Privacyverklaring

1. Over deze privacyverklaring

1.1 Dit is de privacyverklaring van Zorgzaam Scheiden. Deze privacyverklaring is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens van de klanten van de bij ons voor eigen rekening en risico aangesloten zelfstandigen, hun potentiële klanten en andere personen die onze website bezoeken of contact met ons hebben.

1.2 In deze privacyverklaring kun je informatie vinden over hoe wij omgaan met persoonsgegevens. Als je na het lezen van deze privacyverklaring nog vragen hebt over de wijze waarop wij omgaan met persoonsgegevens, als je gebruik wilt maken van de in deze privacyverklaring genoemde rechten op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG"), of andere wet- en regelgeving over persoonsgegevens, of als je een klacht wilt indienen over het gebruik van jouw persoonsgegevens kun je contact met ons opnemen via telefoon: 085 130 18 11 of per e-mail: contact@zorgzaamscheiden.nl. Als je niet tevreden bent over de afhandeling van je klacht of als je je klacht liever niet bij ons indient, kun je deze ook indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, via de website autoriteitpersoonsgegevens.nl.

1.3 Zorgzaam Scheiden Franchise B.V., gevestigd aan de Blikkenweg 8, 7391 NA Twello, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 71327053, is de franchiseorganisatie die de naam, het concept en de werkwijze van Zorgzaam Scheiden beschikbaar stelt aan de zelfstandigen (mediators) die zich voor eigen rekening en risico bij haar aansluiten. Zorgzaam Scheiden Franchise B.V. is zelf geen partij bij de mediationovereenkomst die je sluit.

1.4 Waar in deze privacyverklaring wordt gesproken over "wij", "ons" of "Zorgzaam Scheiden", wordt de mediator (zelfstandige) bedoeld bij wie jij in traject bent, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven. In de algemene voorwaarden wordt de mediator "de aangesloten zelfstandig ondernemer" genoemd.

1.5 De mediator is verantwoordelijk voor de verwerking van je persoonsgegevens en zal daarbij de grootst mogelijke zorgvuldigheid betrachten en uiteraard de regels die voortvloeien uit de AVG naleven.

1.6 De mediator werkt in een CRM systeem dat Zorgzaam Scheiden Franchise B.V. ter beschikking stelt. Zorgzaam Scheiden Franchise B.V. heeft daardoor toegang tot je persoonsgegevens. Zij gebruikt deze voor de ondersteuning van de mediator, de facturatie, de klachtenprocedure, de bewaking van de kwaliteit van de dienstverlening en haar bedrijfsvoering, zoals het beheer van het CRM systeem en het opstellen van rapportages. Rapportages bevatten geen tot jou herleidbare gegevens. Zorgzaam Scheiden Franchise B.V. is gebonden aan dezelfde geheimhoudingsplicht als de mediator.

2. Welke persoonsgegevens verwerken wij?

2.1 **Dossier**
Indien je een opdracht aan de mediator verstrekt, verwerkt de mediator persoonsgegevens die jij en je (ex-)partner aan de mediator verstrekken. Dit zijn in ieder geval jullie contactgegevens zoals naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer. Verder gaat het om persoonsgegevens die relevant zijn voor het dossier. Hierbij kan sprake zijn van gevoelige en/of bijzondere persoonsgegevens. Deze gegevens zijn uitsluitend inzichtelijk voor de medewerkers van Zorgzaam Scheiden voor wie dit noodzakelijk is in het kader van hun werkzaamheden. Bovendien geldt voor iedereen een geheimhoudingsplicht.

2.2 **Facturering**
Indien jullie een opdracht aan ons verstrekken, verwerken wij ook gegevens die nodig zijn voor het sturen van facturen en verwerken van betalingen voor de diensten die de mediator verricht. Naast jullie contactgegevens gaat het om het bankrekeningnummer en eventuele andere betalingsgegevens.

2.3 **Contact**
Indien je contact met ons opneemt via het contactformulier op de website, per e-mail of via de telefoon verwerken wij de gegevens die je verstrekt. Het gaat dan om de contactgegevens die je aan ons verstrekt en de reden waarom je contact met ons zoekt.

3. Voor welke doeleinden en op welke grondslag verwerken wij persoonsgegevens?

3.1 **Dossier**
De mediator gebruikt de persoonsgegevens die jullie hebben verstrekt in het kader van een opdracht om het dossier te behandelen. Omdat het kan zijn dat er gevoelige en/of bijzondere persoonsgegevens verwerkt worden tijdens het traject (en dit van tevoren niet altijd duidelijk is), vragen wij jullie om toestemming om jullie persoonsgegevens te verwerken. Je geeft deze toestemming door de mediationovereenkomst te tekenen. Als je deze toestemming niet geeft kun je 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.

3.2 Jullie hebben het recht om de toestemming weer in te trekken. De mediator mag dan geen gegevens meer van jullie verwerken. De mediator kan vanaf het moment van intrekking van de toestemming geen diensten meer voor jullie verrichten, en zal het dossier dan onmiddellijk moeten sluiten.

3.3 **Facturering**
De betalingsgegevens die jullie hebben verstrekt, gebruiken wij om werkzaamheden te factureren. Deze verwerking is noodzakelijk om de overeenkomst die jullie met ons sluiten uit te voeren.

3.4 **Contact**
De contactgegevens die je aan ons verstrekt gebruiken wij om contact met je op te nemen indien nodig, bijvoorbeeld om een vraag te beantwoorden. Leidt je contact niet tot een traject, dan bewaren wij je naam, contactgegevens en het onderwerp van je vraag, zodat wij je bij later contact snel en goed kunnen helpen. Wij gebruiken deze gegevens niet voor marketing. 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.

4. Hoe lang bewaren wij je persoonsgegevens?

4.1 Wij bewaren je persoonsgegevens nooit langer dan noodzakelijk. Hoe lang we een document bewaren, hangt af van het soort document en het doel waarvoor we het gebruiken. Hieronder lichten we dit per situatie toe; het overzicht aan het eind van dit hoofdstuk vat alle termijnen samen.

4.2 **Kernstukken van je dossier**
Van je dossier bewaren wij de kernstukken gedurende 7 jaar nadat het dossier is afgesloten. Kernstukken zijn de documenten waarin de definitieve afspraken en gegevens van je traject zijn vastgelegd. Bij een traject met een gerechtelijke procedure gaat het om de beschikking van de rechtbank, inclusief het convenant en het ouderschapsplan, en de alimentatieberekening. Bij een traject zonder gerechtelijke procedure gaat het om de documenten waarin jullie afspraken zijn vastgelegd, zoals een vaststellingsovereenkomst, een ouderschapsplan, en de alimentatieberekening, voor zover deze zijn opgesteld en ondertekend.

4.3 Wordt een traject vroegtijdig beëindigd, dan zijn er geen kernstukken tot stand gekomen zoals hierboven bedoeld. De op dat moment aanwezige stukken, zoals een concept convenant of concept ouderschapsplan, zijn niet ondertekend en er kunnen dan ook geen rechten aan worden ontleend. Wij behandelen deze stukken in dat geval als bronstukken: deze bewaren wij 18 maanden na de beëindiging van het traject, dezelfde termijn die ook voor bronstukken van een afgerond dossier geldt.

4.4 In uitzonderingsgevallen bewaren wij een dossier langer dan 7 jaar, bijvoorbeeld indien de verjaringstermijn wordt gestuit of indien de mediator van mening is dat er een ander gerechtvaardigd belang is om het dossier langer te bewaren.

4.5 **Bronstukken**
Bronstukken zijn de onderbouwende financiële documenten die je tijdens het traject aanlevert, zoals salarisstroken, bankafschriften, IB-aangiften en taxatierapporten. Deze bronstukken bewaren wij 18 maanden. Daarna worden ze automatisch en definitief verwijderd uit ons dossiersysteem.

4.6 **Kopie identiteitsbewijs en documenten met je BSN**
Een kopie van je identiteitsbewijs en documenten waarop je BSN staat, zoals een salarisstrook of DigiD uitdraai, bewaren wij niet langer dan nodig is voor de vaststelling van je identiteit. Deze documenten worden direct na afsluiting van je dossier vernietigd. Hiervoor geldt dus geen bewaartermijn van 18 maanden.

4.7 **Administratie**
Wij bewaren onze 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.

4.8 **Extra diensten**
Voor onze overige diensten, zoals Scheiden of Blijven, Relatie Mediation, Individuele begeleiding en Werk & Scheiding, bewaren wij het verslag van het traject 18 maanden na afsluiting. Bij deze diensten is doorgaans geen sprake van een juridische beschikking of vermogensverdeling. Voor Divorce Apart Together (DAT), een scheidingstraject met twee mediators, gelden dezelfde bewaartermijnen als voor een regulier dossier.

4.9 **Overzicht bewaartermijnen**

Soort document	Bewaartermijn	Vanaf wanneer	Toelichting
Kernstukken dossier (beschikking, convenant, ouderschapsplan, vermogensopstelling, alimentatieberekening)	7 jaar	Na afsluiting van het dossier	De documenten waarin de definitieve afspraken van je traject zijn vastgelegd
Dossier bij vroegtijdige beëindiging van het traject	18 maanden	Na beëindiging van het traject	Er is dan geen sprake van kernstukken zoals bij een afgerond traject: er is geen handtekening gezet, dus kunnen er geen rechten aan worden ontleend.
Bronstukken (salarisstroken, bankafschriften, IB-aangiften, taxatierapporten e.d.)	18 maanden	Vanaf aanlevering	Onderbouwende financiële stukken; worden na 18 maanden automatisch verwijderd
Kopie identiteitsbewijs en documenten met je BSN (zoals salarisstrook of DigiD uitdraai)	Direct vernietigd nadat ze niet meer nodig zijn	Na afsluiting van het dossier	Hiervoor geldt geen bewaartermijn van 18 maanden; deze gegevens vernietigen wij zodra ze niet meer nodig zijn
Administratie (facturen en andere financiële bescheiden)	7 jaar	Na afloop van het boekjaar	Op grond van de fiscale bewaarplicht
Verslag traject Scheiden of Blijven, Relatie Mediation, Individuele begeleiding of Werk & Scheiding	18 maanden	Na afsluiting van het traject	Bij deze diensten is doorgaans geen sprake van een beschikking of vermogensverdeling
Naam, contactgegevens en onderwerp van contact dat niet tot een traject heeft geleid	7 jaar	Na het laatste contact	Om je bij later contact snel te kunnen helpen. Eerder verwijderen kan op verzoek
E-mails	7 jaar	Na verzending of ontvangst	E-mails die van belang zijn voor je dossier worden in het dossier opgeslagen

5. Met wie delen wij je gegevens?

5.1 Je 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.

5.2 Zorgzaam Scheiden Franchise B.V. heeft toegang tot je gegevens voor de doelen die aan het begin van deze privacyverklaring zijn beschreven.

5.3 Jullie dossier wordt, indien dit wettelijk gezien noodzakelijk is of indien jullie dit wensen, ingediend bij de rechtbank. Zowel de advocaat die dit voor ons indient, als de (medewerkers van de) rechtbank hebben inzage in jullie gegevens.

5.4 Indien (een van) jullie een klacht tegen de mediator indienen die betrekking heeft op de behandeling van een dossier waarin jullie persoonsgegevens staan opgenomen, kunnen jullie persoonsgegevens worden verstrekt aan de Stichting Mediatorsfederatie Nederland (MfN) en/of aan de Stichting Tuchtrechtspraak Mediation (STM) indien de mediator bij de MfN geregistreerd staat als registermediator. Jullie gegevens worden door beide instanties vertrouwelijk behandeld.

5.5 Maak je gebruik van gefinancierde mediation (een toevoeging), dan verstrekt de mediator je persoonsgegevens aan de Raad voor Rechtsbijstand (RvR), voor zover dit noodzakelijk is voor de aanvraag, toekenning en afhandeling van de toevoeging.

5.6 Kies je voor een DAT traject, dan werken twee mediators samen in je dossier. Zij delen alleen de informatie met elkaar die nodig is voor het traject. Wat je vertrouwelijk met je eigen mediator deelt, wordt niet zonder jouw toestemming gedeeld met de andere mediator.

5.7 Bij Werk & Scheiding kan je werkgever het traject betalen. Je werkgever ontvangt dan alleen een bevestiging van de start en de afronding van het traject, en geen informatie over de inhoud van de gesprekken of je dossier.

5.8 Wij verstrekken, zonder je schriftelijke toestemming, je 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.

6. Cookies, of vergelijkbare technieken, die wij gebruiken

6.1 Wij maken op deze website gebruik van cookies. Een cookie is een eenvoudig klein bestandje dat met pagina's van deze website wordt meegestuurd en door je browser op de harde schijf van je computer wordt opgeslagen.

6.2 Wij gebruiken technische en functionele cookies welke noodzakelijk voor de technische werking van de website en jouw gebruiksgemak. Je kunt deze cookies uitzetten via de browser maar dit kan het functioneren van onze website negatief aantasten.

6.3 Met je toestemming plaatsen wij ook “tracking cookies” op je computer. Deze cookies gebruiken wij om bij te houden welke pagina's je bezoekt, om zo een profiel op te bouwen van je online gedrag. Dit profiel is niet gekoppeld aan je naam, adres, e-mailadres en dergelijke, maar alleen om advertenties af te stemmen op je profiel zodat deze zo veel mogelijk relevant voor je zijn.

6.4 Hieronder vind je een overzicht van de cookiecategorieën die wij op onze website gebruiken, met het aantal cookies per categorie en de aanbieders die deze plaatsen.

Categorie	Aantal cookies	Aanbieders
Noodzakelijk	3	Cookiebot, Google, zorgzaamscheiden.nl
Statistieken	9	Google, Microsoft, sc-static.net
Marketing	45	Onder meer Meta Platforms Inc., Google, Microsoft en Snap Inc.

6.5 Dit overzicht is een momentopname op basis van onze cookiebanner. De actuele en volledige lijst met alle aanbieders per categorie kun je altijd raadplegen via ‘Details tonen’ in de cookiebalk op onze website.

6.6 Je hebt het recht om te vragen om inzage in en correctie of verwijdering van je gegevens. Zie hiervoor onze contactpagina. Om misbruik te voorkomen kunnen wij vragen om je adequaat te identificeren. Wanneer het gaat om inzage in persoonsgegevens gekoppeld aan een cookie, dien je een kopie van het cookie in kwestie mee te sturen. Cookies kun je alleen zelf verwijderen, aangezien deze op je computer opgeslagen zijn. Raadpleeg hiervoor de handleiding van de browser.

6.7 Tot slot wordt op onze website een cookie geplaatst van het Amerikaanse bedrijf Google, als deel van de “Analytics”-dienst. Wij gebruiken deze dienst om bij te houden en rapportages te krijgen over hoe bezoekers de website gebruiken. Google kan deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover derden de informatie namens Google verwerken. Wij hebben hier geen invloed op. De informatie die Google verzamelt wordt zo

veel mogelijk geanonimiseerd. Je IP-adres wordt nadrukkelijk niet meegegeven. De informatie wordt overgebracht naar en door Google opgeslagen op servers in de Verenigde Staten.

6.8 Om in te zien welke cookies wij exact gebruiken, klik je op 'Details tonen' in onze cookiebalk. Indien deze niet zichtbaar is, omdat er al een keuze gemaakt is, kan deze zichtbaar gemaakt worden door te klikken op het cookie symbool onderin de website.

7. Hoe worden je gegevens beveiligd?

7.1 Wij hebben passende technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen getroffen om je persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, misbruik en ongeoorloofde toegang door derden. Bovendien verplichten wij onze ICT partner via een verwerkersovereenkomst om eveneens dergelijke passende technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen te treffen.

8. Wat zijn je rechten?

8.1 Je hebt de volgende rechten:

a. Het recht op inzage in je persoonsgegevens en het ontvangen van een kopie daarvan.
b. Het recht op rectificatie van je 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 je persoonsgegevens.
d. In bepaalde gevallen: het recht om je persoonsgegevens te laten wissen ('recht op vergetelheid').
e. Het recht om je persoonsgegevens in een gestructureerde, gangbare en machinaal leesbare vorm te verkrijgen en die gegevens aan een ander over te dragen.

8.2 Voor meer informatie over deze rechten en wanneer je die kunt uitoefenen: zie artikelen 15 tot en met 20 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

8.3 Je kunt je rechten uitoefenen door contact met ons op te nemen via het aan het begin van de privacyverklaring genoemde e-mailadres of telefoonnummer.

9. Wijzigingen

9.1 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.