

WENDY DEKKER

De online mediator & vertrouwenspersoon
In-zicht · Over-zicht · Uit-zicht

Privacyverklaring: Conversation Coffee Company | eenmanszaak van Wendy Dekker

Dit is de privacyverklaring van Conversation Coffee Company - Wendy Dekker, hierna: de “**Mediator**”. 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: 06-4428 6659 of per email: welkom@wendydekker.com. 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.

WENDY DEKKER

De online mediator & vertrouwenspersoon
In-zicht · Over-zicht · Uit-zicht

Artikel 1. Welke persoonsgegevens verwerken wij?

1.1 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, geslacht, geboortedatum, burgerlijke staat, burgerservicenummer (bsn), nationaliteit, nummer legitimatiebewijs, in voorkomend geval informatie over uw kinderen en financiële gegevens, in voorkomend geval informatie over schuldsanering, curatele, bewind of mentorschap. Afhankelijk van het onderwerp van de mediation kan het daarbij ook gaan om gevoelige en/of bijzondere persoonsgegevens.

1.2 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. Indien u via Scheidingswijze bij Conversation Coffee Company cliënt bent geworden, kunnen wij de facturering uitbesteden aan Scheidingswijze. In dat geval worden uw gegevens gebruikt voor de betaling van de door ons via Scheidingswijze aan u gestuurde factuur.

1.3 Contact

Als u contact met ons opneemt via het contactformulier op de website, per e-mail of via de telefoon of WhatsApp, verwerken wij de gegevens die u verstrekt. Het gaat dan om de contactgegevens die u aan ons verstrekt naam, e-mailadres, telefoonnummer en de reden waarom u contact met ons zoekt (bijvoorbeeld omdat u een vraag heeft).

1.4 Cookies

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.

Artikel 2. Voor welke doeleinden en op welke grondslag verwerken wij persoonsgegevens?

2.1 Mediationdossier

- a. De Mediator gebruikt de persoonsgegevens die u heeft verstrekt in het kader van een mediationopdracht om het mediationdossier te behandelen. Hieronder valt ook de mogelijkheid om u na afloop van de mediation uit te nodigen voor deelname aan een cliënttevredenheidsonderzoek. 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.
- b. 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.
- c. 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.

2.2 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. Hiervoor maken wij in bepaalde gevallen gebruik om u vanuit Scheidingswijze te factureren. Dit geldt enkel voor cliënten die via Scheidingswijze in contact zijn gekomen met Conversation Coffee Company. In de mediationovereenkomst wordt aangegeven van wie u de factuur krijgt.

WENDY DEKKER

De online mediator & vertrouwenspersoon
In-zicht · Over-zicht · Uit-zicht

2.3 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.

2.4 Cookies

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.

Artikel 3. Hoe lang bewaren wij uw persoonsgegevens?

3.1 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 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.

3.2 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.

3.3 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.

3.4 Cookies

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.

Artikel 4. Met wie delen wij uw gegevens?

4.1 Digitale opslag en verwerkers

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.

De Mediator maakt daarbij gebruik van de volgende systemen en dienstverleners:

- a. Microsoft OneDrive – voor de opslag van cliëntdossiers, correspondentie en administratie. Microsoft verwerkt persoonsgegevens op basis van een Data Processing Agreement conform de AVG. Doorgifte buiten de EU vindt plaats op basis van EU Standard Contractual Clauses (EU SCCs), goedgekeurd door de Europese Commissie.
- b. Notion – voor planning, projectbeheer en administratieve ondersteuning. In Notion worden uitsluitend geanonimiseerde dossiernummers en processtatussen bijgehouden. Persoonsgegevens worden niet in Notion opgeslagen. Notion verwerkt gegevens op basis van een Data Processing Agreement. Doorgifte buiten de EU vindt plaats op basis van EU Standard Contractual Clauses.
- c. E-mailprovider – correspondentie met cliënten kan persoonsgegevens bevatten en wordt verwerkt door de ICT-provider van de Mediator, op basis van een verwerkersovereenkomst.

Met alle (toekomstige) partijen die namens en in opdracht van Conversation Coffee Company persoonsgegevens verwerken, heeft de Mediator een verwerkersovereenkomst gesloten waarin minimaal eenzelfde niveau van veiligheid en vertrouwelijkheid is geregeld als u van ons mag verwachten.

WENDY DEKKER

De online mediator & vertrouwenspersoon
In-zicht · Over-zicht · Uit-zicht

4.2 Klachtenprocedure

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

4.3 Geen verkoop aan derden

Wij verkopen uw gegevens niet aan derden en verstrekken uw gegevens uitsluitend indien dit nodig is voor de uitvoering van onze overeenkomst met u, op uw verzoek of, 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. Bij verstrekking van gegevens aan derden in het kader van de uitvoering van de opdracht kunt u denken aan een advocaat die namens u een verzoek tot echtscheiding indient, of de Raad voor Rechtsbijstand voor het aanvragen van een toevoeging, dan wel de waarneming van de praktijk door een andere Mediator.

4.4 Verwerkersovereenkomsten

Met de derde partij die namens en in opdracht van Conversation Coffee Company uw persoonsgegevens verwerkt, wordt een verwerkersovereenkomst gesloten waarin minimaal eenzelfde niveau van veiligheid en vertrouwelijkheid is geregeld als u van ons mag verwachten. Door Conversation Coffee Company ingeschakelde derde partijen die als verwerkingsverantwoordelijke diensten aanbieden, zijn voor de (verdere) verwerking van uw persoonsgegevens zelf verantwoordelijk voor de naleving van de AVG. Hierbij valt te denken aan een accountant, notaris, of een advocaat.

4.5 Links naar andere websites

Onze website bevat links naar andere websites, die wellicht andere voorwaarden hanteren voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Wij zijn niet aansprakelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens op/via andere websites.

Artikel 5. Hoe worden uw gegevens beveiligd?

5.1 Technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen

Wij hebben passende technische tweetrapsverificatie en organisatorische veiligheidsmaatregelen getroffen om uw persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, misbruik en ongeoorloofde toegang door derden.

- a. Tweefactorauthenticatie (2FA) – voor toegang tot Microsoft 365 en OneDrive is tweestapsverificatie ingesteld via Microsoft Authenticator. Toegang zonder verificatie is niet mogelijk.
- b. Biometrische apparaatbeveiliging – toegang tot de laptop is beveiligd met vingerafdrukherkenning. Toegang tot de telefoon is beveiligd met gezichtsherkenning. Wachtwoorden worden niet gedeeld met derden.
- c. Versleutelde opslag – cliëntdossiers worden uitsluitend opgeslagen in Microsoft OneDrive, een versleutelde cloudomgeving met toegangsbeveiliging.
- d. Scheiding van systemen – gevoelige persoonsgegevens worden uitsluitend opgeslagen in beveiligde systemen (OneDrive). Plannings- en projectbeheersystemen (Notion) bevatten uitsluitend geanonimiseerde referentienummers, zonder persoonsgegevens.

Bovendien verplichten wij onze verwerkers eveneens dergelijke passende technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen te treffen, vastgelegd in verwerkersovereenkomsten

Artikel 6. Gebruik van AI

6.1 AI-toepassingen

Binnen Conversation Coffee Company maken wij gebruik van verschillende AI-toepassingen. Notion wordt ingezet voor planning, projectbeheer, contentontwikkeling en administratieve ondersteuning. Claude wordt uitsluitend gebruikt voor algemene en ondersteunende werkzaamheden, zoals het ontwikkelen van teksten voor de website en sociale media, het maken van podcasts en het schrijven van blogs. Copilot wordt gebruikt voor het verbeteren van de leesbaarheid en formulering van algemene teksten.

6.2 Geen persoonsgegevens in AI

AI-toepassingen worden niet gebruikt voor het verwerken van persoonsgegevens. Dit betekent dat er geen gespreksverslagen, geen dossierinformatie, geen cliëntgegevens, geen collega-informatie of enige andere vorm van vertrouwelijke of herleidbare data in deze systemen worden ingevoerd. Alle informatie die wij in AI-tools verwerken is altijd volledig geanonimiseerd en bevat nimmer persoonsgegevens.

6.3 Geen opname van gesprekken

Daarnaast worden gesprekken nooit opgenomen, ook niet op verzoek van cliënten, collega's of andere betrokken partijen. Wij waarborgen te allen tijde de privacy, vertrouwelijkheid en zorgvuldige omgang met informatie, conform de geldende wet- en regelgeving.

Artikel 7. Wat zijn uw rechten?

7.1 Overzicht van 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. vergetelheid');
- f. Het recht om uw persoonsgegevens in een gestructureerde, gangbare en machinaal leesbare vorm te verkrijgen en die gegevens aan een ander over te dragen.

7.2 Meer informatie

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

7.3 Uitoefenen van uw rechten

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.

Artikel 8. Wijzigingen

8.1 Aanpassingen privacyverklaring

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.