



## Privacyverklaring Van Opstal & partners Mediation, Coaching en Training

Dit document betreft de privacyverklaring van Van Opstal & partners, Mediation, Coaching en Training, gevestigd aan de Groenestraat 294, 6531 JC Nijmegen (hierna 'Van Opstal & partners' of 'wij'). De tekst is gebaseerd op het format dat door Mediatorsfederatie Nederland (MfN) is opgesteld voor MfN-registermediators. Mediation is onze kernactiviteit. De verklaring is echter van toepassing op al onze dienstverlening (Mediation, Coaching en Training) en betreft de verwerking van persoonsgegevens van al onze (potentiële) cliënten en andere personen die contact met ons hebben en/of onze website bezoeken.

In deze privacyverklaring kunt u informatie vinden over hoe wij omgaan met persoonsgegevens. Als u na het lezen van deze privacyverklaring nog vragen heeft over de wijze 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: 024-3660944 of e-mail: [info@vanopstalenpartners.nl](mailto:info@vanopstalenpartners.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 [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

Wij zijn verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens en zullen daarbij de grootst mogelijke zorgvuldigheid betrachten en uiteraard de regels die voortvloeien uit de AVG naleven.

### Welke persoonsgegevens verwerken wij?

#### ***Mediationdossier of ieder ander dossier onze dienstverlening betreffend***

Indien een verwijzer (bijvoorbeeld arbodienst of verzekeraar) of u zelf een opdracht aan ons verstrekt, verwerken wij persoonsgegevens die de verwijzer en/of u en de (eventuele) andere partij(en) in uw zaak aan ons verstrekken. Een verwijzer zal alleen persoonsgegevens aan ons verstrekken met uw schriftelijke toestemming. Het betreft 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 (of van andersoortige dienstverlening) kan het daarbij ook gaan om gevoelige en/of bijzondere persoonsgegevens.

#### ***Training en opleiding***

Indien u zich aanmeldt voor een van onze trainingen of opleidingen, per e-mail, via de telefoon of via het inschrijfformulier op onze website, verwerken wij de gegevens die aan ons verstrekt worden. Het gaat dan in ieder geval om uw contactgegevens (zoals naam, e-mailadres, telefoonnummer), eventueel afwijkende factuurgegevens, beroep etc..

#### ***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 wij verrichten. Naast uw contactgegevens gaat het om uw bankrekeningnummer en eventuele andere betalingsgegevens.

#### ***Contact***

Indien een verwijzer of u zelf contact met ons opneemt, per e-mail of via de telefoon, verwerken wij de gegevens die aan ons verstrekt worden. Het gaat dan in ieder geval om uw contactgegevens (naam, e-mailadres, telefoonnummer) en de reden waarom de verwijzer en/of u contact met ons zoekt (bijvoorbeeld omdat u een vraag heeft).

#### ***Analyse websitebezoekers***

Ten slotte verwerken wij analytische gegevens over (de computer 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.

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

### **Mediationdossier of ieder ander dossier onze dienstverlening betreffend**

Wij gebruiken uw persoonsgegevens uitsluitend in het kader van de door u gewenste en door ons te leveren dienstverlening. Hiervoor wordt een dossier aangemaakt. Omdat het kan zijn dat er gevoelige en/of bijzondere persoonsgegevens verwerkt worden tijdens een mediation- of coachingstraject (en dit van tevoren niet altijd duidelijk is), vragen wij u toestemming om uw persoonsgegevens te verwerken.

Bij mediation en coaching en aanverwante dienstverlening vragen wij cliënten vooraf toestemming om hun persoonsgegevens te verwerken conform onze privacyverklaring door dit per e-mail (of per post) aan ons te bevestigen. Bij mediation geeft u, wanneer de mediation formeel aanvangt, (nogmaals) toestemming door het ondertekenen van een mediationovereenkomst (conform de werkwijze van MfN).

Als u geen toestemming geeft voor het door ons verwerken van uw persoonsgegevens kunt u helaas geen gebruik maken van onze dienstverlening, omdat wij de diensten niet kunnen uitvoeren zonder persoonsgegevens te verwerken die relevant zijn voor het dossier. U heeft het recht om uw toestemming weer in te trekken. Van Opstal & partners zal dan geen gegevens meer van u verwerken. Vanaf dat moment kunnen wij ook geen diensten meer voor u verrichten.

### **Training en opleiding**

Wij gebruiken uw persoonsgegevens (als cursist) uitsluitend in het kader van de door u gewenste en door ons te leveren dienstverlening, nu of in de toekomst. Cursisten geven via het digitale inschrijfformulier vooraf toestemming om hun persoonsgegevens te verwerken conform onze privacyverklaring.

In het kader van onze trainingen en opleidingen versturen wij een aantal keren per jaar een nieuwsbrief met ons PE-aanbod voor mediators. Het betreft hier specifieke content voor een specifieke doelgroep van professionals, die in het kader van hun MfN-registratie verplicht zijn PE-punten te behalen. Al onze trainingen en opleidingen zijn erkend door MfN. Indien u onze nieuwsbrief niet langer wenst te ontvangen kunt u zich via de nieuwsbrief afmelden. Uw contactgegevens zullen dan uit ons databestand verwijderd worden.

### **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, indien nodig, contact met u op te nemen, 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.

### **Klanttevredenheidsonderzoek**

Wij kunnen uw e-mailadres gebruiken om een klanttevredenheidsonderzoek te versturen na afsluiting van een mediation of van een andere vorm van dienstverlening.

### **Analyse websitebezoekers**

De gegevens die wij verzamelen over de bezoekers van de website worden alleen 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.

## Hoe lang bewaren wij uw persoonsgegevens?

### **Mediationdossier of ieder ander dossier onze dienstverlening betreffend**

De (freelance) mediators en coaches die voor Van Opstal & partners werkzaam zijn bewaren hun dossiers en de persoonsgegevens die daarin zijn opgenomen in beginsel gedurende twintig jaar nadat het dossier gesloten is, dit in verband met de maximale verjaringstermijn. In uitzonderingsgevallen bewaren zij een dossier langer dan twintig jaar, bijvoorbeeld indien de verjaringstermijn wordt gestuit of indien de professional van mening is dat er een ander gerechtvaardigd belang is om het dossier langer te bewaren.

Voordat een professional wordt ingeschakeld legt ook (het kantoor van) Van Opstal & partners zowel een papieren als een digitaal dossier aan, waarin relatief beperkt persoonsgegevens verwerkt worden. Met name het digitale dossier wordt na inschakeling van een professional aangevuld met gegevens die verzameld en verwerkt worden tijdens het

proces van de dienstverlening. Het betreft vooral terugkoppelingen over het proces en het resultaat van de dienstverlening. In een vorm die het mogelijk maakt betrokkenen te identificeren hanteert Van Opstal & partners voor het bewaren van deze schriftelijke en digitale dossiers een bewaartermijn van 5 jaar. De schriftelijke dossiers worden na 5 jaar vernietigd. De digitale dossiers worden eventueel langer bewaard (voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden), maar zullen dan eerst geanonimiseerd worden.

#### ***Training en opleiding***

Uw persoonsgegevens (van cursisten) worden tot maximaal 5 jaar na afloop van de training of opleiding door ons bewaard in een daartoe bestemd databestand, tenzij u zelf eerder aangeeft dat uw gegevens daaruit verwijderd dienen te worden.

Contactgegevens voor het versturen van onze nieuwsbrief worden door ons bewaard totdat u zich hiervoor afmeldt.

#### ***Administratie***

Van Opstal & partners bewaart haar administratie, waaronder de facturen en andere bescheiden waarop de persoonsgegevens van partijen vermeld zijn, gedurende een periode van 7 jaar na afloop van het boekjaar om te kunnen voldoen aan de fiscale bewaarplicht.

#### ***Overige contactgegevens***

Wij bewaren overige contactgegevens gedurende maximaal 1 jaar na het laatste contact, tenzij u eerder schriftelijk een verzoek bij ons indient om deze te verwijderen.

#### ***Analyse websitebezoekers***

De gegevens over websitebezoekers worden 2 jaar na het bezoek aan de website bewaard, dit zijn de standaardinstellingen van Google Analytics.

### **Met wie delen wij uw persoonsgegevens**

#### ***Aangesloten professionals: (freelance) mediators, coaches en trainers***

Wanneer wij een mediation of andere vorm van dienstverlening laten uitvoeren door een voor ons werkzaam zijnde (freelance) professional dragen wij op dat moment de bij ons bekend zijnde persoonsgegevens over aan deze professional. Met al onze (freelance) professionals hebben wij een verwerkersovereenkomst gesloten. Zij zullen uitsluitend persoonsgegevens verzamelen en verwerken voor zover dit voor het dossier en de bijbehorende facturering relevant is.

#### ***Andere partijen***

1. Uw gegevens worden opgeslagen in een schriftelijk en/of digitaal dossier en kunnen voorkomen in e-mails die Van Opstal & partners verstuurt of ontvangt en worden daarmee opgeslagen (en dus verwerkt) door onze ICT-provider.
2. Uw gegevens worden opgeslagen in een database. Deze database wordt onderhouden door onze databasebeheerder.
3. Persoonsgegevens van cursisten (bij trainingen) worden via een inschrijfformulier op onze website aangeleverd. Deze website wordt onderhouden door onze websitebeheerder.
4. Sporadisch maken wij gebruik van een telefoonservice die gegevens ontvangt en verwerkt, die u zelf aan hen verstrekt.
5. Tot slot worden bepaalde persoonsgegevens, die ten behoeve van de facturering aan Van Opstal & partners zijn verstrekt, doorgegeven aan de partij (accountant) die ten behoeve van Van Opstal & partners de financiële administratie verricht.

Ook met deze vijf partijen hebben wij een verwerkersovereenkomst gesloten waarin minimaal eenzelfde niveau van veiligheid en vertrouwelijkheid is geregeld als u van ons mag verwachten.

#### ***Training en opleiding***

De door u verstrekte persoonsgegevens delen wij (deels) met de trainer(s) van de betreffende training en komen (deels) op een voor MfN/SKM bestemde presentielijst, in het kader van het aanvragen van PE-punten.

#### ***Klachtbehandeling bij mediation***

Indien u, of een andere partij die betrokken was bij een mediation, een klacht tegen Van Opstal & partners 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.

Wij verstrekken uw gegevens verder niet aan derden, tenzij wij verplicht worden (op grond van geldende wet- en regelgeving) of anderszins genoodzaakt zijn bepaalde gegevens aan een derde te verstrekken, bijvoorbeeld aan de politie in het kader van een opsporingsonderzoek of aan een incassobureau bij niet naleving van de met een klant gesloten overeenkomst.

### **Hoe worden uw persoonsgegevens beveiligd?**

Wij hebben passende technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen getroffen om uw persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, misbruik en ongeoorloofde toegang door derden. Via een verwerkersovereenkomst worden ook alle eerder genoemde partijen waarmee wij samenwerken verplicht eveneens dergelijke passende technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen te treffen.

### **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 aan het begin van de privacyverklaring genoemde e-mailadres of telefoonnummer.

### **Wijzigingen**

Er kan soms iets veranderen in onze privacyverklaring al dan niet op basis van gewijzigde regel- of wetgeving. Bij ingrijpende wijzigingen zullen wij een melding op de website plaatsen en u per e-mail van de wijziging op de hoogte brengen, indien de overeengekomen dienstverlening nog niet beëindigd is.

*Versie mei 2018*