

Geloof - Hoop - Liefde



Trust

Praktijk voor bemiddeling en begeleiding

Algemene voorwaarden

Artikel 1 – organisatie

- 1.1 Trust : Praktijk voor bemiddeling en begeleiding (Trust) is de handelsnaam van de eenmanszaak praktijk Trust gevestigd aan de Hoofdweg 57 (8383 ED) te Nijensleek.
- 1.2 Deze algemene voorwaarden gelden voor alle opdrachten van de opdrachtgever aan Trust.

Artikel 2 – Opdracht

- 2.1 Alle opdrachten worden geacht uitsluitend te zijn gegeven aan Trust en door Trust aanvaard.
- 2.2 Bij de uitvoering van werkzaamheden door Trust zal Trust zich enkel door het belang van de opdrachtgever laten leiden, zulks met inachtneming van de geldende regelgeving, waaronder de gedragsregels van het ADR, verordeningen, de wet en richtlijnen van ADR. Daarnaast zal Trust handelen op een wijze als van een redelijk bekwaam en redelijk handelend mediator/persoonlijk begeleider en groepsbegeleider mag worden verwacht.

Trust is ingeschreven in het Handelsregister met KvK- nummer 59786930. ADR register conflictcoach, mediator & onderhandelaar.

- 2.3** Indien Trust het verantwoordelijk en/of wenselijk acht dat bij de uitvoering van de werkzaamheden bijstand door anderen ingeschakeld zal worden, dan zal dit niet gebeuren dan na van de opdrachtgever verkregen toestemming.
- 2.4** De opdrachtgever kan de opdracht steeds opzeggen. Trust kan de overeenkomst niet opzeggen, tenzij wegens gewichtige redenen en indien Trust op redelijke gronden niet bereid is de opdracht volgens de wensen van de opdrachtgever uit te voeren. In beide gevallen zal Trust aan de opdrachtgever een einddeclaratie van de bestede uren zenden.

Artikel 3 - Aansprakelijkheid

- 3.1** De aansprakelijkheid voor eventuele beroepsfouten is in zijn totaliteit steeds beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de (beroeps-) aansprakelijkheidsverzekering van Trust wordt uitbetaald met inbegrip van het bedrag van het eigen risico. Indien vanwege opzet of grove schuld geen uitkering krachtens de verzekering mocht plaatsvinden, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het door Trust in de desbetreffende zaak in het desbetreffende jaar in rekening gebrachte bedrag exclusief verschotten en omzetbelasting. Aansprakelijkheid voor fiscale en financiële aspecten is uitgesloten.
- 3.2** Indien bij of door de uitvoering van een opdracht of op andere wijze schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor Trust aansprakelijkheid draagt, zal die aansprakelijkheid beperkt zijn tot het bedrag of de bedragen waarop de algemene aansprakelijkheidsverzekering van Trust aanspraak heeft, vermeerderd met het eigen risico van Trust ter zake.

Artikel 4 - Aansprakelijkheid opdrachtgever

- 4.1** Elke opdrachtgever is hoofdelijk aansprakelijk voor de kosten die uit hoofde van de verstrekte opdracht aan Trust verschuldigd zijn. Indien een opdracht wordt verstrekt door meerdere personen is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk.
- 4.2** Indien een opdracht wordt verstrekt door een natuurlijk persoon namens een rechtspersoon, is, indien deze natuurlijk persoon beschouwd kan worden als de (mede) beleidsbepaler van deze rechtspersoon, deze tevens in privé opdrachtgever. Bij wanbetaling door de rechtspersoon is hij derhalve persoonlijk aansprakelijk voor de betaling van de kosten, niet uitmakende of deze, al dan niet op verzoek van de opdrachtgever, ten name van een rechtspersoon is gesteld dan wel ten name van de opdrachtgever als natuurlijk persoon.

Artikel 5 - financiële afspraken

- 5.1** Trust stuurt maandelijks een declaratie voor de verrichte werkzaamheden inclusief de door Trust gedane uitgaven, waardoor de opdrachtgever op de hoogte blijft van kostenontwikkeling.

- 5.2** De declaraties dienen door de opdrachtgever binnen 14 dagen te zijn voldaan zonder aftrek, korting of verrekening.
- 5.3** Indien de opdrachtgever de declaraties niet (tijdig) voldoet, dan komen alle gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso) kosten voor rekening van de opdrachtgever.
- 5.4** Bij overschrijding van de gestelde termijn in artikel 5.2 van deze voorwaarden is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is een vertragingsrente van 1% per (gedeelte van) de maand verschuldigd. Trust is dan voorts gerechtigd de uitvoering van de opdracht op te schorten.
- 5.5** Reclames dienen schriftelijk binnen 14 dagen na factuurdatum te geschieden bij gebreke waarvan de rechten van de opdrachtgever komen te vervallen.

Artikel 6 -Wet Bescherming Persoonsgegevens / Algemene verordening gegevensbescherming

Op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) is beroepsmatig gebruik van uw gegevens zonder melding toegestaan. Vanaf 25 mei 2018 geldt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en zal in plaats van de WBP van toepassing zijn. De AVG is een verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming).

Ondubbelzinnige toestemming verwerking persoonsgegevens

- 6.1** Bij akkoord met de overeenkomst van opdracht geeft de opdrachtgever zijn of haar ondubbelzinnige toestemming om persoonsgegevens te verwerken ten behoeve van de hieronder gespecificeerde doeleinde en rechtvaardigingsgronden. Door het verstrekken van de opdracht aan Trust gaat de opdrachtgever akkoord met de verwerking van de persoonsgegevens door Trust ten behoeve van het verlenen van begeleiding, bemiddeling en coaching. Het geven van toestemming voor gegevensverwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van de verstrekte opdracht.

Doel

- 6.2** Gegevens van klanten worden verwerkt enkel ten behoeve van de correcte en volledige behandeling van de belangen van klanten in conflictbemiddeling, mediation, begeleiding van uitvaart en leiden van erediensdiensten en/of adviesverzoeken. Trust heeft geen commercieel doeleinde voor de verwerking van gegevens. De verwerking van de persoonsgegevens is noodzakelijk voor de belangenbehartiging in de uitvoering van de verstrekte opdracht aan Trust. Enkel de voor de zaaksbehandeling benodigde gegevens worden verwerkt in een voor de klant inzichtelijke dossier en soortgelijke stukken waaronder maar niet uitsluitend brieven en adviezen.

Rechtvaardiging

- 6.3 Het doel van de verwerking is gebaseerd op diverse uit de AVG erkende grondslagen waaronder maar niet uitsluitend artikel 6 lid 1 sub a jo. artikel 6 lid 1 sub b AVG.

Artikel 6 lid 1 sub a AVG – door de ondertekening van de overeenkomst van opdracht geeft de cliënt zijn of haar ondubbelzinnige toestemming zijn of haar gegevens te verwerken voor de bovengenoemde doeleinden.

Artikel 6 lid 1 sub b AVG - om aan de klant de gewenste bijstand te kunnen verlenen conform de algemene voorwaarden en verstrekte opdracht dienen de gegevens van de klant verwerkt te worden. Zonder de verwerking van de gegevens van de klant, kunnen de belangen van de klant niet behartigd worden.

Door de verwerking van de gegevens van klanten streeft Trust enkel na de doelstelling te bereiken. Trust zal nimmer meer gegevens opvragen, verwerken en/of verzamelen van cliënten dan strikt noodzakelijk voor het bereiken deze doelstelling van Trust.

Verwerking persoonsgegevens

- 6.4 De gegevens worden verwerkt in software programma ten behoeve van het opstellen van dossiers, brieven, stukken, adviezen etc. Daarnaast worden de gegevens verzameld in fysieke dossiers. Deze dossiers worden opgeborgen in vergrendelde dossierkasten. Op het moment dat de opdracht is afgerond zullen de gegevens van klanten uiterlijk twee jaar bewaard worden in een daartoe bestemd archief.

Rechten

- 6.5 Op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming heeft de opdrachtgever recht op/om:
- informatie over de verwerkingen;
 - inzage in uw gegevens;
 - correctie van de gegevens als de gegevens niet kloppen;
 - verwijdering van de gegevens ¹;
 - vergeten te worden ²;
 - beperking van de gegevensverwerking;
 - verzet tegen de gegevensverwerking;
 - overdracht van uw gegevens;
 - niet onderworpen te worden aan geautomatiseerde besluitvorming.

Trust dient gehoor te geven aan een beroep op de bovenstaande rechten tenzij de verzoeken kennelijk ongegrond of buitensporig zijn. Trust behoudt zich het recht voor deze rechten te beperken indien dit noodzakelijk is voor de

¹ Het recht op verwijdering en het recht om vergeten te worden zijn niet van toepassing gedurende de wettelijke bewaartermijn van dossiers. Na de bewaartermijn kunt u zich beroepen op het recht van verwijdering en het recht om vergeten te worden.

² zie bovenstaande beperking.

waarborging van gevallen zoals genoemd in artikel 23 van de Algemene verordening gegevensbescherming.

Daarnaast zal er van de gegevens van de opdrachtgever gebruik gemaakt worden bij nieuwe zaken ter controle op eventueel tegenstrijdig belang (met de opdrachtgever als klant). Ook zal in het kader van externe toetsing (audit) van deze processen door de auditor een aantal, slechts formele, gegevens van ook dit dossier bekeken kunnen worden. Dit uiteraard onder strikte geheimhouding zoals door Trust ten opzichte van de opdrachtgever verschuldigd en gegarandeerd.

Elektronische gegevensuitwisseling

- 7.1 De opdrachtgever is akkoord met elektronische gegevensuitwisseling (internet en e-mail) en realiseert zich dat ondanks alle door Trust in acht genomen veiligheidsvoorzieningen er geen absolute zekerheid tegen raadpleging van gegevens door onbevoegden kan worden afgegeven. Mocht er sprake zijn van een inbreuk in verband met persoonsgegevens (datalek) dan zal dit aan de opdrachtgever worden medegedeeld en gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Artikel 8 – Klachtenregeling

- 8.1 Trust is aangesloten bij ADR International Register. Op de dienstverlening van Trust is het reglement klacht- & tuchtrecht Global Netwerk Group van toepassing.