@conflictwerk.nl) Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht of als u uw klacht liever niet bij ons indient, kunt u deze ook indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, via de website [autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://autoriteitpersoonsgegevens.nl).

De mediator is verantwoordelijk voor de verwerking (lees: het gebruik) van uw persoonsgegevens en zal daarbij de grootst mogelijke zorgvuldigheid betrachten en uiteraard de regels die voortvloeien uit de AVG naleven.

## Welke persoonsgegevens verwerken wij?

### Mediationdossier

Als u een opdracht aan de mediator verstrekt, verwerkt de mediator persoonsgegevens die u en de andere partij(en) in uw zaak aan de mediator verstrekken. Dit zijn in ieder geval uw contactgegevens zoals uw naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer. Verder gaat het om persoonsgegevens die relevant zijn voor het dossier. Afhankelijk van het onderwerp van de mediation kan het daarbij ook gaan om gevoelige en/of bijzondere persoonsgegevens of om een afsprakenlijst of vaststellingsovereenkomst. Conflictwerk maakt geen verslagen van gesprekken voor het dossier.

## **Facturering**

Indien u een opdracht aan ons verstrekt, verwerken wij ook gegevens die nodig zijn voor het sturen van facturen en verwerken van betalingen voor de diensten die de mediator verricht. Naast uw contactgegevens gaat het om uw bankrekeningnummer en eventuele andere betalingsgegevens.

## **Contact**

Wanneer u contact met ons opneemt via het contactformulier op de website, per e-mail of via de telefoon verwerken wij de gegevens die u verstrekt. Dat kan zijn: naam, e-mailadres, telefoonnummer, woonplaats en de reden waarom u contact met ons zoekt (bijvoorbeeld omdat u een vraag heeft).

## **Analyse Websitebezoekers**

Wij verwerken analytische gegevens over (de computer / laptop/ telefoon van) bezoekers van onze website, via cookies die worden geplaatst als u de website bezoekt. Via deze cookies wordt (een deel van) het IP-adres van de bezoeker opgeslagen. Ook wordt opgeslagen welke internetprogramma's u gebruikt en hoe u zoekt op onze website. Conflictwerk gebruikt Google Analytics om te onderzoeken wat bezoekers op een website doen en willen. Dit om de resultaten van de website te verbeteren en om het aanbod van Conflict goed te laten aansluiten op de vraag van de klant. Google Analytics werkt geanonimiseerd.

## **Uitleg Cookies**

Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan deze website wordt opgeslagen op uw computer, tablet of smartphone. De cookies die wij gebruiken zijn noodzakelijk voor de technische werking van de website en uw gebruiksgemak. Ze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en onthouden bijvoorbeeld uw voorkeursinstellingen. Ook kunnen wij hiermee onze website optimaliseren. U kunt zich afmelden voor cookies door uw internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kunt u alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van uw browser verwijderen.

## **Analyse Social Media**

Conflictwerk gebruikt Facebook en Twitter. Via deze social media worden ook gegevens van u gebruikt/verwerkt. Conflictwerk gebruikt Facebook en Twitter om te volgen / horen wat er speelt in de samenleving, om mee te doen aan discussies en om onder de aandacht te komen van potentiële klanten, verwijzers en professionals. Gebruik van social media is eveneens gericht op het beter laten aansluiten van vragen/behoefte uit de samenleving op het aanbod van Conflictwerk.

## **Voor welke doeleinden en op welke grondslag verwerken wij persoonsgegevens?**

### **Mediationproces en -dossier**

De mediator gebruikt de persoonsgegevens die u heeft verstrekt. Dit is om het mediationproces uit te kunnen voeren. Omdat het kan zijn dat er gevoelige en/of bijzondere persoonsgegevens verwerkt worden tijdens het mediationtraject (en dit van tevoren niet altijd duidelijk is), vragen wij u om toestemming om uw persoonsgegevens te verwerken. U geeft deze toestemming door de mediationovereenkomst te tekenen. Als u deze toestemming niet geeft, kunt u helaas geen gebruik maken van de diensten van de mediator. De mediator kan de diensten immers niet uitvoeren zonder persoonsgegevens te verwerken die relevant zijn voor het dossier.

U heeft het recht om uw toestemming weer in te trekken. De mediator mag dan geen gegevens meer van u verwerken. De mediator kan vanaf het moment van intrekking van de toestemming geen diensten meer voor u verrichten en zal het mediationdossier onmiddellijk moeten sluiten.

### **Facturering**

De betalingsgegevens die u heeft verstrekt, gebruiken wij om werkzaamheden te factureren. Deze verwerking is noodzakelijk om de overeenkomst die u met ons sluit, uit te voeren.

## **Contact**

De contactgegevens die u aan ons verstrekt, gebruiken wij om contact met u op te nemen indien nodig, bijvoorbeeld om een vraag te beantwoorden. Wij verwerken deze persoonsgegevens, omdat dit noodzakelijk is voor de behartiging van ons gerechtvaardigd belang, namelijk het belang van het kunnen uitoefenen van onze werkzaamheden en het verkrijgen van nieuwe opdrachten.

## **Digitale nieuwsbrief**

Als u zich heeft aangemeld voor de digitale nieuwsbrief, gebruiken wij uw e-mailadres om u af en toe een update te sturen over onze dienstverlening.

## **Analyse websitebezoekers**

De gegevens die wij verzamelen over de bezoekers van de website worden gebruikt om statistieken bij te houden over het bezoek aan de website (bijvoorbeeld om te kunnen zien welke pagina's het meest worden bekeken). De gegevens worden geanonimiseerd bewaard.

## **Facebook**

Conflictwerk maakt gebruik van de kennis die Facebook verzamelt van gebruikers om gericht bij bepaalde groepen advertenties en berichten onder de aandacht te brengen. Bijvoorbeeld bij professionals werkzaam in een bepaald beroep of een bepaalde sector. Of inwoners van een specifieke regio. Als u dit niet wilt, kunt u dit op verschillende manieren verhinderen. In eerste instantie via de privacy-pagina van uw Facebookinstellingen, maar ook bij de instellingen van wat u in uw tijdlijn wilt zien.

# **Hoe lang bewaren wij uw persoonsgegevens?**

## **Mediationdossier**

Wij bewaren het mediationdossier en de persoonsgegevens die daarin zijn opgenomen, in beginsel gedurende twintig jaar nadat het dossier gesloten is. Dit is in verband met de maximale verjaringstermijn. In uitzonderingsgevallen bewaren wij een dossier langer dan

twintig jaar, bijvoorbeeld indien de verjaringstermijn wordt gestuit of als de mediator van mening is dat er een ander gerechtvaardigd belang is om het dossier langer te bewaren.

### **Administratie**

Wij bewaren onze administratie, waaronder de facturen en andere bescheiden waarop de persoonsgegevens van partijen vermeld zijn, gedurende een periode van zeven jaar na afloop van het boekjaar om te kunnen voldoen aan de fiscale bewaarplicht.

### **Overige contactgegevens**

Wij bewaren overige contactgegevens gedurende vier jaar na het laatste contact, tenzij u eerder een verzoek bij ons indient om deze te verwijderen.

### **Analyse websitebezoekers**

De gegevens over websitebezoekers worden twee jaar na het bezoek aan de website bewaard. Dit zijn de standaardinstellingen van Google Analytics.

## **Met wie delen wij uw gegevens?**

Uw gegevens worden opgeslagen in een digitaal dossier en worden daarmee opgeslagen (en dus verwerkt) door onze ICT provider. Conflictwerk gebruikt daarnaast een CRM (customer relationship management) systeem. Daarin staan uw gegevens opgeslagen. De leverancier van dit systeem garandeert veiligheid en privacy, evenals de ICT-provider.

### **Klacht?**

Als u, of een andere partij die betrokken was bij een mediation, een klacht tegen de mediator indient die betrekking heeft op de behandeling van een mediationdossier waarin uw persoonsgegevens staan opgenomen, kunnen uw persoonsgegevens worden verstrekt aan de Stichting Kwaliteit Mediators (SKM) en/of aan de Stichting Tuchtrechtspraak Mediation (STM). Uw gegevens worden door beide instanties vertrouwelijk behandeld.

## **Derden**

Wij verstrekken uw gegevens verder niet aan derden, tenzij wij op grond van geldende wet- en regelgeving verplicht worden bepaalde gegevens te verstrekken, bijvoorbeeld aan de politie in het kader van een opsporingsonderzoek.

## **Verwijzers en opdrachtgevers**

Als wij in verband met het mediationproces uw gegevens zouden moeten delen met anderen, zoals collega-mediators, andere professionals, zoals bijvoorbeeld een coach of een jurist, financieel deskundige of met de opdrachtgever of een andere verwijzer, dan vragen wij hiervoor eerst uw toestemming.

## **Hoe worden uw gegevens beveiligd?**

Wij hebben passende technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen getroffen om uw persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, misbruik en ongeoorloofde toegang door derden. Bovendien verplichten wij onze ICT provider eveneens dergelijke passende technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen te treffen.

## **Wat doet verwerker bij een datalek?**

Mocht er onverhoopt een ernstig datalek plaatsvinden, dan zal de verwerker beoordelen hoe de schade ten gevolge van het lek zoveel mogelijk te beperken. Daarnaast wordt u op de hoogte gebracht als het om uw gegevens gaat. De verwerker meldt daarbij ook hoe in de toekomst soortgelijke situaties te voorkomen. Een datalek is een situatie waarin de privacy van uw persoonsgegevens, tegen de bedoeling in en onbedoeld, niet beschermd is gebleken.

## **Wat zijn uw rechten?**

U heeft de volgende rechten:

- a. Het recht op inzage in uw persoonsgegevens en het ontvangen van een kopie daarvan.

- b. Het recht op rectificatie van uw persoonsgegevens indien deze niet juist of onvolledig zijn.
- c. Het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking en/of – in bepaalde gevallen - het recht op beperking van de verwerking van uw persoonsgegevens.
- d. In bepaalde gevallen: het recht om uw persoonsgegevens te laten wissen ('recht op vergetelheid').
- e. Het recht om uw persoonsgegevens in een gestructureerde, gangbare en machinaal leesbare vorm te verkrijgen en die gegevens aan een ander over te dragen.

Voor meer informatie over deze rechten en wanneer u die kunt uitoefenen: zie artikelen 15 tot en met 20 van [de Algemene Verordening Gegevensbescherming](#)

U kunt uw rechten uitoefenen door contact met ons op te nemen via het e-mailadres of telefoonnummer, vermeld aan het [aan het begin van de privacyverklaring](#)

### **Wijzigingen**

Er kan soms iets veranderen in de persoonsgegevens die wij verwerken of de toepasselijke regelgeving. In dat geval kunnen wij deze privacyverklaring aanpassen. Bij ingrijpende wijzigingen zullen wij een melding op de website plaatsen en u per e-mail van de wijziging op de hoogte brengen.

### **Websites van derden**

Deze privacyverklaring is niet van toepassing op websites van anderen die via deze website via links kunnen worden bezocht.

Versie mei 2018, aangepast/verbeterd oktober 2018.