

# Algemene Voorwaarden

## Zorg van de Zaak

### 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de volgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven:

- 1.a. Zorg van de Zaak: Zorg van de Zaak N.V., KvK 27145186 en haar dochtervennootschap ArboVitale B.V., KvK 24371428.
- 1.b. Opdrachtgever: de rechtspersoon waarmee Zorg van de Zaak een overeenkomst heeft gesloten.
- 1.c. Werkgever: degene jegens wie een Werknemer krachtens arbeidsovereenkomst of publiekrechtelijke aanstelling gehouden is tot het verrichten van arbeid (waaronder oproepkrachten), behalve als degene de Werknemer voor het verrichten van arbeid aan een derde ter beschikking stelt.
- 1.d. Werknemer: de natuurlijke persoon die voor de Werkgever arbeid verricht.
- 1.e. Aanbod: elke aanbieding (waaronder prijsopgave en offertes) van producten en/of diensten die Zorg van de Zaak aan een potentiële Opdrachtgever doet.
- 1.f. Overeenkomst: de contractuele verhouding tussen Zorg van de Zaak en Opdrachtgever.
- 1.g. Diensten: de diensten die Zorg van de Zaak op grond van de Overeenkomst levert.
- 1.h. Partijen: Zorg van de Zaak en Opdrachtgever gezamenlijk en ieder afzonderlijk: "Partij".
- 1.i. Schriftelijk: zowel traditionele schriftelijke communicatie als digitale communicatie op te slaan op een duurzame gegevensdrager, zoals e-mailcommunicatie.

### 2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, onderzoeken, adviezen en werkzaamheden van Zorg van de Zaak, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Onder "werkzaamheden" wordt mede verstaan het verrichten van diensten of andere prestaties hoe ook genaamd.
- 2.2. Indien een met Zorg van de Zaak gesloten Overeenkomst bepalingen bevat die afwijken van deze Algemene Voorwaarden, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht. Indien er is afgeweken van deze Algemene Voorwaarden, geldt die afwijking uitsluitend voor de desbetreffende Overeenkomst.
- 2.3. Eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever of onderhandelingspartner van Zorg van de Zaak

zijn niet van toepassing tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

- 2.4. In geval van nietigheid van één of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Indien een bepaling van deze Algemene Voorwaarden om welke reden dan ook niet geldig is, zullen Partijen in overleg een vervangende bepaling vaststellen die de inhoud en strekking van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.
  - 2.5. Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald, is Zorg van de Zaak N.V. de juridische contractspartij.
- ### 3. Aanbod en totstandkoming van de Overeenkomst
- 3.1. Alle aanbiedingen van Zorg van de Zaak hebben een geldigheidsduur van maximaal 3 maanden vanaf de datum van verzending door Zorg van de Zaak, tenzij in de aanbieding een afwijkende periode is vermeld.
  - 3.2. Aanbiedingen van Zorg van de Zaak en de door Zorg van de Zaak opgestelde Overeenkomsten zijn (mede) gebaseerd op de door (potentiële) Opdrachtgever aan Zorg van de Zaak verstrekte gegevens. Indien blijkt dat de aan Zorg van de Zaak verstrekte gegevens niet overeenstemmen met de werkelijkheid en/of indien deze gegevens na de verstrekking zijn gewijzigd, komen de gevolgen daarvan, waaronder in ieder geval de financiële, voor rekening en risico van Opdrachtgever.
  - 3.3. Een Overeenkomst komt uitsluitend tot stand na rechtsgeldige ondertekening door Partijen van een Overeenkomst, of op het moment dat Zorg van de Zaak redelijkerwijs een gedraging van Opdrachtgever aanmerkt als (indruk van) (gewekte) instemming en Zorg van de Zaak een aanvang met de uitvoering van de Overeenkomst heeft gemaakt. Zolang hiervan geen sprake is, is Zorg van de Zaak niet verplicht opdrachten uit te voeren of werkzaamheden te verrichten.
  - 3.4. Indien de inhoud van de door Partijen ondertekende Overeenkomst (inclusief de daarbij behorende bijlagen) afwijkt van het door Opdrachtgever aanvaarde Aanbod en/of andere correspondentie die aan de totstandkoming van de Overeenkomst vooraf is gegaan, geldt uitsluitend de inhoud van de door Partijen ondertekende Overeenkomst (inclusief de daarbij behorende bijlagen), tenzij naar de redelijke mening van Zorg van de Zaak er sprake is van een evidente vergissing of schrijffout.

3.5. Door Zorg van de Zaak verleende diensten ten behoeve van Werknemers die al ziek waren voor de aanvangsdatum van de Overeenkomst, vallen niet onder de werking van de desbetreffende Overeenkomst. Voor deze diensten zal Zorg van de Zaak bij Opdrachtgever op verrichtingenbasis een ander tarief in rekening brengen.

## 4. Uitvoering van de Overeenkomst

4.1. Zorg van de Zaak zal de overeengekomen Diensten naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de redelijkerwijs te verwachten eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

4.2. Indien de Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Zorg van de Zaak steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

4.3. Het is Zorg van de Zaak toegestaan (deel) werkzaamheden te laten verrichten door of uit te besteden aan derden alsmede verbintenissen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde.

4.4. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en te laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Overeenkomst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Zorg van de Zaak aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig worden verstrekt. De volgende gegevens zijn in ieder geval noodzakelijk en dienen aan Zorg van de Zaak te worden verstrekt:

- opgave van het aantal Werknemers dat op enig moment in dienst is;
- informatie over het historisch ziekteverzuim in de onderneming van Opdrachtgever;
- desgevraagd het aansluitnummer (aansluit-identificatie) van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) waar Opdrachtgever bij is aangesloten;
- Uitdiensttreding van zieke Werknemers – op genoemde wijze – uiterlijk vijf werkdagen voor de datum van uitdiensttreding;
- Uitdiensttreding van zieke Werknemers, waarbij de periode tussen de eerste ziektedag en de datum van uitdiensttreding langer is dan 6 weken, uiterlijk 15 werkdagen voor de datum van uitdiensttreding.

4.5. Opdrachtgever draagt er verder zorg voor dat zijn (direct of indirect) aan Zorg van de Zaak aangeleverde (persoons-)gegevens, bedrijfsinformatie en/of overige informatie van derde(-n) actueel, accuraat, juist en volledig is.

4.6. Indien Opdrachtgever niet, niet tijdig of niet volledig voldoet aan diens verplichting om Zorg van de Zaak informatie te verstrekken of indien die informatie niet

juist is, komen de financiële en andere gevolgen daarvan voor rekening en risico van Opdrachtgever, ook in het geval Zorg van de Zaak in verband daarmee te kort schiet in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de met Opdrachtgever gesloten Overeenkomst.

4.7. De inhoud van de Overeenkomsten van Zorg van de Zaak en/of de benaming daarvan kan door Zorg van de Zaak eenzijdig worden aangepast/gewijzigd in verband met gewijzigde of nieuwe wetgeving en/of door Zorg van de Zaak noodzakelijk geachte aanpassingen van de door Zorg van de Zaak verleende diensten. In geval van aanpassing/ wijziging van de inhoud van de Overeenkomst zal Zorg van de Zaak Opdrachtgever daarover zo spoedig mogelijk informeren.

4.8. Indien de inhoud van de Overeenkomst is gewijzigd op de voet van het in het lid 4.7. van dit artikel bepaalde, is Opdrachtgever niet gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen of op andere wijze te beëindigen.

4.9. Zorg van de Zaak zal de kosten voor de werkzaamheden van het re-integratieverslag, dat Zorg van de Zaak wettelijk verplicht is naar de normen van het UWV aan Werknemer te overhandigen in het kader van een aanvraag voor een WIA-uitkering, ongeacht de inhoud van de met Opdrachtgever gesloten Overeenkomst, separaat op verrichtingenbasis bij Opdrachtgever in rekening brengen.

## 5. Duur, opzegging en verlenging van de Overeenkomst

5.1. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, worden Overeenkomsten gesloten voor onbepaalde tijd. De Overeenkomst voor onbepaalde tijd kan te allen tijde door iedere Partij en/of Partijen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden, gerekend vanaf het moment van opzegging.

5.2. Indien een Overeenkomst is aangegaan voor bepaalde tijd, met een minimum van één (1) jaar, wordt deze na het verstrijken van die tijd telkens automatisch voor een periode van één (1) jaar voortgezet, tenzij de Overeenkomst tijdig is opgezegd.

5.3. Beide partijen kunnen de duurovereenkomst voor bepaalde tijd opzeggen tegen het einde van de periode waarvoor deze is aangegaan, met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.

5.4. Zorg van de Zaak kan de Overeenkomst van bepaalde tijd te allen tijde opzeggen, met inachtneming van de in artikel 5.5. genoemde opzeggingsregels en de opzegtermijn van drie maanden, gerekend vanaf het moment van opzegging.

5.5. Opzegging kan uitsluitend rechtsgeldig plaatsvinden per aangetekend schrijven, welk schrijven gericht dient te zijn aan de Contractadministratie van Zorg van de Zaak te Utrecht, postbus 30514, 3503 AH of enig ander door Zorg van de Zaak schriftelijk aangegeven adres.

5.6. Indien de Overeenkomst door Opdrachtgever voortijdig

wordt beëindigd, is Opdrachtgever de overeengekomen vergoeding verschuldigd, onverminderd alle overige rechten van Zorg van de Zaak.

## 6. Annulering van Diensten

- 6.1. Een voor één (1) individuele Werknemer te verrichten Dienst ("afspraak") uit hoofde van de Overeenkomst met Zorg van de Zaak kan tot uiterlijk 24 uur voor de overeengekomen dag enkel en alleen door Opdrachtgever bij Zorg van de Zaak schriftelijk worden geannuleerd.
- 6.2. Overeengekomen te verrichten Diensten ("afspraken") die meer dan één Werknemer betreffen, kunnen tot uiterlijk drie werkdagen voor de overeengekomen dag van uitvoering van de eerste in dat kader te verrichten dienst enkel en alleen door Opdrachtgever bij Zorg van de Zaak schriftelijk worden geannuleerd.
- 6.3. Overeengekomen te verrichten Diensten ("afspraken") die meer dan 15 Werknemers betreffen of betreffende een project waar een aanvullende Overeenkomst voor is afgesloten, kunnen tot uiterlijk 15 werkdagen voor de overeengekomen dag van uitvoering van de eerste in dat kader te verrichten Dienst enkel en alleen door Opdrachtgever bij Zorg van de Zaak schriftelijk worden geannuleerd.
- 6.4. Zorg van de Zaak is gerechtigd, voor Diensten die door Opdrachtgever niet of niet tijdig zijn geannuleerd, de gehele op de desbetreffende Diensten van toepassing zijnde vergoeding en de in verband met de geannuleerde Diensten gemaakte kosten, in rekening te brengen. In gevallen zoals vermeld in artikel 6 lid 3 is Zorg van de Zaak gerechtigd 10% van de overeengekomen vergoeding in rekening te brengen.
- 6.5. Afzeggingen, niet verschijnen, niet meewerken, het stellen van aanvullende c.q. afwijkende wensen, eisen en voorwaarden, dan wel het naar het oordeel van Zorg van de Zaak niet (verder) onderzoekbaar zijn van Werknemers komen voor risico van Opdrachtgever en geven geen recht op korting of niet betaling van de overeengekomen vergoeding.
- 6.6. Indien Zorg van de Zaak zelf genoodzaakt is een overeengekomen Dienst te annuleren, dan wordt een nieuwe datum voor uitvoering van Dienst overeengekomen. Uitsluitend in het geval Zorg van de Zaak overeengekomen Dienst annuleert op de overeengekomen dag van uitvoering zelf, kunnen de eventueel door Opdrachtgever in redelijkheid reeds gemaakte kosten, indien schriftelijk gespecificeerd, in overleg met Zorg van de Zaak worden vergoed.

## 7. Prijzen en prijswijziging

- 7.1. De door Zorg van de Zaak opgegeven prijzen zijn in euro's en exclusief omzetbelasting (BTW) en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen, tenzij anders vermeld.
- 7.2. Indien er sprake is van buiten de invloedssfeer van

Zorg van de Zaak liggende prijsverhogende factoren, die zijn ontstaan na het doen van een aanbod of na de totstandkoming van een Overeenkomst en/of indien de inhoud van de geldende Overeenkomst is gewijzigd, is Zorg van de Zaak gerechtigd de prijzen van haar Diensten en/of de Overeenkomst te verhogen en in dat geval is Opdrachtgever verplicht die verhoogde prijs te voldoen. Opdrachtgever is niet gerechtigd de Overeenkomst in verband met die prijsverhoging op te zeggen, tenzij de prijsverhoging meer dan 5% bedraagt.

- 7.3. Niettegenstaande artikel 7.2 is Zorg van de Zaak in geval van een Overeenkomst gerechtigd de overeengekomen prijzen jaarlijks aan te passen. Zorg van de Zaak zal de prijzen aanpassen door het gemiddelde te nemen van enerzijds het indexcijfer voor kostenbedragen van (dbc) zorgproducten en anderzijds het prijsindexcijfer voor personele kosten. Beide (prijs)indexcijfers zijn te vinden via de website van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZA): ([www.nza.nl](http://www.nza.nl)). Bij een Overeenkomst voor bepaalde tijd kan deze aanpassing plaatsvinden met ingang van iedere verjaardag van de betreffende Overeenkomst. In geval van een Overeenkomst voor onbepaalde tijd kunnen de prijzen worden aangepast met ingang van ieder nieuw kalenderjaar.
- 7.4. De prijzen voor de individuele opdrachten (verrichtingen), ongeacht of deze worden uitgevoerd onder een Overeenkomst, kunnen ook worden aangepast met ingang van ieder nieuw kalenderjaar.
- 7.5. Zorg van de Zaak is te allen tijde gerechtigd om omzetbelasting (BTW) welke ten onrechte niet in rekening is gebracht alsnog te factureren.

## 8. Betaling

- 8.1. Facturen van Zorg van de Zaak dienen binnen dertig dagen na factuurdatum te worden betaald. Bij girale betaling geldt als datum van betaling de datum van creditering van de bankrekening van Zorg van de Zaak.
- 8.2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen mag Zorg van de Zaak het door Opdrachtgever voor de overeengekomen of geldende Overeenkomst te betalen bedrag jaarlijks aan het begin van een contractjaar (bij wijze van voorschotnota) aan Opdrachtgever in rekening brengen.
- 8.3. In de met Opdrachtgever te sluiten of gesloten Overeenkomst staat het door Opdrachtgever aan Zorg van de Zaak opgegeven aantal Werknemers vermeld zoals dat luidt ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst. De bij aanvang van een contractjaar door Opdrachtgever aan Zorg van de Zaak te betalen voorschotnota is gebaseerd op het door de Opdrachtgever opgegeven aantal Werknemers, het verzuimpercentage en de meldingsfrequentie. Zorg van de Zaak zal na het einde van het contractjaar op basis van de van Opdrachtgever ontvangen personeelsmutaties een definitieve nota opmaken. Indien er in de loop van het contractjaar personeelsmutaties hebben

plaatsgevonden, zal een middeling plaatsvinden van het aantal Werknemers zoals dat luidt ten tijde van de eerste dag waarop de Overeenkomst is ingegaan met het aantal Werknemers zoals dat luidt ten tijde van de laatste dag van het lopende contractjaar of bij prolongatie zoals dat luidt ten tijde van de eerste dag van het nieuwe contractjaar. Bij een Overeenkomst voor onbepaalde tijd, vindt middeling plaats van het aantal Werknemers zoals dat luidt ten tijde van de eerste dag waarop de Overeenkomst is ingegaan met het aantal Werknemers zoals dat luidt ten tijde van de eerste dag van het daarop volgende contractjaar en vervolgens jaarlijks middeling van het aantal Werknemers zoals dat luidt ten tijde van de eerste dag van het lopende contractjaar met het aantal Werknemers zoals dat luidt ten tijde van de eerste dag van het daarop volgende contractjaar enzovoorts.

- 8.4. Indien en zolang Opdrachtgever in gebreke is met de nakoming van diens betalingsverplichtingen, is Zorg van de Zaak niet verplicht de door Opdrachtgever gegeven opdrachten uit te voeren. Zorg van de Zaak is dan gerechtigd haar verplichtingen uit hoofde van de met Opdrachtgever gesloten Overeenkomst op te schorten. De gevolgen daarvan komen geheel voor rekening en risico van Opdrachtgever. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om hierover diens Werknemers te informeren.
- 8.5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om diens betalingsverplichtingen jegens Zorg van de Zaak te verrekenen met eventuele vorderingen op Zorg van de Zaak, dan wel diens betalingsverplichting op te schorten, tenzij Zorg van de Zaak Opdrachtgever daarvoor van tevoren schriftelijk toestemming heeft verleend.
- 8.6. Indien betaling van het verschuldigde bedrag niet, niet tijdig of niet volledig plaatsvindt en Zorg van de Zaak, in of buiten rechte, kosten maakt ter verkrijging van het nog verschuldigde, waaronder onder meer wordt verstaan de kosten voor het versturen van ingebrekestellingen en aanmaningen, is Opdrachtgever daarvoor aan Zorg van de Zaak een vergoeding verschuldigd die wordt berekend overeenkomstig de geldende Wet Incassokosten.
- 8.7. Betaling van een factuur strekt in de eerste plaats in mindering op de buitengerechtigde kosten, vervolgens in mindering op de verschenen rente en tenslotte in mindering op de opeisbare hoofdsommen die het langst openstaan en de lopende rente, ook als Opdrachtgever bij diens betaling vermeldt dat die betrekking heeft op een latere factuur.

## 9. Ziek- en herstelmeldingen

- 9.1. De ziek- en herstelmeldingen geeft Opdrachtgever elektronisch via een e-mail op Zorg van de Zaak online door. Opdrachtgever dient hierbij de ter zake door Zorg van de Zaak gegeven instructies strikt op te volgen en

gebruik te maken van de door Zorg van de Zaak vastgestelde formats. Mondeling of telefonisch doorgegeven meldingen worden door Zorg van de Zaak niet geaccepteerd, evenmin als de door Werknemer doorgegeven meldingen. Aangezien Opdrachtgever de bewijslast draagt van de tijdige, volledige en juiste ontvangst door Zorg van de Zaak van diens ziek- en herstelmeldingen, dient Opdrachtgever verzend- of ontvangstbewijzen in diens administratie te bewaren.

- 9.2. Opdrachtgever is te allen tijde en onder alle omstandigheden verplicht ziek- en herstelmeldingen van Werknemers op de eerste ziektedag respectievelijk de eerste dag van herstel voor 9.30 uur door te geven.
- 9.3. Indien er bij een ziek- of herstelmelding sprake is van een vangnetsituatie, dient Opdrachtgever deze melding per ommekeer tevens door te geven aan het UWV waarbij Opdrachtgever is aangesloten. Voorkomende vangnetsituaties zijn onder meer: ziek- en herstelmelding ten gevolge van zwangerschap (zwangerschapsklachten), een ziekmelding aansluitend aan het bevallingsverlof, ziek- en herstelmelding van heringetreden arbeidsongeschikten, van arbeidsgehandicapten en van orgaandonoren. Meldingen in verband met het zwangerschaps- en bevallingsverlof dient Opdrachtgever rechtstreeks te doen aan het UWV waarbij Opdrachtgever is aangesloten.
- 9.4. Indien Opdrachtgever binnen vier weken nadat Opdrachtgever een Werknemer bij Zorg van de Zaak ziek heeft gemeld niets van Zorg van de Zaak heeft vernomen, is Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever kan aantonen dat Opdrachtgever diens Werknemer inmiddels hersteld heeft gemeld of dat diens Werknemer door een daartoe bevoegde arts hersteld is verklaard, verplicht om Zorg van de Zaak daarvan onverwijld schriftelijk op de hoogte te stellen. Indien Opdrachtgever niet aan deze verplichting heeft voldaan, is, indien Opdrachtgever schade heeft geleden als gevolg van het feit dat Zorg van de Zaak de werkzaamheden – die zij normaal gesproken na ontvangst van een ziekmelding pleegt uit te voeren op grond van de met Opdrachtgever gesloten Overeenkomst – te laat heeft uitgevoerd, Zorg van de Zaak slechts voor 75% van de schade aansprakelijk en komt het restant voor eigen rekening en risico van Opdrachtgever, ongeacht of Opdrachtgever kan aantonen dat Opdrachtgever diens werknemer tijdig en op de juiste wijze ziek heeft gemeld.
- 9.5. Zorg van de Zaak verzorgt geen individuele ziek- en herstelmeldingen aan de ziekteverzuimverzekeraar van Opdrachtgever en is daartoe op geen enkele wijze verplicht. Indien Zorg van de Zaak daartoe in het verleden op enigerlei wijze verplicht is geweest, eindigt deze verplichting met ingang van de dag waarop deze Algemene Voorwaarden tussen Opdrachtgever en Zorg van de Zaak van toepassing zijn (geworden). Indien en voor zover de ziekteverzuimverzekeraar van

Opdrachtgever de van Zorg van de Zaak ontvangen verzuimoverzichten mocht aanmerken of hebben aangemerkt als een rechtsgeldige individuele ziekmelding van Werknemer van Opdrachtgever (als bedoeld in de polisvoorwaarden van de ziekteverzuimverzekering van Opdrachtgever), kan dat nimmer leiden tot een verplichting voor Zorg van de Zaak om zorg te dragen voor die individuele ziekmelding en blijft Opdrachtgever daarvoor te allen tijde volledig zelf verantwoordelijk. Indien Zorg van de Zaak met de ziekteverzuimverzekeraar van Opdrachtgever een overeenkomst heeft inzake periodieke, in veel gevallen maandelijkse of kwartaalsgewijze, verstrekking van bij Zorg van de Zaak geregistreerde ziektegevallen van het bedrijf van Opdrachtgever, verstrekt Zorg van de Zaak, mits door Opdrachtgever gemachtigd, deze gegevens. Deze periodieke gegevensverstrekking komt overigens niet in de plaats van de door de ziekteverzuimverzekeraar bij Opdrachtgever opgevraagde gegevens. Zorg van de Zaak is niet aansprakelijk voor de gevallen waarin door niet tijdige, onvolledige, onjuiste of ontbrekende registratie de ziekteverzuimverzekeraar van Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk niet tot uitkering overgaat.

- 9.6. Indien het UWV besluit (als bedoeld in artikel 1:3 van de Algemene Wet bestuursrecht) tot het opleggen van sancties of tot verlenging van het in artikel 7:629 lid 1 BW genoemde tijdvak van 104 weken op de voet van artikel 25 lid 9 van de WIA (voorheen artikel 71a lid 9 WAO) of in verband met het feit dat Opdrachtgever diens verplichtingen uit hoofde van artikel 38 lid 1 Ziektewet niet is nagekomen, en die sancties of verlenging het gevolg zouden kunnen zijn van een tekortkoming in de nakoming van een verbintenis van Zorg van de Zaak jegens Opdrachtgever, is Opdrachtgever verplicht Zorg van de Zaak daarvan onverwijld op de hoogte te stellen, en zijn Opdrachtgever en (indien dat besluit tevens tot diens Werknemer is gericht) diens Werknemer verplicht tegen dat besluit tijdig bezwaar of beroep in te stellen. Over de inhoud van het bezwaar- of beroepschrift dient de Opdrachtgever tijdig met Zorg van de Zaak overleg te voeren en is Opdrachtgever verplicht rekening te houden met door Zorg van de Zaak ten aanzien van de inhoud van dat bezwaar- of beroepschrift gegeven instructies en aanwijzingen. Indien Opdrachtgever niet aan de verplichting heeft voldaan, vervalt het recht van Opdrachtgever om voor de loonsanctie en/of enig andere schade voor het betreffend geval regres te halen op Zorg van de zaak.

## 10. Administratie

- 10.1. In de situatie dat Opdrachtgever de administratie in verband met de ziek- en herstelmeldingen, verzuimbegeleiding en de re-integratie (verder te noemen: de administratie) in eigen beheer regelt,
- draagt Opdrachtgever er zelf zorg voor en ziet

Opdrachtgever er op toe dat deze administratie op een kwalitatief goed niveau is ingericht en functioneert;

- draagt Opdrachtgever er zelf zorg voor en ziet Opdrachtgever er op toe dat, op aangeven van de artsen die namens Zorg van de Zaak voor Opdrachtgever werkzaam zijn, de administratie zodanig wordt ingericht dat deze artsen hun werkzaamheden naar Zorg van de Zaak-normen, zoals die zijn vastgelegd in werkinstructies in het Zorg van de Zaak kwaliteitssysteem, kunnen verrichten;
- zijn noch Zorg van de Zaak noch de werknemers van Zorg van de Zaak die voor Opdrachtgever werkzaam zijn of werkzaam zijn geweest, aansprakelijk voor schades die voortkomen uit tekortkoming in het handelen of nalaten van de administratie, zoals bijvoorbeeld de termijnbewakingen in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter en de doormelding aan UWV c.q. ziekteverzuimverzekeraar, waardoor voor Opdrachtgever of/en Werknemers van Opdrachtgever schade ontstaat;
- is Opdrachtgever volledig verantwoordelijk voor het wel of niet opvolgen van de adviezen die door Zorg van de Zaak c.q. door werknemers van Zorg van de Zaak die voor Opdrachtgever werkzaam zijn of zijn geweest, zijn uitgebracht en die door de administratie aan de betrokkenen bij Opdrachtgever zijn gecommuniceerd;
- draagt Opdrachtgever er zelf zorg voor en ziet Opdrachtgever er op toe dat de medische gegevens die bij de administratie in beheer zijn enkel en alleen toegankelijk zijn voor de artsen die namens Zorg van de Zaak voor Opdrachtgever werkzaam zijn;
- draagt Opdrachtgever er zelf zorg voor en ziet Opdrachtgever er op toe dat de bij de administratie beheerde gegevens in afsluitbare kasten worden bewaard, die alleen toegankelijk zijn voor de medewerkers van de administratie en de artsen die namens Zorg van de Zaak voor Opdrachtgever werkzaam zijn;
- draagt Opdrachtgever er zelf zorg voor en stemt Opdrachtgever ermee in dat het door Zorg van de Zaak gehanteerde privacyreglement op de door de administratie beheerde gegevens integraal van toepassing is en dat de medewerkers van deze administratie hiermee bekend zijn en conform handelen.

## 11. Termijnen

- 11.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, heeft een door Zorg van de Zaak in verband met de uitvoering van een verbintenis opgegeven termijn slechts een indicatieve strekking en zal deze nimmer te beschouwen zijn als een fatale termijn, ook niet indien het gaat om een uiterste termijn. Indien Zorg van de Zaak een termijn heeft overschreden, treedt verzuim pas in wanneer

Zorg van de Zaak in gebreke wordt gesteld bij een schriftelijke aanmaning waarbij Zorg van de Zaak een redelijke termijn voor de nakoming wordt gesteld, en nakoming binnen deze termijn uitblijft.

## 12. Overmacht

- 12.1. Onder overmacht wordt in deze voorwaarden verstaan omstandigheden die de nakoming van de verbintenis verhinderen en die niet aan de schuld van Zorg van de Zaak te wijten zijn, noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van Zorg van de Zaak komen. Onder dergelijke omstandigheden worden in ieder geval, doch niet uitsluitend verstaan: oorlog, oorlogsgevaar en oproer, terroristische aanslagen, natuurrampen, belemmerende maatregelen van binnenlandse en buitenlandse overheden, sabotage, werkstaking, vervoersstremmingen, tekortkomingen van leveranciers van Zorg van de Zaak ter zake de leveringen van goederen en/of diensten, computerstoringen (waaronder internet, intranet en emailverkeer), bedrijfsstoringen (bijvoorbeeld ten gevolge van brand, het verloren zijn gegaan van gegevens etc.), epidemieën, ziekte van personeel, tekort aan bekwaam personeel, en wanneer het bedrijf van de Opdrachtgever fuseert of wanneer er binnen het bedrijf van de Opdrachtgever sprake is van een bedrijfsovername, reorganisatie of wijziging van bedrijfsactiviteiten.
- 12.2. Indien Zorg van de Zaak niet toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen (overmacht) is Zorg van de Zaak niet aansprakelijk. Voor zover nakoming nog niet blijvend onmogelijk is, worden haar verplichtingen opgeschort. Indien de periode, waarin door overmacht nakoming niet mogelijk is langer duurt of zal duren dan twee maanden, zijn beide partijen bevoegd de Overeenkomst te annuleren, zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
- 12.3. Indien Zorg van de Zaak bij het intreden van de overmacht gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of indien Zorg van de Zaak alsdan slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is Zorg van de Zaak gerechtigd de reeds verrichte c.q. nog te verrichten diensten afzonderlijk te factureren en is Opdrachtgever verplicht de desbetreffende factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.
- 12.4. Zorg van de Zaak is gerechtigd een beroep te doen op overmacht indien de niet toerekenbare omstandigheid die de nakoming van haar verbintenis verhindert intreedt, nadat Zorg van de Zaak aan haar verplichtingen had moeten voldoen.

## 13. Ontbinding, opschorting en schadevergoeding

- 13.1. Indien Opdrachtgever in gebreke is met de betaling van enig aan Zorg van de Zaak verschuldigd bedrag of

enige andere verbintenis jegens Zorg van de Zaak niet, niet geheel, niet tijdig of niet behoorlijk is nagekomen, indien Opdrachtgever surséance van betaling aanvraagt of het faillissement van Opdrachtgever is aangevraagd, indien Opdrachtgever verzoekt om toepassing van de schuldsaneringsregeling, indien Opdrachtgever aan diens schuldeisers een buitengerechtelijk akkoord aanbiedt, indien te laste van Opdrachtgever enig beslag wordt gelegd, indien de door Opdrachtgever gedreven onderneming wordt geliquideerd, feitelijk wordt gestaakt of buiten Nederland wordt gevestigd, heeft Zorg van de Zaak het recht de Overeenkomst zonder ingebrekestelling en/of rechterlijke tussenkomst te ontbinden, onverminderd het recht van Zorg van de Zaak om vergoeding van kosten en schade te vorderen.

- 13.2. Indien één van de gevallen genoemd in het vorige lid van dit artikel zich voordoet of dreigt voor te doen, is Opdrachtgever verplicht Zorg van de Zaak hiervan terstond schriftelijk in kennis te stellen. Indien Zorg van de Zaak goede gronden heeft om te veronderstellen dat één of meer van de in het vorige lid van dit artikel genoemde gevallen zich voordoet en Opdrachtgever desgevraagd weigert Zorg van de Zaak daarover opheldering te verschaffen of niet reageert op een daartoe strekkend verzoek, is Zorg van de Zaak eveneens gerechtigd de Overeenkomst zonder ingebrekestelling en/of rechterlijke tussenkomst te ontbinden, onverminderd het recht van Zorg van de Zaak om vergoeding van kosten en schade te vorderen.

## 14. Aansprakelijkheid

- 14.1. De aansprakelijkheid van Zorg van de Zaak voor door Opdrachtgever geleden directe schade die het gevolg is van één of verscheidene toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van haar verbintenis of uit een door Zorg van de Zaak begane onrechtmatige daad (ongeacht of deze schade samenhangt met één of verscheidene gebeurtenissen), is maximaal
- (I) bij een individuele opdracht gelijk aan het bedrag dat van de Opdrachtgever is ontvangen, en
- (II) bij Overeenkomsten gelijk aan een kwart (1/4<sup>e</sup> deel) van het bedrag dat door de Opdrachtgever is betaald uit hoofde van de Overeenkomst in de twaalf maanden voorafgaande aan het ontstaan van de schade. In ieder geval is de aansprakelijkheid in alle gevallen en te allen tijden, waaronder begrepen voor schending van enig vrijwaring, garantie en/of data protectie beperkt tot het bedrag dat ter zake van deze aansprakelijkheid door de verzekeraar van Zorg van de Zaak daadwerkelijk is of zal worden uitgekeerd, te vermeerderen met het bedrag aan eigen risico.
- 14.2. Indien Zorg van de Zaak Opdrachtgever bijstand verleent bij de activiteiten genoemd in artikel 25 lid 1 tot en met 4 van de WIA (voorheen artikel 71a lid 1 tot en met 4 van de WAO) en/ of artikel 14 lid 3 van de



Arbeidsomstandighedenwet of fungeert als persoon die de in een plan van aanpak overeengekomen activiteiten begeleidt en de contacten verzorgt (case management), zal Zorg van de Zaak zich daarbij inspannen voor het bereiken van een zo goed mogelijk resultaat. Zorg van de Zaak is echter niet aansprakelijk voor het geval voor het geval die bijstand en/of die activiteiten als case-manager niet leiden tot het beoogde resultaat (zoals interne of externe re-integratie van of werkhervatting door de Werknemer) en is niet aansprakelijk voor daarmee verband houdende of daaruit voortvloeiende schadeclaims van Opdrachtgever of Werknemers van Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart Zorg van de Zaak voor alle daarmee verband houdende of daaruit voortvloeiende schadeclaims van Werknemers van Opdrachtgever.

- 14.3. In geen geval is Zorg van de Zaak aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- 14.4. Indien Opdrachtgever zich, al dan niet op advies van Zorg van de Zaak, voor verdere behandeling/ advies tot een derde partij wendt, geldt tussen Opdrachtgever en die derde partij volledige contractsvrijheid en is Zorg van de Zaak geen partij bij zodanige overeenkomst, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Zorg van de Zaak is jegens Opdrachtgever nimmer aansprakelijk indien de derde partij tekort komt in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van die overeenkomst of een onrechtmatige daad jegens Opdrachtgever pleegt, ook niet indien Zorg van de Zaak met die derde partij een samenwerkingsrelatie heeft.
- 14.5. Opdrachtgever vrijwaart Zorg van de Zaak voor alle aanspraken van derden (waaronder Werknemers) ter zake van door Zorg van de Zaak uitgevoerde overeenkomsten, tenzij rechtens komt vast te staan dat deze aanspraken een gevolg zijn van opzet of grove schuld van Zorg van de Zaak en Opdrachtgever bovendien aantoonbaar dat Opdrachtgever ter zake geen enkel verwijt treft.
- 14.6. Alle rechtsovereenkomsten jegens Zorg van de Zaak uit hoofde van wanprestatie of onrechtmatige daad verjaren twaalf maanden na de dag waarop de schade is ontstaan of redelijkerwijs ontdekt kon of had moeten worden, doch uiterlijk twee jaar na de dag waarop Zorg van de Zaak tekort is geschoten in de nakoming van een verbintenis of de fout is gemaakt waarop de vordering is gebaseerd.

## 15. Vertrouwelijke gegevens, geheimhouding en gegevensverwerking

- 15.1. Partijen zijn over en weer verplicht tot vertrouwelijke behandeling van alle informatie die zij in het kader van het sluiten en het uitvoeren van de Overeenkomst hebben verkregen.

- 15.2. Met betrekking tot medische gegevens geldt het bepaalde in art. 88 van de Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg en in art. 7:457 van het Burgerlijk Wetboek.
- 15.3. Op alle persoonsgegevens die over en weer worden verstrekt rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover de verstrekkende partij toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden noodzakelijk is gezien het doel waarvoor de persoonsgegevens werden verstrekt en/of de uitvoering van de Overeenkomst, of indien er een wettelijke verplichting of gerechtelijke uitspraak bestaat op grond waarvan de informatie aan een derde dient te worden verstrekt.
- 15.4. Partijen voldoen aan al hun verplichtingen uit hoofde van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ('AVG') en alle andere van toepassing zijnde privacywet- en regelgeving in verband met de Overeenkomst.
- 15.5. Zorg van de Zaak is lid van de brancheorganisatie OVAL ([www.oval.nl](http://www.oval.nl)) en maakt gebruik van diens adviezen rondom de praktische invulling van de AVG en Uitvoeringswet AVG
- 15.6. Zorg van de Zaak verwerkt enkel (Bijzondere) Persoonsgegevens in de zin van de AVG op basis van de wettelijk toegestane grondslagen. Niet primair maar voor zover de wet dit specifiek vereist en/of indien om welke reden dan ook de overige in de AVG genoemde wettelijke grondslagen niet aan de orde zijn, verwerkt Zorg van de Zaak (Bijzondere) Persoonsgegevens in de zin van de AVG op basis van toestemming van de derde(-n). Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het op rechtmatige en rechtsgeldige wijze verkrijgen van die toestemming van derde(n). Onder 'derde' wordt in dit artikel (15) onder meer de Ondernemingsraad, Werknemer(s) van Opdrachtgever en/of Betrokkene in de zin van de AVG verstaan.
- 15.7. Zorg van de Zaak is voor haar gehele arbodienstverlening een zelfstandig Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG, behoudens voor het werkgeversportaal Zorg van de Zaak Online. Indien en voor zover Zorg van de Zaak Online beschikbaar wordt gesteld aan Opdrachtgever, is daarvoor Zorg van de Zaak ICT BV de rechtstreekse contractuele wederpartij. Zorg van de Zaak ICT treedt dan op als een Verwerker in de zin van de AVG namens Opdrachtgever. Opdrachtgever verplicht zich hierbij om uitsluitend voor het Zorg van de Zaak Online gedeelte een Verwerkersovereenkomst in de zin van de AVG af te sluiten conform het model van Zorg van de Zaak.
- 15.8. Het Privacyreglement en de Privacyverklaring van Zorg van de Zaak maken onderdeel uit van de nog te sluiten en gesloten Overeenkomst(-en) van Zorg van de Zaak met Opdrachtgever.

## 16. Intellectueel eigendom

- 16.1. Het uitvoeren van de dienstverlening uit hoofde van de Overeenkomst door Zorg van de Zaak houdt niet tevens in de overdracht van intellectuele eigendomsrechten die bij Zorg van de Zaak rusten. Alle intellectuele eigendomsrechten die ontstaan tijdens, of voortvloeien uit, de uitvoering van de dienstverlening uit hoofde van de Overeenkomst behoren toe aan Zorg van de Zaak.
- 16.2. Opdrachtgever vrijwaart Zorg van de Zaak voor iedere vordering van een derde en de volledige schade die is gebaseerd op het feit dat door Opdrachtgever aangeleverde gegevens inbreuk maken op een recht van intellectueel eigendom of een ander recht.

## 17. Overname Personeel Zorg van de Zaak

- 17.1. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de personen die zijn ingeschakeld door en/of werknemers van Zorg van de Zaak bij de uitvoering van een Overeenkomst, gedurende de periode van de looptijd der Overeenkomst en tot twee jaar na de beëindiging daarvan, bij Opdrachtgever te werk te stellen / te laten stellen uit hoofde van een arbeidsovereenkomst of anderszins (bijv. door middel van een opdrachtovereenkomst of detachering), tenzij Zorg van de Zaak Opdrachtgever daarvoor van tevoren schriftelijk toestemming heeft verleend.
- 17.2. Opdrachtgever verbeurt aan Zorg van de Zaak een boete ad € 5.000,- per (voormalig) door Zorg van de Zaak ingeschakeld persoon en/of werknemer van Zorg van de Zaak voor iedere dag dat door Opdrachtgever gehandeld wordt in strijd met het in het vorige lid bepaalde. Zorg van de Zaak behoudt onverminderd het vorenstaande het recht op vergoeding van de door haar ter zake daadwerkelijk geleden schade.

## 18. Klachten en Geschillencommissie

- 18.1. De klachtenregeling voor de werknemer en de klachtenregeling voor de werkgever van Zorg van de Zaak maken onderdeel uit van de nog te sluiten en gesloten Overeenkomst(-en) van Zorg van de Zaak met Opdrachtgever.
- 18.2. Zorg van de Zaak is zoals de wet voorschrijft voor geschilbeslechting aangesloten bij de geschillencommissie Arbodiensten. Geschillen tussen Opdrachtgever (inclusief Werknemer) en Zorg van de Zaak over (de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot) door Zorg van de Zaak te leveren of geleverde Diensten, kunnen door de Opdrachtgever, de Werknemer en/of Zorg van de Zaak aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Arbodiensten. Een geschil wordt door de geschillencommissie Arbodiensten slechts in behandeling genomen, indien de klager zijn klacht eerst bij Zorg van de Zaak heeft ingediend. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 1 maand nadat de klager de

interne klachtenprocedure van Zorg van de Zaak doorlopen heeft, schriftelijk of in een andere door de geschillencommissie Arbodiensten te bepalen vorm bij de geschillencommissie Arbodiensten aanhangig worden gemaakt. Wanneer de Opdrachtgever of Werknemer een geschil aanhangig maakt bij de Commissie, is Zorg van de Zaak aan deze keuze gebonden. De Commissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissingen van de Commissie geschieden bij wege van een zwaarwegend advies. Voor de behandeling van een geschil is een kleine vergoeding verschuldigd. Meer informatie (inclusief het geldend reglement van de Geschillencommissie) is te vinden op de website van de Geschillencommissie Arbodiensten ([www.klachtregeling.nl/ga](http://www.klachtregeling.nl/ga)).

## 19. Toepasselijk recht en geschillen

- 19.1. Op alle met Zorg van de Zaak gesloten overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 19.2. Eventuele geschillen tussen Partijen zullen exclusief worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Midden-Nederland, tenzij een Partij besluit het geschil te laten beslechten door de in artikel 18 genoemde geschilbeslechting; Geschillencommissie Arbodiensten.