



# RESULT MEDIATION

## LOST CONFLICTEN OP

### **Privacyverklaring Result Mediation**

Dit is de privacyverklaring van Result Mediation, gevestigd aan de Herengracht 213-3, 1016 BG te Amsterdam (hierna: "**Result**"). 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: 020-2050239 of e-mail: info@resultmediation.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.

Result 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*

Indien u een opdracht aan Result verstrekt, verwerkt Result persoonsgegevens die u en de andere partij(en) of betrokkenen in uw zaak aan Result 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.

#### *Trainingsdoeleinden*

Wanneer U zich bij ons inschrijft voor een training of wanneer wij een training in-house bij u verzorgen verwerken wij uw persoonsgegevens voor zover dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de training en het certificeren of toekennen van (PE) punten.

#### *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 Result verricht. Naast uw contactgegevens gaat het om uw bankrekeningnummer en eventuele andere betalingsgegevens.

#### *Contact*

Indien 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. Het gaat dan om de contactgegevens die u

aan ons verstrekt (bijvoorbeeld naam, e-mailadres, telefoonnummer) en de reden waarom 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. Cookies zijn kleine tekstbestanden die automatisch door de internetbrowser op uw computer worden geplaatst. Met behulp van een sessie cookie kan onder meer worden bijgehouden welke webpagina's u bekijkt en welke opties u gebruikt. Wij gebruiken deze gegevens onder andere om onze website gebruiksvriendelijker te maken. Sessie cookies worden automatisch verwijderd wanneer u uw internet browser afsluit. U kunt uw internet browser zo instellen dat u wordt gewaarschuwd als er een cookie wordt geplaatst. Ook kunt u het plaatsen van cookies volledig blokkeren. U kunt dan echter mogelijk niet van alle onderdelen van onze website gebruikmaken.

<b>Naam van de tracker</b>	<b>Beschrijving functionaliteit</b>	<b>Eigenschap</b>	<b>Meer info</b>
Doubleclick	Metten van bezoekgegevens ten behoeve van het tonen van advertenties op sites van derden	De cookie wordt na maximaal twee jaar verwijderd.	<a href="https://www.google.com/intl/en/policies/privacy/">https://www.google.com/intl/en/policies/privacy/</a>
Facebook Customer audience	Metten van bezoekgegevens ten behoeve van het tonen van advertenties op sites van derden	De cookie wordt 1 jaar bewaard	<a href="https://www.facebook.com/privacy/explanation">https://www.facebook.com/privacy/explanation</a>
Google Adwords Conversion	Metten van bezoekgegevens ten behoeve van het tonen van advertenties op sites van derden	De cookie wordt na maximaal twee jaar verwijderd.	<a href="https://www.google.com/intl/en/policies/privacy/">https://www.google.com/intl/en/policies/privacy/</a>
Google Dynamic remarketing	Metten van bezoekgegevens ten behoeve van het tonen van advertenties op sites van derden	De cookie wordt na maximaal twee jaar verwijderd.	<a href="https://www.google.com/intl/en/policies/privacy/">https://www.google.com/intl/en/policies/privacy/</a>
Google Analytics	Inzicht krijgen in het gedrag van de bezoekers met als doel de gebruikservaring te verbeteren. Tevens wordt inzicht verkregen in de resultaten van de advertenties op websites van derden.	De cookie wordt na maximaal twee jaar verwijderd.	<a href="https://www.google.com/intl/en/policies/privacy/">https://www.google.com/intl/en/policies/privacy/</a>
Google Tag Manager	Makkelijk kunnen beheren van verschillende meet scripts	De cookie wordt na maximaal twee jaar verwijderd.	<a href="https://www.google.com/intl/en/policies/privacy/">https://www.google.com/intl/en/policies/privacy/</a>
Hotjar	De Hotjar-cookie houdt bij waar de gebruiker klikt op de website. Hierdoor kunnen we de website-ervaring voor de gebruiker verbeteren.	De cookie wordt 1 jaar bewaard	<a href="https://www.hotjar.com/privacy">https://www.hotjar.com/privacy</a>

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

### *Mediationdossier*

Result 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 Result, omdat Result de diensten niet kan uitvoeren zonder persoonsgegevens te verwerken die relevant zijn voor het dossier.

U heeft het recht om uw toestemming weer in te trekken. Result mag dan geen gegevens meer van u verwerken. Result 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.

### *Nieuwsbrief*

Wij gebruiken uw e-mailadres verder om u af en toe een update te sturen over onze dienstverlening. Indien 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. Indien 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 vragen om nieuwsbrieven aan u te versturen, en dit alleen doen als u daarvoor uw toestemming heeft verleend.

### *Analyse websitebezoekers*

De gegevens die wij verzamelen over de bezoekers van de website worden enkel 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. Door gebruik te maken van de website geeft u aan het privacy beleid te accepteren.

## **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, in verband met de maximale verjaringstermijn. In uitzonderingsgevallen bewaren wij een dossier langer dan twintig jaar, bijvoorbeeld indien de verjaringstermijn wordt gestuit of indien Result 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.

#### *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 kunnen voorkomen in e-mails die Result verstuurt of ontvangt, en worden daarmee opgeslagen (en dus verwerkt) door onze ICT provider. Voor onze mailings werken wij samen met een externe partij die de mails verstuurt en daarvoor uw achternaam en emailadres in zijn systeem heeft staan. Deze gegevens worden niet verder gedeeld. Verder worden de betalingsgegevens die u ten behoeve van de facturering aan Result heeft verstrekt, doorgegeven aan de partij die ten behoeve van Result de financiële administratie verricht. Met deze partijen heeft Result een verwerkersovereenkomst gesloten waarin minimaal eenzelfde niveau van veiligheid en vertrouwelijkheid is geregeld als u van ons mag verwachten.

#### *Aangesloten (freelance) mediator*

Tevens kan het zo zijn dat wij een mediation uitbesteden aan een bij ons aangesloten maar niet in dienst zijnde (freelance) mediator. Wij dragen op dat moment de bij ons bekend zijnde persoonsgegevens over aan deze mediator, die daarmee ook verwerkingsverantwoordelijke wordt. Deze mediator conformeert zich in dat geval volledig aan deze privacyverklaring en garandeert derhalve eenzelfde niveau van veiligheid en vertrouwelijkheid. Deze mediator zal enkel die gegevens verwerken die relevant zijn voor het mediationdossier. Deze mediator zal die gegevens enkel gebruiken voor het mediationdossier en de facturering die daarbij hoort.

#### *Klachtafhandeling*

Indien u, of een andere partij die betrokken was bij een mediation, een klacht tegen Result 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 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 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 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.

*Versie juni 2018*