

## Algemene Voorwaarden Sentium B.V.

### Artikel 1 – Definities

Betekenis van de termen in deze Algemene Voorwaarden:

**Abonnement:** een overeenkomst waarbij tegen betaling van een vaste vergoeding per werknemer per jaar of overeen te komen periode, in de Overeenkomst te definiëren diensten worden verleend.

**Behandelende sector:** zorgverlener en/of een zorgorganisatie (ziekenhuis, praktijk, zorgcentrum).

**Diensten:** alle door of vanwege Ontzorgdesk ten behoeve van Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden.

**Ontzorgdesk:** de besloten vennootschap "Sentium B.V.", statutair gevestigd te het Spijk 2a, 8321 WT Urk, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel, onder nummer 54502470.

**Opdrachtgever:** een natuurlijke persoon, dan wel een rechtspersoon, die Ontzorgdesk opdraagt diensten te verlenen.

**Overeenkomst:** iedere overeenkomst die tussen Ontzorgdesk en Opdrachtgever tot stand komt, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van de Overeenkomst.

**Werknemer:** de in dienst van Opdrachtgever zijnde persoon met een arbeidsovereenkomst zoals gedefinieerd in het Burgerlijk Wetboek.

### Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en Overeenkomsten tussen Ontzorgdesk en Opdrachtgever, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk schriftelijk is afgeweken.
2. Indien een Overeenkomst bepalingen bevat die afwijken van deze Algemene Voorwaarden, blijven de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht. Indien is afgeweken van deze Algemene Voorwaarden, geldt die afwijking uitsluitend voor de desbetreffende Overeenkomst.

### Artikel 3 – Wijzigingen

1. Ontzorgdesk kan de onderhavige Voorwaarden wijzigen.
2. De gewijzigde Algemene Voorwaarden gelden na het verstrijken van 14 dagen na toezending aan de Opdrachtgever.

### Artikel 4 – Aanbiedingen en totstandkoming Overeenkomsten

1. De gemaakte offertes zijn geldig gedurende 2 maanden na de offertedatum, tenzij in de offerte anders is aangegeven.
2. Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is Ontzorgdesk daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Ontzorgdesk anders aangeeft.
3. Een Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Ontzorgdesk komt tot stand op het moment van ontvangst door Ontzorgdesk van een door Opdrachtgever ondertekend exemplaar van de door Ontzorgdesk aan Opdrachtgever toegezonden overeenkomst.
4. De overeenkomst tussen Ontzorgdesk en Opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen.

### Artikel 5 – Prijzen

1. Alle door Ontzorgdesk genoemde prijzen of tarieven zijn uitgedrukt in Euro's en zijn exclusief BTW.
2. Kosten voor de inschakeling van derden zijn niet inbegrepen in de tarieven, tenzij anders is overeengekomen.
3. Ontzorgdesk kan jaarlijks per 1 januari de prijzen en tarieven voor de producten, abonnementen en diensten aanpassen.

### Artikel 6 – Betaling

1. Het door de Opdrachtgever voor een abonnement te betalen bedrag wordt jaarlijks door Ontzorgdesk aan het begin van het (nieuwe) contractjaar aan de Opdrachtgever in rekening gebracht. Een contractjaar is van 1 januari t/m 31 december.
2. Door Opdrachtgever wordt aan Ontzorgdesk opgegeven het aantal werknemers dat ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst in dienst is van Opdrachtgever.
3. Opdrachtgever dient uiterlijk 20 december het aantal werknemers per 1 januari van het komende jaar te melden aan Ontzorgdesk. Indien in het lopende kalenderjaar het aantal werknemers, inclusief mutaties, met meer dan 10% is toe- of afgenomen, kan Ontzorgdesk besluiten om het abonnement voor het toegenomen aantal met terugwerkende kracht in rekening te brengen of terug te betalen.
4. Facturen van Ontzorgdesk dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te worden betaald.
5. Bij overschrijding van de betalingstermijn verkeert Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is hij wettelijke rente verschuldigd. Met ingang van de eerste dag na afloop van de betalingstermijn is Ontzorgdesk bevoegd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten.
6. Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, ook in het geval Opdrachtgever bij betaling anders aangeeft.
7. Indien Opdrachtgever vrijwillig of gedwongen in liquidatie treedt, ten aanzien van hem surseance van betaling of faillissement wordt aangevraagd, hij in surseance van betaling of faillissement geraakt of in een vergelijkbare situatie komt te verkeren, of hij zijn onderneming staakt, zijn de vorderingen van Ontzorgdesk onmiddellijk opeisbaar.
8. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die Ontzorgdesk maakt wegens niet nakoming van enige verplichting uit hoofde van de Overeenkomst door Opdrachtgever, komen ten laste van Opdrachtgever.
9. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening van hetgeen Ontzorgdesk te vorderen heeft met hetgeen hij meent van Ontzorgdesk te kunnen vorderen.

#### **Artikel 7 – Informatie**

1. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verstrekken van alle voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde informatie. De hiermee verband houdende stukken, die door Opdrachtgever aan Ontzorgdesk worden afgegeven, blijven eigendom van Opdrachtgever.
2. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Ontzorgdesk aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Ontzorgdesk worden verstrekt.
3. Indien door Opdrachtgever niet, niet tijdig, niet juist of onvolledig wordt voldaan aan een of meer van de in de leden 1 en 2 opgenomen verplichtingen, heeft Ontzorgdesk het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen. Voorts komen alle financiële en andere gevolgen geheel voor rekening en risico van Opdrachtgever, ook indien Ontzorgdesk hierdoor te kort schiet in de nakoming van haar verplichtingen.

#### **Artikel 8 – Uitvoering Overeenkomst**

1. Ontzorgdesk zal haar diensten voor abonnementen verlenen in overeenstemming met de op het gebied van Arbo-dienstverlening vigerende wet- en regelgeving.
2. Ontzorgdesk zal alle met haar overeengekomen werkzaamheden zorgvuldig verrichten en uitvoeren met de deskundigheid, die van haar in de gegeven omstandigheden verwacht mag worden.
3. Ontzorgdesk kan voor de uitvoering van de Overeenkomst derden inschakelen.

#### **Artikel 9 – Medewerking**

1. Opdrachtgever verleent de medewerkers van Ontzorgdesk en door Ontzorgdesk ingeschakelde derden toegang tot haar bedrijf en stelt deze in de gelegenheid een goed inzicht te krijgen in de bedrijfsvoering en de arbeidsomstandigheden, bijvoorbeeld voor onderzoek ter plaatse en gesprekken met werknemers.

#### **Artikel 10 – Medezeggenschap en arbodienstverlening**

1. Opdrachtgever is verplicht werknemers te informeren omtrent hun rechten en verplichtingen in het kader van de Arbowet en regels betreffende arbeidsongeschiktheid en arbeidsongeschiktheidsuitkeringen.
2. Opdrachtgever verplicht zijn werknemers de voorgeschreven ziek- en herstelmeldingsprocedure te volgen en de overige (wettelijke) regels bij arbeidsongeschiktheid na te leven.
3. Opdrachtgever zorgt voor instemming van de ondernemingsraad of het medezeggenschapsorgaan met het aangaan van de Overeenkomst met Ontzorgdesk, in overeenstemming met de Wet op de ondernemingsraden.

#### **Artikel 11 – Doorverwijzingen**

1. Doorverwijzingen naar de behandelende sector geschiedt in overleg met de werknemer, eventuele andere medische instanties en zo nodig met de verzekeringsmaatschappij. Indien doorverwijzing plaatsvindt wordt dit aan Opdrachtgever medegedeeld.

#### **Artikel 12 – Wijziging van de Overeenkomst**

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering van de diensten noodzakelijk is de te verlenen diensten te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst aanpassen.
2. Indien wijzigingen in de Arbeidsomstandighedenwet worden doorgevoerd of andere regelgeving door of vanwege de overheid extra verplichtingen voor Ontzorgdesk tot gevolg hebben, is Ontzorgdesk gerechtigd de Overeenkomst na overleg met de Opdrachtgever aan te passen.

#### **Artikel 13 – Annuleringen c.q. niet verschijnen**

1. Indien door omstandigheden toerekenbaar aan Opdrachtgever geplande werkzaamheden niet door Ontzorgdesk kunnen worden verricht, is Opdrachtgever niettemin de overeengekomen vergoeding aan Ontzorgdesk verschuldigd.
2. Het in lid 1 vermelde geldt niet voor cursussen en projectmatige activiteiten, als deze door Opdrachtgever uiterlijk zeven werkdagen voor aanvang schriftelijk worden geannuleerd.
3. Het in lid 1 vermelde geldt niet voor keuringen, verzuimcontroles of verzuimbegeleiding en spreekuren als uiterlijk 24 uur voor de dag waarop de betreffende activiteit gepland is, wordt geannuleerd.

#### Artikel 14 – Aansprakelijkheid

1. Ondanks wederzijdse inspanningen van Ontzorgdesk en Opdrachtgever kan Ontzorgdesk nimmer garanderen, dat een door de Opdrachtgever gewenst resultaat bereikt wordt. Ontzorgdesk aanvaardt te dien aanzien dan ook geen aansprakelijkheid, noch jegens Opdrachtgever, diens (ex) werknemers en/of belanghebbende derden.
2. In geval van mondelinge of telefonische informatie, verzoeken of anderszins, zowel van Opdrachtgever als van Ontzorgdesk, aanvaardt Ontzorgdesk geen aansprakelijkheid voor schade als gevolg van misverstanden, dan wel onjuist overgekomen informatie. Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle hieruit redelijkerwijs voortvloeiende kosten.
3. Ontzorgdesk is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, welke is ontstaan doordat Ontzorgdesk is uitgegaan van de door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Ontzorgdesk kenbaar behoorde te zijn.
4. Ontzorgdesk is niet aansprakelijk voor de kosten en schade als gevolg van werkzaamheden door de behandelende sector.
5. Indien Ontzorgdesk volgens Opdrachtgever toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van haar verplichtingen, kan Ontzorgdesk slechts aansprakelijk worden gesteld wanneer zij door de Opdrachtgever binnen een redelijke termijn in de gelegenheid is gesteld de verplichtingen na te komen en Ontzorgdesk desondanks nalatig is geweest.
6. Indien in de Overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de Opdrachtgever Ontzorgdesk derhalve schriftelijk in gebreke te stellen en daarbij een redelijke termijn voor zuivering van de tekortkoming in de nakoming te stellen. Eerst na het verstrijken van deze redelijke termijn zal Ontzorgdesk in verzuim kunnen verkeren.
7. Behoudens eventuele verplichtingen voor Ontzorgdesk uit hoofde van de leden 5 en 6 van dit artikel, is Ontzorgdesk nimmer gehouden tot betaling van enigerlei schadevergoeding aan Opdrachtgever en aan anderen, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van Ontzorgdesk, door degene die Ontzorgdesk aansprakelijk houdt met de middelen rechtens aan te tonen.
8. Indien Opdrachtgever rechtens aantoonbaar dat Ontzorgdesk aansprakelijk is, bijvoorbeeld in het geval van een tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst, kan Ontzorgdesk slechts worden aangesproken tot maximaal de uit hoofde van de betreffende Overeenkomst in rekening gebrachte facturen met een maximum van € 20.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als zijnde één gebeurtenis.
9. Opdrachtgever is aansprakelijk voor een verlengde loondoorbetaling van een werknemer, indien UWV vaststelt dat Opdrachtgever zich onvoldoende heeft ingespannen ten aanzien van re-integratie van een werknemer.
10. Opdrachtgever is verantwoordelijk, beslissingsbevoegd en aansprakelijk voor alle activiteiten die plaats vinden in het kader van ziekteverzuimbegeleiding en re-integratie van zijn werknemers in het kader van de Wet verbetering poortwachter.
11. Iedere aanspraak van Opdrachtgever jegens Ontzorgdesk vervalt wanneer de Opdrachtgever deze aansprakelijkstelling niet schriftelijk en gemotiveerd heeft ingediend bij Ontzorgdesk binnen drie maanden nadat hij de feiten waarop de aansprakelijkheid is gebaseerd, constateerde of redelijkerwijze had kunnen constateren.

#### Artikel 15 – Vrijwaren

1. De Opdrachtgever vrijwaart Ontzorgdesk voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectueel eigendom op door de Opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de Overeenkomst worden gebruikt.
2. Opdrachtgever vrijwaart Ontzorgdesk voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden waarvoor Ontzorgdesk op grond van deze Algemene Voorwaarden niet aansprakelijk is.
3. Indien Opdrachtgever aan Ontzorgdesk informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

#### Artikel 16 – Geheimhouding

1. Ontzorgdesk zal alle door Opdrachtgever en werknemers aan Ontzorgdesk verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen en uitsluitend voor de uitvoering van de Overeenkomst gebruiken en zal ervoor zorgdragen, dat van deze informatie niet door derden kennis kan worden genomen, tenzij Ontzorgdesk rechtens gehouden is deze informatie aan derden te verstrekken op grond van enige wettelijke bepaling, een bindende uitspraak van een rechter, een ander overheidsorgaan of een beroepspllicht of verstrekking plaatsvindt in het kader van het inwinnen van expertise of doorverwijzing naar de behandelende sector.

#### Artikel 17 – Dossierbeheer/dossierinzage

1. Ontzorgdesk zal van de werknemers die zij in het kader van de te leveren diensten onderzoekt, een dossier bijhouden.
2. Op de persoonsgegevens die aanwezig zijn in het dossier is het privacyreglement van Ontzorgdesk van toepassing. Dit privacyreglement is gepubliceerd op [www.ontzorgdesk.nl](http://www.ontzorgdesk.nl).
3. Naast Ontzorgdesk heeft slechts de werknemer recht op inzage in zijn dossier. Indien de werknemer gebruik maakt van dit recht, zullen de hiermee verband houdende kosten in rekening worden gebracht bij de Opdrachtgever.
4. In geval van een gericht aanstellingsonderzoek wordt de onderzochte toekomstige werknemer in de gelegenheid gesteld mee te delen of hij de uitslag van het onderzoek als eerste wenst te vernemen en/of daarvan mededeling aan de Opdrachtgever mag worden gedaan. Indien de - toekomstige - werknemer aan Opdrachtgever geen inzage in zijn dossier wil verschaffen, zal Opdrachtgever dit respecteren. Indien de uitslag niet aan Opdrachtgever wordt medegedeeld blijft Opdrachtgever aan Ontzorgdesk wel de kosten van de aanstellingskeuring verschuldigd.
5. Indien Ontzorgdesk op verzoek van de Opdrachtgever dossiers overdraagt aan een andere Arbodienst is Ontzorgdesk gerechtigd aan Opdrachtgever de hiermee verband houdende kosten in rekening te brengen. Ontzorgdesk is gerechtigd eerst aan de overdracht mee te werken, nadat alle door de Opdrachtgever aan Ontzorgdesk verschuldigde bedragen, inclusief de kosten van overdracht, zijn voldaan.

#### Artikel 18 – Opzegging

1. Een Overeenkomst kan door ieder der partijen schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.
2. Indien een Overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan, wordt deze na het verstrijken van de periode telkens automatisch met eenzelfde periode verlengd, tenzij de Overeenkomst tijdig is opgezegd.
3. Opzegging van een Overeenkomst dient bij aangetekend schrijven te geschieden.
4. Overname, fusie, verzelfstandiging c.q. privatisering van een partij is geen reden voor tussentijdse opzegging van de overeenkomst.
5. Bij opzegging vindt geen restitutie plaats van vooruitbetaalde bedragen, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald.

#### Artikel 19 – Ontbinding

1. Een Overeenkomst kan door Ontzorgdesk zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang bij aangetekend schrijven worden ontbonden, zonder dat Opdrachtgever ter zake aanspraak op enige schadevergoeding kan maken, indien:
  - a. Opdrachtgever vrijwillig of gedwongen in liquidatie treedt, ten aanzien van hem surseance van betaling of faillissement wordt aangevraagd, hij in surseance van betaling of faillissement geraakt of in een redelijkerwijs vergelijkbare situatie komt te verkeren, daaronder begrepen de situatie dat hij zeggenschap verliest over een substantieel deel van zijn vermogen of dat hij zijn onderneming staakt;
  - b. sprake is van toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van enige verplichting in het kader van de Overeenkomst aan de zijde van Opdrachtgever en deze een redelijke termijn om alsnog aan die verplichting te voldoen ongebruikt laat;
  - c. Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen door de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
  - d. Opdrachtgever in verzuim is ten aanzien van zijn verplichting zorg te dragen voor instemming van de ondernemingsraad of het medezeggenschapsorgaan van Opdrachtgever op grond van art. 28 Wet op de Ondernemingsraden.
2. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Ontzorgdesk op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

#### Artikel 20 – Overmacht

1. Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan omstandigheden die de nakoming van de verbintenis verhinderen en die niet aan schuld van Ontzorgdesk te wijten zijn, noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van Ontzorgdesk komen.
2. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de uitvoering van 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.
3. Voor zover Ontzorgdesk ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Ontzorgdesk gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat in rekening te brengen. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijke Overeenkomst.

#### Artikel 21 – Intellectuele eigendomsrechten

1. De door Ontzorgdesk geleverde middelen, waaronder software en geleverde voorschriften, blijven eigendom van Ontzorgdesk en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming door Opdrachtgever worden behouden, vermenigvuldigd of openbaar gemaakt.
2. Intellectuele eigendomsrechten op ontwikkelde adviezen, modellen, methoden technieken, programmatuur en producten blijven, behoudens uitdrukkelijke overdracht, voorbehouden aan Ontzorgdesk.

#### Artikel 22 – Niet-overname personeel

1. De Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst alsmede gedurende één jaar na beëindiging daarvan, op generlei wijze, behoudens schriftelijke toestemming van Ontzorgdesk, personen die zijn ingeschakeld door en/of werknemers van Ontzorgdesk bij zich te werk stellen of laten stellen uit hoofde van een arbeidsovereenkomst of anderszins (bijvoorbeeld door middel van detachering of een overeenkomst tot opdracht).
2. In geval van overtreding van lid 1 verbeurt Opdrachtgever ten gunste van en aan Ontzorgdesk een dadelijk en ineens een zonder sommatie of ingebrekestelling opeisbare boete van € 5.000,- per gebeurtenis en tevens van € 1.000,- voor iedere dag dat de Opdrachtgever in overtreding blijft, onverminderd het recht van Ontzorgdesk om in plaats daarvan schadevergoeding te vorderen.

#### Artikel 23 – Klachtenreglement

1. Ontzorgdesk beschikt over een klachtenreglement. Dit klachtenreglement is gepubliceerd op [www.ontzorgdesk.nl](http://www.ontzorgdesk.nl).

#### Artikel 24 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Deze Algemene Voorwaarden en de offertes en overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn verklaard, worden uitsluitend beheerst door Nederlands recht.
2. Alle geschillen tussen partijen in verband met Overeenkomsten, geschillen over het bestaan en de geldigheid daarvan daaronder begrepen, kunnen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter.