

Model privacyverklaring voor de MfN-registermediator

Privacyverklaring: [naam mediationkantoor/mediator]¹

Dit is de privacyverklaring van [naam mediationkantoor/mediator], gevestigd aan [adres en postcode] te [plaats] (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 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: [telefoonnummer] of e-mail: [algemeen e-mailadres waar betrokkenen vragen en verzoeken op het gebied van privacy naartoe kunnen sturen]. 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.

De mediator is verantwoordelijk voor de verwerking 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.

Facturering

Als 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

Als u contact met ons opneemt via het [contactformulier op de website](#)², per e-mail of via de telefoon, verwerken wij de gegevens die u verstrekt. Het gaat dan om de contactgegevens die u aan

¹ Te gebruiken als bijlage bij de mediationovereenkomst en op de website van de mediator.

² Verwijderen als dit niet van toepassing is.

ons verstrekt (naam, e-mailadres, telefoonnummer)³ en de reden waarom u contact met ons zoekt (bijvoorbeeld omdat u een vraag heeft).

Cookies⁴

Ten slotte verwerken wij via functionele en beperkte analytische cookies bepaalde gegevens van bezoekers. Via functionele cookies worden gegevens verwerkt die nodig zijn om de website goed te laten werken, zoals uw taalvoorkeur of het behoud van ingevoerde instellingen. Via beperkte analytische cookies worden gegevens verwerkt, zoals (een deel van) uw IP-adres, het type apparaat, browsertype en de bezochte pagina's, om inzicht te krijgen in het gebruik van de website. Deze gegevens worden zo veel mogelijk geanonimiseerd en hebben geen of slechts geringe gevolgen voor uw privacy.

AANVULLEN⁵

Voor welke doeleinden en op welke grondslag verwerken wij persoonsgegevens?

Mediationdossier

De mediator gebruikt de persoonsgegevens die u heeft verstrekt in het kader van een mediationopdracht om het mediationdossier te behandelen. 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, omdat de mediator de diensten niet kan uitvoeren zonder persoonsgegevens te verwerken die relevant zijn voor het dossier.

³ Als er in een contactformulier meer informatie wordt gevraagd (zoals geboortedatum of woonplaats), hier aanvullen.

⁴ Deze alinea aanpassen als er geen analytische cookies worden geplaatst (van functionele cookies wordt vrijwel altijd gebruik gemaakt).

Als er andere cookies worden geplaatst dan functionele of beperkte analytische cookies en er dus meer gegevens worden verzameld dan instellingen en IP-adressen (bijvoorbeeld wanneer er tracking cookies worden geplaatst) moet dat hier worden vermeld en moet er voorafgaand aan het plaatsen van de cookies daarvoor toestemming worden gevraagd aan de bezoeker. Overleg in dat geval met uw ICT provider over welke gegevens er via deze cookies worden verzameld, en pas de tekst hier op aan.

Wij raden overigens af om tracking cookies te plaatsen op websites van mediators omdat het feit dat iemand de website van een mediator heeft bezocht al gevoelige informatie kan zijn.

Als u Google Analytics 4 gebruikt houdt er dan rekening mee dat niet vaststaat of het gebruik van Google Analytics 4 kwalificeert als 'beperkt analytisch'. Er kan sprake zijn van 'tracking'. Dat zal met name afhangen van hoe de tool wordt ingesteld. Als de tool niet volledig privacy vriendelijk is ingesteld zal voor het gebruik van Google Analytics 4 daarom ook toestemming vereist zijn.

Als u niet zeker weet welke cookies er via uw website worden geplaatst kunt u dat controleren door bijvoorbeeld de browser-extension Ghostery te installeren (<https://www.ghostery.com/>) en naar uw eigen website te surfen.

⁵ Als er gebruik wordt gemaakt van andere cookies, zoals tracking cookies (waaronder Google Analytics 4 als de tool niet volledig privacy vriendelijk is ingesteld), hier aanvullen welke andere categorieën van persoonsgegevens worden verwerkt en welke wettelijke grondslag van toepassing is (zie artikel 6 AVG).

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 dan 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.

Nieuwsbrief⁶

Wij gebruiken uw e-mailadres verder om u af en toe een update te sturen over onze dienstverlening. Als u een opdracht aan ons heeft verstrekt is er sprake van een zogenaamde “bestaande klantrelatie” en sturen wij u nieuwsbrieven op grond van ons gerechtvaardigd belang. Als u niet eerder gebruik heeft gemaakt van onze diensten maar op andere wijze met ons in contact bent gekomen (zoals door het invullen van het contactformulier of het sturen van een e-mail met een vraag), **zullen wij u om toestemming vragen⁷** om nieuwsbrieven aan u te versturen, en dit alleen doen als u daarvoor uw toestemming heeft verleend. U kunt zich altijd afmelden door op de afmeldlink onderaan onze mails te klikken.⁸

Cookies⁹

Functionele cookies worden gebruikt omdat dit noodzakelijk is om onze website goed te laten functioneren. De beperkte analytische cookies worden geplaatst omdat dit noodzakelijk is om statistieken bij te houden over het bezoek aan de website, bijvoorbeeld om te kunnen zien welke pagina's het meest worden bekeken. Wij verwerken de gegevens op grond van ons gerechtvaardigd belang om de website goed te laten functioneren en deze te verbeteren.

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. Deze termijn sluit aan bij de maximale

⁶ Deze alinea weghalen als er geen nieuwsbrieven worden verstuurd.

⁷ Let op dat u dit dus inderdaad doet, bijvoorbeeld door onderaan een contactformulier de optie “ja, ik ontvang graag de maandelijkse nieuwsbrief” te plaatsen waarbij de gebruiker actief een hokje moet aanvinken om toestemming te geven.

⁸ Er moet hier dus aan voldaan worden, door in iedere nieuwsbrief een afmeldmogelijkheid op te nemen.

⁹ Deze alinea verwijderen als er geen analytische cookies worden geplaatst.

verjaringstermijn van civiele vorderingen. In uitzonderingsgevallen bewaren wij een dossier langer dan twintig jaar, bijvoorbeeld als 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 één jaar na het laatste contact, tenzij u eerder een verzoek bij ons indient om deze te verwijderen.

Cookies¹⁰

Gegevens die via functionele cookies worden verwerkt, worden bewaard zolang dat nodig is om de betreffende functionaliteit van de website aan te kunnen bieden. De gegevens over websitebezoekers worden twee maanden na het bezoek aan de website bewaard.

Met wie delen wij uw gegevens?¹¹

Uw gegevens worden opgeslagen in een digitaal dossier en kunnen voorkomen in e-mails die de mediator verstuurt of ontvangt, en worden daarmee opgeslagen (en dus verwerkt) door onze ICT provider. Verder worden de betalingsgegevens die u ten behoeve van de facturering aan de mediator heeft verstrekt, doorgegeven aan de partij die ten behoeve van de mediator de financiële administratie verricht.¹² Met deze partijen heeft de mediator een verwerkersovereenkomst¹³ gesloten waarin minimaal eenzelfde niveau van veiligheid en vertrouwelijkheid is geregeld als u van ons mag verwachten. Als er via beperkte analytische cookies persoonsgegevens worden verwerkt, worden deze gedeeld met de provider van de analysetool, Google LLC¹⁴. De doorgifte vindt plaats op basis van het EU-US Data Privacy Framework, dat door de Europese Commissie is aangemerkt als passend beschermingsniveau.¹⁵

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 Mediatorsfederatie

¹⁰ Deze alinea aanpassen als er geen analytische cookies worden geplaatst, en/of de bewaartermijn aanpassen van de analytische cookies als er een andere termijn is ingesteld, en/of als er een andere analysetool dan Google Analytics 4 wordt gebruikt (2 maanden is de standaardtermijn van Google Analytics 4).

¹¹ Aanvullen als er persoonsgegevens met meer partijen worden gedeeld dan hieronder genoemd.

¹² Indien van toepassing.

¹³ Dit moet uiteraard wel gebeurd zijn.

¹⁴ Aanpassen als er een andere analysetool dan Google Analytics 4 wordt gebruikt.

¹⁵ Let op: Dit kan wijzigen. Ga bij het opstellen van deze privacy statement na of Google LLC (nog) op de website van de [Data Privacy Framework](#) staat, zodat er een grondslag is voor de doorgifte van de gegevens. Als er met een andere analysetool dan Google Analytics 4 wordt gewerkt die gegevens in de EU opslaat, bijvoorbeeld Matomo of Plausible kan deze tekst worden verwijderd.

Nederland (MfN) en/of aan de Stichting Tuchtrechtspraak Mediators (STM). Uw gegevens worden door beide instanties vertrouwelijk behandeld.

Wij verstrekken uw gegevens verder niet aan derden¹⁶, 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.

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 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 als 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 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.

¹⁶ Check! Als gegevens wel aan andere derden/verwerkers worden verstrekt: hier opnemen!