



## PRIVACYVERKLARING

Dit is de privacyverklaring van Lighthouse Teamcoaching en Mediation, gevestigd aan de Zwarteweg 10, 1412 GD te Naarden (hierna te noemen: "LH"). 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, of 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, dan kunt u contact met ons opnemen via telefoon: 085-0609719 of e-mail: [info@lighthousemediation.nl](mailto:info@lighthousemediation.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).

LH 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?**

#### Klantdossier

Indien u een opdracht aan LH verstrekt, verwerkt LH persoonsgegevens die u en de andere partij(en) of betrokkenen in uw zaak aan LH 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/teamcoaching kan het daarbij ook gaan om gevoelige en/of bijzondere persoonsgegevens.

#### 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 LH 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 informatie over mediation).

#### 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.

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

#### **Klantdossier**

LH gebruikt de persoonsgegevens die u heeft verstrekt in het kader van een opdracht om het dossier te behandelen. In verband met de verwerking van eventuele gevoelige en/of bijzondere persoonsgegevens tijdens het mediation/teamcoachingtraject (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 LH, omdat LH 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. LH mag dan geen gegevens meer van u verwerken. LH kan vanaf het moment van intrekking van de toestemming geen diensten meer voor u verrichten, en zal het dossier 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 kunnen uw e-mailadres gebruiken 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?

### Klantdossier

Wij bewaren het dossier, 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 wij een dossier langer dan twintig jaar, bijvoorbeeld indien de verjaringstermijn wordt gestuit of indien LH 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 LH 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 LH heeft verstrekt, doorgegeven aan de partij die ten behoeve van LH de financiële administratie verricht. Met deze partijen heeft LH 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/teamcoaching, een klacht tegen LH indient die betrekking heeft op de behandeling van een dossier 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:

1. Het recht op inzage in uw persoonsgegevens en het ontvangen van een kopie daarvan.
2. Het recht op rectificatie van uw persoonsgegevens indien deze niet juist of onvolledig zijn.
3. Het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking en/of – in bepaalde gevallen - het recht op beperking van de verwerking van uw persoonsgegevens.
4. In bepaalde gevallen: het recht om uw persoonsgegevens te laten wissen ('recht op vergetelheid').
5. 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.