Algemene voorwaarden Bouwen op Vertrouwen — zakelijke dienstverlening

Versie BOV-AV-2026-10-30-v2. Digitale dienstverlening voor nieuwe overeenkomsten; bestaande overeenkomsten blijven ongewijzigd. Ingangsdatum is de in de uiteindelijke bestelbevestiging genoemde datum, nooit met terugwerkende kracht.

1. BOV, opdrachtgever en toepasselijkheid

1. Bouwen op Vertrouwen, hierna BOV, is de handelsnaam waaronder Hasan Özkan zijn eenmanszaak voert, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 84182091. Btw-identificatienummer: NL003923544B57. Correspondentieadres: Goeman Borgesiuslaan 59, 3843 XB Harderwijk. E-mail voor dienstverlening, klachten, privacy en incidenten: info@bouwen-op-vertrouwen.nl. Website: https://bouwen-op-vertrouwen.nl.
2. De opdrachtgever is de werkgever, organisatie of zelfstandige vertrouwenspersoon die voor zakelijke doeleinden contracteert. De besteller verklaart bevoegd te zijn deze partij te vertegenwoordigen. Een medewerker die de organisatieomgeving gebruikt, wordt daardoor geen betalende opdrachtgever.
3. Deze voorwaarden gelden samen met precies één toepasselijke routebijlage: HR Direct, Werkgever via VP-partner, VP-partner of BOV Direct. Een concrete, door beide partijen aanvaarde individuele afspraak gaat voor op de routebijlage; die gaat voor op deze algemene voorwaarden. Voor verwerking in opdracht gaat een toepasselijke verwerkersovereenkomst voor bij privacyconflicten. Dwingend recht gaat steeds voor.
4. Een privacyverklaring geeft informatie en is geen afstand van privacyrechten. Een informatiecheckbox is geen instemming met een aansprakelijkheidsuitsluiting en evenmin algemene toestemming voor iedere verwerking.
5. Een nieuwe versie wijzigt geen bestaande overeenkomst, opgeslagen contracttekst, looptijd, machtiging of prijsafspraak. Voor bestaande klanten blijft hun aanvaarde versie gelden totdat rechtsgeldig anders is overeengekomen. Alleen het opnieuw bezoeken van de website geldt niet als aanvaarding van gewijzigde voorwaarden.

2. Bestelling en bewijs

1. BOV stelt vóór de bindende bestelling het product, de contractprijs inclusief btw, de looptijd, verlenging, opzegmogelijkheid en de volledige toepasselijke voorwaarden beschikbaar in een vorm die de besteller kan lezen en bewaren.
2. Een HR-aanvraag voor VP-contactcontrole is nog geen geactiveerd betaald abonnement. Bij online werkgeversabonnementen komt de betaalde overeenkomst tot stand na de uitdrukkelijke bestelling met voorwaardenacceptatie en bevestiging van de eerste betaling. BOV bevestigt de start en einddatum. Een onvoltooide of mislukte betaalpoging activeert niet zelfstandig een betaald jaar.
3. Voor gratis VP-registratie en de voorwaardelijke bijdrage geldt de aparte VP-partnerbijlage. Voor een afzonderlijk bevestigde factuurbestelling geldt artikel 4.4; deze voorwaarden openen geen nog niet vrijgegeven bestelroute.
4. BOV bewaart de overeengekomen contracttekst en prijsafspraak bij de administratie. De opdrachtgever ontvangt een bevestiging of kan een bewaarbaar exemplaar opvragen. De contracttaal is Nederlands. De besteller kan vóór de bindende handeling de ingevoerde gegevens controleren en corrigeren; voor een daarna ontdekte fout neemt hij

direct contact op met BOV. Administratieve registratie is bewijs, maar niet bij voorbaat uitsluitend of onweerlegbaar bewijs. Partijen mogen onjuistheden aantonen.

3. Wat BOV levert

1. BOV levert de afgesproken digitale medewerkeromgeving, Virtual Assistant, organisatiegebonden toegang, routering, accountfuncties, posters en abonnementsadministratie. De concrete routebijlage bepaalt of ook persoonlijke BOV Direct-dienstverlening wordt afgesproken.
2. BOV voert de werkzaamheden uit met de zorg die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend digitaal dienstverlener mag worden verwacht. Voor persoonlijke opdrachten geldt tevens de passende professionele zorg. BOV belooft geen resultaat zoals het oplossen van een arbeidsconflict, voorkomen van verzuim, herstel van gezondheid of uitsluiten van incidenten.
3. De werkgever blijft verantwoordelijk voor zijn beleid, arbeidsrechtelijke verplichtingen, aanstelling en positionering van de eigen VP en informatie aan medewerkers. De eigen VP blijft verantwoordelijk voor diens afzonderlijk overeengekomen gesprekken, begeleiding, onafhankelijkheid en eigen dossiers. Deze rolverdeling doet niets af aan fouten of verplichtingen die aan BOV zelf zijn toe te rekenen.
4. BOV is bij HR- en VP-platformabonnementen geen werkgever, arbodienst, behandelaar, onderzoeksinstantie of vertegenwoordiger van de eigen VP. BOV neemt door een digitale koppeling geen persoonlijke VP-opdracht over. Een beoordeling van contactgegevens is geen accreditatie, garantstelling of onbeperkte geschiktheidsverklaring.

4. Prijs, betaling en machtiging

1. Prijzen zijn exclusief 21% btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. De vóór bestelling getoonde en opgeslagen contractprijs geldt. Nieuwe publieke tarieven wijzigen historische contractprijzen niet. Een prijswijziging waarvoor toestemming nodig is, wordt niet door stilzwijgen of alleen een websitewijziging ingevoerd.
2. Bij Mollie-abonnementen volgt na de eerste bevestigde betaling jaarlijkse incasso op basis van de bij de betaalprovider verkregen geldige machtiging. Deze voorwaarden zijn zelf geen vervanging van een betaalmachtiging. BOV vermeldt het te incasseren bedrag en de datum vooraf volgens de toepasselijke betaalafspraken en regels. Een mislukte of teruggeboekte incasso beëindigt de overeenkomst niet automatisch.
3. Een onjuiste of ongeautoriseerde betaling kan worden betwist via de toepasselijke procedures. Het gebruik van wettelijke betaalrechten wordt niet verboden. Of daarna nog een contractuele schuld bestaat, wordt afzonderlijk beoordeeld. BOV incasseert of restitueert niet dubbel voor dezelfde verplichting.
4. Alleen als BOV de bestaande factuurroute uitdrukkelijk aanbiedt en bevestigt, komt die overeenkomst tot stand bij bevestiging van de bestelling met betalingsverplichting. Activering volgt na bevestigde ontvangst van betaling. Betaaltermijn: 30 dagen na factuurdatum. Zonder Mollie-machtiging ontstaat bij deze betaalwijze geen automatische incasso. Jaarlijkse vervolgfacturatie geschiedt volgens de overeengekomen contractprijs en verlenging.
5. Bij niet-betaling ontvangt de opdrachtgever eerst een gespecificeerde herinnering en

een aanvullende termijn van 14 dagen. Daarna kunnen wettelijke handelsrente en redelijke, wettelijk toelaatbare incassokosten verschuldigd zijn. Een gemotiveerd betwist deel wordt onderzocht; het onbetwiste deel blijft opeisbaar. Partijen behouden hun wettelijke rechten op opschorting en verrekening.

5. Jaarperiode, verlengen en opzeggen

1. Het eerste werkgeversabonnement loopt twaalf maanden vanaf de bevestigde eerste betaalde startdatum. Daarna wordt het telkens met twaalf maanden verlengd, behoudens tijdige opzegging of rechtsgeldige beëindiging. De routebijlage bepaalt het aanvangsmoment van het VP-platformjaar.
2. De overeengekomen opzegtermijn is één maand vóór de einddatum. Opzeggen kan via de beschikbare accountfunctie of per e-mail aan info@bouwen-op-vertrouwen.nl. Ontvangst door BOV is bepalend; een bevestiging van BOV is geen voorwaarde voor een overigens rechtsgeldig ontvangen opzegging. BOV bevestigt de toepasselijke einddatum. Als het systeem uitdrukkelijk een eerdere einddatum accepteert, respecteert BOV die bevestiging.
3. Na reguliere opzegging blijft het recht op de betaalde dienstverlening tot de bevestigde einddatum bestaan. Toekomstige verlenging en bijbehorende incasso worden gestopt. Reeds vóór die datum ontstane betalingsverplichtingen vervallen niet automatisch.
4. Een tussentijdse reguliere opzegging geeft in beginsel geen evenredige terugbetaling van de lopende jaarprijs. Dit beperkt geen recht op ontbinding, ongedaanmaking, herstel, vermindering of vergoeding dat uit dwingend recht, een toerekenbare tekortkoming of een afzonderlijk gerechtvaardigde afspraak voortvloeit. Een zakelijke overeenkomst heeft niet alleen vanwege de online totstandkoming een consumentenbedenktijd; als iemand juridisch toch consument blijkt, blijven diens dwingende rechten gelden.
5. Datums worden voor gebruikers als dd/mm/jjjj weergegeven. De bevestiging maakt duidelijk tot welke einddatum toegang loopt; een exclusieve einddatum betekent dat de voorafgaande dag de laatste toegangsdag is. De overeengekomen twaalf maanden worden niet vervangen door een vast aantal dagen.

6. Virtual Assistant en veilig gebruik

1. De Virtual Assistant is een interactieve digitale keuzehulp met vooraf vastgestelde vragen, antwoordopties en informatie. De functies zijn herkennen, uitleggen en doorverwijzen. Er is geen generatieve AI of professionele intake. Er worden geen namen of persoonlijke vrije teksten gevraagd.
2. Het keuzegesprek wordt uitsluitend in het werkgeheugen van de open browserpagina verwerkt en niet verzonden of in een account of browseropslag bewaard. Als afzonderlijke vrijwillige functie kan de medewerker uitdrukkelijk toestemming geven voor losse algemene gebruikstellers volgens privacy-aanvulling BOV-STATISTICS-2026-11-05-v1 en onderdeel 2a van de privacyverklaring. Dit deelt geen keuzegesprek of individuele route met werkgever of VP en geeft de werkgever geen statistiektoegang. Bij wissen, vernieuwen of verlaten vervallen de keuzes. Browsergeschiedenis, schermafbeeldingen en zelf verzonden berichten vallen daarbuiten.

3. De keuzehulp geeft algemene oriëntatie, geen feitenvaststelling, diagnose, juridisch oordeel of bindend advies. Een voorgestelde route naar HR, salarisadministratie, leidinggevende, bedrijfsarts of een ander aanspreekpunt blokkeert nooit contact met de eigen VP. De medewerker mag altijd rechtstreeks de VP benaderen, ook bij twijfel.
4. De werkgever verplicht medewerkers niet om de keuzehulp eerst te doorlopen. Persoonlijke gegevens, bewijsstukken en dossiers horen niet in deze keuzehulp. De VP voert het echte gesprek via de afzonderlijke contactroute. Klikken op contact verstuurt geen keuzegesprek.
5. De voorziening is niet bestemd voor werknemersmonitoring, profilering, beoordeling, emotieherkenning, bewijsvergaring of geautomatiseerde besluiten. BOV levert geen individuele gebruiksrapportage. Bij direct gevaar: bel112. De assistent verstuurt geen noodmelding en wordt niet live gevolgd.
6. Vooraf opgestelde informatie kan onvolledig of onjuist blijken. BOV blijft verantwoordelijk voor zorgvuldige eigen keuzes en uitvoering volgens wet en overeenkomst. Er is geen garantie op een oplossing van een persoonlijke kwestie; artikel10 blijft uitsluitend binnen de wettelijke grenzen van toepassing.

7. Accounts, medewerkerslinks en contactgegevens

1. De opdrachtgever houdt zakelijke gegevens actueel, beheert zijn mailbox en accounttoegang zorgvuldig en meldt onbevoegd gebruik of verkeerd gekoppelde documenten onmiddellijk. BOV blijft verantwoordelijk voor passende serverzijdige autorisatie en scheiding van klantgegevens.
2. De medewerkerlink en QR bevatten een toegangssleutel. Iedereen met de link kan de organisatieomgeving in beginsel gebruiken; een extra organisatiecode verandert dit niet in persoonsidentificatie. Verspreid deze middelen uitsluitend via passende personeelskanalen, niet openbaar of op sociale media. Meld verlies of publieke verspreiding zodat BOV de betreffende toegang kan beoordelen en waar nodig intrekken of vervangen.
3. Alleen gecontroleerde en door de VP bevestigde contactgegevens mogen worden gepubliceerd. Wijziging, einde van aanstelling of intrekking van toestemming moet direct worden gemeld. BOV kan de getroffen contactweergave of toegang beperken totdat deze weer veilig en juist is. De werkgever verwijdert of vervangt oude posters en eerder verspreide kopieën; BOV kan die niet op afstand vernietigen.
4. Geen diploma of LVV-registratie is een algemene platformvoorwaarde. Geclaimde kwalificaties moeten wel juist zijn. Werkgever, VP en BOV beoordelen gemelde belangenconflicten binnen hun eigen rol; een andere functie naast het VP-werk leidt niet automatisch tot uitsluiting.

8. Beschikbaarheid, ondersteuning en wijzigingen

1. Digitale toegang is ingericht voor gebruik op ieder tijdstip, behoudens onderhoud, storing, beveiligingsmaatregelen en afhankelijkheid van leveranciers. Er is geen overeengekomen uptimepercentage, hersteltijd, 24-uursmenselijke servicedesk of servicecreditregeling, tenzij afzonderlijk schriftelijk afgesproken.
2. Meld technische storingen via info@bouwen-op-vertrouwen.nl, zonder casusinhoud of

geheimen. BOV onderzoekt de melding en treft naar ernst en impact passende herstelmaatregelen. Bij voorzienbaar ingrijpend onderhoud informeert BOV vooraf waar dat redelijkerwijs mogelijk is. Spoedbeveiliging kan onmiddellijke actie vereisen.
3. BOV mag het platform onderhouden en technisch aanpassen, maar holt de afgesproken kernprestatie tijdens een betaalde periode niet zonder passende oplossing uit. Bij een noodzakelijke wezenlijke vermindering bespreken partijen de uitvoerbare voortzetting en de volgens de wet toepasselijke remedies. Een wijziging of onderbreking geeft niet automatisch recht op coulance, een servicecredit of restitutie; een terugbetalingsplicht bestaat alleen voor zover die uit de wet of een uitdrukkelijk aanvaarde afspraak volgt. Een nieuwe gegevensverwerking of nieuw doel wordt niet uitsluitend via deze wijzigingsbevoegdheid gelegitimeerd.
4. De opdrachtgever mag niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming storende beveiligingstests, scans, automatische massaverzoeken of pogingen tot toegang tot andere klanten uitvoeren. Het zorgvuldig en vertrouwelijk melden van een kwetsbaarheid is toegestaan; de melding is geen toestemming voor verder binnendringen.

9. Vertrouwelijkheid, privacy en intellectuele rechten

1. Partijen gebruiken niet-openbare informatie alleen voor de afgesproken dienstverlening, beperken toegang tot wie deze nodig heeft en binden ingeschakelde personen passend aan vertrouwelijkheid. Geen geheimhoudingsplicht geldt voor aantoonbaar reeds openbare of rechtmatig onafhankelijk verkregen informatie. Verplichte verstrekking op wettelijke grond gebeurt zo beperkt mogelijk; de ander wordt geïnformeerd voor zover rechtens toegestaan.
2. De werkgever ontvangt geen individuele keuzegesprekken, persoonsgerichte gebruiksrapportage of inhoud van vertrouwelijke VP-gesprekken. BOV levert geen dossierinzage via een werkgeversaccount. Een eventuele algemene rapportage mag medewerkers niet redelijkerwijs identificeerbaar maken, ook niet in kleine teams.
3. De privacyverklaring en eventuele gegevensafspraken beschrijven de verwerking. Rollen volgen uit de feitelijke doeleinden en zeggenschap. Een partij kan wettelijke verantwoordelijkheden niet door een etiket in dit contract afwentelen. Bij verwerking uitsluitend op rechtmatige instructie wordt vóór die verwerking een concrete artikel 28 AVG-overeenkomst gesloten.
4. De eigen software, vormgeving en documenttemplates blijven van BOV of de betreffende rechthebbende. De opdrachtgever krijgt gedurende zijn recht op gebruik toestemming om de eigen omgeving te gebruiken en de voor hem gemaakte poster intern te verspreiden. De opdrachtgever houdt rechten op eigen aangeleverde gegevens. BOV krijgt daarop alleen de voor uitvoering, administratie en wettelijke verplichtingen noodzakelijke gebruiksrechten.
5. De vooraf opgestelde uitleg blijft algemene informatie. BOV behoudt zijn wettelijke verplichtingen ten aanzien van eigen informatie, software en eventuele inbreuken.

10. Aansprakelijkheid, schade en herstel

1. BOV is jegens de zakelijke opdrachtgever uitsluitend aansprakelijk voor zover op grond van de wet en de overeengekomen prestatie sprake is van een aan BOV toerekenbare

tekortkoming of een andere grond voor aansprakelijkheid. Het enkele optreden van een storing, onjuist digitaal antwoord, datalek of nadeel bewijst niet op zichzelf dat aan alle wettelijke voorwaarden voor aansprakelijkheid is voldaan. Deze bepaling bevat geen zelfstandige schadegarantie. De onderstaande beperkingen gelden voor alle rechtsgronden voor dezelfde schade, waaronder overeenkomst, onrechtmatige daad en wettelijk beperkbaar onderling verhaal.

2. Voor schade die verband houdt met een betaald abonnement is BOV's totale aansprakelijkheid uit die betreffende abonnementsovereenkomst per contractjaar beperkt tot het abonnementsgeld dat de opdrachtgever voor dat contractjaar daadwerkelijk aan BOV heeft betaald, exclusief btw. Het gaat om de overeengekomen periode van twaalf maanden waarin de eerste schadeveroorzakende gebeurtenis plaatsvond en om het daarvoor uiterlijk op die gebeurtenis ontvangen bedrag. Onbetaalde facturen, toekomstige jaren, btw, doorgeschoven kosten, uitbetalingen aan partners en bedragen voor andere overeenkomsten tellen niet mee. Er geldt geen vast minimumbedrag, geen verzekerd-bedragtoeslag en geen afzonderlijk hoger plafond voor contractuele privacy-, vertrouwelijkheids- of rechtenclaims. Een latere credit verlaagt de reeds bepaalde grondslag niet met terugwerkende kracht.

3. Alle onder lid 2 vallende schadeclaims uit hetzelfde contractjaar samen vallen onder dat ene jaarmaximum; een maximum per melding komt daar niet bovenop. Feitelijk samenhangende gebeurtenissen uit dezelfde oorzaak vormen voor dit maximum één reeks, toegerekend aan het jaar van de eerste schadeveroorzakende gebeurtenis. Werkelijk zelfstandige fouten worden niet enkel om hun naam tot dezelfde oorzaak gerekend. Het gebruik van verschillende juridische grondslagen, vertegenwoordigers of procedures geeft geen recht op dubbele vergoeding voor dezelfde schade.

4. Voor afzonderlijk betaalde persoonlijke BOV Direct-werkzaamheden die niet onder het jaarabonnement vallen, geldt in plaats van lid 2 als maximum het voor die concrete persoonlijke opdracht daadwerkelijk aan BOV betaalde honorarium, exclusief btw en onkosten. Abonnementsgeld en persoonlijke honoraria worden niet bij elkaar opgeteld om een hoger plafond te creëren. De aard en oorzaak van de schade bepalen welke overeengekomen dienst is getroffen; deze afbakening mag geen wettelijk recht van een medewerker aantasten.

5. Voor een periode waarin voor de betrokken overeenkomst nog geen abonnementsgeld of persoonlijk honorarium is ontvangen, wordt het ontbreken van betaling niet door deze regeling gelijkgesteld aan een algemene uitsluiting van alle aansprakelijkheid tot nul. Dan gelden de wettelijke maatstaven en de overige rechtmatig toepasselijke beperkingen uit deze voorwaarden. Gratis registratie creëert geen betaalde resultaatgarantie, maar neemt bestaande wettelijke zorgplichten niet weg.

6. Voor zover rechtsgeldig is BOV niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade. Daaronder vallen in ieder geval winstderving, gemiste omzet of besparingen, verlies van zakelijke kansen, reputatie- of goodwillverlies, bedrijfsonderbreking of bedrijfsstilstand en schade door vertraging in de bedrijfsvoering van de opdrachtgever. Evenmin ontstaat automatisch een aanspraak doordat een klant zichzelf een verplichting tegenover een derde heeft opgelegd. De kwalificatie en

toerekening worden naar de wet en de werkelijke schade beoordeeld, niet alleen naar de naam die een partij eraan geeft.
7. Alleen daadwerkelijk geleden en rechtens voor vergoeding in aanmerking komende directe schade kan, binnen het toepasselijke maximum en behoudens lid 12, voor rekening van BOV komen. Kosten van onderzoek, beperking of herstel worden niet vrijwillig of onbeperkt toegezegd: zij komen uitsluitend in aanmerking voor zover de wet daarvoor een grond geeft, de vereiste redelijkheid en toerekening zijn aangetoond en de kosten niet rechtsgeldig zijn uitgesloten. BOV belooft geen reconstructie van chattranscripten die de applicatie niet bewaart en geen vergoeding van hypothetische schade of alle interne bestede uren.
8. De opdrachtgever neemt redelijke maatregelen om schade te voorkomen en te beperken, staakt voor zover verantwoord het gebruik van een aantoonbaar schadelijke functie en meldt een concreet gebrek of veiligheidsrisico zonder onnodige vertraging. Hij bewaart redelijkerwijs beschikbaar relevant bewijs zonder onnodig gevoelige persoonsgegevens of geheimen te verzamelen of te verspreiden. BOV mag zich beroepen op wettelijke regels over eigen schuld, schadebeperking en causaliteit. Een bijdrage van de werkgever, gebruiker of eigen VP aan de schade wordt overeenkomstig die regels meegewogen; aansprakelijkheid van BOV wordt niet automatisch met het aandeel van anderen uitgebreid.
9. Een claim vermeldt zo concreet mogelijk de betrokken dienst, het verweten gebrek, de relevante periode, het schadebedrag, beschikbare onderbouwing en het gestelde causale verband. De wettelijke verdeling van stelplicht en bewijslast blijft gelden, inclusief wettelijke vermoedens en specifieke AVG-verantwoordingsplichten. De opdrachtgever hoeft niet méér te bewijzen dan de wet van hem verlangt; BOV behoudt het recht gemotiveerd verweer te voeren en eigen bewijs aan te leveren. Er geldt geen contractueel onweerlegbaar bewijs ten gunste van een partij.
10. Zolang behoorlijke nakoming of herstel redelijkerwijs mogelijk is, geeft de opdrachtgever BOV een duidelijke schriftelijke melding en redelijke gelegenheid tot onderzoek en herstel voordat hij aanspraak maakt op vervangende schadevergoeding. Een ingebrekestelling of hersteltermijn wordt niet verlangd wanneer de wet die in de concrete omstandigheden niet vereist. BOV kan kiezen voor passend herstel of een gelijkwaardige oplossing binnen de overeengekomen prestatie; dat is geen garantie dat ieder incident volledig of binnen een vaste termijn herstelbaar is en geen automatische erkenning van aansprakelijkheid.
11. De opdrachtgever klaagt binnen bekwame tijd na ontdekking, of nadat ontdekking redelijkerwijs mocht worden verwacht. De gevolgen van een late melding worden volgens de toepasselijke wet beoordeeld, waaronder het concrete nadeel voor onderzoek, herstel of verweer en de overige omstandigheden. Er wordt geen willekeurige aanvullende vervaltermijn van dertig dagen of vergelijkbare automatische afstand van rechten opgelegd.
12. BOV beroept zich niet op een uitsluiting of maximum (a) bij schade door opzet of bewuste roekeloosheid van Hasan Özkan of de bedrijfsleiding, (b) voor zover dwingend recht uitsluiting of beperking verbiedt, of (c) wanneer dat beroep in de concrete

omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De ernst van een fout, waaronder eventuele grove schuld, de getroffen belangen en eventuele persoons- of letselschade blijven onderdeel van die wettelijke beoordeling; deze tekst geeft daarop geen vrijbrief.
13. Zelfstandige wettelijke rechten van medewerkers en andere betrokkenen, waaronder artikel 82 AVG, bevoegdheden en boetes van toezichthouders en wettelijk dwingend regres worden niet door dit zakelijke contract beperkt. Voor zover een zakelijke partij een wettelijk beperkbare contractuele vergoedings- of verhaalsvordering heeft, valt die onder dezelfde schadegrens; daarmee wordt geen ruimere wettelijke vrijstelling aangenomen. Een bestuurlijke sanctie wordt niet automatisch op een andere partij afgewenteld.
14. Dit schadeplafond vermindert geen eigen betalingsverplichting, verdiende overeengekomen partnervergoeding, onverschuldigd ontvangen bedrag of rechtsgeldige credit-/refundverplichting. Zulke afrekeningen zijn geen vrijwillige schadevergoeding. BOV is niet op grond van deze voorwaarden verplicht tot coulance, een servicecredit, boete, compensatie bij iedere storing of terugbetaling buiten de wettelijke of uitdrukkelijk overeengekomen gevallen.
15. BOV aanvaardt geen ruimere aansprakelijkheid doordat een verzekeraar dekking biedt of een hoger bedrag zou kunnen uitkeren. Een niet-bevestigde verzekering wordt niet als aanwezig beschreven. De eenmanszaak is geen afzonderlijke rechtspersoon; de voorwaarden creëren geen scheiding tussen het zakelijke en privévermogen van Hasan Özkan. Wettelijke verjaring en klachtregels blijven gelden.

11. Derden en vrijwaring

1. BOV mag voor de digitale uitvoering passende leveranciers inschakelen. Een storing of fout bij een derde leidt niet zonder verdere wettelijke toets tot aansprakelijkheid van BOV; de overeengekomen prestatie, toerekening en de verhouding tot die derde zijn bepalend. Voor zover fouten van hulppersonen of verwerkers wettelijk voor rekening van BOV komen, blijven de rechtmatig toepasselijke beperkingen van artikel 10 gelden. Dwingende verwerkersverantwoordelijkheid wordt niet uitgesloten. Voor zelfstandig door de opdrachtgever ingeschakelde diensten en persoonlijke dienstverlening van een door de werkgever zelf aangestelde VP is BOV niet uitsluitend door verwijzing, koppeling of bereikbaarheid via het platform contractspartij of garant. Eigen toerekenbare fouten van BOV worden afzonderlijk beoordeeld.
2. De opdrachtgever vergoedt een aanspraak van een derde wegens door hem onbevoegd aangeleverd materiaal of door hem in strijd met de afspraken openbaar gemaakte gegevens alleen voor zover die aanspraak voortvloeit uit een hem toerekenbare schending. Geen vrijwaring geldt voor het aandeel van BOV's eigen fout of voor wettelijke aansprakelijkheid die niet mag worden verschoven. Partijen melden aanspraken tijdig, stemmen verweer af en erkennen niet zonder overleg namens de ander aansprakelijkheid.
3. Personen die BOV voor uitvoering inschakelt kunnen de in dit contract rechtmatig bedongen bescherming als derdenbeding aanvaarden. Dit geeft hen geen ruimere bescherming dan BOV en bindt geen medewerker die deze voorwaarden niet als

contractspartij heeft aanvaard.

12. Opschorting, beëindiging en gevolgen

1. Bij een wezenlijke tekortkoming krijgt de andere partij een schriftelijke melding en redelijke hersteltermijn, tenzij die volgens de wet niet nodig is. Blijft passend herstel uit, dan kan de getroffen overeenkomst geheel of gedeeltelijk worden ontbonden voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.
2. Onmiddellijke, evenredige beperking van de getroffen functie is mogelijk bij concreet beveiligingsgevaar, onrechtmatige verwerking, fraude of ernstig misbruik. BOV informeert de opdrachtgever zo snel als verantwoord, beperkt de maatregel tot wat nodig is en hervat waar mogelijk na herstel. Een betaald abonnement wordt niet louter om kritiek of een gerechtvaardigde klacht afgesloten.
3. Bij wanbetaling volgt de procedure uit artikel 4. Het stoppen van de overeenkomst van een VP beëindigt niet automatisch de afzonderlijke, betaalde werkgeversovereenkomst. BOV en werkgever beoordelen een juiste menselijke vervolgcontactroute; BOV belooft geen kosteloze vervangende persoonlijke VP.
4. Bij reguliere afloop stopt de gebruikslicentie. Wettelijk te bewaren administratie en noodzakelijk contractbewijs blijven afgeschermd beschikbaar of opvraagbaar volgens de privacy- en gegevensafspraken. De opdrachtgever kan eigen beschikbare administratieve documenten vóór afloop downloaden en daarna noodzakelijke kopieën opvragen. Er wordt geen chatdossier geëxporteerd dat BOV niet heeft opgeslagen.

13. Overmacht

1. Een partij is niet schadeplichtig voor een verhindering die haar volgens de wet niet kan worden toegerekend. Zij meldt deze, beperkt de gevolgen en onderzoekt redelijke alternatieven. Een aanval, leverancierstoring of stroomuitval is niet automatisch overmacht: passende voorzorg, toerekening en invloed blijven relevant. Geldgebrek, een voorzienbaar gebrek aan capaciteit of alleen onvoldoende beveiliging zijn geen zelfstandige overmachtgrond.
2. Partijen kunnen de volgens de wet beschikbare rechten bij een aanhoudende of blijvende verhindering uitoefenen. BOV betaalt niet automatisch bij een bepaalde storingsduur een schadevergoeding, servicecredit of het volledige jaarbedrag terug. Bij een rechtsgeldige ontbinding of andere wettelijke afrekenplicht worden de daadwerkelijk toepasselijke gevolgen uitgevoerd, met inachtneming van reeds geleverde prestaties en bestaande verplichtingen. Deze bepaling is geen categorische uitsluiting van wettelijke remedies bij blijvend uitblijven van de overeengekomen kernprestatie.

14. Klachten, recht en rechter

1. Klachten kunnen schriftelijk naar info@bouwen-op-vertrouwen.nl. Vermeld de organisatie, het betrokken product en de gewenste oplossing, zonder onnodige vertrouwelijke casusgegevens. BOV onderzoekt de klacht zorgvuldig en reageert binnen een redelijke termijn, bij voorkeur binnen veertien dagen, of meldt waarom inhoudelijke beantwoording langer duurt.
2. Partijen proberen eerst in overleg tot een oplossing te komen. Dit verplicht niet tot

arbitrage, betaalde mediation of afstand van een voorlopige voorziening, wettelijke termijn of klacht bij een toezichthouder.
3. Nederlands recht geldt, zonder afbreuk aan toepasselijk dwingend recht. Geschillen gaan naar de volgens de wet bevoegde Nederlandse rechter. Er wordt geen exclusieve rechter aangewezen in strijd met de regels voor kantonzaken of bescherming van betrokkenen.
4. Een ongeldige bepaling laat de overige bepalingen in stand voor zover dat rechtens mogelijk is. Partijen zoeken dan een geldige regeling die doel en belangen redelijk benadert; een ongeldige beperking wordt niet automatisch vervangen door de voor BOV maximaal gunstige bepaling.

Routebijlage BOV Direct — digitale voorziening en Hasan als VP

Versie BOV-DIRECT-2026-10-30-v2. Digitale dienstverlening met lokale keuzeroutes. Geldt samen met de volledige Algemene voorwaarden BOV-AV-2026-10-30-v2. Geen wijziging van historische contractprijzen of pakketafspraken.

1. Pakketten per twaalf maanden

Pakket	Exclusief 21% btw	Inclusief btw	Structurele dienstverlening
Basis	€649	€785,29	Digitale medewerkeromgeving, eigen link/QR, Virtual Assistant en poster; Hasan als externe VP en onafhankelijk aanspreekpunt tijdens reguliere werktijden; jaarlijkse algemene rapportage per e-mail
Plus	€729	€882,09	Basis plus proactief contactmoment halverwege het jaar, korte werkgeversgerichte evaluatie en algemene signalering, jaarlijkse bespreking van algemene aandachtspunten van 15–30 minuten en voorrang op reguliere aanvragen tijdens kantooruren
Premium	€799	€966,79	Plus met voorrang bij afstemming van beschikbare afspraken en aanvullende Teams-afspraakmogelijkheden in het weekend, uitsluitend na bevestiging en tegen het weekendtarief

De genoemde algemene overleg- en rapportagemomenten zijn structurele pakketdiensten. Zij geven geen toegang tot individuele meldingen of dossiers. Persoonlijke gesprekken en casusbegeleiding zijn niet in de jaarprijs inbegrepen. De inbegrepen algemene Plus-bespreking wordt niet alsnog als persoonlijk casusgesprek gefactureerd uitsluitend omdat daarin algemene signalen worden besproken.

Een rapportage bevat uitsluitend algemene, niet redelijkerwijs tot medewerkers herleidbare informatie. Bij weinig meldingen, kleine teams of unieke omstandigheden kan dat betekenen dat geen aantallen of categorieën worden vermeld. Het recht op een rapportage creëert geen recht op individuele gespreksinhoud of herkenbare casusbeschrijvingen.

2. Persoonlijke bereikbaarheid

Reguliere werktijden zijn maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur, Europe/Amsterdam. Bereikbaarheid betekent een mogelijkheid tot contact en afspraakafstemming, geen gegarandeerde onmiddellijke beantwoording. Plus en Premium geven relatieve voorrang binnen beschikbare capaciteit, geen vaste reactietermijn, onbeperkte inzet of kosteloze persoonlijke gesprekken.

Weekendgesprekken zijn uitsluitend mogelijk na een door Hasan bevestigde afspraak en afhankelijk van beschikbaarheid. Tijdens vakantie, ongeveer maximaal drie weken per jaar, kan voor dringende kwesties beperkt Teams-contact mogelijk zijn. Dit is geen permanente spoeddienst en geen gegarandeerde onmiddellijke reactie. De digitale Virtual Assistant is ingericht voor 24/7-toegang behoudens storingen en onderhoud; dit is geen menselijke 24-uursbereikbaarheid. Bij direct gevaar: 112.

Vóór een persoonlijke opdracht spreken partijen af welke bereikbaarheid en continuïteit daarvoor nodig zijn. Een eventuele vervanger wordt niet zonder passende afspraken en informatie aan de medewerker toegang tot vertrouwelijke informatie gegeven. BOV belooft geen ongeorganiseerde waarneming en informeert de werkgever tijdig over een voorzienbare wezenlijke beperking van de overeengekomen dienstverlening.

3. Afzonderlijke persoonlijke inzet

Inzet	Tarief exclusief btw
Werkdagen: online, telefonisch of Teams, afspraak tot en met één uur	€125 per afspraak
Extra gesprekstijd op werkdagen na het eerste uur	€31,25 per extra kwartier
Zaterdag: bevestigde Teams-afspraak	€187,50 per uur
Zondag: bevestigde Teams-afspraak	€250 per uur
Fysieke afspraak op verzoek, inclusief reistijd, voorrijkosten en maximaal één uur gesprek	€295 per afspraak
Extra gesprekstijd op locatie	€31,25 per extra kwartier
Parkeren	Werkelijk gemaakte kosten

Voor een kortere afspraak geldt het vóór de afspraak gepubliceerde minimumtarief van de gekozen gespreksvorm. Bij weekendinzet worden duur en factureringswijze vóór bevestiging duidelijk afgesproken tegen het genoemde weekenduurtarief; het werkdagtarief voor extra kwartieren wordt niet stilzwijgend als weekendtarief gebruikt. Afwijkende of aanvullende inzet wordt vooraf geoffreerd en bevestigd. Deze bijlage voegt geen annuleringsboete toe.

Een keuze in de assistent, klik op een contactlink of onbevestigd contactverzoek veroorzaakt geen afzonderlijke gespreksfactuur. Alleen daadwerkelijk overeengekomen en geleverde persoonlijke inzet wordt gefactureerd. De werkgever kan vooraf zakelijke autorisatie- en budgetafspraken maken zonder inzage in de vertrouwelijke inhoud. Facturen bevatten niet meer gegevens over de medewerker of kwestie dan noodzakelijk; namen, aanleiding en inhoud worden niet automatisch meegedeeld.

4. Onafhankelijke persoonlijke rol

Hasan levert persoonlijke VP-ondersteuning zorgvuldig en onafhankelijk binnen de bevestigde opdracht. Hij belooft geen uitkomst, neemt geen besluit namens werkgever of medewerker en geeft geen garantie op oplossing van een klacht of arbeidsconflict. Hij is geen advocaat, arts of behandelaar door deze opdracht alleen.

De medewerker bepaalt welke informatie hij in een persoonlijk gesprek deelt. Bij de start wordt besproken hoe vertrouwelijkheid, noodzakelijke aantekeningen en eventuele verstrekking werken. Er wordt geen absoluut wettelijk verschoningsrecht of beroepsgeheim geclaimd enkel op basis van de titel vertrouwenspersoon. Wettelijk verplichte verstrekking en concrete uitzonderingssituaties worden zorgvuldig en zo beperkt mogelijk beoordeeld; vooraf informeren gebeurt waar rechtens mogelijk en veilig.

De werkgever ontvangt geen individuele gespreksinhoud zonder een daarvoor geldige grond en passende afspraak. Een betaling door de werkgever geeft geen eigendom van het verhaal of dossier van de medewerker. Het keuzegesprek wordt niet aan Hasan doorgestuurd.

5. Dossiers, beroepsstatus en jaarcontract

De Virtual Assistant is geen VP-dossiersysteem. TrusTool wordt niet als aangeschaft of operationeel beschreven. Vóór eventuele vertrouwelijke vastlegging worden een passende voorziening, toegangsregeling, bewaarbeleid en privacy-informatie ingericht. Een eventuele toekomstige leverancierskeuze wordt niet door deze tekst als reeds uitgevoerd aangemerkt.

De opleiding en examens van Hasan zijn afgerond. LVV-lidmaatschap, Hobéon SKO-certificering en verzekeringsdekking worden alleen als aanwezig vermeld zodra die daadwerkelijk zijn bevestigd. BOV heeft beroepsverzekering en continuïteit voor persoonlijke dienstverlening geregeld en als eigenaar

bevestigd op29/10/2026. Individuele bereikbaarheid en eventuele waarneming worden waar nodig vóór de opdracht afgestemd. Dit is geen garantie dat een persoonlijke polis tevens software- of cyberrisico's dekt.

Het jaarcontract, jaarlijkse verlenging, betaling en opzegging volgen de algemene voorwaarden: twaalf maanden, daarna jaarlijkse verlenging tegen de eigen contractprijs, opzegging uiterlijk één maand vóór einddatum, stoppen van toekomstige incasso en behoud van betaalde toegang bij reguliere opzegging. Voor persoonlijke inzet en digitale dienstverlening gelden de aansprakelijkheidsregeling en de wettelijke uitzonderingen uit die voorwaarden. BOV sluit zijn eigen professionele zorgplicht niet uit door een gesprek als ondersteunend te omschrijven.

Voor de contractuele aansprakelijkheid voor het jaarabonnement geldt artikel 10 van de algemene voorwaarden: maximaal het daadwerkelijk voor het getroffen contractjaar betaalde abonnementsgeld exclusief btw, zonder vast minimumbedrag, voor zover rechtens toegestaan. Voor afzonderlijk betaalde persoonlijke opdrachten geldt de in dat artikel afgebakende werkelijk betaalde opdrachtvergoeding, niet een combinatie van alle abonnementen en persoonlijke omzet. BOV garandeert geen juiste digitale route voor iedere situatie of oplossing van een persoonlijke kwestie. Toepasselijke professionele zorgplichten, dwingend recht en zelfstandige rechten van medewerkers worden hierdoor niet uitgesloten.

Gegevensafspraken en verwerkersbijlage — digitale Virtual Assistant

Versie BOV-GEGEVENS-2026-11-05-v3. Onderdeel van iedere nieuwe werkgeverscontractset en waar toepasselijk de VP-partnercontractset. Historische contracten blijven ongewijzigd.

1. Concrete rollen en scope

De in de bestelling genoemde werkgever is verantwoordelijke voor aanwijzing en interne beschikbaarstelling van de eigen VP-contactroute. BOV (Hasan Özkan, KvK84182091) verwerkt op diens gedocumenteerde instructie naam/rol en zakelijke contactgegevens van de aangewezen VP, organisatiekoppeling en de bijbehorende poster/QR gedurende de betaalde dienstverlening. Betrokkenen zijn aangewezen VP's en zakelijke organisatiecontacten. Doel: gecontroleerde, juiste contactweergave aan medewerkers. Instructies bestaan uit de bestelling, bevestigde contactgegevens en bevoegde accountinstructies. Bevestiging, onafhankelijke review en intrekking blijven vereist. BOV signaleert onrechtmatige instructies en schort de betrokken verwerking zo nodig op.

BOV is zelf verantwoordelijke voor zakelijke contracten, fiscale administratie, accountbeveiliging, misbruikpreventie en noodzakelijke eigen communicatie. De partner blijft verantwoordelijk voor eigen persoonlijke dienstverlening. Het keuzegesprek blijft in browsergeheugen en valt buiten deze opdracht; er is geen AI-invoer, transcript, werknemersdossier of profilering bij BOV. Persoonlijke begeleiding/medische of strafrechtelijke informatie valt niet onder deze platformopdracht. Geen gezamenlijk werknemersvolgsysteem of automatische gezamenlijke verantwoordelijkheid.

2. Hosting, mail en doorgifte

De werkgever verleent algemene schriftelijke toestemming voor de hier genoemde subverwerking binnen de scope: OpenAI Ireland Ltd via ChatGPT Sites voor hosting/technische opslag (met contractueel gebonden infrastructuursubverwerkers waaronder Cloudflare), en Plus Five Five, Inc. (Resend) voor noodzakelijke contactcontrolemails en dienstcommunicatie. Gegevens zijn uitsluitend de onder1genoemde organisatie/contact-/technische gegevens, geen keuzegesprek. Sites kan internationaal verwerken volgens zijn DPA en toepasselijke adequaatheids-/SCC-regeling; Resend slaat in de VS op met SCC's en de door de leverancier beschreven DPF-regeling. De standaard-DPA's zijn in de dienstverlening geïntegreerd. Zie de privacyverklaring voor leveranciers en retentie. Geen onbewezen EU-only-regio of nulretentie.

BOV legt gelijkwaardige toepasselijke verplichtingen op via deze contractketen en blijft verantwoordelijk zoals artikel28AVG vereist. BOV informeert normaal minstens dertig dagen vóór een relevante door BOV gekozen toevoeging/vervanging, met gelegenheid voor gemotiveerd bezwaar; bij

urgente beveiliging zo snel als verantwoord. Voor wijzigingen bij de onderliggende leveranciers gelden tevens hun contractuele kennisgevings-/bezwaarprocedures. Een rechtmatige oplossing wordt gezocht; onrechtmatige verwerking wordt niet voortgezet. Mollie is zelfstandig verantwoordelijke voor betaaldiensten, geen verwerker van keuzegesprekken.

3. Beveiliging en ondersteuning

BOV beperkt toegang tot bevoegde personen onder geheimhouding; gebruikt HTTPS, gehashte accountcodes/sessies, serverzijdige klant-/documentautorisatie, willekeurige medewerkerlinks, geen referrer en niet-indexeerbare medewerkerspagina's. Keuzes komen niet in URL's, logs of analytics. Geen garantie dat technische hostinglogs geen organisatie-URL bevatten. De werkgever verspreidt de medewerkerlink uitsluitend intern en meldt verlies. BOV handelt incidenten risicogericht af en informeert de verantwoordelijke zonder onredelijke vertraging bij een inbreuk op de opdrachtgegevens. Het eerste bericht wordt waar nodig later aangevuld; geen afwachten van volledige zekerheid om een noodzakelijke melding uit te stellen.

BOV ondersteunt rechtmatige rechtenverzoeken, beveiligingsonderzoek, eventuele DPIA en toezichthouderonderzoek, verstrekt noodzakelijke nalevingsinformatie en faciliteert een proportionele onafhankelijke audit onder passende geheimhouding zonder andere klanten bloot te stellen. Redelijke planning mag noodzakelijke controle niet verhinderen. Wettelijke medewerking/melding wordt niet geblokkeerd door een betalingsgeschil. Extra werkzaamheden vereisen vooraf een rechtmatige afspraak; geen vrijwillige onbeperkte kostenvergoeding.

4. Einde en bewaring

Bij einde retourneert of verwijdert BOV opdrachtgegevens naar keuze van de verantwoordelijke, behalve concrete wettelijke bewaarplichten; partijen stemmen de uitvoerbare planning af. Actieve contactweergave stopt bij intrekking/ongeldige aanstelling, met vervanging van eerder verspreide posters door de werkgever. Beperkt toegankelijk herstelmateriaal volgt de toepasselijke leveranciersregeling; bij herstel worden verwijderinstructies opnieuw toegepast. BOV bewaart eigen wettelijk noodzakelijke financiële/contractbewijzen gescheiden. Direct wissen van iedere providerback-up wordt niet beloofd.

5. Rangorde

AVG en toepasselijke SCC's gaan voor strijdige commerciële afspraken. Artikel10 van de algemene voorwaarden behoudt de goedgekeurde aansprakelijkheidsregeling tussen zakelijke partijen voor zover rechtens toegestaan, zonder zelfstandige rechten van betrokkenen of dwingend wettelijk verhaal te beperken. Deze bijlage geeft geen bevoegdheid om gevoelige persoonlijke casusdossiers te verwerken.

6. Afzonderlijke vrijwillige gebruiksstatistiek

Voor de eigen, uitdrukkelijk door de medewerker gekozen algemene gebruiksstatistiek is BOV verantwoordelijke zoals beschreven in onderdeel 2a van de privacyverklaring. Dit is geen instructie van de werkgever voor werknemersmonitoring en geen bevoegdheid om historische interacties te reconstrueren. De werkgever krijgt geen dashboardtoegang. De aangewezen VP ontvangt uitsluitend actuele algemene gebruikstotalen en afzonderlijk afgeschermde onderwerpkwartaalrapportages voor algemene preventie en toegankelijkheid en verwerkt die onder eigen verantwoordelijkheid en geheimhouding. Gebruik om personen te identificeren, personeelsbeslissingen te nemen of organisatiecijfers aan werkgevers door te geven is uitgesloten. De VP bewaakt deze doelbinding. Historische opgeslagen overeenkomsten worden niet herschreven.