

**ALGEMENE VOORWAARDEN  
DIENSTVERLENING AOVZ**

 **Frederike Apotheker**  
 Tesselschadestraat 12 • 8023 BM Zwolle  
 06 51 98 11 42  
 frederike@aovz.nl

## **Definities:**

### **AOVZ en uw privacy**

*Klant:* degene die het advies ontvangt.

*Opdrachtgever:* degene die de opdracht voor het advies en uit te voeren diensten verstrekt en het advies en uit te voeren diensten betaalt;

*Vertegenwoordiger:* degene die de klant vertegenwoordigt;

*Aovz-medewerker:* de door Aovz ingeschakelde deskundige die het advies en uit te voeren diensten aan de klant verleent.

## **Algemene Voorwaarden Dienstverlening Aovz:**

### **Artikel 1. Werkwijze Aovz en kwaliteit:**

- 1.1. Aovz biedt aan de klant diensten die in goed onderling overleg met de opdrachtgever en de vertegenwoordigers van de klant zijn afgestemd op de persoonlijke situatie van de klant.
- 1.2. De werkzaamheden worden door (medewerkers van) Aovz verricht op een zorgvuldige, vraaggerichte, vakbekwame en verantwoorde wijze zoals dat, onder de gegeven omstandigheden van een geval, van een handelend adviseur, voortvloeiend uit de voor hem geldende professionele standaard, kan en mag worden verlangd. Bedoelde werkzaamheden voldoen derhalve aan de daartoe vastgestelde en vast te stellen kwaliteitseisen en/ of regelgeving.
- 1.3. De uitvoering van het advies en diensten wordt regelmatig met de klant c.q. zijn wettelijk vertegenwoordiger geëvalueerd, teneinde in onderling overleg te bezien of al dan niet bijstelling daarvan gewenst of noodzakelijk is. Van die evaluatie wordt schriftelijk verslag bijgehouden in een voortgangsrapportage. Hiervan wordt regelmatig verslag gedaan aan de klant, opdrachtgever en vertegenwoordiger. De betrokken partijen worden, bij voorkeur middels e-mail, op de hoogte gehouden.
- 1.4. De mogelijkheid bestaat dat zich tussentijdse ontwikkelingen of gebeurtenissen plaatsvinden die handelingen anders dan vooraf afgesproken vergen. Hiervan wordt zo spoedig mogelijk mededeling gedaan aan betrokken partijen.

### **Artikel 2. Informatieplicht aan de klant:**

- 2.1 De klant c.q. zijn wettelijke vertegenwoordiger verstrekt aan Aovz, zowel gevraagd als ongevraagd, telkens en onverwijld alle relevante gegevens welke voor Aovz van belang zijn in verband met de correcte uitvoering van de aan haar verleende opdracht tot advies- en dienstverlening.

### **Artikel 3. Dossier:**

- 3.1. Aovz maakt gebruik van een zgn. "dossier" dat, zowel voor de klant c.q. zijn wettelijk vertegenwoordiger alsook voor Aovz steeds beschikbaar is. Het dossier wordt door Aovz digitaal op een gesloten server bewaard. Desgewenst kan de klant inhoudelijke gegevens van het dossier opvragen.
- 3.2. In het dossier worden alle gegevens vermeld en opgenomen die van belang zijn voor het verlenen van het overeengekomen advies aan de klant. Het dossier bevat onder meer NAW-gegevens, medische gegevens, mail-verkeer en voortgangsrapportages
- 3.3. De klant c.q. zijn wettelijke vertegenwoordiger kan desgewenst en te allen tijde inzage krijgen in het dossier.

### **Artikel 4. Persoonlijke levenssfeer/agressie/ongewenste intimiteiten:**

- 4.1 Aovz respecteert en beschermt de autonomie en de persoonlijke levenssfeer van de klant. De klant wordt met respect behandeld. Uiteraard verwacht Aovz dat ook haar medewerkers door de klant op dezelfde wijze worden behandeld.
- 4.2 Aovz hecht aan een strikte scheiding tussen werk en privé. Het is de klant of diens wettelijk vertegenwoordiger derhalve niet toegestaan om de medewerker die door Aovz aan de klant voor het uitvoeren van de werkzaamheden ter beschikking wordt gesteld, anders dan voor en ten behoeve van de uitvoering van deze overeenkomst te benaderen en/ of met deze contacten te onderhouden.

- 4.3** Indien een medewerker van Aovz bij de uitoefening van de werkzaamheden onverhoopt te maken krijgt met discriminatie, ongewenste intimiteiten of agressie, is de betrokken medewerker van Aovz gerechtigd om onmiddellijk zijn werkzaamheden te staken. Dit laatste laat onverlet de plicht van de klant c.q. zijn wettelijke vertegenwoordiging dan wel opdrachtgever tot onverminderde betaling van de overeengekomen werkzaamheden.

**Artikel 5. Privacy/ dossier/ geheimhoudingsplicht:**

- 5.1.** Aovz richt een dossier van de klant in. Daarin worden de voor de overeengekomen werkzaamheden noodzakelijke informatie en gegevens opgeslagen. De gegevens in het dossier worden maximaal 5 jaar bewaard nadat de gegevens zijn vervaardigd, tenzij de klant of diens vertegenwoordiger eerder om vernietiging daarvan vraagt.
- 5.2.** De persoons- en zorggegevens van de klant worden beheerd conform een privacyreglement, dat voldoet aan de wettelijke vereisten. Voor zover noodzakelijk geeft de klant c.q. zijn wettelijk vertegenwoordiger hierbij uitdrukkelijk en ondubbelzinnig toestemming tot verwerking van bedoelde gegevens. De klant zal hiervoor een verklaring ondertekenen.
- 5.3** Aovz en haar medewerkers betrachten strikte geheimhouding omtrent alle zaken en gegevens welke de klant betreffen en waarvan Aovz en haar medewerkers weten of redelijkerwijs kunnen weten dat zij tot geheimhouding daarvan gehouden zijn. Aan derden (waaronder in dit verband tevens de opdrachtgever wordt begrepen) worden geen inlichtingen over de klant verstrekt, tenzij dat geschiedt met toestemming van de klant of zijn wettelijke vertegenwoordiger, dan wel indien Aovz daartoe op grond van de wet gehouden is. Onder “derden” worden in dit verband niet verstaan personen die door Aovz rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van deze overeenkomst en de verstrekking noodzakelijk is in het kader van de te verrichten werkzaamheden.
- 5.4** De klant heeft recht op inzage in- en afschrift van de bescheiden in zijn dossier.

**Artikel 6. Tarieven/ verhinding klant/ betalingscondities:**

- 6.1.** Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke tarieven van Aovz, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen. Tarief 2021 € 137,- per uur.
- 6.2.** Indien van toepassing worden het bovengenoemde tarief vermeerderd met Btw.
- 6.3.** Reistijd wordt als uurtarief gerekend.
- 6.4.** Naast hetgeen hiervoor in de artikelen 6.1 t/m 6.3 is vermeld, is Aovz gerechtigd om bij de opdrachtgever kosten in rekening te brengen, die door Aovz in redelijkheid ten behoeve van de klant zijn gemaakt. Als uitgangspunt zal ten aanzien van die kosten gelden dat Aovz op voorhand toestemming van de opdrachtgever zal vragen, tenzij dat in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs niet mogelijk is.
- 6.5.** Indien en voor zover de klant onverhoopt verhinderd is, waardoor de medewerker van Aovz niet de overeengekomen werkzaamheden kan uitvoeren, dient de klant zulks tenminste 48 uur van tevoren telefonisch aan Aovz mee te delen. In geval van ontijdige afzegging, dan wel indien het werkrooster binnen Aovz niet toelaat dat de werkzaamheden voor die dag op een ander dag/ tijdstip kunnen worden ingehaald en uitgevoerd, is Aovz gerechtigd om de overeengekomen tarieven voor die dag waarop (voor risico van de klant) niet kan worden gewerkt, onverminderd aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

- 6.6. Aovz is gerechtigd om jaarlijks, met ingang van een nieuw kalenderjaar, het met de opdrachtgever overeengekomen uurtarief te indexeren en aan te passen. Aovz zal opdrachtgever daaromtrent tijdig (in december van het lopende kalenderjaar) en schriftelijk informeren.
- 6.7. Aovz is daarnaast gerechtigd om eventuele wijzigingen in de lonen van haar medewerkers ten gevolge van cao, verbinden voorschrift betreffende arbeidsvoorwaarden of overheidsmaatregel, dan wel een wijziging van de sociale lasten of pensioenen, belastingen en/ of andere kostprijsverhogende factoren, per onmiddellijk aan de opdrachtgever door te belasten door diens overeengekomen aanpassing van het overeengekomen uurtarief.
- 6.8. Opdrachtgever dient de overeengekomen prijs voor de levering van diensten van Aovz binnen 14 dagen na ontvangen van de digitale factuur te voldoen op rekeningnummer: NL87 INGB 0006729478 ten name van Aovz te Zwolle.
- 6.9. Bij het niet-tijdige betaling van een factuur is Aovz bevoegd om zonder dat daartoe ingebrekestelling vereist is, de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden met onmiddellijke ingang op te schorten. Tijdens de opschorting als hiervoor bedoeld heeft de opdrachtgever niet het recht om op die grond ontbinding van de overeenkomst te vorderen.
- 6.10. In geval van wanbetaling is opdrachtgever aan Aovz over het totaal openstaande bedrag een rente verschuldigd van 1,5 % per kalendermaand per datum dat de factuur betaald had moeten zijn, tot de dag der algehele voldoening. Dit met een minimumprijs van € 150,-. De in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van opdrachtgever.
- 6.11. Binnen 14 dagen na vervaldatum volgt een betalingsherinnering en ingebrekestelling. Binnen 28 dagen na vervaldatum volgt een aanmaning, waarbij verhoging van de hoofdsom plaatsvindt met € 25,- administratiekosten en de verschuldigde rente vanaf factuurdatum. Binnen 35 dagen na factuurdatum volgt een laatste waarschuwing tot betaling. Daarbij wordt de hoofdsom vermeerderd met € 75 administratiekosten, alsook met de verschuldigde rente vanaf factuurdatum. Indien betaling vervolgens niet alsnog binnen 3 werkdagen plaatsvindt, zal de vordering ter incasso uit handen worden gegeven. In dat geval is de opdrachtgever naast de hoofdsom, de administratiekosten en bedoelde rente tevens buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd van 15 % van de openstaande hoofdsom, met een minimum van € 150,-. De gehoudenheid tot voldoening van laatstgenoemd bedrag volgt reeds uit het enkele feit van aanschrijving van de opdrachtgever door een derde incasseerder.

#### **Artikel 7. Verzekeringen:**

- 7.1. Aovz heeft adequate verzekeringen afgesloten tegen Wettelijke Aansprakelijkheid en Beroepsaansprakelijkheid.
- 7.2. Iedere aansprakelijkheid van Aovz is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de verzekeraar tegen Wettelijke Aansprakelijkheid of door de Beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Aovz wordt uitbetaald.
- 7.3. Aovz is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook voortkomend uit door opdrachtgever/ klant of diens wettelijke vertegenwoordigers verstrekte onjuiste en/ of onvolledige gegevens.
- 7.4. In geen geval is Aovz gehouden om aan de klant enige andere schade te vergoeden dan zuivere vermogensschade.

- 7.5.** Indien en voor zover in voorkomend geval door de verzekeraar – om welke reden ook-, geen dekking wordt verleend, is de aansprakelijkheid van Aovz beperkt tot het bedrag van het in dat kalenderjaar aan de klant in rekening gebrachte honorarium, exclusief de Btw.

**Artikel 8. Verbod aangaan arbeidsverhouding/ opdrachtovereenkomst:**

- 8.1** Het is de opdrachtgever c.q. de klant en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger strikt verboden om binnen een jaar na beëindiging van deze overeenkomst, direct of indirect buiten Aovz om, met medewerkers van Aovz die aan de klant ter beschikking zijn gesteld, een arbeidsverhouding –van welke vorm of omvang ook- dan wel een overeenkomst van opdracht aan te gaan.
- 8.2.** Bij overtreding van het in artikel 8.1. vermelde verbeurt de opdrachtgever c.q. de klant c.q. wettelijke vertegenwoordiger, zonder aanmaning, ingebrekestelling of rechtelijke tussenkomst, een opeisbare boete van € 250,- per overtreding, te vermeerderen met € 250,- voor iedere dag dat de overtreding voortduurt en onverminderd de bevoegdheid van Aovz om in plaats van deze boete vergoeding te vorderen van de volledige schade, alsmede nakoming, alsmede om tot beëindiging van deze overeenkomst over te gaan.

**Artikel 9. Opzegging:**

- 9.1.** Beide partijen kunnen de mondeling afgesproken overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen.
- 9.2.** Indien de overeenkomst wordt opgezegd door Aovz zal Aovz in overleg met opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan de opdrachtgever toerekenbaar zijn.
- 9.3.** Indien de overdracht van de werkzaamheden van Aovz extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
- 9.4.** Aovz is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien de opdrachtgever surseance van betaling heeft aangevraagd, failliet is verklaard, dan wel indien beslag is gelegd op het vermogen van de opdrachtgever.
- 9.5.** Voort is Aovz bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden, indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk wordt of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
- 9.6.** Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Aovz op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien gebruiker de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.

**Artikel 10. Overmacht:**

- 10.1.** Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvatting voor hun rekening komt.

- 10.2.** Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop door beide partijen geen invloed uitgeoefend kan worden, doch waardoor gebruiker niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf worden daaronder begrepen.
- 10.3.** Partijen kunnen gedurende de periode dat overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- 10.4.** Voor zover Aovz ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Aovz gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

#### **Artikel 13. Klachten:**

- 13.1.** Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk worden gemeld aan Aovz. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Aovz in staat is adequaat te reageren.
- 13.2.** Indien een klacht gegrond is, zal Aovz de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. De laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar worden gemaakt.
- 13.3.** Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is zal Aovz slechts aansprakelijk zijn binnen grenzen van artikel 9

#### **Artikel 14. Geschillen:**

- 14.2.** De rechter in de vestigingsplaats van gebruiker is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft Aovz het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
- 14.1.** Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

#### **Artikel 15. Toepasselijk recht:**

Op elke overeenkomst tussen Aovz en de opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing.