

Privacyverklaring Contuo

Laatst bijgewerkt: 1 september 2025

1. Onze belofte: uw gegevens in vertrouwen

Contuo begrijpt dat een zakelijk conflict een gevoelige situatie is. De informatie die u deelt in het kader van mediation, training of advies is strikt persoonlijk en vertrouwelijk. Deze privacyverklaring is opgesteld om u helder en transparant te informeren over hoe wij omgaan met de persoonsgegevens die u ons toevertrouwt.

Onze kernbelofte is dat wij uw gegevens met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandelen, volledig in lijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit document legt uit welke gegevens wij verzamelen, waarom dit noodzakelijk is voor onze dienstverlening, en hoe wij deze beschermen. De structuur van deze verklaring is, net als onze mediationovereenkomst, ontworpen voor duidelijkheid, zodat u als ondernemer snel de informatie vindt die voor u relevant is. Het is geen standaard juridisch document, maar een op maat gemaakte verklaring die recht doet aan de unieke vertrouwensrelatie die mediation vereist.

2. Wie is verantwoordelijk voor uw gegevens?

De verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens (de 'verwerkingsverantwoordelijke' in de zin van de AVG) is:

Contuo

Gevestigd te Ouderkerk aan de Amstel

KvK-nummer: 58702172

Voor alle vragen over uw privacy of om uw rechten uit te oefenen, kunt u contact opnemen met de heer M.J. van Heeren via:

- **E-mail:** maarten@contuo.com
- **Telefoon:** 020 7 223 778

Gezien de aard en omvang van onze dienstverlening is er geen formele Functionaris voor Gegevensbescherming (FG) aangesteld, maar de hierboven genoemde contactpersoon is het centrale aanspreekpunt voor alle privacygerelateerde zaken.

3. Welke gegevens verwerken wij, en waarom?

Wij verwerken persoonsgegevens in verschillende fasen van onze dienstverlening. Hieronder specificeren we per situatie welke gegevens het betreft, voor welk doel, en op basis van welke wettelijke grondslag.

3.1 Wanneer u onze website bezoekt of contact opneemt

Wanneer u via de website contact opneemt, bijvoorbeeld via een "Ga in gesprek"-knop, een e-mail stuurt naar Gesprek@contuo.com, of ons belt, verwerken wij de gegevens die u ons verstrekt.

- **Soort gegevens:** Uw naam, e-mailadres, telefoonnummer en de inhoud van uw bericht of vraag.
- **Doel:** Om uw vraag te beantwoorden, u van de gevraagde informatie te voorzien of een kennismakingsgesprek in te plannen.
- **Grondslag:** De verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van ons gerechtvaardigde belang (het kunnen reageren op potentiële cliënten) en/of om op uw verzoek stappen te ondernemen voorafgaand aan het sluiten van een overeenkomst.

3.2 Tijdens een mediationtraject

De aard van mediation, zoals vastgelegd in het MfN-Mediationreglement, vereist een grondige en vertrouwelijke verwerking van gegevens om het conflict effectief te kunnen begeleiden. Dit is geen willekeurige gegevensverzameling, maar een fundamentele voorwaarde voor het proces.

- **Soort gegevens:**
 - Contact- en identificatiegegevens van alle partijen en hun eventuele vertegenwoordigers of adviseurs (conform art. 2.2 van het MfN-reglement).
 - De formele 'omschrijving van de kwestie' zoals vastgelegd in de mediationovereenkomst.
 - Alle informatie die tijdens de mediation wordt uitgewisseld, zowel mondeling als schriftelijk. Dit omvat gespreksverslagen, aantekeningen, door partijen aangeleverde documenten, e-mailcorrespondentie, en mogelijk financiële of andere gevoelige gegevens die relevant zijn voor de oplossing van het conflict (conform art. 4.1 van het MfN-reglement).
 - De door alle partijen ondertekende eind- of vaststellingsovereenkomst waarin de gemaakte afspraken zijn vastgelegd (conform art. 10.1 van het MfN-reglement).
- **Doel:** Het zorgvuldig kunnen uitvoeren van de mediationovereenkomst, het faciliteren van de communicatie tussen partijen, het begeleiden van de onderhandelingen en het deugdelijk vastleggen van de uitkomst.
- **Grondslag:** De verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van de

overeenkomst (de mediationovereenkomst) waarbij u partij bent.

3.3 Voor onze administratie en facturatie

- **Soort gegevens:** Bedrijfsnaam, naam contactpersoon, adresgegevens, KvK-nummer, factuur- en betaalgegevens, zoals een bankrekeningnummer.
- **Doel:** Het voeren van een correcte financiële administratie, het versturen van facturen en het voldoen aan onze wettelijke verplichtingen.
- **Grondslag:** De verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting, zoals de fiscale bewaarplicht.

3.4 Bij uw bezoek aan onze website (cookies)

Onze website maakt gebruik van cookies om de functionaliteit te waarborgen en het gebruik te analyseren.

- **Soort gegevens:** Afhankelijk van uw toestemming kunnen dit functionele, statistische of marketingcookies zijn. Hierbij kunnen geanonimiseerde gegevens over uw surfgedrag en uw IP-adres worden verwerkt.
- **Doel:** Functionele cookies zijn nodig voor een werkende website. Statistische cookies helpen ons de website te verbeteren. Marketingcookies worden (alleen met uw expliciete toestemming) gebruikt om relevante advertenties te tonen.
- **Grondslag:** Gerechtvaardigd belang voor functionele en statistische cookies; toestemming voor alle overige (marketing)cookies. U beheert uw voorkeuren via de cookiebanner op onze website. Voor een gedetailleerd overzicht verwijzen wij u naar ons Cookiebeleid op contuo.com/cookiebeleid-eu/.

Overzicht van gegevensverwerking

Om u een helder overzicht te bieden, is de informatie hieronder samengevat in een tabel. Deze structuur maakt het mogelijk om snel de essentie te overzien, wat bijdraagt aan de transparantie die wij nastreven.

Doel van Verwerking	Soort Persoonsgegevens	Wettelijke Grondslag (AVG)
Contact en informatievoorziening	Contactgegevens (naam, e-mail, tel.), inhoud van u bericht	Gerechtvaardigd belang / Voorbereiding van een overeenkomst
Uitvoeren van de	Contactgegevens,	Uitvoering van een

mediationovereenkomst	dossierinformatie (incl. inhoud conflict), communicatie, gegevens van adviseurs, eindovereenkomst	overeenkomst
Financiële administratie	Factuur- en betaalgegevens, bedrijfsgegevens	Wettelijke verplichting (fiscale bewaarplicht)
Website-analyse en -verbetering	Geanonimiseerde gebruiksdata, IP-adres, cookie ID's	Gerechtvaardigd belang / Toestemming (voor marketingcookies)

4. Met wie delen wij uw gegevens?

Vertrouwelijkheid is de hoeksteen van mediation. Alle informatie die tijdens het traject wordt gedeeld, valt onder een strikte geheimhoudingsplicht, zoals vastgelegd in artikel 7 van het MfN-Mediationreglement en artikel 8 van onze Algemene Voorwaarden. Wij delen uw persoonsgegevens dan ook nooit met derden, tenzij dit strikt noodzakelijk is of wanneer er een wettelijke verplichting geldt.

Uw gegevens kunnen uitsluitend worden gedeeld met de volgende categorieën partijen:

- **IT-dienstverleners:** Voor de hosting van onze website, e-mail en de veilige opslag van digitale dossiers.
- **Boekhouder/Accountant:** Voor de verwerking van onze financiële administratie.
- **Eventuele derden binnen de mediation:** Indien partijen gezamenlijk besluiten een externe deskundige (zoals een jurist of fiscalist) of een co-mediator in te schakelen. Dit gebeurt uitsluitend met uw expliciete toestemming.

Met partijen die in onze opdracht gegevens verwerken (zogenaamde 'verwerkers'), sluiten wij een verwerkersovereenkomst. Hierin leggen we vast dat zij minimaal hetzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid moeten garanderen als wijzelf.

De geheimhoudingsplicht kent enkele zeldzame, wettelijk bepaalde uitzonderingen, zoals beschreven in artikel 7.8 van het MfN-reglement. Dit betreft situaties waarin er een wettelijke plicht is om strafbare feiten te melden, of wanneer informatie noodzakelijk is in het kader van een tucht- of aansprakelijkheidsprocedure tegen de mediator. In AVG-termen is de grondslag voor een dergelijke doorgifte een 'wettelijke

verplichting' of een 'gerechtvaardigd belang'.

Belangrijk: Uw persoonsgegevens worden nooit verkocht aan derde partijen voor commerciële of marketingdoeleinden.

5. Hoe lang bewaren we uw gegevens?

Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan strikt noodzakelijk is voor de doelen waarvoor ze zijn verzameld, en om te voldoen aan wettelijke verplichtingen. We hanteren de volgende specifieke bewaartermijnen:

- **Mediationdossier:** Het volledige dossier, inclusief de eindovereenkomst en alle bijbehorende communicatie, wordt bewaard voor een periode van 20 jaar na afsluiting van de mediation. Deze termijn is gebaseerd op de maximale verjaringstermijn voor beroepsaansprakelijkheidsclaims en is een gangbare praktijk binnen de beroepsgroep.
- **Financiële administratie:** Facturen, offertes en betaalgegevens worden 7 jaar bewaard, conform de wettelijke fiscale bewaarplicht.
- **Contactgegevens (niet-cliënten):** Gegevens van personen die informatie hebben opgevraagd maar geen cliënt zijn geworden, worden uiterlijk 2 jaar na het laatste contact verwijderd.
- **Website-analysegegevens:** Geanonimiseerde gegevens die via cookies worden verzameld voor statistische doeleinden, worden maximaal 2 jaar bewaard.

6. Hoe beveiligen wij uw gegevens?

Wij nemen de bescherming van uw gegevens zeer serieus en treffen passende technische en organisatorische maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang en ongewenste openbaarmaking tegen te gaan. Deze maatregelen omvatten onder meer:

- **Technische maatregelen:** De website van Contuo maakt gebruik van een beveiligde verbinding (SSL/TLS), waardoor de gegevensuitwisseling versleuteld is. Wij maken gebruik van sterke wachtwoorden, en waar mogelijk wordt data versleuteld opgeslagen.
- **Organisatorische maatregelen:** Toegang tot mediationdossiers is beperkt tot de direct betrokken mediator. Zowel digitale als fysieke dossiers worden op een beveiligde wijze opgeslagen. De strikte geheimhoudingsplicht uit het MfN-reglement fungeert hierbij als een van de belangrijkste organisatorische beveiligingsmaatregelen.

7. Uw rechten: u heeft de controle

Op basis van de AVG heeft u diverse rechten met betrekking tot de persoonsgegevens die wij van u verwerken. U heeft het recht om:

- **Inzage** te vragen in de gegevens die wij van u hebben.
- Uw gegevens te laten **corrigeren** (rectificatie) als deze onjuist of onvolledig zijn.
- Uw gegevens te laten **verwijderen** ('recht op vergetelheid'), indien de gegevens niet langer nodig zijn voor het doel waarvoor ze zijn verzameld of er geen wettelijke plicht meer is om ze te bewaren.
- De **verwerking** van uw gegevens te **beperken**.
- **Bezwaar** te maken tegen de verwerking van uw gegevens.
- Uw gegevens in een gestructureerd en leesbaar formaat te ontvangen en over te dragen aan een andere partij (**dataportabiliteit**).

U kunt een verzoek voor het uitoefenen van uw rechten sturen naar maarten@contuo.com. Om er zeker van te zijn dat het verzoek door u is gedaan, kunnen wij u vragen om een bewijs van uw identiteit.

Let op: In de context van een mediation kan het uitoefenen van bepaalde rechten, zoals het recht op verwijdering, beperkt zijn. Dit kan het geval zijn als een dergelijk verzoek in strijd is met de geheimhoudingsplicht jegens de andere partij in de mediation of met onze wettelijke bewaarplichten.

8. Vragen of klachten?

Heeft u na het lezen van deze verklaring nog vragen over hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan, neem dan gerust contact met ons op via maarten@contuo.com. Wij helpen u graag verder.

Mocht u van mening zijn dat wij niet correct handelen, dan heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de **Autoriteit Persoonsgegevens**. Dit kan via hun website: autoriteitpersoonsgegevens.nl.

9. Wijzigingen in deze verklaring

Deze privacyverklaring kan van tijd tot tijd worden gewijzigd, bijvoorbeeld als onze dienstverlening of de wetgeving verandert. De actuele versie is altijd te vinden op onze website. De datum van de laatste wijziging staat bovenaan dit document vermeld.