

MfN-Mediationreglement

MfN-Mediationreglement

Artikel 1 – Definities

In dit Reglement wordt verstaan onder:

- a Kwestie: de in de Mediationovereenkomst omschreven kwestie;
- b Mediation: procedure waarbij de Partijen zich inzetten om, onder begeleiding van een Mediator, de Kwestie op te lossen met toepassing van het Reglement;
- c Mediationovereenkomst: de schriftelijke overeenkomst waarin de Partijen afspreken zich in te spannen om de Kwestie door Mediation op te lossen en de Mediator de opdracht verlenen om in de Kwestie als Mediator op te treden en de Mediator deze opdracht aanvaardt;
- d Mediator: degene die de Mediation begeleidt en die staat ingeschreven in het Register;
- e MfN: Stichting Mediatorsfederatie Nederland;
- f Partij(en): de Partij(en) die de Kwestie door middel van Mediation wenst/wensen op te lossen;
- g Register: het MfN-register;
- h Reglement: dit Reglement.

Artikel 2 – Selectie Mediator

- 2.1 De Partijen wijzen zelf een Mediator aan.
- 2.2 Als de Partijen hulp wensen bij de keuze van een Mediator, kunnen zij of hun vertegenwoordigers een schriftelijke aanvraag daarvoor indienen bij MfN. De aanvraag bevat de namen, (e- mail)adressen, telefoonnummers van de Partijen en hun eventuele vertegenwoordigers, een globale omschrijving van de Kwestie en eventuele voorkeur voor een regio en/of profiel (denk aan: geslacht/beroepen/specialisatie) van de Mediator.
- 2.3 Na ontvangst van de aanvraag zendt MfN een aantal (doorgaans drie of vijf) namen van Mediators aan de Partijen die, gelet op de omschrijving van de Kwestie of de door de Partijen opgegeven relevante criteria, in aanmerking komen.
- 2.4 De Partijen maken uit bedoelde lijst een gezamenlijke keuze voor een Mediator. Zij kunnen rechtstreeks contact met de Mediator opnemen.
- 2.5 Komen de Partijen niet tot een gezamenlijke keuze, dan kunnen zij, dan wel hun vertegenwoordiger(s) MfN (gezamenlijk) verzoeken een schriftelijk voorstel te doen voor (aanwijzing van) een Mediator. MfN informeert de Partijen en de (aangewezen) Mediator over deze aanwijzing, zodat de Mediator vervolgens contact kan opnemen met de Partijen. Zij kunnen ook rechtstreeks contact met de Mediator opnemen.

Artikel 3 – Aanvang Mediation

De Mediation vangt aan op de datum van ondertekening van de Mediationovereenkomst, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk een andere datum is overeengekomen.

Artikel 4 – Werkzaamheden Mediator

- 4.1 De werkzaamheden van de Mediator betreffen de begeleiding van het proces en de mediationbijeekkomsten en kunnen daarnaast werkzaamheden omvatten als verslaglegging, contacten met de Partijen (schriftelijk of telefonisch), bestuderen van stukken, contacten met derden en het opstellen van overeenkomsten.
- 4.2 De Mediator bepaalt, na overleg met de Partijen, de wijze waarop de Mediation wordt gevoerd.
- 4.3 Het is de Mediator toegestaan afzonderlijk en vertrouwelijk met de Partijen te communiceren.

- 4.4 Als de Mediator dat wenst, kan hij¹ zich tijdens de Mediation secretariael laten bijstaan door een daartoe door hem² aan te wijzen persoon.
- 4.5 De Mediator en de Partijen spannen zich ervoor in om de Mediation voortvarend te laten verlopen.

Artikel 5 – Vrijwilligheid

- 5.1 De Mediation vindt plaats op basis van vrijwilligheid van de Partijen. Elke Partij, en ook de Mediator, kan zich op elk moment uit de Mediation terugtrekken.
- 5.2 De Partijen zijn niet gebonden aan stellingen en voorstellen die zij tijdens de Mediation hebben ingenomen of gedaan.
- 5.3 Tussentijdse afspraken binden de Partijen alleen voor zover zij die afspraken en het bindende karakter daarvan uitdrukkelijk vastleggen in een schriftelijke overeenkomst. Op die overeenkomst is artikel 10 van dit Reglement van overeenkomstige toepassing.

Artikel 6 – Beslotenheid en vertegenwoordiging

- 6.1 Als andere personen dan de Mediator en de Partijen bij de Mediation worden betrokken, is toestemming van de Partijen vereist. De Mediator draagt er zorg voor dat al die personen voor geheimhouding hebben getekend. Als de Mediator zich secretariael laat bijstaan, draagt hij er zorg voor dat ook die persoon heeft getekend voor geheimhouding.
- 6.2 Als een Partij zich tijdens de Mediation laat vertegenwoordigen, dient de vertegenwoordiger bevoegd te zijn om de (rechts)handelingen te verrichten die voor de Mediation noodzakelijk zijn, waaronder het aangaan van een overeenkomst als bedoeld in de artikelen 5.3 en 10.1. Op verzoek van de Mediator dient een schriftelijke volmacht te worden getoond waaruit de bevoegdheid van de vertegenwoordiger blijkt.

Artikel 7 – Geheimhouding

- 7.1 De Partijen doen aan derden - onder wie rechters of arbiters - geen mededelingen over het verloop en de inhoud van de Mediation, waaronder begrepen de gedragingen van de bij de Mediation betrokken personen, de door hen ingenomen standpunten, gedane voorstellen, genoemde belangen en de daarbij mondeling of schriftelijk, direct of indirect, verstrekte informatie.
- 7.2 De Partijen verbinden zich om geen stukken aan derden - onder wie rechters of arbiters - bekend te maken, te citeren, aan te halen, te parafaseren of zich daarop anderszins te beroepen, als deze stukken door een bij de Mediation betrokkene tijdens of in verband met de Mediation zijn geopenbaard, getoond, of anderszins bekend gemaakt. Deze verplichting geldt niet voor zover de desbetreffende betrokkene onafhankelijk van de Mediation al over deze informatie beschikte of had kunnen beschikken.
- 7.3 Onder stukken als bedoeld in artikel 7.2 wordt mede verstaan:
- de Mediationovereenkomst;
 - aantekeningen van de Partijen of de Mediator in het kader van de Mediation;
 - verslagen;
 - geluids- en video-opnamen, foto's en digitale bestanden in welke vorm dan ook;
 - de vaststellingsovereenkomst of het andere afspraken document, met inachtneming van het bepaalde in artikel 10.3.
- 7.4 De artikelen 7.1, 7.2 en 7.3 gelden ook voor de Mediator.
- 7.5 Tijdens de Mediation is het niet toegestaan geluids- of video-opnamen op welke wijze dan ook te maken van het gesprek of de gesprekken die in het kader van de Mediation plaatsvinden, tenzij de

¹ Waar in dit document 'hij' staat, wordt ook 'zij', 'hen' en 'die' bedoeld.

² Waar in dit document 'hem' staat, wordt ook 'haar', 'hen' en 'die' bedoeld.

Partijen en de Mediator uitdrukkelijk anders overeenkomen. Als in strijd hiermee geluids- of video-opnamen worden gemaakt vallen deze ook onder de geheimhouding als bedoeld in dit artikel. Ook mogen deze niet worden gebruikt in klacht-, tuchtrechtelijke of andere procedures.

7.6 De Partijen doen afstand van het recht om, in rechte of anderszins, wat tijdens de Mediation is verstrekt of naar voren is gekomen:

- als bewijs tegen elkaar aan te voeren;
- elkaar, de Mediator of andere bij de Mediation betrokkenen, als getuige of anderszins te horen of te doen horen over informatie die is verstrekt of naar voren is gekomen tijdens of in verband met de Mediation, dan wel over de inhoud van de overeenkomst als bedoeld in de artikelen 5.3 en 10.1, alles in de ruimste zin van het woord.

Het bepaalde in dit artikel geldt ook voor MfN, bij MfN werkzame of anderszins bij MfN betrokken personen.

7.7 De Mediator behandelt alle informatie die hem door een van de Partijen buiten aanwezigheid van de andere Partij(en) wordt verstrekt, ook ten opzichte van die andere Partij(en) vertrouwelijk. Dit geldt niet voor zover de desbetreffende Partij uitdrukkelijk toestemming verleent om die informatie tijdens de Mediation in te brengen.

7.8 Het bepaalde in de artikelen 7.1 t/m 7.4 en de artikelen 7.6 en 7.7 geldt niet in het geval van:

- a. informatie over strafrechtelijke gedragingen waarvoor een wettelijke meldplicht dan wel een wettelijk meldrecht bestaat;
- b. informatie over de dreiging of het plaatsvinden van een misdrijf;
- c. een klacht-, tucht- of aansprakelijkheidsprocedure tegen de Mediator. In dat geval is de Mediator ontslagen uit de voor hem geldende geheimhoudingsplicht voor zover nodig om zichzelf tegen de klacht of de vorderingen te kunnen verweren of een beroep te kunnen doen op zijn³ beroepsaansprakelijkheidsverzekering. De geheimhoudingsplicht vervalt voor alle betrokkenen voor zover nodig om de klacht of die vorderingen of dat beroep op de beroepsaansprakelijkheidsverzekering te kunnen behandelen;
- d. een klacht-, tucht- of aansprakelijkheidsprocedure tegen een beroepsbeoefenaar die betrokken was of is bij de Mediation en zelf onderworpen is aan eigen tuchtrecht. In dat geval is die beroepsbeoefenaar ontslagen uit de voor hem geldende geheimhoudingsplicht voor zover nodig om zichzelf tegen de klacht of de vorderingen te kunnen verweren of een beroep te kunnen doen op zijn beroepsaansprakelijkheidsverzekering. De geheimhoudingsplicht vervalt voor alle bij de Mediation betrokkenen voor zover nodig om die klacht of die vorderingen of dat beroep op de beroepsaansprakelijkheidsverzekering te kunnen behandelen;
- e. een verzoek van een door MfN aangestelde peer reviewer aan de Mediator om informatie over te leggen over de praktijkvoering als de peer reviewer zich schriftelijk verbindt tot geheimhouding.

Artikel 8 – Einde Mediation

8.1 De Mediation eindigt door:

- a. het definitief worden van een door de Partijen getekende vaststellingsovereenkomst of een ander afspraken document; of
- b. mondelinge overeenstemming tussen de Partijen over de afronding van de Mediation; of
- c. een schriftelijke verklaring van een Partij aan de andere Partij(en) en de Mediator dat hij zich uit de Mediation terugtrekt; of
- d. een schriftelijke verklaring van de Mediator aan de Partijen dat hij zich uit de Mediation terugtrekt.

³ Waar in dit document 'zijn' als bezittelijk voornaamwoord wordt gebruikt, wordt ook 'haar', 'hun' en 'diens' bedoeld.

- 8.2 In alle gevallen bevestigt de Mediator het einde van de Mediation onder vermelding van de einddatum door middel van een neutraal, schriftelijk eindbericht aan de Partijen. Dit eindbericht van de Mediator valt, anders dan de verklaringen bedoeld in art. 8.1 onder c en d, niet onder de geheimhouding als bedoeld in artikel 7.
- 8.3 Na het einde van de Mediation blijven de geheimhoudings- en betalingsverplichtingen van de Partijen onder de Mediationovereenkomst van kracht.

Artikel 9 – Andere procedures

- 9.1 Eventuele bij de aanvang van de Mediation al aanhangige gerechtelijke, of aanverwante procedures over de Kwestie of onderdelen daarvan - met uitzondering van maatregelen ter bewaring van rechten - worden door de Partijen opgeschort voor de duur van de Mediation.
- 9.2 De Partijen zullen gedurende de duur van de Mediation tegen elkaar geen procedures als bedoeld in artikel 9.1 aanhangig maken, met uitzondering van maatregelen ter bewaring van rechten.
- 9.3 Als een Partij een maatregel ter bewaring van rechten neemt, of een andere procedure als bedoeld in artikel 9.1 aanhangig maakt, is hij verplicht daarvan binnen 24 uur na het nemen, respectievelijk aanhangig maken ervan, mededeling te doen aan de Mediator en de andere Partij(en).

Artikel 10 – Vastlegging van het resultaat van de Mediation

- 10.1 De Mediator draagt er zorg voor, als de Partijen dat wensen, dat wat zij zijn overeengekomen deugdelijk wordt vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst of ander afspraken document zoals bedoeld in artikel 8.1 onder a (hierna gezamenlijk: de 'Overeenkomst'). De Partijen kunnen zich bij de opstelling hiervan door een deskundige derde laten adviseren onder de voorwaarde dat deze deskundige een geheimhoudingsverklaring heeft getekend. Voor de inhoud van de Overeenkomst zijn en blijven de Partijen zelf verantwoordelijk.
- 10.2 De Mediator is niet aansprakelijk voor de inhoud van de Overeenkomst en de eventueel daaruit voortvloeiende schade.
- 10.3 De Partijen bepalen gezamenlijk en op schrift in hoeverre (de inhoud van) de Overeenkomst vertrouwelijk is. Voor zover zij dit niet bepalen, is de Overeenkomst vertrouwelijk en valt die onder de geheimhouding van de mediation zoals bedoeld in artikel 7. De inhoud van de Overeenkomst mag wel aan de rechter worden voorgelegd indien en voor zover dat noodzakelijk is om nakoming daarvan te vorderen.

Artikel 11 – Beperking aansprakelijkheid

Iedere aansprakelijkheid van de Mediator, ingeval van schade als gevolg van zijn handelen of nalaten in of voorafgaand aan de Mediation, is beperkt tot ten hoogste het bedrag dat in de desbetreffende verzekeringsovereenkomst wordt uitgekeerd door zijn beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat op grond van die verzekeringsovereenkomst in het betreffende geval voor rekening van de Mediator komt.

Artikel 12 – Gedragsregels en klachten

De Mediator is gebonden aan de Gedragsregels voor de MfN-registermediator en onderworpen aan de klachtenregeling van het MfN-register en het tuchtrecht volgens het Reglement Stichting Tuchtrechtspraak Mediators. Een Partij kan binnen twaalf maanden na de einddatum van de Mediation bij MfN een klacht indienen in overeenstemming met de op dat moment van kracht zijnde Klachtenregeling MfN-register.

Artikel 13 – Niet voorziene gevallen

In de gevallen waarin het Reglement niet voorziet, beslist de Mediator. Hij handelt daarbij overeenkomstig de strekking van het Reglement.

Artikel 14 – Wijziging van het Reglement c.q. afwijken van het Reglement

- 14.1 Als de Partijen wensen af te wijken van het Reglement kan dat alleen via een schriftelijke afspraak met de uitdrukkelijke instemming van de Mediator.
- 14.2 MfN is altijd bevoegd het Reglement te wijzigen. Dergelijke wijzigingen hebben geen effect op Mediations die op dat moment al worden gevoerd. Op die Mediations is uitsluitend het Reglement van toepassing zoals dat bij de aanvang van die Mediations van kracht was.

Artikel 15 – Toepasselijk recht

Nederlands recht is van toepassing op dit Reglement, de Mediationovereenkomst, de overeenkomst als bedoeld in artikel 5.3 en de Overeenkomst.

Contact met Mediatorsfederatie Nederland

E-mail: info@mediatorsfederatie.nl

Tel.: 010 - 201 23 44

Adres: Westblaak 140, 3012 KM Rotterdam

Postadres: Postbus 21499, 3001 AL Rotterdam

Gedragsregels voor de MfN-registermediator

Gedragsregels voor de MfN-registermediator

Deze gedragsregels zijn een richtlijn voor het gedrag van de MfN-registermediator (de mediator). Zij dienen ook als informatievoorziening voor betrokkenen en als maatstaf voor de tuchtrechter bij het toetsen van het handelen van de mediator.

1 – Beroepsethiek en integriteit

De mediator gedraagt zich zoals van een behoorlijk mediator mag worden verwacht.

Toelichting

Deze gedragsregel is de basis voor het optreden van de mediator en de kapstok voor alle overige gedragsregels, die daarvan een uitwerking zijn. Integriteit is een kernwaarde voor de mediator. Van de mediator mag worden verwacht dat hij¹ zijn² professionele code en de algemene sociale en ethische normen en waarden naleeft en hanteert. Ook bij druk van buitenaf om hiervan af te wijken. De mediator treedt ten minste op als een redelijk bekwaam en redelijk handelend mediator.

2 – Transparantie

De mediator verschaft de partijen duidelijkheid over het mediationproces.

Toelichting

Transparant handelen houdt in dat de mediator de partijen duidelijkheid verschaft over het mediationproces, inclusief zijn eigen rol daarin. De mediator maakt kwesties met of tussen de partijen bespreekbaar en is duidelijk over zijn werkwijze, zijn aanpak en wat de partijen van hem³ mogen verwachten. Openheid en duidelijkheid zijn essentieel voor het opbouwen van vertrouwen en een goede werkrelatie met de partijen.

3 – Partijautonomie, commitment en vrijwilligheid

- 3.1 De mediator respecteert de autonomie van de partijen.
- 3.2 De mediator toetst de vrijwillige deelname en het commitment van de partijen.
- 3.3 De mediator doet geen uitspraak over de kwestie.

Toelichting

De mediator respecteert de autonomie van de partijen en toetst hun commitment en vrijwillige deelname aan de mediation. De partijen maken zelf hun keuzes en dragen daarvoor ook de verantwoordelijkheid. De mediator staat tussen de partijen en ondersteunt hen in het maken van hun keuzes en het zoeken naar een oplossing. De mediator kan de partijen daarbij, met inachtneming van zijn onpartijdigheid, waar nodig informatie verstrekken, zodat zij zich een weloverwogen beeld kunnen vormen en hun positie kunnen bepalen.

De mediator doet geen uitspraak over de kwestie of een onderdeel daarvan. Hij neemt dus geen beslissing over de inhoud van het conflict tussen de partijen. De mediator is ook terughoudend in het geven van zijn mening en/of advies over wat een partij wel of niet zou moeten doen.

¹ Waar in dit document 'hij' staat, wordt ook 'zij', 'hen' en 'die' bedoeld.

² Waar in dit document 'zijn' als bezittelijk voornaamwoord wordt gebruikt, wordt ook 'haar', 'hun' en 'diens' bedoeld.

³ Waar in dit document 'hem' staat, wordt ook 'haar', 'hen' en 'die' bedoeld.

De mediator kan, als de partijen hiermee instemmen, mondeling of schriftelijk aanbevelingen of voorstellen doen aan de partijen voor een oplossing. Hij zorgt ervoor dat hij bij deze aanbevelingen of voorstellen zijn onpartijdige rol bewaakt.

De mediator wijst de partijen zo nodig op de mogelijkheid om externe adviseurs of deskundigen te raadplegen tijdens de mediation.

4 – Onafhankelijkheid

- 4.1 De mediator stelt zich onafhankelijk op. Hij heeft geen belang dat zijn onafhankelijkheid zou kunnen aantasten.
- 4.2 Als de mediator de kwestie niet op een onafhankelijke wijze kan begeleiden, aanvaardt hij de opdracht niet of trekt hij zich terug.

Toelichting

De mediator die een belang bij de mediation heeft dat zijn onafhankelijkheid in de weg staat of zou kunnen staan, neemt zijn benoeming niet aan. Dit belang zou kunnen liggen in een persoonlijke of zakelijke relatie die de mediator of een van zijn kantoorgenoten heeft of heeft gehad met de partijen of met een van hen, of in de uitkomst van de mediation. Hoewel provisieregelingen strikt genomen niet ongeoorloofd zijn, kunnen deze onder omstandigheden strijdig zijn met de onafhankelijkheid van de mediator. Een regeling waarbij de hoogte van het honorarium wordt bepaald door het resultaat van de mediation is in ieder geval in strijd met de onafhankelijkheid van de mediator.

De mediator dient zich ook bewust te zijn van de mogelijke schijn van afhankelijkheid en dient daarnaar te handelen. Hij verschaft de partijen duidelijkheid over zijn positie als zijn onafhankelijkheid ter discussie staat of zou kunnen staan. Vervolgens vraagt hij de partijen of zij op deze basis met hem verder willen. De mediator waakt ervoor dat hij zijn onafhankelijkheid tijdens de mediation bewaart. Zo nodig trekt hij zich terug.

5 – Onpartijdigheid

- 5.1 De mediator is onpartijdig en handelt zonder vooringenomenheid.
- 5.2 Als de mediator de kwestie niet op een onpartijdige wijze kan begeleiden, aanvaardt hij de opdracht niet of trekt hij zich terug.

Toelichting

Kenmerkend voor de mediator is zijn onpartijdige rol. Hij heeft een vertrouwenspositie ten opzichte van elk van de partijen. De mediator geeft in woord en daad geen blijk van een voorkeur voor of van afkeuring van (een van) de partijen of hun visies en handelt zonder vooringenomenheid ten opzichte van hen. Het vertrouwen bij de partijen dat de mediator onpartijdig is, is essentieel voor de kwaliteit van het mediationproces.

De mediator treedt alleen in die kwesties op waarin hij zijn onpartijdigheid kan bewaren. Hij waakt er steeds voor dat zijn onpartijdigheid niet wordt aangetast door een oordeel over door de partijen ingebrachte standpunten of belangen of door vooringenomenheid. Vooringenomenheid kan bijvoorbeeld ontstaan door persoonlijke kenmerken, positie, religie of achtergrond van de partijen of van hemzelf.

Van de mediator mag worden verwacht dat hij zijn onpartijdige positie doorlopend bewaakt. Als het voor de mediator onmogelijk is de mediation op een onpartijdige wijze te begeleiden, trekt hij zich daaruit terug.

6 – Vertrouwelijkheid

- 6.1 De mediator ziet erop toe dat alle betrokkenen bij de mediation zich verplichten de afspraken over de vertrouwelijkheid van de mediation te respecteren.
- 6.2 De mediator heeft een geheimhoudingsplicht als bedoeld in artikel 7 van het MfN-Mediationreglement.
- 6.3 De geheimhoudingsplicht duurt voort na het einde van de mediation.

Toelichting

Uitgangspunt is dat alles wat tijdens een mediation mondeling of schriftelijk wordt uitgewisseld, vertrouwelijk is. Deze informatie mag tijdens of na afloop van de mediation niet buiten de mediation worden gebruikt, tenzij de partijen daarover expliciet afwijkende afspraken maken met elkaar en met de mediator, bijvoorbeeld als er terugkoppeling nodig is voor de voortgang van de mediation of voor de bekendmaking van het resultaat van de mediation. Informatie die al openbaar of bekend was of kon zijn vóór de start van de mediation valt buiten de geheimhoudingsplicht. De mediator heeft een inspanningsverplichting om er ook op toe te zien dat alle betrokkenen bij het mediationproces hun geheimhoudingsverplichtingen nakomen en te interveniëren als hem signalen bereiken dat dit niet gebeurt. Na het einde van de mediation is het niet meer de verantwoordelijkheid van de mediator om erop toe te zien dat de partijen en de andere betrokkenen hun eigen verplichtingen (waaronder hun geheimhoudingsverplichtingen) volgens de mediationovereenkomst nakomen.

De mediator heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van alles wat hij in zijn hoedanigheid als mediator verneemt in zijn gesprekken met de partijen en andere bij de mediation betrokkenen zowel plenair als afzonderlijk. Zijn geheimhoudingsplicht geldt ook voor verkennende (voor)gesprekken met de partijen vóórdat met hen een mediationovereenkomst is gesloten. Een terugkoppeling van informatie door de mediator naar verwijzers of opdrachtgevers die verder gaat dan een kennisgeving van het einde van de mediation, gebeurt uitsluitend in overleg en met instemming van alle partijen.

Op de geheimhoudingsplicht van de mediator worden enkele uitzonderingen gemaakt die te vinden zijn in artikel 7 van het MfN-Mediationreglement.

7 – Competentie

De mediator is vakbekwaam en neemt een mediation alleen aan wanneer hij over de nodige kennis, vaardigheden en competenties beschikt om de mediation goed te laten verlopen.

Toelichting

Het kan voorkomen dat de mediator om de mediation goed te laten verlopen moet beschikken over specifieke kwaliteiten naast de voor hem als MfN-registermediator vereiste kwaliteiten. In dat geval neemt hij de mediation alleen aan als hij ook over die specifieke kwaliteiten beschikt of deze specifieke deskundigheid met toestemming van de partijen met behulp van deskundige derden door hem kan worden ingebracht.

Van de mediator kan kennis van communicatie en conflictoplossing, onderhandelingsconcepten en interventietechnieken worden verwacht. Dit kan ook inhoudelijke deskundigheid zijn op het terrein waarop de kwestie zich afspeelt, in het bijzonder als de partijen de mediator juist met het oog daarop hebben ingeschakeld. De vaardigheden die van de mediator mogen worden verwacht zijn bijvoorbeeld interventietechnieken gericht op het herstel en/of verbeteren van de communicatie tussen de partijen, het verhelderen van de kwestie, emoties en belangen, en de begeleiding van de onderhandelingen tussen de partijen. De mediator beschikt verder over vaardigheden zoals het opstellen en bespreken van een mediationovereenkomst en het (laten) vastleggen van afspraken in een vaststellingsovereenkomst of ander afspraken document.

Essentie van de beroepshouding is dat de mediator integer en betrouwbaar is, zijn vak naar beste kunnen uitoefent en de bereidheid heeft om zich doorlopend bij te scholen en verder te ontwikkelen als mediator. Van de mediator mag worden verwacht dat hij evenwichtig, flexibel, empathisch en doortastend is en dat hij goed kan opereren in een context waarin druk en tegenstrijdige belangen een onmiskenbare rol spelen.

8 – Werkwijze

- 8.1 De mediator is verantwoordelijk voor het mediationproces en bewaakt het verloop daarvan.
- 8.2 De mediator hanteert de aanpak die past bij de aard van de kwestie, de fase van het mediationproces en de behoeften van de partijen.
- 8.3 De mediator sluit voorafgaand aan de mediation met alle partijen een schriftelijke mediationovereenkomst die ten minste de vertrouwelijkheid en vrijwilligheid omvat.
- 8.4 De mediator betreft geen derden bij de mediation, tenzij met toestemming van alle partijen.
- 8.5 Nadat de mediator het neutrale eindbericht heeft verzonden zoals bedoeld in artikel 8.2 MfN-Mediationreglement eindigen de werkzaamheden van de mediator.

Toelichting

De essentie van de taak van de mediator is het begeleiden en bewaken van het mediationproces. De mediator behandelt de mediation met de nodige voortvarendheid en maakt daarvoor voldoende tijd beschikbaar. De mediator heeft de ruimte om zijn werkwijze en aanpak zodanig vorm te geven als nodig is om het proces goed en professioneel te laten verlopen.

De mediator geeft uitleg over het mediationproces, de inhoud van de mediationovereenkomst en het MfN-Mediationreglement. De mediator verifieert of de partijen begrijpen welke voorwaarden en consequenties er aan ondertekening van de mediationovereenkomst zijn verbonden. De mediator bevordert een evenwichtige behandeling van de kwestie en zet zich ervoor in dat iedere partij op gelijkwaardige wijze aan bod komt. Ook zorgt de mediator dat iedere partij in voldoende mate de ruimte krijgt om zo nodig financiële, juridische, psychologische of andere adviseurs te raadplegen.

De mediator is verantwoordelijk voor de contractuele vastlegging in de mediationovereenkomst van de geheimhoudingsplicht van de partijen en hemzelf. De geheimhoudingsplicht van de partijen is vooral bedoeld om te bevorderen dat zij vrijuit kunnen spreken tijdens de mediationgesprekken en dat daardoor vertrouwen kan worden opgebouwd. De partijen en de mediator bespreken samen de omvang van de geheimhoudingsplicht. De partijen bepalen samen of het voor de voortgang van de mediation nodig is dat met bepaalde personen buiten de mediationtafel overleg plaatsheeft.

Na het einde van de mediation is het niet meer aan de mediator om erop toe te zien dat de partijen en andere betrokkenen hun eigen verplichtingen (waaronder hun geheimhoudingsverplichtingen) volgens de mediationovereenkomst nakomen.

9 – Honorarium en kosten

- 9.1 Voorafgaand aan de mediation maakt de mediator met de partijen een afspraak over zijn honorarium en de bijkomende kosten en legt deze afspraak vast in de mediationovereenkomst.
- 9.2 Tenzij de mediator goede gronden heeft om aan te nemen dat de partijen niet in aanmerking kunnen komen voor een mediationtoevoeging, is hij verplicht de partijen te wijzen op de mogelijkheid daartoe. Wanneer de partijen mogelijk in aanmerking komen voor een mediationtoevoeging en niettemin verkiezen daarvan geen gebruik te maken, legt de mediator dat schriftelijk vast.
- 9.3 De mediator zal voor een mediation waarin hij is toegevoegd voor zijn werkzaamheden van de partijen geen vergoeding, in welke vorm dan ook, bedingen of in ontvangst nemen, afgezien van de door de Raad voor Rechtsbijstand opgelegde eigen bijdrage.
- 9.4 Het is de mediator toegestaan een vast bedrag voor de mediation af te spreken.
- 9.5 De mediator zorgt voor een duidelijke, inzichtelijke declaratie.

Toelichting

Bij de start van de mediation maakt de mediator een duidelijke afspraak over zijn honorarium (of een vast bedrag voor de mediation) en eventuele bijkomende kosten. In de mediationovereenkomst kan ook worden volstaan met vermelding dat er afspraken over honorarium en kosten zijn gemaakt, zonder deze te benoemen. Dit als de afspraken hierover elders zijn vastgelegd. De mediator spreekt met de partijen af wie de kosten van de mediation draagt. De mediator specificeert zijn declaratie op een heldere manier. Hij houdt een verrichtingenstaat bij en legt deze desgevraagd over, zodat het voor de partijen inzichtelijk is voor welke werkzaamheden hij welke kosten in rekening brengt. Met het oog op de vertrouwelijkheid moet de mediator zijn declaratie wel anonimiseren en de specificatie daarvan scheiden van de declaratie zelf. Op die manier kunnen de vertegenwoordigers van de partijen de declaratie zonder het risico van schending van hun geheimhoudingsverplichting voor betaling aan de administratie van hun organisatie doorsturen.

De partijen kunnen bij verschillende aandachtsgebieden (zie de link naar de [Kennisiwijzer van de RvR](#) voor de gebieden waarbinnen een toevoeging kan worden verstrekt wanneer wordt voldaan aan de voorwaarden) in aanmerking komen voor een mediationtoevoeging van de Raad voor Rechtsbijstand.

De mediator dient bij aanvang van de mediation te onderzoeken of de partijen (of een van hen) in aanmerking komt/komen voor een mediationtoevoeging. Deze verplichting kan achterwege blijven wanneer de mediator goede gronden heeft om aan te nemen dat de partijen (of een van hen) niet in aanmerking komen voor een toevoeging. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer de aard van het geschil niet voldoet aan de inhoudelijke eisen van de Raad voor Rechtsbijstand of wanneer de draagkracht van de partijen hoger is dan de inkomenseisen van de Raad voor Rechtsbijstand (zie www.rvr.org). Mediators die niet zijn ingeschreven bij de Raad voor Rechtsbijstand verwijzen de partijen die in aanmerking komen voor een mediationtoevoeging in beginsel door naar een mediator die wel is ingeschreven bij de Raad voor Rechtsbijstand.

Als een partij die recht heeft op vergoeding op basis van de Wet op de rechtsbijstand daarvan afziet, legt de mediator dit schriftelijk vast.

De mediator mag – buiten de eigen bijdrage – in geen geval kosten in rekening brengen bij de partij op toevoegingsbasis. Het in rekening brengen van kosten aan de partij op toevoegingsbasis is in strijd met de bepalingen in de Wet op de rechtsbijstand (artikel 33e lid 3 en 38 lid 1) en met artikel 2 sub b van de 'Inschrijvingsvoorwaarden mediators' van de Raad voor Rechtsbijstand. Dit laat onverlet dat de mediator voor zijn werkzaamheden op toevoegingsbasis een vergoeding van de Raad voor Rechtsbijstand ontvangt.

Contact met Mediatorsfederatie Nederland

E-mail: info@mediatorsfederatie.nl

Tel.: 010 - 201 23 44

Adres: Westblaak 140, 3012 KM Rotterdam

Postadres: Postbus 21499, 3001 AL Rotterdam

ALGEMENE VOORWAARDEN & AVG
BREUKHOVEN MEDIATION

HOOFDSTUK 1: ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1. Definities

- 1.1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:
- a. **Breukhoven Mediation** en/of haar andere handelsnamen (gebruiker van deze algemene voorwaarden) ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 27314714;
 - b. **Opdrachtgever**: de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die met Breukhoven Mediation een overeenkomst aangaat, wenst aan te gaan of die een offerte van Breukhoven Mediation heeft ontvangen;
 - c. **Abonnementsproduct**: een terugkerende dienst of product welke maandelijks wordt geïncasseerd;
 - d. **Automatische incasso provider**: de partij die de automatische incasso's verricht voor Breukhoven Mediation;
 - e. **Bank**: de bank van Breukhoven Mediation of opdrachtgever;
 - f. **Bedrijf**: de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van zijn beroep of zijn bedrijf;
 - g. **Beroepsregels**: het Reglement en/of Gedragsregels van de Mediatorsfederatie Nederland;
 - h. **Betrokkene**: de geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon waarop de verwerking van persoonsgegevens betrekking heeft;
 - i. **Consument**: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van zijn beroep of zijn bedrijf;
 - j. **Instructies**: de instructies gegeven door Breukhoven Mediation aan opdrachtgever over het uitvoeren van de overeenkomst;
 - k. **Opdracht e/o overeenkomst**: de overeenkomst van opdracht, waarbij Breukhoven Mediation zich tegenover opdrachtgever verbindt om bepaalde werkzaamheden welke tot het gebruikelijke werkterrein van mediation behoren te verrichten. Tot die werkzaamheden behoren alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven en alle verdere werkzaamheden die uit de opdracht mochten voortvloeien of die daarmee verband houden, daaronder begrepen, maar daartoe niet beperkt:
 - 1.1.k.1. mediations als MfN-registermediator;
 - 1.1.k.2. voorzitterschap;
 - 1.1.k.3. conflictbemiddeling;
 - 1.1.k.4. coaching;
 - 1.1.k.5. het geven en organiseren van opleidingen en trainingen;
 - 1.1.k.6. het voorgaande vernoemd in de ruimste zin van het woord en in ieder geval omvattend de werkzaamheden als vermeld in de overeenkomst van opdracht.
 - l. **Tijdigheid/ niet tijdig**: de aanlevertermijn die is afgesproken met opdrachtgever.
- 1.2. Waar in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar de opdrachtgever met "hij" of "zijn" dient daaronder tevens te worden verstaan "zij" resp. "haar".
- 1.3. Tenzij uit de context anders blijkt, verwijzen gedefinieerde begrippen in het enkelvoud ook naar het meervoud.

Artikel 2. Algemeen

- 2.1. In geval van verschil van interpretatie tussen de Nederlandse tekst en de Engelse tekst, of de tekst in een andere taal van deze algemene voorwaarden, zal de Nederlandse tekst altijd prevaleren.
- 2.2. Breukhoven Mediation verwerkt persoonsgegevens ten behoeve van zijn eigen bedrijf in overeenstemming met zijn privacy beleid, zie <https://breukhovenmediation.nl/privacy>. Voorts verwerkt Breukhoven Mediation de persoonsgegevens in opdracht van de opdrachtgever in overeenstemming met de AVG. In hoofdstuk twee (2) van deze algemene voorwaarden zijn de afspraken vastgelegd tussen de opdrachtgever en Breukhoven Mediation i.v.m. de persoonsgegevens die Breukhoven Mediation in opdracht van de opdrachtgever verwerkt.

Artikel 3. Toepasselijkheid

- 3.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes van Breukhoven Mediation, op alle overeenkomsten, op alle werkzaamheden door Breukhoven Mediation ten behoeve van de opdrachtgever en op alle andere rechtsverhoudingen tussen Breukhoven Mediation en de opdrachtgever.
- 3.2. In aanvulling op artikel 3.1 zijn deze algemene voorwaarden tevens van toepassing op de mediationovereenkomst van Breukhoven Mediation, tenzij daarvan expliciet wordt afgeweken in de mediationovereenkomst zelf.
- 3.3. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de opdrachtgever. Als deze algemene voorwaarden eenmaal van toepassing zijn geweest op een rechtsverhouding tussen Breukhoven Mediation en de opdrachtgever, dan wordt de opdrachtgever geacht bij voorbaat te hebben ingestemd met de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden op nadien gesloten en te sluiten overeenkomsten.
- 3.4. De onderhavige algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Breukhoven Mediation voor de uitvoering waarbij derden worden betrokken.
- 3.5. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig als deze uitdrukkelijk schriftelijk of via de e-mail zijn overeengekomen.
- 3.6. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 3.7. Naast deze algemene voorwaarden kunnen op specifieke producten en diensten aanvullende productvoorwaarden van toepassing zijn. Bij tegenstrijdigheden tussen deze algemene voorwaarden en de aanvullende productvoorwaarden, prevaleren de aanvullende productvoorwaarden voor zover deze betrekking hebben op het specifieke product of de specifieke dienst. Voor overige bepalingen blijven de algemene voorwaarden van kracht.
- 3.8. Als een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. De nietige of vernietigde bepalingen zullen door Breukhoven Mediation vervangen worden, waarbij voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.
- 3.9. Als Breukhoven Mediation niet steeds strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Breukhoven Mediation in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze algemene voorwaarden te verlangen.
- 3.10. Breukhoven Mediation heeft het recht gedurende de overeenkomst deze algemene voorwaarden en/of de aanvullende productvoorwaarden te wijzigen. De opdrachtgever wordt schriftelijk of via de e-mail van de nieuwe versie van de algemene voorwaarden en/of de aanvullende productvoorwaarden op de hoogte gesteld en van de datum waarop de nieuwe algemene voorwaarden en/of de aanvullende productvoorwaarden in werking treden.
- 3.11. Betreft de wijziging van hetgeen beschreven in artikel 3.10 een ingrijpende inhoudelijke wijziging ten nadele van de opdrachtgever zijnde een consument, dan heeft de opdrachtgever zijnde een consument het recht de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de nieuwe algemene voorwaarden en/of de aanvullende productvoorwaarden in werking treden.
- 3.12. De opdrachtgever wordt geacht akkoord te gaan met de toepasselijkheid van de nieuwe algemene voorwaarden en/of de aanvullende productvoorwaarden op de overeenkomst als de opdrachtgever niet binnen veertien (14) dagen na de kennisgeving genoemd in de tweede zin van dit artikel kenbaar maakt dat hij een bezwaar heeft tegen de nieuwe algemene voorwaarden en/of de aanvullende productvoorwaarden.

Artikel 4. Aanbod

- 4.1. Ieder aanbod en iedere offerte van Breukhoven Mediation is vrijblijvend, ook als de offerte een bepaalde geldigheidsduur heeft.
- 4.2. Kennelijke fouten of vergissingen op de website, in de offerte, in e-mailberichten of in overeenkomsten van Breukhoven Mediation binden Breukhoven Mediation niet.
- 4.3. Vermelde tarieven of eerder vermelde tarieven gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
- 4.4. De door Breukhoven Mediation aan de opdrachtgever verstrekte offerte en overige bescheiden mogen zonder toestemming van Breukhoven Mediation niet vermenigvuldigd, openbaar gemaakt of (online) gepubliceerd worden noch aan derden ter inzage gegeven worden.

Artikel 5. Totstandkoming van de overeenkomst

- 5.1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de opdrachtgever via e-mail, digitaal of schriftelijk akkoord is gegaan met het aanbod of de offerte van Breukhoven Mediation.
- 5.2. Nadat de overeenkomst tot stand is gekomen, stuurt Breukhoven Mediation de opdrachtgever een bevestiging via e-mail. De bevestiging van de opdracht is gebaseerd op de ten tijde daarvan door opdrachtgever aan Breukhoven Mediation verstrekte informatie. De bevestiging wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven.
- 5.3. Breukhoven Mediation is alleen aan de door hem uitgebrachte offertes gehouden als de accordering binnen veertien (14) dagen als beschreven in artikel 5.1 is voltrokken, tenzij nadrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 6. Annuleringen

- 6.1. Als de opdrachtgever de opdracht tussentijds annuleert en/of zich op overmacht beroept, brengt Breukhoven Mediation de volgende kosten, als annuleringskosten, aan de opdrachtgever in rekening:
 - a. Alle reeds uitgevoerde werkzaamheden op basis van het uurtarief van Breukhoven Mediation;
 - b. De kosten en/of annuleringskosten van ingeschakelde derde partijen;
 - c. Gereserveerde arbeidstijd maal het uurtarief van Breukhoven Mediation.
- 6.2. In afwijking van hetgeen beschreven in artikel 6.1 sub a t/m c kunnen voor specifieke diensten aanvullende annuleringsvoorwaarden gelden zoals deze beschreven worden in de aanvullende productvoorwaarden.
- 6.3. Annulering dient altijd schriftelijk per e-mail te geschieden.
- 6.4. Als de opdrachtgever een (online) afspraak met Breukhoven Mediation korter dan twaalf (12) uur van tevoren afzegt of als de opdrachtgever zonder af te zeggen niet verschijnt op een afspraak of niet te bereiken is op het moment van de (online) afspraak, dan heeft Breukhoven Mediation het recht de gereserveerde arbeidstijd maal het uurtarief van Breukhoven Mediation aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
- 6.5. Breukhoven Mediation stuurt de opdrachtgever een factuur voor de annuleringskosten.
- 6.6. In aanvulling op artikel 6.1 zal bij een abonnementsproduct in beginsel één (1) maand opzegtermijn gebruikt worden voor het dekken van de kosten die zijn gemaakt door Breukhoven Mediation.

Artikel 7. Uitvoering en oplevering

- 7.1. Breukhoven Mediation bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de overeenkomst uitgevoerd wordt.
- 7.2. Breukhoven Mediation heeft het recht om bepaalde werkzaamheden, zonder kennisgeving aan de opdrachtgever, te laten verrichten door een door Breukhoven Mediation aan te wijzen derde, als dit naar het oordeel van Breukhoven Mediation wenselijk is met het oog op een adequate en redelijke uitvoering van de overeenkomst.
- 7.3. Breukhoven Mediation is gehouden de belangen van de opdrachtgever naar beste weten en kunnen te behartigen, een en ander voor zover zulks, gelet op de rechtsverhouding en de daaruit voortvloeiende opdrachten en of overeenkomsten, mogelijk en wenselijk is.
- 7.4. Breukhoven Mediation heeft tegenover de opdrachtgever een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting. Het resultaat van de werkzaamheden is mede afhankelijk van de informatie die de opdrachtgever aan Breukhoven Mediation heeft verstrekt. De honorering van Breukhoven Mediation (zie artikel 13 e.v.) is niet afhankelijk van het resultaat.
- 7.5. Breukhoven Mediation zal nimmer gehouden zijn werkzaamheden uit te voeren welke in strijd zijn met zijn beroepsregels, professionaliteit, een recht van derden, een wettelijke plicht of hetgeen in het maatschappelijk verkeer betaamt. Als de opdrachtgever met het verlenen van de opdracht een bepaald (financieel) eindresultaat wenst te bewerkstelligen, dan wordt niet gegarandeerd dat dit beoogde eindresultaat werkelijk wordt bereikt.
- 7.6. Als de natuurlijke persoon die namens Breukhoven Mediation de overeenkomst uitvoert wegens ziekte of andere omstandigheden geen werkzaamheden voor de opdrachtgever kan uitvoeren, dan wordt de opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk telefonisch of schriftelijk via e-mail in kennis gesteld.
- 7.7. Bij de uitvoering van de werkzaamheden kan Breukhoven Mediation (gedeeltelijk) afhankelijk zijn van (online) diensten of software van derden. Daarom bestaat de mogelijkheid dat de uitvoering van de werkzaamheden tijdelijk opgeschort dienen te worden wegens het niet of niet naar behoren functioneren van (online) diensten of software van een derde, zonder dat er sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Breukhoven Mediation. Zie o.a. artikel 15 e.v. en 16 e.v.

- 7.8. Opdrachtgever stemt in met het gebruik van een elektronische handtekening als bedoeld in artikel 3:15a Burgerlijk Wetboek.
- 7.9. Termijnen waarbinnen de werkzaamheden dienen te zijn afgerond, zijn alleen te beschouwen als een fatale termijn als dit uitdrukkelijk en met zoveel woorden tussen de opdrachtgever en Breukhoven Mediation overeengekomen is. Bij overschrijding van een termijn dient de opdrachtgever Breukhoven Mediation daarom schriftelijk in gebreke te stellen. Breukhoven Mediation dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
- 7.10. Als de opdrachtgever een verschuldigd bedrag vooraf dient te voldoen, dan vangt de uitvoeringstermijn aan nadat het vooraf verschuldigde bedrag is ontvangen en de opdrachtgever alle benodigde informatie voor het uitvoeren van de werkzaamheden overeenkomstig instructies welke Breukhoven Mediation heeft verstrekt, nakomt.
- 7.11. In het geval dat een met de opdrachtgever overeengekomen uitvoeringstermijn wordt overschreden ten gevolge van een gebeurtenis, die in feite buiten de macht van Breukhoven Mediation ligt en niet aan zijn doen en/of laten kan worden toegeschreven, zoals o.a. omschreven in artikel 16 van deze algemene voorwaarden, wordt deze termijn automatisch verlengd met de periode dat zij ten gevolge van een dergelijke gebeurtenis werd overschreden.
- 7.12. Als de werkzaamheden worden vertraagd doordat de opdrachtgever niet de juiste informatie aan Breukhoven Mediation heeft verstrekt, dan stelt Breukhoven Mediation de opdrachtgever daarvan op de hoogte. Het risico van het niet tijdig aanleveren van informatie door de opdrachtgever en van het aanleveren van onjuiste informatie door de opdrachtgever rust volledig bij de opdrachtgever.
- 7.13. Als de opdrachtgever niet, niet tijdig en/of niet volledig aan zijn verplichtingen jegens Breukhoven Mediation heeft voldaan en/of onrechtmatig jegens Breukhoven Mediation handelt, dan heeft Breukhoven Mediation het recht de kosten en/of schades die daaruit voortvloeien aan de opdrachtgever in rekening te brengen en heeft Breukhoven Mediation het recht zijn werkzaamheden op te schorten. De opdrachtgever wordt hierover per ommegaande via de e-mail van een dergelijke opschorting in kennis gesteld.
- 7.14. Tijdens de uitvoering van de overeenkomst kunnen de opdrachtgever en Breukhoven Mediation door middel van e-mail met elkaar communiceren.

Artikel 8. Ontbinding/ opschorting van de overeenkomst

- 8.1. Breukhoven Mediation is gerechtigd de overeenkomst direct door middel van een schriftelijke of elektronische verklaring, zonder gerechtelijke tussenkomst en zonder schadevergoeding verschuldigd te zijn, te ontbinden als:
 - a. De opdrachtgever zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst of deze algemene voorwaarden niet, niet tijdig of niet naar behoren nakomt;
 - b. Het gedrag van opdrachtgever onredelijk, onfatsoenlijk en/of minachtend is (zie artikel 11 e.v.);
 - c. Nieuwe informatie tot Breukhoven Mediation is gekomen dat opdrachtgever zijn verplichtingen niet kan nakomen al dan niet te goeder of te kwader trouw;
 - d. Er geen zekerheid is te stellen van voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst;
 - e. Een aanvraag voor faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever wordt ingediend;
 - f. Op de opdrachtgever zijnde een consument de Wet schuldsanering natuurlijke personen van toepassing wordt verklaard;
 - g. Zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden geleverd dan wel als zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
- 8.2. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de inhoud, aard of strekking van de verleende opdracht voortvloeit dat deze voor een bepaalde tijd is aangegaan.
- 8.3. Breukhoven Mediation en opdrachtgever kunnen de overeenkomst te allen tijde (tussentijds) ontbinden, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen beëindiging of beëindiging op een dergelijke termijn verzetten. De ontbinding moet met een schriftelijke opzegging worden meegedeeld aan de andere partij.

Artikel 9. Gevolgen (tussentijdse) beëindiging overeenkomst

- 9.1. Als de overeenkomst (tussentijds) is beëindigd vervallen onmiddellijk alle werkzaamheden en inspanningsverplichtingen voor Breukhoven Mediation. Zoals maar niet beperkt tot hetgeen verwoord in artikel 1.1.k e.v. alsook de (aanpalende) werkzaamheden vermeld in de offerte.
- 9.2. Bij ontbinding van de overeenkomst zijn vorderingen van Breukhoven Mediation op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Als Breukhoven Mediation de nakoming van verplichtingen opschort, behoudt hij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst. Breukhoven Mediation behoudt het recht om schadevergoeding te vorderen.
- 9.3. Alle werkzaamheden die Breukhoven Mediation tot aan het moment van de ontbinding van de overeenkomst heeft uitgevoerd worden aan de opdrachtgever in rekening gebracht.

Artikel 10. Verplichtingen van de opdrachtgever

- 10.1. De opdrachtgever staat in voor de juistheid, de volledigheid, de rechtmatigheid en de betrouwbaarheid van de door hem verstrekte informatie.
- 10.2. De opdrachtgever dient te handelen in overeenstemming met de wet- en regelgeving, in het bijzonder wordt hierbij verwezen naar de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 10.3. De opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat Breukhoven Mediation onverwijld wordt geïnformeerd over feiten en/of omstandigheden die in verband met de correcte uitvoering van de werkzaamheden van belang kunnen zijn en onthoudt zich van gedragingen die het Breukhoven Mediation onmogelijk maken de werkzaamheden naar behoren uit te voeren.
- 10.4. De opdrachtgever zal van de eventueel door hem aangeleverde documenten zelf het origineel te aller tijden bewaren.
- 10.5. Als de opdrachtgever verhuist, dan wel het factuur(e-mail)adres van opdrachtgever wijzigt, dient de opdrachtgever daaraan voorafgaand zo spoedig als mogelijk zijn nieuwe woon- of vestigingsadres en/of nieuwe factuur(e-mail)adres schriftelijk of via e-mail aan Breukhoven Mediation mede te delen.
- 10.6. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle informatie waarvan Breukhoven Mediation aangeeft, of heeft aangegeven bijvoorbeeld door middel van instructies, dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk kunnen zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst tijdig en in de door Breukhoven Mediation gewenste vorm aan Breukhoven Mediation worden verstrekt. Is dat niet het geval dan schort Breukhoven Mediation de uitvoering van de overeenkomst op.
- 10.7. De opdrachtgever zorgt voor een tijdige aanlevering van informatie ten behoeve van het uitvoeren van de overeenkomst. Blijft de opdrachtgever hiermee in gebreke, dan is er mogelijk sprake van meerwerk en/of bijkomende kosten.

Artikel 11. Respectvol handelen, boetebeding en communicatie

- 11.1. Het is voor Breukhoven Mediation van groot belang om te werken met opdrachtgevers die betrouwbaar en professioneel handelen, zoals Breukhoven Mediation verklaart op basis van die uitgangspunten de werkzaamheden voor opdrachtgever te zullen uitvoeren. Opdrachtgever onderkent dat en verklaart altijd in overeenstemming met voornoemde uitgangspunten in de eerste volzin te handelen. Zowel Breukhoven Mediation als opdrachtgever gaan respectvol met elkaar om, ook als een partij niet tevreden is over het handelen en/of nalaten van de andere partij.
- 11.2. Het is de opdrachtgever en Breukhoven Mediation niet toegestaan uitspraken te doen tegenover derden, (online) berichten te publiceren en/of te parafaseren, zoals, maar zeker niet beperkt tot, sociale mediakanalen, of overige handelingen te verrichten, die de goede naam van het bedrijf van de andere partij of van een natuurlijke persoon werkzaam voor het bedrijf van de andere partij schaadt of zouden kunnen schaden.
- 11.3. Indien de opdrachtgever in strijd handelt met artikel 11.2, dan heeft Breukhoven Mediation het recht, ter compensatie voor de reputatieschade die Breukhoven Mediation daardoor lijdt, een direct opeisbare boete in rekening te brengen van € 780,- onverminderd het recht van Breukhoven Mediation om nakoming van artikel 11.2, rectificatie, overige schadebeperkende of schadeherstellende en/of de volledig door Breukhoven Mediation geleden schade, waaronder omzetverlies en reputatieschade, van de opdrachtgever te vorderen.
- 11.4. Als de opdrachtgever en/of Breukhoven Mediation in strijd handelt met hetgeen vermeld in artikelen 11.1 en/of 11.2 dan is het mogelijk dat beiden met elkaar in gesprek treden om tot een minnelijke oplossing te komen. Hiervoor is het van belang en ook mogelijk een klacht in te dienen in overeenstemming met artikel 18 e.v.

- 11.5. Het is de opdrachtgever niet toegestaan zonder de voorafgaande schriftelijke of elektronische toestemming van Breukhoven Mediation correspondentie, waaronder e-mailberichten, die de opdrachtgever met Breukhoven Mediation gevoerd heeft aan derden te verstrekken, openbaar te maken of (online) te publiceren.
- 11.6. Het verbod genoemd in artikel 11.5 geldt niet voor het door de opdrachtgever verstrekken van correspondentie die de opdrachtgever met Breukhoven Mediation gevoerd heeft aan een professionele derde partij die de opdrachtgever juridische bijstand verleent in verband met een oordeel over de werkzaamheden van Breukhoven Mediation waarop de correspondentie betrekking heeft.

Artikel 12. Retourneren van gegevens

- 12.1. Bij beëindiging van de overeenkomst retourneert Breukhoven Mediation alleen die bescheiden van de opdrachtgever die hij onder zich heeft welke niet op een digitale wijze zijn aangeleverd.
- 12.2. Als het retourneren van bescheiden van de opdrachtgever kosten met zich meebrengt, dan heeft Breukhoven Mediation het recht deze kosten door te berekenen aan de opdrachtgever zoals omschreven in artikel 13.1.

Artikel 13. Honorarium

- 13.1. Opdrachtgever is aan Breukhoven Mediation een honorarium alsook een vergoeding van gemaakte kosten verschuldigd overeenkomstig de bij Breukhoven Mediation gebruikelijke tarieven, berekeningsmethodieken en werkwijzen. In aanvulling op het honorarium is de opdrachtgever aan Breukhoven Mediation mogelijk verschuldigd reiskosten en koerierskosten. Zo ook eventuele meerkosten of toeslagen.
- 13.2. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn opdrachtgevers, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk verbonden voor de betaling van het factuurbedrag.
- 13.3. Breukhoven Mediation heeft het recht zijn tarieven van tijd tot tijd aan te passen. Als Breukhoven Mediation zijn tarieven aanpast, dan stelt Breukhoven Mediation de opdrachtgever hierover in kennis zo ook van de datum van inwerkingtreding van het nieuwe tarief. De kennisgeving genoemd in dit artikel geschiedt minimaal één (1) maand voorafgaand aan de inwerkingtreding van het nieuwe tarief.
- 13.4. Voor de opdrachtgever zijnde een consument zijn vermelde tarieven inclusief btw.
- 13.5. Voor de opdrachtgever zijnde een bedrijf zijn vermelde tarieven exclusief btw.
- 13.6. Voor diensten die door middel van automatische incasso worden geïncasseerd geldt in het bijzonder de artikelen 14.2 t/m 14.5.
- 13.7. Als een opdracht op basis van een uurtarief en/of op vaste kosten wordt uitgevoerd, dan kan Breukhoven Mediation op verzoek van de opdrachtgever van tevoren opgave doen van de geschatte kosten voor de uitvoering van de opdracht. Aan deze geschatte kosten kunnen geen rechten worden ontleend.
- 13.8. Als er voor de opdracht een vaste prijs overeengekomen is, dan geschiedt facturatie door middel van een voorafgaande betaling. Als meerwerk van toepassing is volgt nacalculatie achteraf. Tenzij anders schriftelijk per e-mail overeengekomen.
- 13.9. Indien de opdrachtgever zich beroept op overmacht, is hij aan Breukhoven Mediation een eigen risico verschuldigd welke de kosten minimaal dekken van hetgeen verwoord in artikel 6.1 sub a t/m c.

Artikel 14. Facturatie en betaling

- 14.1. Facturen zullen door de opdrachtgever binnen veertien (14) dagen na de factuurdatum volledig worden voldaan, zonder enige inhouding, korting of verrekening tenzij anders overeengekomen.
- 14.2. In afwijking op artikel 14.1. voldoet de opdrachtgever abonnementsproducten alleen via een automatische incasso. Voor de automatische incasso verleent de opdrachtgever een digitale incassomachtiging. De automatische incasso wordt maandelijks uitgevoerd. Als de opdrachtgever de afgenomen dienst en/of product niet via automatische incasso wenst te betalen, dan wordt per factuur € 7,50 als administratiekosten aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
- 14.3. De opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat er voldoende saldo op zijn rekening staat om de automatische incasso zoals beschreven in artikel 14.2 te kunnen uitvoeren.
- 14.4. Als de bank of de automatische incasso provider van Breukhoven Mediation heeft getracht het verschuldigde bedrag van de bankrekening van de opdrachtgever af te schrijven zoals beschreven in artikel 14.2 en de automatische incasso na

één poging niet heeft kunnen plaatsvinden, dan is de opdrachtgever in verzuim. In een dergelijk geval wordt € 7,50 administratiekosten aan de opdrachtgever in rekening gebracht.

- 14.5. Als de opdrachtgever een "Melding Onterechte Incasso" (MOI) indient bij zijn bank en de uitgevoerde incasso is niet onterecht of als de opdrachtgever het geïncasseerde bedrag onterecht storneert, dan worden kosten aan de opdrachtgever in rekening gebracht:
- a. De kosten die voor het afhandelen van de MOI of stornering door de bank (welke minimaal € 65, - kosten) of de automatische incasso provider van Breukhoven Mediation aan Breukhoven Mediation in rekening worden gebracht;
 - b. De administratiekosten voor het afhandelen van deze melding of stornering door Breukhoven Mediation á € 7,50.
- 14.6. De facturen worden door Breukhoven Mediation per e-mail gestuurd naar een door de opdrachtgever bekendgemaakt e-mailadres.
- 14.7. Ongeacht andersluidende betalingsafspraken is Breukhoven Mediation steeds gerechtigd van de opdrachtgever het stellen van genoegzame zekerheid voor de correcte nakoming van de overeenkomst te verlangen, dan wel om voorafgaande betaling te verlangen.
- 14.8. In geval van een te late betaling is de opdrachtgever over het openstaande bedrag de wettelijke (handels)rente verschuldigd en heeft Breukhoven Mediation aanspraak op volledige vergoeding van alle gemaakte buitengerechterlijke en gerechtelijke incassokosten. Bij de opdrachtgever zijnde een consument worden de buitengerechterlijke incassokosten vastgesteld overeenkomstig de Wet Incassokosten.
- 14.9. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van Breukhoven Mediation op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
- 14.10. Indien in geval van opschorting zoals vermeld onder artikelen 7.13, 8 e.v. en 10.6 de opdrachtgever ook na aanmaning in gebreke blijft met betaling van een openstaande factuur, dan zal Breukhoven Mediation bevoegd zijn de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden. Breukhoven Mediation kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de eventuele schade die de opdrachtgever door een dergelijke opschorting lijdt. De opdrachtgever wordt hierover per ommegaande via de e-mail van een dergelijke opschorting in kennis gesteld.
- 14.11. Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter voldoening van, in de eerste plaats alle verschuldigde rente en kosten, en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een andere of latere factuur. Breukhoven Mediation kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, als de opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. Breukhoven Mediation kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, als daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.
- 14.12. Breukhoven Mediation zal bij het uitblijven van een betaling van de opdrachtgever na de laatste aanmaning de vordering binnen de door zijn rechtsbijstandsverzekeraar gestelde termijn uit handen geven.

Artikel 15. Aansprakelijkheid en vervaltermijn

- 15.1. Breukhoven Mediation kan niet gehouden worden tot het vergoeden van enige schade die een direct of indirect gevolg is van:
- a. Een gebeurtenis, die in feite buiten zijn macht ligt en aldus niet aan zijn doen en/of laten kan worden toegeschreven, zoals o.a. omschreven in artikel 16 e.v.;
 - b. Enige daad of nalatigheid van de opdrachtgever, diens ondergeschikten, dan wel andere personen, die door of vanwege de opdrachtgever te werk zijn gesteld.
- 15.2. De opdrachtgever is onder alle omstandigheden verantwoordelijk voor de tijdigheid, juistheid en volledigheid van de door hem aangeleverde informatie.
- 15.3. Breukhoven Mediation is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade die (mede) is veroorzaakt doordat de door de opdrachtgever aangeleverde informatie niet tijdig, onjuist en/of niet volledig zijn. De opdrachtgever vrijwaart Breukhoven Mediation tegen alle aanspraken ter zake.
- 15.4. Breukhoven Mediation is niet aansprakelijk, voor welke schade dan ook, waaronder maar niet beperkt tot opgelegde boetes en/of geheven (belasting)rentes, die de opdrachtgever lijdt doordat de werkzaamheden van Breukhoven Mediation vertraging ondervinden of hebben ondervonden ten gevolge van het niet tijdig aanleveren door de opdrachtgever van zijn

- gevraagde documenten of gegeven informatie, ten gevolge van het door de opdrachtgever verstrekken van niet de juiste informatie of ten gevolge van een ander handelen en/of nalaten van de opdrachtgever.
- 15.5. Breukhoven Mediation heeft geen verplichting om de door de opdrachtgever aangeleverde informatie te controleren op juistheid of volledigheid. De werkzaamheden zullen worden gebaseerd op de door de opdrachtgever verstrekte informatie. Breukhoven Mediation is niet aansprakelijk voor eventuele fouten die voortvloeien uit deze informatie.
- 15.6. Indien bij opdrachten adviezen worden gegeven door Breukhoven Mediation dan worden deze adviezen naar beste weten en te goeder trouw verstrekt, doch Breukhoven Mediation aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade, direct of indirect voortvloeiende uit de inhoud van de door hem gegeven adviezen. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de beslissingen die hij, al dan niet naar aanleiding van een advies van Breukhoven Mediation, maakt. Als de opdrachtgever schade lijdt en/of extra kosten dient te maken naar aanleiding van een beslissing van de opdrachtgever, al dan niet op basis van een advies van Breukhoven Mediation, dan is dat volledig voor risico van de opdrachtgever en kunnen deze schade en/of extra kosten niet verhaald worden op Breukhoven Mediation.
- 15.7. Breukhoven Mediation kan door de opdrachtgever niet aansprakelijk worden gesteld als het resultaat voortvloeiende uit de door Breukhoven Mediation verrichte werkzaamheden niet voldoet aan de verwachtingen van de opdrachtgever.
- 15.8. Breukhoven Mediation is niet aansprakelijk voor verminking of verlies van informatie en/of gegevens en/of documenten als gevolg van verzending van informatie en/of gegevens en/of documenten met behulp van telecommunicatiefaciliteiten.
- 15.9. Zowel de opdrachtgever als Breukhoven Mediation erkennen dat aan het gebruik van e-mails risico's kleven zoals, maar niet beperkt tot, vervorming, vertraging, virus, hacking en ransomware.
- 15.10. De opdrachtgever en Breukhoven Mediation stellen hierbij vast tegenover elkaar niet aansprakelijk te zijn voor schade die eventueel voortvloeit bij één of ieder van hen ten gevolge van het gebruik van e-mail en andere elektronische communicatiemiddelen.
- 15.11. Breukhoven Mediation kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het handelen en/of nalaten van derden of een partij met wie de opdrachtgever op advies van Breukhoven Mediation een overeenkomst is aangegaan.
- 15.12. Breukhoven Mediation kan niet aansprakelijk worden gesteld voor gevolgschade. Onder gevolgschade dient o.a. te worden verstaan deze niet limitatieve opsomming: verlies van vertrouwen, verlies van kans of potentiële winst die de opdrachtgever zou kunnen hebben behaald, bedrijfsschade, gemiste besparingen, gemiste fiscale voordelen, omzet- en/of winstderving, vertragingsschade, bedrijfsstagnatie, reputatieschade, arbeidskosten, verhoging van voorschotten, opgelegde (bestuurlijke) boetes, (loon)heffingen, belastingrente, (onverwachte) aanslagen van overheidsinstanties en/of overheidsorganen, in rekening gebrachte rente en overige schades ten gevolge van fiscaal verzuim aan de zijde van de opdrachtgever.
- 15.13. Zowel de opdrachtgever als Breukhoven Mediation zullen al hetgeen redelijkerwijs van eenieder van hen verwacht mag worden, doen of nalaten ter voorkoming van het optreden van voornoemde risico's in artikel 15 e.v.
- 15.14. Aansprakelijkheid aan de zijde van Breukhoven Mediation wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat pas op het moment dat de opdrachtgever Breukhoven Mediation onverwijld en binnen de klachttermijn genoemd in artikel 18.1 een ingebrekestelling heeft gestuurd waarin duidelijk de tekortkoming van Breukhoven Mediation wordt omschreven en Breukhoven Mediation een redelijke termijn wordt gegeven alsnog na te komen en Breukhoven Mediation aan deze ingebrekestelling geen gehoor heeft gegeven. Breukhoven Mediation heeft te allen tijde het recht om schade ongedaan te maken en om schadebeperkende maatregelen te nemen.
- 15.15. Als Breukhoven Mediation aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Breukhoven Mediation beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar van Breukhoven Mediation gedane uitkering. Als de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, dan is de aansprakelijkheid van Breukhoven Mediation beperkt, voor zover dat niet in strijd is met enige dwingendrechtelijke wetsbepaling, tot het bedrag dat de opdrachtgever heeft betaald voor de specifieke werkzaamheden waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft met een maximum van € 2.500, -
- 15.16. De opdrachtgever is gehouden om schade beperkende maatregelen te nemen.
- 15.17. Elke rechtsvordering wegens een gebrek in de uitgevoerde werkzaamheden verjaart door verloop van één (1) jaar nadat de opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken.

Artikel 16. Overmacht

- 16.1. Onder overmacht wordt onder andere, maar niet uitsluitend, verstaan: weersinvloeden; natuurrampen; verkeersbelemmeringen; oorlog; terrorisme; epidemieën; pandemieën; gezondheidscrises; brand; diefstal; internet- en stroomstoring; storing in het e-mailverkeer; storing of hacks bij de leverancier van software; storing of hacks bij een portal of website van een overheidsorgaan; computervredebreek, hacking, cyberaanval en ransomware; overheidsmaatregelen; ziekte of persoonlijke (familie)omstandigheden van de natuurlijke persoon die namens Breukhoven Mediation de overeenkomst uitvoert of dient uit te voeren; wijzigingen in wet- en regelgeving.
- 16.2. Onder overmacht dient tevens te worden verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming, zoals, maar zeker niet beperkt tot het gestelde in artikel 16.1, bij een leverancier van Breukhoven Mediation.
- 16.3. Breukhoven Mediation heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen als de omstandigheid welke de overmacht oplevert, intreedt nadat de uitvoeringstermijn is overschreden.
- 16.4. Breukhoven Mediation heeft het recht gedurende de periode dat de overmachtssituatie duurt de uitvoering van de overeenkomst op te schorten.
- 16.5. Als Breukhoven Mediation bij het intreden van overmacht al gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan, dan is hij gerechtigd het reeds uitgevoerde gedeelte te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen.
- 16.6. Het tijdelijk niet kunnen uitvoeren van de overeenkomst wegens een overmachtssituatie, geeft de opdrachtgever zijnde een bedrijf niet het recht de overeenkomst kosteloos te ontbinden.
- 16.7. Er kan sprake zijn van een eigen risico aan de zijde van de opdrachtgever. Zie hiervoor specifiek artikel 13.9.

Artikel 17. Intellectuele eigendomsrechten

- 17.1. Het uitvoeren van de opdracht door Breukhoven Mediation houdt niet tevens in de overdracht van intellectuele eigendomsrechten die bij Breukhoven Mediation rusten. Alle intellectuele eigendomsrechten die ontstaan tijdens, of voortvloeien uit, de uitvoering van de overeenkomst behoren toe aan Breukhoven Mediation.
- 17.2. De opdrachtgever dient de intellectuele eigendomsrechten van Breukhoven Mediation en van zijn leveranciers te allen tijde te respecteren. Als de opdrachtgever in strijd handelt met de intellectuele eigendomsrechten van Breukhoven Mediation of van zijn leveranciers, dan is de opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade die Breukhoven Mediation en zijn leverancier daardoor lijdt of heeft geleden.
- 17.3. Breukhoven Mediation is te allen tijde gerechtigd om de naam, logo en/of huisstijl van Breukhoven Mediation, dan wel zijn overige andere handelsnaam- of namen, op uitgevoerd werk te (laten) vermelden en het is de opdrachtgever niet toegestaan dergelijke vermeldingen te verwijderen.
- 17.4. Het is opdrachtgever uitdrukkelijk verboden de producten van Breukhoven Mediation, waaronder mede begrepen computerprogramma's, bestandsformaten, cursusmateriaal, presentaties, systeemontwerpen, werkwijzen, adviezen, (model)contracten en andere geestesproducten, een en ander in de ruimste zin des woords, al dan niet met inschakeling van derden te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren.
- 17.5. Het is opdrachtgever niet toegestaan hulpmiddelen van voornoemde producten in artikel 17.4 aan derden ter hand te stellen, anders dan ter inwinning van een deskundig oordeel omtrent de werkzaamheden van Breukhoven Mediation.

Artikel 18. Klachten en klachttermijn

- 18.1. Een klacht over de werkzaamheden dient schriftelijk of via e-mail op straffe van verval van alle aanspraken binnen veertien (14) dagen na de uitvoering van de werkzaamheden waarop de klacht betrekking heeft of, als de opdrachtgever aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder had kunnen constateren, binnen veertien (14) dagen nadat de opdrachtgever het gebrek in de werkzaamheden heeft ontdekt, bij Breukhoven Mediation te zijn ingediend. De klacht dient in ieder geval op straffe van verval van alle aanspraken binnen veertien (14) dagen nadat de opdrachtgever het gebrek in de werkzaamheden redelijkerwijs had behoren te ontdekken bij Breukhoven Mediation te zijn ingediend. De schriftelijke of elektronische ingebrekestelling dient een duidelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten zodat Breukhoven Mediation in staat is adequaat te reageren. Klachten over de factuur dienen binnen veertien (14) dagen na de factuurdatum aan Breukhoven Mediation kenbaar te worden gemaakt. Als de opdrachtgever geen klacht of een klacht niet binnen de klachttermijn indient, dan vervalt het vorderingsrecht van de opdrachtgever.
- 18.2. Heeft de opdrachtgever een klacht, dan geeft dat de opdrachtgever niet het recht de betaling van de factuur op te schorten.

- 18.3. De opdrachtgever dient Breukhoven Mediation de mogelijkheid te geven de klacht te onderzoeken.
- 18.4. Als de opdrachtgever een klacht heeft ingediend binnen de klachttermijn en aantoont dat de uitgevoerde werkzaamheden gebrekkig zijn, dan zal Breukhoven Mediation alsnog de werkzaamheden correct uitvoeren. De opdrachtgever dient Breukhoven Mediation de mogelijkheid te geven de werkzaamheden alsnog correct uit te voeren. Herstelwerkzaamheden die zonder toestemming van Breukhoven Mediation door een derde of door de opdrachtgever zelf zijn uitgevoerd worden nimmer vergoed en geven de opdrachtgever niet het recht de betaling op te schorten.
- 18.5. Als de opdrachtgever een klacht indient na het verstrijken van de klachttermijn zoals omschreven in artikel 18.1, dan is Breukhoven Mediation niet gehouden de klacht kosteloos in behandeling te nemen. Als Breukhoven Mediation op verzoek van de opdrachtgever na het verstrijken van de klachttermijn een klacht in behandeling neemt en eventuele (herstel)werkzaamheden uitvoert, dan heeft Breukhoven Mediation het recht deze kosten aan de opdrachtgever in rekening te brengen conform artikel 13 e.v.
- 18.6. De aansprakelijkheid van Breukhoven Mediation is te allen tijde beperkt tot hetgeen in artikel 15 e.v. is opgenomen.
- 18.7. Breukhoven Mediation stelt zich op het standpunt dat een klacht in goede harmonie kan worden opgelost. Zowel de opdrachtgever als Breukhoven Mediation dienen zich maximaal in te spannen een geschil in onderling overleg op te lossen. Is zulks niet het geval, dan is het geschil vatbaar voor hetgeen vermeld in artikel 22 e.v.
- 18.8. Voorts staat het de opdrachtgever van een mediation vrij na het doorlopen van voornoemde klachtenprocedure een klacht in te dienen bij de Mediatorsfederatie Nederland over het functioneren van Breukhoven Mediation wanneer de mediation is beëindigd. Een mediation is beëindigd als er is voldaan aan één van de in artikel 8 van het MfN-reglement genoemde situaties.

Artikel 19. Geheimhouding en verwerking van persoonsgegevens

- 19.1. Breukhoven Mediation is, behoudens verplichtingen die de wet dan wel een daartoe bevoegd overheidsorgaan op hem legt tot openbaarmaking van bepaalde gegevens, verplicht tot geheimhouding tegenover derden die niet bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken betreffende alle informatie van vertrouwelijke aard die hem door de opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld en van de door verwerking daarvan verkregen resultaten.
- 19.2. Breukhoven Mediation verplicht zich deze geheimhoudingsverplichting tevens op te leggen aan door hem in te schakelen derden.
- 19.3. De artikelen 19.1 en 19.2 verhindert niet een vertrouwelijk collegiaal overleg binnen de organisatie van Breukhoven Mediation, voor zover Breukhoven Mediation zulks voor een zorgvuldige uitvoering van de opdracht of ter zorgvuldige voldoening aan een wettelijke of beroepspllicht noodzakelijk acht.
- 19.4. Als Breukhoven Mediation op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden te verstrekken en Breukhoven Mediation zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Breukhoven Mediation niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.
- 19.5. Breukhoven Mediation is niet gerechtigd de informatie die aan hem door opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld aan te wenden tot een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen. Hierop wordt echter een uitzondering gemaakt in het geval Breukhoven Mediation voor zichzelf optreedt in een klacht-, tucht-, civiele, arbitrale, bestuursrechtelijke of strafprocedure waarbij deze informatie en/of gegevens en/of documenten van belang kunnen zijn.
- 19.6. De opdrachtgever is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die hij in het kader van de overeenkomst van Breukhoven Mediation of uit andere bron heeft verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door Breukhoven Mediation is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. De opdrachtgever zal de vertrouwelijke informatie slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt is.
- 19.7. Breukhoven Mediation verwerkt persoonsgegevens ten behoeve van zijn eigen bedrijf in overeenstemming met zijn privacy beleid, zie <https://breukhovenmediation.nl/privacy>
- 19.8. Breukhoven Mediation verwerkt persoonsgegevens in opdracht van de opdrachtgever in overeenstemming met de AVG. In hoofdstuk 2 van deze algemene voorwaarden zijn de afspraken vastgelegd tussen de opdrachtgever en Breukhoven Mediation i.v.m. de persoonsgegevens die Breukhoven Mediation in opdracht van de opdrachtgever verwerkt.

Artikel 20. Vervaltermijn

- 20.1. Voor zover in deze algemene voorwaarden niet anders is bepaald, vervallen vorderingsrechten van de opdrachtgever uit welke hoofde ook tegenover Breukhoven Mediation in ieder geval na één (1) jaar na het moment waarop de opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten.

Artikel 21. Overige bepalingen

- 21.1. Als Breukhoven Mediation op locatie van opdrachtgever werkzaamheden verricht, draagt opdrachtgever zorg voor een geschikte werkplek die voldoet aan de wettelijk gestelde Arbonormen en aan andere toepasselijke regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden. Opdrachtgever moet er voorts zorg voor dragen dat Breukhoven Mediation in dat geval wordt voorzien van kantoorruimte en overige faciliteiten die naar het oordeel van Breukhoven Mediation noodzakelijk of nuttig zijn om de overeenkomst uit te voeren en die voldoen aan alle daaraan te stellen (wettelijke) vereisten. Met betrekking tot beschikbaar gestelde (computer)faciliteiten is opdrachtgever verplicht voor continuïteit zorg te dragen onder meer door middel van afdoende back-up, veiligheid en viruscontrole procedures.
- 21.2. Het is de opdrachtgever niet toegestaan om zonder voorafgaande toestemming van Breukhoven Mediation een van de professionals van Breukhoven Mediation direct te benaderen voor een (nieuwe) opdracht.

Artikel 22. Toepasselijk recht, geschillen en bevoegde rechter

- 22.1. De rechtsverhouding tussen Breukhoven Mediation en de opdrachtgever wordt beheerst door Nederlands recht.
- 22.2. Alvorens de opdrachtgever een geschil voorlegt aan een bevoegde instantie dan wel een mediation instituut of een klacht indient bij de Mediatorsfederatie Nederland, dient de opdrachtgever overeenkomstig artikel 18.1 een klacht ingediend te hebben bij Breukhoven Mediation.
- 22.3. Opdrachtgever en Breukhoven Mediation dienen zich maximaal en vlijtig in te spannen een geschil in onderling overleg op te lossen.
- 22.4. Als hetgeen vermeld in artikelen 22.2 en 22.3 niet tot een oplossing leidt, zullen de eventuele geschillen tussen de opdrachtgever en Breukhoven Mediation in beginsel onderworpen zijn aan mediation en worden voorgelegd aan een bij een erkend mediation-instituut ingeschreven mediator, meer in het bijzonder de Mediatorsfederatie Nederland, mits zowel opdrachtgever als Breukhoven Mediation dit beiden willen. Mocht de keuze tot mediation niet tot een oplossing leiden, dan zal het geschil onderworpen zijn aan de exclusieve rechtsmacht van de bevoegde rechter in Den Haag. Onverminderd de bevoegdheid van Breukhoven Mediation om een geschil voor te leggen aan een rechter aan wie bij afwezigheid van deze bepaling bevoegdheid zou toekomen.
- 22.5. De opdrachtgever zijnde een consument heeft de mogelijkheid binnen één (1) maand nadat Breukhoven Mediation schriftelijk een beroep heeft gedaan op artikel 22.4 om voor de beslechting van een geschil voor de volgens de wet bevoegde rechter te kiezen.

VERWERKING PERSOONSgegevens IN OPDRACHT VAN DE OPDRACHTGEVER
VERWERKERSOVEREENKOMST
BREUKHOVEN MEDIATION

HOOFDSTUK 2: AVG

Artikel 23. Algemeen en definities

- 23.1. De in deze algemene voorwaarden opgenomen woorden (zoals “persoonsgegevens” en “verwerken”) hebben, in welke vervoeging dan ook, de betekenis zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 23.2. De opdrachtgever stelt het doel en de middelen vast van de verwerking van persoonsgegevens. In het kader van de AVG wordt de opdrachtgever aangemerkt als “verwerkingsverantwoordelijke”. In het kader van de AVG wordt Breukhoven Mediation aangemerkt als “verwerker”.
- 23.3. Breukhoven Mediation verbindt zich onder de voorwaarden van dit hoofdstuk in opdracht van de opdrachtgever persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de werkzaamheden die Breukhoven Mediation voor de opdrachtgever zal uitvoeren zoals partijen zijn overeengekomen.

Artikel 24. Soort persoonsgegevens, categorieën van betrokkenen en doeleinden

- 24.1. De persoonsgegevens die verwerkt worden zijn van medewerkers, klanten en leveranciers van de opdrachtgever en het gaat o.a. om de volgende persoonsgegevens: NAW-gegevens, e-mailadres, telefoonnummer, geboortedatum, geslacht, nationaliteit, rekeningnummer, opleidingsvoorkeuren, evaluatie informatie, standpunten, persoonlijke en/of zakelijke belangen, gespreksverslagen en documenten die door partijen zijn verstrekt en overige door medewerkers van opdrachtgever gegeven informatie. Breukhoven Mediation zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door de opdrachtgever is vastgesteld.
- 24.2. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever dat het soort persoonsgegevens dat Breukhoven Mediation in opdracht van de opdrachtgever verwerkt en dat de categorieën van betrokkenen en verwerkingsdoeleinden tussen partijen via een overeenkomst of overige rechtshandeling zijn vastgelegd.
- 24.3. Als het soort persoonsgegevens, de categorieën van betrokkenen en/of de verwerkingsdoeleinden wijzigen, dan dient de opdrachtgever Breukhoven Mediation daarvan schriftelijk of via de e-mail op de hoogte te stellen. Breukhoven Mediation is niet verantwoordelijk voor verwerkingsdoeleinden die niet door de opdrachtgever aan Breukhoven Mediation kenbaar gemaakt zijn.

Artikel 25. Verantwoordelijkheden van de opdrachtgever

- 25.1. De opdrachtgever staat ervoor in dat:
- a. De opdrachtgever een wettelijke grondslag heeft om de persoonsgegevens te verwerken;
 - b. Ten aanzien van de betrokkenen de verwerking behoorlijk en transparant is;
 - c. De inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens, niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden;
 - d. De opdrachtgever de betrokkenen alle wettelijke verplichte informatie verstrekt over het verwerken van persoonsgegevens, bijvoorbeeld via een duidelijk omschreven privacy beleid;
 - e. De opdrachtgever, als de opdrachtgever daartoe vanwege de AVG verplicht is, een register bijhoudt met de verwerkingsactiviteiten;
 - f. Persoonsgegevens niet langer worden opgeslagen door de opdrachtgever dan wettelijk is toegestaan.
- 25.2. De opdrachtgever vrijwaart Breukhoven Mediation voor aanspraken en claims die voortvloeien uit het niet nakomen van de bovengenoemde verplichtingen.
- 25.3. Handelt de opdrachtgever in strijd met de AVG, dan is de opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade die Breukhoven Mediation daardoor lijdt. Onder schade dient o.a. te worden verstaan opgelegde boetes.
- 25.4. Bij mediations zijn alle partijen verantwoordelijk voor het zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens die tijdens de mediation worden gedeeld. Partijen mogen deze gegevens niet zonder toestemming van betrokkenen delen of verwerken voor andere doeleinden dan het mediationproces.

Artikel 26. Verwerking

- 26.1. Breukhoven Mediation zal de persoonsgegevens gedurende de overeenkomst verwerken.
- 26.2. De verwerking zal door Breukhoven Mediation worden uitgevoerd binnen een geautomatiseerde omgeving.
- 26.3. Ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens zal Breukhoven Mediation zorgdragen voor de naleving van de AVG.
- 26.4. Breukhoven Mediation verwerkt persoonsgegevens ten behoeve van de opdrachtgever, overeenkomstig diens schriftelijke instructies en onder de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever. Breukhoven Mediation is niet verantwoordelijk voor de verzameling van de persoonsgegevens door de opdrachtgever.
- 26.5. Breukhoven Mediation heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens en neemt geen beslissingen over het gebruik van de persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van persoonsgegevens. De zeggenschap over de persoonsgegevens komt nimmer bij Breukhoven Mediation te berusten. De opdrachtgever is de verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens. De opdrachtgever heeft en houdt volledige zeggenschap over de persoonsgegevens.
- 26.6. In het geval Breukhoven Mediation persoonsgegevens verwerkt buiten de Europese Economische Ruimte, zullen deze slechts worden verwerkt in landen met een adequaat beschermingsregime die passende waarborgen bieden en waar betrokkenen over afdwingbare rechten en doeltreffende rechtsmiddelen beschikken.
- 26.7. Breukhoven Mediation zal de opdrachtgever onverwijld informeren als een daartoe bevoegde (overheids)instantie een op de wet gebaseerd verzoek tot verstrekking van persoonsgegevens heeft gedaan. Als Breukhoven Mediation op grond van een wettelijke verplichting persoonsgegevens dient te verstrekken, verifieert Breukhoven Mediation de grondslag van het verzoek en de identiteit van de verzoeker en informeert hij onmiddellijk, zo mogelijk voorafgaand aan de verstrekking, de opdrachtgever ter zake.
- 26.8. Breukhoven Mediation verstrekt persoonsgegevens niet aan derden zonder de voorafgaande toestemming van de opdrachtgever.

Artikel 27. Rechten van betrokkenen

- 27.1. In het geval dat een betrokkene een verzoek over inzage, correctie of verwijdering van persoonsgegevens richt aan Breukhoven Mediation, of enig ander recht wenst uit te oefenen, dan stelt Breukhoven Mediation de opdrachtgever daarvan op de hoogte. De opdrachtgever dient het verzoek van de betrokkene zelf in behandeling te nemen.

Artikel 28. Sub-verwerker

- 28.1. Middels het aangaan van de overeenkomst met Breukhoven Mediation gaat de opdrachtgever ermee akkoord dat Breukhoven Mediation een derde partij kan inschakelen bij het uitvoeren van de overeenkomst, deze derde partij in opdracht van Breukhoven Mediation persoonsgegevens verwerkt en deze derde partij daarom dient te worden aangemerkt als een sub-verwerker, zo ook softwareleveranciers of leerplatforms.
- 28.2. Breukhoven Mediation zal met zijn sub-verwerker een overeenkomst aangaan waarin de sub-verwerker wordt gebonden aan minimaal dezelfde plichten die Breukhoven Mediation overeenkomstig deze algemene voorwaarden tegenover de opdrachtgever heeft.
- 28.3. Bijzondere persoonsgegevens worden niet met sub-verwerkers gedeeld.

Artikel 29. Beveiligingsmaatregelen

- 29.1. Breukhoven Mediation neemt alle benodigde technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de persoonsgegevens met zich meebrengen.
- 29.2. De volgende beveiligingsmaatregelen worden o.a. genomen:
 - a. Het gebruiken van systemen met sterke wachtwoorden om toegang door onbevoegden tot informatiesystemen te voorkomen;
 - b. Toegang tot systemen beperkt en voor geselecteerde werknemers;

- c. Het gebruiken van beveiligde netwerkverbindingen;
 - d. Gegevens die aan Breukhoven Mediation worden verstrekt, worden via een beveiligde web omgeving opgeslagen op een aparte server in een afgesloten ruimte;
 - e. Het versleuteld opslaan van de gegevens in de database;
 - f. Het periodiek (laten) controleren van de genomen beveiligingsmaatregelen;
 - g. Tijdige software updates en back-ups op externe, losgekoppelde beveiligde gegevensdragers;
 - h. E-mailberichten en/of andere documenten waarin persoonsgegevens van betrokkenen zijn opgenomen worden in de regel niet uitgeprint. Als er toch iets wordt uitgeprint, dan wordt het document bewaard in een afgesloten kast in een afgesloten kamer of wordt het document direct na gebruik vernietigd;
 - i. Fysieke bescherming van haar IT-voorzieningen en apparatuur tegen toegang door onbevoegden en tegen schade en storingen.
 - j. Bij mediations worden digitaal uitgewerkte gespreksverslagen, overeenkomsten en andere mediationdossiers beveiligd opgeslagen in een afgesloten omgeving met beperkte toegang. Deze documenten worden versleuteld opgeslagen indien digitaal en/of fysiek opgeborgen in een afgesloten kast indien op papier.
- 29.3. Als beveiligingsmaatregelen wijzigingen ondergaan, dan stelt Breukhoven Mediation de opdrachtgever in kennis van deze wijzigingen.
- 29.4. De opdrachtgever stelt enkel persoonsgegevens aan Breukhoven Mediation ter beschikking voor verwerking, als hij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen.
- 29.5. Breukhoven Mediation verschafft de opdrachtgever alle informatie die voor de opdrachtgever nodig is om vast te stellen dat Breukhoven Mediation zijn verplichtingen die volgen uit deze algemene voorwaarden nakomt. Breukhoven Mediation handelt alle verzoeken om inlichtingen van de opdrachtgever met betrekking tot de verwerking van de persoonsgegevens vlot en behoorlijk af.
- 29.6. Als in het kader van de verwerking van de persoonsgegevens een gegevensbeschermingseffectbeoordeling noodzakelijk is, dan zal Breukhoven Mediation daaraan zijn medewerking verlenen. Voorts evalueert Breukhoven Mediation jaarlijks de effectiviteit van de getroffen beveiligingsmaatregelen en past deze waar nodig aan op basis van nieuwe risico's of technologische ontwikkelingen.

Artikel 30. Audit

- 30.1. De opdrachtgever is gerechtigd om gedurende de overeenkomst maximaal eenmaal per jaar de overeengekomen beveiligingsmaatregelen door een onafhankelijke ICT-deskundige te laten toetsen door middel van een audit. De opdrachtgever stelt Breukhoven Mediation schriftelijk of via de e-mail minimaal 2 weken voorafgaand aan de audit ervan op de hoogte dat een audit uitgevoerd gaat worden en van de partij die de audit uitvoert. De onafhankelijke ICT-deskundige dient door de opdrachtgever via een geheimhoudingsverklaring worden verplicht vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens waarvan hij tijdens de audit toegang tot krijgt geheim te houden.
- 30.2. De kosten voor de audit zijn voor rekening van de opdrachtgever.
- 30.3. Breukhoven Mediation garandeert zijn medewerking te verlenen aan de audit. De uitkomst van de audit wordt door partijen gezamenlijk besproken om te komen tot een eventueel verbeterplan als daar aanleiding toe zou zijn.

Artikel 31. Datalek

- 31.1. Breukhoven Mediation tracht er alles aan te doen dat binnen zijn macht ligt om datalekken te voorkomen. Ondanks alle genomen beveiligingsmaatregelen kan Breukhoven Mediation niet garanderen dat er geen datalek ontstaat.
- 31.2. Als zich i.v.m. het verwerken van persoonsgegevens een beveiligingsincident heeft voorgedaan waarbij persoonsgegevens van gevoelige aard zijn gelekt of waardoor om een andere reden sprake is van een ernstig nadelig gevolg voor de bescherming van de verwerkte persoonsgegevens, dan zal Breukhoven Mediation de opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 48 uur in kennis stellen. De opdrachtgever dient zelf te beoordelen of er sprake is van een dermate ernstig datalek dat melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens verplicht is en is zelf verantwoordelijk voor het tijdig melden van een ernstig datalek.
- 31.3. Als er sprake is van een datalek dat ongunstige gevolgen heeft voor de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen, dan dienen de betrokkenen daarvan op de hoogte te worden gesteld, tenzij er sprake is van een wettelijke uitzondering. De

opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beoordelen of er sprake is van een datalek zoals hierboven omschreven en voor het melden van een dergelijk datalek aan de betrokkenen. Als Breukhoven Mediation daartoe op basis van wet- en regelgeving verplicht is, zal hij zijn medewerking verlenen aan het informeren van de betrokkenen.

Artikel 32. Personeel van Breukhoven Mediation

- 32.1. Na beëindiging van de overeenkomst zullen de geheimhoudingsplichten die voortvloeien uit deze algemene voorwaarden blijven voortduren.
- 32.2. Een medewerker van Breukhoven Mediation heeft enkel toegang tot die persoonsgegevens die voor de betreffende medewerker strikt noodzakelijk zijn om de werkzaamheden uit te kunnen voeren. Toegangsrechten van een medewerker van Breukhoven Mediation worden direct geblokkeerd als toegang tot de persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van de overeenkomst niet meer noodzakelijk is dan wel als een medewerker niet meer werkzaam is bij/voor Breukhoven Mediation.
- 32.3. Breukhoven Mediation is verplicht de van opdrachtgever toegankelijke persoonsgegevens geheim te houden en deze verplichting ook aan zijn medewerkers op te leggen. Deze verplichting geldt niet voor zover een wettelijk voorschrift of vonnis Breukhoven Mediation tot enige bekendmaking verplicht. Medewerkers tekenen een geheimhoudingsverklaring of de plicht tot geheimhouding is verwerkt in de arbeidsovereenkomst, het personeelshandboek of (opdracht)overeenkomst die de medewerker met Breukhoven Mediation is aangegaan.
- 32.4. Breukhoven Mediation controleert geregeld of zijn medewerkers in overeenstemming handelen met deze algemene voorwaarden.

Artikel 33. Terbeschikkingstelling en verwijdering van persoonsgegevens

- 33.1. Breukhoven Mediation stelt alle persoonsgegevens op eerste verzoek van de opdrachtgever ter beschikking aan de opdrachtgever.
- 33.2. Breukhoven Mediation is verplicht alle persoonsgegevens op eerste verzoek van de opdrachtgever volledig en onherroepelijk te verwijderen.
- 33.3. Na beëindiging van de overeenkomst worden de persoonsgegevens door Breukhoven Mediation gewist, tenzij Breukhoven Mediation een wettelijke bewaarplicht heeft.

Artikel 34. Aansprakelijkheid

- 34.1. Als de opdrachtgever het door Breukhoven Mediation opgeleverde niet correct gebruikt en/of handelingen met gebruikmaking van het opgeleverde of de dienstverlening van Breukhoven Mediation verricht die in strijd zijn met de AVG en/of andere regelgeving waarin eisen aan het verwerken van persoonsgegevens worden gesteld, dan is Breukhoven Mediation daarvoor niet aansprakelijk. Breukhoven Mediation is nimmer verantwoordelijk voor boetes die aan de opdrachtgever worden opgelegd i.v.m. de verwerking van persoonsgegevens.
- 34.2. Als Breukhoven Mediation gehouden is een schadevergoeding aan een of meerdere betrokkenen te betalen wegens inbreuk op de AVG, dan heeft Breukhoven Mediation een verhaalsrecht op de opdrachtgever en is de opdrachtgever verplicht deze schade aan Breukhoven Mediation te vergoeden, met uitzondering van de schade ontstaan doordat Breukhoven Mediation niet heeft voldaan aan de specifiek tot verwerkers gerichte verplichtingen van de AVG of doordat Breukhoven Mediation buiten of in strijd met de instructies van de opdrachtgever heeft gehandeld, met dien verstande dat de aansprakelijkheid van Breukhoven Mediation te allen tijde beperkt is tot hetgeen is opgenomen in artikel 15 e.v. van deze algemene voorwaarden.
- 34.3. Aansprakelijkheid aan de zijde van Breukhoven Mediation wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van dit hoofdstuk van deze algemene voorwaarden ontstaat pas op het moment dat de opdrachtgever Breukhoven Mediation een schriftelijke ingebrekestelling heeft gestuurd waarin duidelijk de tekortkoming van Breukhoven Mediation wordt omschreven en Breukhoven Mediation een redelijke termijn wordt gegeven alsnog na te komen en Breukhoven Mediation toerekenbaar aan deze ingebrekestelling geen gehoor heeft gegeven. Een ingebrekestelling kan achterwege blijven indien nakoming blijvend onmogelijk is.

PRIVACY BELEID
BREUKHOVEN MEDIATION

Artikel 1. Definities

- 1.1. In dit privacy beleid worden de volgende definities gebruikt:
- a. **Breukhoven Mediation** en/of haar andere handelsnamen (gebruiker van deze algemene voorwaarden) ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 27314714;
 - b. **Betrokkene**: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van zijn beroep of zijn bedrijf, of de natuurlijke persoon die (namens een bedrijf) een overeenkomst is aangegaan met Breukhoven Mediation, dan wel de natuurlijke persoon die (namens een bedrijf) contact heeft opgenomen met Breukhoven Mediation i.v.m. het tot stand komen en/of uitvoeren van de overeenkomst of de natuurlijke persoon die (namens een bedrijf) de website bezoekt;
 - c. **Opdracht/ Overeenkomst**: de overeenkomst van opdracht, waarbij Breukhoven Mediation zich tegenover opdrachtgever verbindt om bepaalde werkzaamheden welke tot het gebruikelijke werkterrein van mediation behoren te verrichten. Tot die werkzaamheden behoren alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven en alle verdere werkzaamheden die uit de opdracht mochten voortvloeien of die daarmee verband houden, daaronder begrepen, maar daartoe niet beperkt:
 - 1.1.c.1. mediations als MfN-registermediator;
 - 1.1.c.2. voorzitterschap;
 - 1.1.c.3. conflictbemiddeling;
 - 1.1.c.4. coaching;
 - 1.1.c.5. het geven en organiseren van opleidingen en trainingen;
 - 1.1.c.6. het voorgaande vernoemd in de ruimste zin van het woord en in ieder geval omvattend de werkzaamheden als vermeld in de overeenkomst van opdracht.
 - d. **Website**: de website(s) door Breukhoven Mediation beheerd;
 - e. **Persoonsgegevens**: gegevens waarmee een natuurlijke persoon geïdentificeerd kan worden.

Artikel 2. Persoonsgegevens

- 2.1. Voor Breukhoven Mediation is een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens van groot belang. Ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens handelt Breukhoven Mediation volgens de toepasselijke wet- en regelgeving.
- 2.2. Breukhoven Mediation gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens en behandelt deze vertrouwelijk.
- 2.3. Breukhoven Mediation verzamelt persoonsgegevens van de betrokkene wanneer de betrokkene deze persoonsgegevens (via de website) aan Breukhoven Mediation heeft verstrekt of wanneer de betrokkene de website bezoekt of telefonisch of via de e-mail contact heeft opgenomen met Breukhoven Mediation.
- 2.4. Breukhoven Mediation verzamelt en verwerkt de volgende persoonsgegevens:
- | | |
|---------------------------|------------------------|
| - Voor- en achternaam; | - Nationaliteit; |
| - Adres; | - Geslacht; |
| - Postcode en woonplaats; | - IP-adres; |
| - IBAN nr.; | - Bedrijfsnaam; |
| - Telefoonnummer; | - KVK-nummer; |
| - E-mailadres; | - IBAN-rekeningnummer; |
| - Geboortedatum; | - Facturen; |
| - Geboorteplaats; | - Creditnota's; |
| | - Telefoongesprekken. |
- 2.5. Breukhoven Mediation verwerkt geen bijzondere persoonsgegevens van betrokkenen.
- 2.6. De website en/of dienst heeft niet de intentie gegevens te verzamelen over betrokkenen die jonger zijn dan 16 jaar, tenzij zij toestemming hebben van een ouder of wettelijk vertegenwoordiger. Breukhoven

Mediation kan echter niet controleren of een betrokkene ouder dan 16 is. Breukhoven Mediation raadt ouders en wettelijk vertegenwoordigers dan ook aan betrokken te zijn bij de onlineactiviteiten van hun kinderen, om zo te voorkomen dat er gegevens over kinderen verzameld worden zonder ouderlijke toestemming. Als een ouder of wettelijk vertegenwoordiger ervan overtuigd is dat Breukhoven Mediation zonder die toestemming persoonlijke gegevens heeft verzameld over een minderjarige, dan dient de ouder of wettelijk vertegenwoordiger contact op te nemen met Breukhoven Mediation middels de contactgegevens opgenomen in artikel 11.1 en dan zal Breukhoven Mediation de verwerking beëindigen en de persoonsgegevens verwijderen.

Artikel 3. Grondslag en doeleinden van de verwerking

- 3.1. De grondslag van de verwerking van de persoonsgegevens is het uitvoeren van de overeenkomst of, op verzoek van de betrokkene, het nemen van precontractuele maatregelen.
- 3.2. Breukhoven Mediation verzamelt en verwerkt de persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:
 - a. het in behandeling nemen van een vraag en/of opmerking van de betrokkene;
 - b. het verrichten van een identiteitscontrole;
 - c. het uitbrengen van een offerte en/of aanbod aan betrokkene;
 - d. het tot stand komen van de overeenkomst;
 - e. het geven van uitvoering aan de overeenkomst;
 - f. om contact met de betrokkene op te kunnen nemen i.v.m. de uitvoering van de overeenkomst;
 - g. het onderhouden van een klantrelatie met de betrokkene;
 - h. het behandelen van een betaling;
 - i. het opbouwen en bijhouden van een klantenbestand;
 - j. debiteurenbeheer;
 - k. het sturen van een factuur;
 - l. het voldoen aan administratieve plichten;
 - m. om de betrokkene, als hij daarvoor toestemming heeft verleend, een nieuwsbrief te sturen, zie ook artikel 4;
 - n. om de website en de dienstverlening van Breukhoven Mediation te verbeteren;
 - o. het genereren van algemene statistieken over het gebruik van de website;
- 3.3. De verstrekking van de (bedrijfs)naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de betrokkene is een contractuele verplichting. Zonder de (bedrijfs)naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres kan geen overeenkomst tot stand komen.
- 3.4. Breukhoven Mediation zal de persoonsgegevens niet langer bewaren dan strikt nodig is om de doelen te realiseren, zoals omschreven in artikel 3.2, waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt.
- 3.5. Breukhoven Mediation verwerkt alleen de persoonsgegevens die minimaal noodzakelijk zijn voor de bestaande doeleinden. Breukhoven Mediation streeft naar minimale gegevensverwerking.
- 3.6. Breukhoven Mediation zal de persoonsgegevens niet verwerken voor andere doeleinden dan hierboven omschreven.

Artikel 4. Nieuwsbrieven

- 4.1. Er worden enkel nieuwsbrieven naar de betrokkene gestuurd, als de betrokkene daarvoor uitdrukkelijk ondubbelzinnige toestemming heeft gegeven aan Breukhoven Mediation. De betrokkene kan zich te allen tijde afmelden voor nieuwsbrieven, zie artikel 5.
- 4.2. Breukhoven Mediation zal de betrokkene niet voor directe marketingdoeleinden benaderen als de betrokkene daarvoor geen toestemming heeft gegeven.

Artikel 5. Afmelden voor nieuwsbrieven

- 5.1. De betrokkene kan zich op de volgende wijzen afmelden voor nieuwsbrieven:
 - a. door in de e-mail waarin de nieuwsbrief is opgenomen op de link te klikken waarmee de betrokkene zich kan afmelden voor dergelijke nieuwsbrieven;
 - b. door contact op te nemen met Breukhoven Mediation, zie artikel 11.1 voor de contactgegevens.

- 5.2. In elke nieuwsbrief welke naar de betrokkene wordt verstuurd, wordt een link opgenomen waarmee de betrokkene zich kan afmelden voor de nieuwsbrieven.

Artikel 6. Wissen van persoonsgegevens

- 6.1. Breukhoven Mediation zal persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging verwijderen uit zijn systemen o.a. als:
- a. de persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor zij zijn verwerkt;
 - b. de betrokkene bezwaar maakt tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens en dit bezwaar terecht is;
 - c. de persoonsgegevens onjuist of achterhaald zijn.
- 6.2. Breukhoven Mediation is niet verplicht persoonsgegevens te wissen indien sprake is van een van de in de wet omschreven situaties waarbij het "recht op vergetelheid" niet van toepassing is.

Artikel 7. Verstrekken van persoonsgegevens aan derden

- 7.1. Breukhoven Mediation zal de persoonsgegevens van de betrokkene niet eerder aan derden verstrekken, dan indien:
- a. Breukhoven Mediation daarvoor uitdrukkelijk voorafgaande toestemming heeft verkregen van de betrokkene;
 - b. een van de wettelijke grondslagen van toepassing is waarop het verstrekken van persoonsgegevens aan een derde is toegestaan;
 - c. het noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst;
 - d. de doorgifte geschiedt aan een door Breukhoven Mediation voor de in dit privacy beleid opgesomde doeleinden ingeschakelde verwerker met welke verwerker Breukhoven Mediation een overeenkomst heeft gesloten die erop ziet dat de verwerker voldoende waarborgen biedt ten aanzien van technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen.
- 7.2. De betrokkene kan zijn toestemming om persoonsgegevens aan derden te verstrekken te allen tijde intrekken.

Artikel 8. Inzagerecht, recht op overdraagbaarheid, rectificatie en verwijderen

- 8.1. Op verzoek verleent Breukhoven Mediation aan de betrokkene toegang tot alle persoonsgegevens die Breukhoven Mediation van hem bijhoudt en verstrekt Breukhoven Mediation de betrokkene kosteloos een kopie van deze gegevens in een dergelijke vorm zodat de betrokkene zelf de persoonsgegevens aan een derde kan verstrekken.
- 8.2. Breukhoven Mediation biedt de betrokkene de mogelijkheid om kosteloos eventueel onjuiste gegevens die Breukhoven Mediation van hem bijhoudt te laten corrigeren of te verwijderen.
- 8.3. Het verzoek tot toegang, wijziging of verwijdering van gegevens kan schriftelijk of via de e-mail bij Breukhoven Mediation worden ingediend, zie artikel 11.1 voor de contactgegevens van Breukhoven Mediation. Breukhoven Mediation reageert zo spoedig mogelijk op een dergelijk verzoek en in ieder geval binnen 4 weken.

Artikel 9. Bezwaar

- 9.1. De betrokkene kan bij Breukhoven Mediation bezwaar maken tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens als hij daarvoor gezien zijn specifieke situatie een goede reden voor heeft. Nadat Breukhoven Mediation het bezwaar van de betrokkene heeft ontvangen, stopt Breukhoven Mediation met de verwerking van de persoonsgegevens van de betrokkene, tenzij Breukhoven Mediation bij de verwerking van persoonsgegevens gerechtvaardigde belangen heeft die zwaarder wegen dan het belang van de betrokkene.

Artikel 10. Recht van beperking

- 10.1. Als door de betrokkene een verzoek is ingediend i.v.m. het aanpassen, aanvullen of wissen van zijn persoonsgegevens of een bezwaar is ingediend i.v.m. de verwerking van zijn persoonsgegevens en het in behandeling nemen, verwerken en uitvoeren van dit verzoek of dat bezwaar enige tijd duurt, dan kan de betrokkene Breukhoven Mediation verzoeken de verwerking van zijn persoonsgegevens te beperken.

Artikel 11. Contact

- 11.1. Voor vragen over de wijze waarop Breukhoven Mediation persoonsgegevens verwerkt, het intrekken van een toestemming i.v.m. het verwerken van persoonsgegevens, inzage in persoonsgegevens die Breukhoven Mediation van de betrokkene verwerkt, verzoek om een kopie van zijn persoonsgegevens, het verzoek tot wijziging of verwijdering van zijn persoonsgegevens, het verzoek tot het beperken van de verwerking van zijn persoonsgegevens of het indienen van bezwaar tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens, kan de betrokkene via onderstaande contactgegevens contact opnemen met Breukhoven Mediation.

Contactgegevens:

Breukhoven Mediation

e-mailadres : info@breukhovenmediation.nl

telefoonnummer : 06 55113302

- 11.2. Als Breukhoven Mediation op verzoek van de betrokkene persoonsgegevens van de betrokkene corrigeert, aanvult of verwijdert of de verwerking van de persoonsgegevens beëindigt of beperkt of een ingetrokken toestemming heeft verwerkt, dan stelt Breukhoven Mediation de betrokkene daarvan op de hoogte.

Artikel 12. Beveiligingsmaatregelen

- 12.1. Om inzage van persoonsgegevens door onbevoegden, verlies, diefstal en onrechtmatig gebruik van persoonsgegevens te voorkomen, heeft Breukhoven Mediation verschillende beveiligingsmaatregelen getroffen, waaronder maatregelen tegen ongeoorloofde toegang, gebruik, wijziging, onrechtmatige en onbedoelde vernietiging en onbedoeld verlies van de persoonsgegevens.
- 12.2. Breukhoven Mediation neemt de volgende veiligheidsmaatregelen:
- a. het gebruiken van systemen met sterke wachtwoorden om toegang door onbevoegden tot informatiesystemen te voorkomen;
 - b. toegang tot systemen beperkt en voor geselecteerde werknemers;
 - c. het gebruiken van beveiligde netwerkverbindingen;
 - d. gegevens die aan Breukhoven Mediation worden verstrekt, worden via een beveiligde web omgeving opgeslagen op een aparte server in een afgesloten ruimte;
 - e. het versleuteld opslaan van de gegevens in de database;
 - f. het periodiek (laten) controleren van de genomen beveiligingsmaatregelen;
 - g. tijdige software updates en back-ups op externe, losgekoppelde beveiligde gegevensdragers;
 - h. e-mailberichten en/of andere documenten waarin persoonsgegevens van betrokkenen zijn opgenomen worden in de regel niet uitgeprint. Als er toch iets wordt uitgeprint, dan wordt het document bewaard in een afgesloten kast in een afgesloten kamer of wordt het document direct na gebruik vernietigd;
 - i. fysieke bescherming van haar IT-voorzieningen en apparatuur tegen toegang door onbevoegden en tegen schade en storingen.

Artikel 13. Privacy beleid van derden

- 13.1. Dit privacy beleid is niet van toepassing op websites of applicaties van derden, zoals social mediawebsites, die door middel van links met de website zijn verbonden. Breukhoven Mediation aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid met betrekking tot de wijze waarop

deze websites omgaan met persoonsgegevens. Voor meer informatie over de wijze waarop deze derden met persoonsgegevens e.d. omgaan, dient het privacy beleid van de betreffende website of applicatie geraadpleegd te worden.

Artikel 14. Wijzigingen

- 14.1. Breukhoven Mediation behoudt zich het recht voor om eenzijdig wijzigingen aan te brengen in dit privacy beleid. De nieuwste versie van het privacy beleid is te vinden op de website van Breukhoven Mediation: <https://breukhovenmediation.nl/privacy>

Artikel 15. Datalek

- 15.1. Indien zich bij Breukhoven Mediation een beveiligingsincident heeft voorgedaan waarbij persoonsgegevens van gevoelige aard zijn gelekt of waardoor om een andere reden sprake is van een ernstig nadelig gevolg voor de bescherming van de verwerkte persoonsgegevens, dan zal Breukhoven Mediation daarvan, indien mogelijk, binnen 72 uur na constatering van het datalek melding maken bij de Autoriteit Persoonsgegevens en handelen conform de Beleidsregels Meldplicht datalekken van de Autoriteit Persoonsgegevens.
- 15.2. Als er sprake is van een datalek bij Breukhoven Mediation dat ongunstige gevolgen heeft voor de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene, dan stelt Breukhoven Mediation de betrokkene daarvan onverwijld op de hoogte.

Artikel 16. Cookies

- 16.1. Breukhoven Mediation gebruikt functionele en analytische cookies.
- 16.2. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan de website wordt opgeslagen in de browser van het device van de betrokkene.
- 16.3. De betrokkene kan zich afmelden voor cookies door zijn internetbrowser op een dergelijke wijze in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kan de betrokkene ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van zijn browser verwijderen. Meer informatie over het in- en uitschakelen en het verwijderen van cookies kan de betrokkene vinden in de instructies en/of met behulp van de Help-functie van zijn browser. Functionele cookies zijn noodzakelijk voor het correct functioneren van een website. Wanneer de betrokkene functionele cookies verwijdert, dan kan dat gevolgen hebben voor het correct functioneren van de website en is het mogelijk dat Breukhoven Mediation zijn dienst niet of niet naar behoren kan verlenen.
- 16.4. Soorten cookies en doelen:

De partij die de cookie plaatst	Het soort cookie	Het doel waarvoor de cookie wordt geplaatst
Breukhoven Mediation	Functionele cookie	Functionele cookies zorgen ervoor dat de website naar behoren functioneert. Deze cookies worden bijvoorbeeld gebruikt zodat de betrokkene kan inloggen op de website. Met functionele cookies kan de website de betrokkene herkennen wanneer de betrokkene de website weer bezoekt. Dit is handig zodat de betrokkene niet steeds opnieuw hoeft in te loggen op de website bij een nieuw websitebezoek.
Breukhoven Mediation ten behoeve van het gebruik van Google Analytics	Analytische cookie	Door het gebruik van analytische cookies kan Breukhoven Mediation zien op welke wijze de betrokkene de website gebruikt en kan Breukhoven Mediation op basis daarvan de website verbeteren. Analytische cookies worden niet met derden

		gedeeld, worden niet door derden gebruikt en worden niet gekoppeld aan de naam of het e-mailadres van de betrokkene. Breukhoven Mediation heeft Google Analytics op een dergelijke wijze ingesteld dat bezoekers van de website anoniem blijven.
--	--	--

- 16.5. Breukhoven Mediation kan zijn beleid ten aanzien van cookies van tijd tot tijd, bijvoorbeeld vanwege een wetswijziging, aanpassen. Wijzigingen of aanvullingen op het beleid van Breukhoven Mediation ten aanzien van cookies worden hier gepubliceerd. Breukhoven Mediation raadt de bezoeker aan om regelmatig dit beleid te controleren.

Artikel 17. Klacht indienen

- 17.1. Als de betrokkene van mening is dat de verwerking van persoonsgegevens door Breukhoven Mediation niet in overeenstemming is met dit privacy beleid en/of met de toepasselijke wet- en regelgeving, dan kan de betrokkene een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.