



Algemene voorwaarden van Zeno

Artikel 1. Definities

- a. Algemene Voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden;
- b. Zeno: Zeno Holding B.V., ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 81789459, dan wel dochtermaatschappijen behorend tot Zeno in de zin van artikel 2:24a Burgerlijk Wetboek die voor zichzelf aan de andere Partij deze Algemene Voorwaarden van toepassing heeft verklaard door het aangaan van een Overeenkomst.
- c. Opdrachtgever: de andere partij waarmee Zeno een Overeenkomst heeft gesloten;
- d. Zorgprofessional: iedere natuurlijke persoon en/of juridische entiteit die zijn of haar diensten aanbiedt op het gebied van het verlenen van zorg en begeleiding, welke diensten na Bemiddeling door of tussenkomst van Zeno worden verricht bij een Opdrachtgever op basis van een met die Opdrachtgever te sluiten overeenkomst van opdracht;
- e. Werknemer: ledere natuurlijke persoon die werkzaam is op basis van een arbeidsovereenkomst met Zeno en door Zeno via een overeenkomst van opdracht zorgdiensten verricht ten behoeve van een Opdrachtgever;
- f. Partijen: Zeno, Opdrachtgever en Zorgprofessional;
- g. Offerte: elk mondeling of schriftelijk aanbod aan de Opdrachtgever of Zorgprofessional;
- h. Overeenkomst: de door Opdrachtgever ondertekende offerte of de door Partijen ondertekende Overeenkomst (inclusief alle onderliggende documenten), waarop in beide gevallen de Algemene Voorwaarden van toepassing zijn. Uit deze Overeenkomst of offerte volgt de dienstverlening van Zeno
- i. Bemiddelingsovereenkomst: De Overeenkomst tot zuivere bemiddeling tussen Zorgprofessional, Opdrachtgever en Zeno;
- j. Overeenkomst van tussenkomst: De overeenkomst waarbij Zeno de opdracht aanneemt van Opdrachtgever en als tussenpersoon optreedt. Zeno is opdrachtgever van de Zorgprofessional.
- k. Overeenkomst van opdracht tot het verrichten van zorgdiensten. De overeenkomst waarbij een Werknemer van Zeno voor een vooraf overeengekomen periode (Opdracht) bij een Opdrachtgever zorgdiensten verricht;
- l. Opdrachtbevestiging: schriftelijke bevestiging van de Overeenkomst door de Opdrachtgever en de Zorgprofessional, waarin onder meer de Begindatum, Einddatum, de naam en overige gegevens van de Zorgprofessional en/of Werknemer, de beschrijving van de werkzaamheden en het Tarief zijn vermeld.
- m. Platform; Ten behoeve van communicatie, gegevensuitwisseling en het verrichten van (rechts)handelingen (zoals digitale accordering) in het kader van de dienstverlening van Zeno, Opdrachtgever en de Zorgprofessional wordt gebruik gemaakt van een online platform;

Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Offertes van, dienstverlening door en Overeenkomsten met Zeno.



2.2 Deze Algemene Voorwaarden gelden eveneens voor eventuele nadere of vervolgovereenkomsten tussen Zeno en Opdrachtgever en/of Zorgprofessional en voor handelingen, leveringen, diensten en/of werkzaamheden van Zeno samenhangend met de Zorgdiensten, Offertes, Overeenkomsten en/of vervolgovereenkomsten. Opdrachtgever en Zorgprofessional worden geacht hiermee akkoord te zijn gegaan.

2.3 Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk door Partijen zijn overeengekomen. In dat geval prevaleren de uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen afwijkende bepalingen.

2.4 De toepasselijkheid van inkoop of andere algemene voorwaarden van de Opdrachtgever en/of Zorgprofessional wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 3. Offertes

3.1 Alle Offertes van Zeno zijn vrijblijvend en kunnen op elk moment door Zeno worden herroepen, ook indien de Offerte een termijn voor aanvaarding bevat.

3.2 Zeno kan niet aan haar Offerte worden gehouden indien de Opdrachtgever en/of Zorgprofessional redelijkerwijs kan begrijpen dat de Offerte, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

3.3 In geval van herroeping door Zeno is zij geen enkele (financiële) vergoeding aan Opdrachtgever of Zorgprofessional verschuldigd en rusten er ook geen verplichtingen meer op Zeno.

Artikel 4. Totstandkoming Overeenkomst

4.1 Er komt pas een Overeenkomst tot stand wanneer Opdrachtgever of Zorgprofessional de Offerte van Zeno schriftelijk aanvaardt en de tussen Partijen ter zake gemaakte afspraken zijn vastgelegd in de, door alle Partijen ondertekende, Overeenkomst.

4.2 Indien Opdrachtgever of Zorgprofessional mondeling dan wel schriftelijk een aanvraag doet bij Zeno zonder dat dit is voorafgegaan door een Offerte of indien de Offerte (nog) niet door beide Partijen is ondertekend, dan wordt de Overeenkomst geacht tot stand te zijn gekomen, wanneer de aanvraag door Zeno schriftelijk is bevestigd of wanneer Zeno op verzoek van de Opdrachtgever en/of Zorgprofessional van start gaat met de uitvoering van de aanvraag.

4.3 Bij een verschil tussen de schriftelijke aanvaarding door de Opdrachtgever en/of Zorgprofessional en de schriftelijke bevestiging door Zeno is uitsluitend de schriftelijke bevestiging door Zeno bindend.

Artikel 5. Duur en beëindiging van de Overeenkomst

5.1 Een Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd en is niet tussentijds opzegbaar, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

5.2 Een Overeenkomst voor bepaalde tijd eindigt van rechtswege, zonder dat opzegging is vereist, door het verstrijken van de overeengekomen tijd of doordat de vooraf vastgestelde objectief bepaalde gebeurtenis (opdracht) is uitgevoerd.



5.3 In geval de Opdrachtgever en/of Zorgprofessional een verlenging van de Overeenkomst verlangt dient zij dat uiterlijk één maand voorafgaand aan de overeengekomen einddatum schriftelijk aan Zeno kenbaar te maken.

5.4 Partijen hebben het recht om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist indien:

a. de andere Partij surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard of anderszins in een blijvende toestand van betalingsonmacht verkeert dan wel wordt ontbonden;

b. sprake is van onvoorziene omstandigheden (daaronder begrepen wijziging van wet- en regelgeving) die niet voor rekening van de opzeggende Partij komen en die zo ingrijpend zijn, dat van de opzeggende Partij naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid instandhouding van de Overeenkomst niet verlangd kan worden;

c. sprake is van een onrechtmatige daad als bedoeld in artikel 6:162 BW, van de andere Partij, en deze onrechtmatige daad te wijten is aan schuld van de eerstbedoelde Partij of aan een oorzaak welke krachtens de wet of de in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt, als gevolg waarvan instandhouding van de Overeenkomst niet langer van opzeggende Partij kan worden verwacht;

d. de andere Partij haar activiteiten staakt of overdraagt, met uitzondering van een overdracht binnen concernverband, wordt ontbonden of feitelijk wordt geliquideerd;

e. de andere Partij de vrije beschikking over haar vermogen of een deel daarvan verliest;

f. beslag wordt gelegd op één of meer goederen van de andere Partij, tenzij dit beslag vexatoir is;

g. de andere Partij haar onderneming in strijd met enig wettelijk voorschrift voert of de op haar rustende verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden niet nakomt;

h. bij de uitvoering van de afgesproken werkzaamheden in strijd met enig wettelijk voorschrift handelt;

i. de andere Partij, zijnde een natuurlijk persoon, komt te overlijden;

5.5 De Partij die de Overeenkomst op één van de in artikel 5.4 vermelde gronden beëindigd, is jegens de andere Partij(en) nimmer gehouden tot enige schadevergoeding betreffende schade die wordt veroorzaakt door deze beëindiging.

5.6 Partijen kunnen de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen het einde van de maand met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijn. Tussentijdse opzegging van de Overeenkomst is uitgesloten, tenzij expliciet anders is overeengekomen. Opzegging geschiedt per aangetekend schrijven.

5.6 De beëindiging ex artikel 5.4 laat onverlet de nog op de andere Partij rustende verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst, van welke verplichtingen de Partij die de Overeenkomst beëindigd nakoming kan vorderen. Zo kan de opzeggende Partij betaling vorderen van enige vordering op de andere Partij, ook voor zover die vordering nog niet opeisbaar is.



Artikel 6. De Bemiddeling

6.1 Zeno zal in geval van een Bemiddelingsovereenkomst zuivere bemiddelingsactiviteiten verrichten voor zowel Opdrachtgever als Zorgprofessional.

6.2 De door Zeno te verrichten bemiddelingsactiviteiten kunnen bestaan uit

- a. Het screenen van de kwalificaties en het controleren van de documenten die de Zorgprofessional op grond van de Overeenkomst dient te verstrekken;
- b. Het, al dan niet via het Platform, op verzoek van Opdrachtgever en Zorgprofessional bij elkaar brengen van vraag en aanbod;
- c. Het, al dan niet via het Platform, namens de Zorgprofessional verzorgen van de facturatie van Zorgprofessional aan de Opdrachtgever op naam en voor rekening van de Zorgprofessional;
- d. Het, al dan niet via het Platform, aanbieden van een planningsysteem;
- e. Het, al dan niet via het Platform, aanbieden van een logboek;

In de te sluiten Overeenkomst worden de door Zeno te verrichten activiteiten nader omschreven.

6.3 Opdrachtgever en Zorgprofessional vrijwaren Zeno voor iedere mogelijke aanspraak van derden voortvloeiend uit hoofde van de tussen Opdrachtgever en Zorgprofessional te sluiten overeenkomst van opdracht, alsmede voor eventuele aanspraken van en/of verplichtingen van Opdrachtgever en/of Zorgprofessional jegens elkaar uit hoofde van de tussen hen gesloten overeenkomst van opdracht.

Artikel 7. Verrichten van zorgdiensten

7.1 Opdrachtgever zal Zeno voor aanvang van de te verrichten zorgdiensten schriftelijk een accurate omschrijving van de vereiste zorg en begeleiding, overige werkzaamheden en overige relevante informatie verstrekken.

7.2 Zeno behoudt zich het recht voor om, in geval de Opdrachtgever om verlenging van de opdracht tot het verrichten van zorgdiensten verzoekt, de opdracht, onder opgaaf van redenen, niet te verlengen met de betreffende Werknemer. In dat geval heeft Zeno het recht binnen een redelijke termijn een andere Werknemer aan de Opdrachtgever voor te stellen voor de door de Opdrachtgever gewenste verlenging van de opdracht. Zeno behoudt zich voorts het recht om tijdens een opdracht bij de Opdrachtgever de betreffende Werknemer te kunnen wisselen voor een andere Werknemer die aan de voor de opdracht toepasselijke kwalificaties voldoet; in dat geval zal Zeno binnen een redelijke termijn voorafgaand aan de ingang van de wijziging de Opdrachtgever van de relevante informatie op de hoogte stellen.

7.3 Opdrachtgever heeft het recht de overeenkomst van opdracht tot het verrichten van zorgdiensten voor de overeengekomen einddatum schriftelijk op te zeggen indien de Werknemer binnen 1 maand na aanvang van de Opdracht, niet blijkt te voldoen aan de redelijkerwijs gestelde eisen, welke vooraf door de Opdrachtgever aan Zeno kenbaar gemaakt zijn. In dat geval heeft Zeno het recht binnen een redelijke termijn een andere Werknemer aan de Opdrachtgever voor te stellen voor de resterende duur van de opdracht.

7.4 De zorgdiensten eindigen van rechtswege indien en zodra de arbeidsovereenkomst tussen Zeno en de Werknemer is geëindigd tijdens de looptijd van de opdracht. In een dergelijk geval zal Zeno de Opdrachtgever zo snel mogelijk op de hoogte stellen van het eindigen van de opdracht.



Zeno heeft het recht om binnen 3 werkdagen een passende vervanger aan de Opdrachtgever voor te stellen. Zeno schiet in dat geval niet toerekenbaar tekort jegens de Opdrachtgever en is evenmin aansprakelijk voor eventuele schade die de Opdrachtgever hierdoor lijdt.

7.5 De Opdrachtgever is niet gerechtigd de opdracht tot het verrichten van zorgdiensten tijdelijk of gedeeltelijk op te schorten of de overeengekomen omvang van de opdracht aan te passen zonder schriftelijk akkoord van Zeno.

7.6 Indien de Werknemer om welke reden dan ook (waaronder begrepen ziekte) niet langer in staat is de werkzaamheden te verrichten treden Zeno en de Opdrachtgever in overleg om vervanging te bespreken.

Artikel 8. Uitvoering van zorgdiensten

8.1 Zeno wijst een klantverantwoordelijke aan die regelmatig overleg zal plegen met de Opdrachtgever en de Werknemer teneinde vast te stellen of de verrichting van de zorgdiensten conform de eisen en wensen van de Opdrachtgever geschiedt en/of bijstelling noodzakelijk is.

8.2 Indien noodzakelijk voor de werkzaamheden richt de Werknemer zich naar de arbeidstijden bij Opdrachtgever. Opdrachtgever kan voorts aanwijzingen en instructies geven omtrent het resultaat of het beoogde doel van de opdracht.

8.3 Opdrachtgever verklaart zich ermee akkoord dat de Werknemer, zowel tijdens als na afloop van de Opdracht, ook ten behoeve van andere Opdrachtgever en c.q. opdrachtgevers zorgdiensten mag verrichten.

8.4 Eventuele klachten over de uitgevoerde werkzaamheden van een Werknemer door de Opdrachtgever binnen 7 kalenderdagen na ontdekking schriftelijk te worden gemeld aan Zeno en de Werknemer. Deze mededeling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Zeno en de Werknemer in staat zijn om adequaat te reageren.

8.5 De Opdrachtgever is verplicht Zeno en de door haar ingeschakelde Werknemer in de gelegenheid te stellen de tekortkoming te herstellen. Indien het herstellen van de tekortkoming niet mogelijk is, is Zeno slechts aansprakelijk binnen de grenzen van de in deze Algemene Voorwaarden genoemde aansprakelijkheidsbepalingen.

8.6 Een voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden door Zeno en/of de Werknemer overeengekomen termijn, is nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Opdrachtgever Zeno derhalve eerst schriftelijk in gebreke te stellen.

8.7 Het is de Opdrachtgever behoudens voorafgaande schriftelijk toestemming van Zeno niet toegestaan de Werknemer op zijn beurt aan een derde "door te lenen". Onder derde wordt mede verstaan een (rechts) persoon waarmee de Opdrachtgever in een groep (concern) is verbonden.

Artikel 9. Inzage (persoons) gegevens en/of document zorgprofessionals

9.1 Opdrachtgever kan een verzoek tot inzage indienen voor de voor hem relevante gegevens/documenten van zelfstandige zorgprofessionals, t.b.v. een overeengekomen overeenkomst van opdracht tussen partijen.

9.2 Een inzage verzoek kan per e-mail worden ingediend via info@zenozorg.nl, planning@zenozorg.nl of periodeopdrachten@zenozorg.nl of telefonisch via 0184 63 67 12.



9.3 Zeno kan vragen om aanvullende informatie ter verificatie van de identiteit van de verzoeker.

9.4 Binnen één maand na ontvangst van het verzoek verstrekt Zeno de documentatie van de verwerkte persoonsgegevens, KvK gegevens, VOG, btw-nummer, CV en BSN-nummer.

9.5 In specifieke gevallen zal Zeno bepaalde gegevens niet verstrekken, o.a. als dit de rechten en vrijheden van anderen schaadt en/of wanneer er wettelijke beperkingen gelden.

Artikel 10. Verwerking van persoonsgegevens (AVG)

10.1 Indien Zeno, Opdrachtgever en/of Zorgprofessional persoonsgegevens (zoals bedoeld in Verordening (EU) 2016/679 van het Europees parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens (de 'AVG')) ontvangen van en/of verwerken voor de andere partij, dan zal Zeno, Opdrachtgever en/of Zorgprofessional met betrekking tot de verwerking van deze gegevens voldoen aan de daarop van toepassing zijnde wet- en regelgeving waaronder maar niet beperkt tot de AVG.

10.2 Partijen zullen de persoonsgegevens niet voor een ander doel gebruiken dan voor de uitvoering van de tussen Partijen gesloten Overeenkomst en zullen niet meer persoonsgegevens verwerken dan daarvoor strikt noodzakelijk is. Partijen treffen passende technische en organisatorische maatregelen zoals bedoeld in de AVG.

10.3 Partijen zullen de betreffende persoonsgegevens op geen enkele wijze delen met derden of derden toegang geven (actief dan wel passief) tot deze persoonsgegevens anders dan na expliciete toestemming door degene wiens persoonsgegevens het betreft. De gegevens zullen niet worden verwerkt buiten Nederland.

10.4 Een mogelijke inbreuk op de verplichtingen uit dit artikel en de AVG zal onmiddellijk door Partijen aan de andere Partij(en) worden gemeld. Er zal een verwerkingsregister worden bijgehouden waarin alle mogelijke inbreuken worden bijgehouden.

10.5 Bij beëindiging van de Overeenkomst zullen Partijen alle persoonsgegevens zoals bedoeld in lid 1 naar de keuze van de andere Partij(en) in het geheel of gedeeltelijke aan haar terugbezorgen dan wel wissen.

10.6 Partijen zullen ten alle tijden hun medewerking verlenen aan een verzoek van betrokkenen als bedoeld in de AVG tot inzage, verwijdering, rectificatie, aanvulling, overdracht en/of beperking van de verwerking van hun persoonsgegevens.

10.7 Opdrachtgever en/of Zorgprofessional zal Zeno in alle gevallen vrijwaren voor opgelegde boetes aan en aanspraken jegens Zeno wegens het niet nakomen door Opdrachtgever en/of Zorgprofessional van de in dit artikel genoemde verplichtingen.

Artikel 11. Digitale processen

11.1 Voor communicatie, gegevensuitwisseling en het verrichten van (rechts)handelingen (zoals digitale accordering) vanwege de dienstverlening van Zeno wordt gemaakt van Digitale Processen. Opdrachtgever en/of Zorgprofessional ontvangt van Zeno een gebruikersnaam en toegangscode, waarmee hij kan inloggen. Rechtshandelingen worden – al dan niet in afwijking van hetgeen wettelijk is bepaald in dat kader- verricht via de Digitale Processen en de daarbij door Zeno gestelde voorschriften.



11.2 Het is Opdrachtgever en/of Zorgprofessional niet toegestaan derden (niet zijnde hiervoor bevoegde medewerkers) in te laten loggen. Opdrachtgever en/of Zorgprofessional is volledig aansprakelijk voor het gebruik van zijn gebruikersnaam en toegangscode, ongeacht of dit gebruik met of zonder zijn toestemming gebeurt. (Rechts)handelingen die, volgend op een inlog met de aan Opdrachtgever en/of Zorgprofessional verstrekte gebruikersnaam en de toegangscode, worden verricht, worden als door Opdrachtgever en/of Zorgprofessional verrichte (rechts)handelingen beschouwd, ook indien Opdrachtgever en/of Zorgprofessional stelt dat deze ten onrechte en/of door een niet bevoegde medewerker of derde zijn verricht. Opdrachtgever en/of Zorgprofessional zal Zeno direct informeren over eventueel misbruik van de aan hem verstrekte gebruikersnaam en toegangscode.

11.3 Opdrachtgever en/of Zorgprofessional is gehouden de Digitale Processen te gebruiken overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving en de daarvoor door Zeno verstrekte voorschriften en instructies, inclusief eventuele wijzigingen of aanvullingen.

11.4 Indien Opdrachtgever en/of Zorgprofessional de Digitale Processen niet overeenkomstig de gegeven voorschriften en instructies gebruikt, heeft Zeno – onverminderd haar overige rechten – het recht het gebruik van de Digitale Processen op te schorten of definitief stop te zetten. Indien Zeno in verband met haar dienstverlening aan Opdrachtgever en/of Zorgprofessional meer kosten moet maken of meer tijd moet besteden als gevolg van onjuist gebruik van Digitale Processen door Opdrachtgever en/of Zorgprofessional, heeft Zeno het recht om extra kosten in rekening te brengen.

11.5 Zeno zal zich ertoe inspannen eventuele technische tekortkomingen, onderbrekingen en/of storingen in de toegang tot de Digitale Processen zo spoedig mogelijk te verhelpen. Zeno kan echter niet garanderen dat haar Digitale Processen te allen tijde en zonder onderbrekingen en/of storingen toegankelijk zijn en kan daarom niet aansprakelijk worden gesteld voor schade ten gevolge van technische tekortkomingen, onderbrekingen en/of storingen in de toegang tot de Digitale Processen. Daarnaast is Zeno niet aansprakelijk voor mogelijke nadelige interferenties van de Digitale Processen met het systeem en/of de software van Opdrachtgever en/of Zorgprofessional dan wel derden.

11.6 De registratie van via de Digitale Processen uitgewisselde informatie en verrichte (rechts)handelingen in of door middel van de Digitale Processen is bepalend wat betreft de inhoud en het tijdstip van de ontvangst en/of verzending van de informatie en de verrichte (rechts)handeling.

11.7 Opdrachtgever en/of Zorgprofessional is gehouden zorg te dragen voor een goede virusprotectie ten aanzien van alle door hem gebruikte middelen, gegevens en bestanden.

11.8 Opdrachtgever en/of Zorgprofessional vrijwaart Zeno en de aan Zeno gelieerde ondernemingen volledig voor alle mogelijke vorderingen van derden op enigerlei wijze voortvloeiend uit en/of verband houdende met: (i) de beschikbaarstelling en/of het gebruik van gegevens en bestanden in de Digitale Processen; en/of (ii) de beschikbaarstelling en/of het gebruik van gegevens en bestanden van Opdrachtgever en/of Zorgprofessional.

11.9 Opdrachtgever en/of Zorgprofessional vergoedt de in verband met dergelijke vorderingen door Zeno gemaakte kosten (met inbegrip van daadwerkelijke kosten van rechtsbijstand).



11.10 Opdrachtgever en/of Zorgprofessional dient daarnaast zijn computersysteem dusdanig te beveiligen dat derden geen ongeautoriseerde toegang tot dit systeem kunnen krijgen.

11.11 Het staat Zeno vrij om in verband met haar dienstverlening de aard van de Digitale Processen te wijzigen, bijvoorbeeld door gebruik te maken van andere software of een ander (tijdregistratie)systeem. Zeno is alsdan niet verplicht tot vergoeding van enige kosten of schade die Opdrachtgever en/of Zorgprofessional in dat kader maakt of lijdt.

11.12 Zeno is gerechtigd de Digitale Processen al dan niet tijdelijk buiten gebruik te stellen, te beperken en/of te beëindigen zonder alsdan op enigerlei wijze aansprakelijk te kunnen worden gesteld voor de hieruit voortvloeiende schade.

Artikel 12. Tarief

12.1 Het door Opdrachtgever en/of Zorgprofessional verschuldigde tarief voor de dienstverlening van Zeno wordt vastgelegd in de Overeenkomst.

12.2 Het tarief kan per Overeenkomst verschillend zijn en worden aangepast als gevolg van wijzigingen in wet- en/of regelgeving, marktontwikkelingen, onvoorziene omstandigheden of overmacht.

12.3 Bij verlenging van de Overeenkomst is Zeno gerechtigd het tarief aan te passen.

12.4 Elk kalenderjaar heeft Zeno het recht haar vergoeding voor geleverde diensten aan te passen overeenkomstig [het prijsindexcijfer personele kosten van de NZA](#). Er zal een zoveel mogelijk vergelijkbaar indexcijfer worden gehanteerd indien het NZA de bekendmaking van genoemd indexcijfer staakt of de basis van de berekening daarvan wijzigt. De vergoeding zal niet worden gewijzigd indien de indexering zou leiden tot een lagere vergoeding dan het laatst geldende.

Artikel 13. Tijdverantwoording, facturatie en betaling

13.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, geschiedt de tijdverantwoording elektronisch via het Platform.

13.2 Opdrachtgever en Zorgprofessional dragen zorg voor een correcte en volledige tijdverantwoording en zijn verantwoordelijk voor een goede registratie in het Platform.

13.3 Opdrachtgever en/of Zorgprofessional voldoet elke factuur van Zeno binnen 30 kalenderdagen na factuurdatum, tenzij expliciet anders overeengekomen. Opdrachtgever en/of Zorgprofessional is niet gerechtigd tot verrekening.

13.4 Uitsluitend betaling aan Zeno of aan een door Zeno uitdrukkelijk schriftelijk aangewezen derde werken bevrijdend.

13.5 Opdrachtgever en/of Zorgprofessional dient een bezwaar over een factuur binnen 7 kalenderdagen na de factuurdatum schriftelijk onder nauwkeurige opgave van redenen bij Zeno te melden. De bewijslast van tijdige indiening van het bezwaar rust op de Opdrachtgever en/of Zorgprofessional.

13.6 Indien een factuur niet binnen de vermelde betalingstermijn is betaald, is Opdrachtgever en/of Zorgprofessional vanaf dan zonder ingebrekestelling van rechtswege in verzuim en een rente verschuldigd gelijk aan de wettelijke handelsrente zoals bedoeld in artikel 6:119a en 6:120



Burgerlijk Wetboek, waarbij een deel van een maand tot een volle maand wordt gerekend. De in het bezit van Zeno zijnde kopie van de door Zeno verzonden factuur geldt als volledig bewijs van de verschuldigheid van de rente en de dag waarop de renteberekening begint.

13.7 Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten, die Zeno maakt vanwege niet nakoming door de Opdrachtgever en/of Zorgprofessional van diens verplichtingen uit dit artikel of enige andere verplichting, komen geheel ten laste van de Opdrachtgever en/of Zorgprofessional.

13.8 Tenzij door Zeno anders aangegeven, strekken betalingen van Opdrachtgever en/of Zorgprofessional, steeds eerst in mindering op de verschuldigde kosten en rente (in deze volgorde) en vervolgens in mindering op de hoofdsommen en lopende rente, waarbij oudere vorderingen voor de nieuwe gaan, ongeacht of Opdrachtgever en/of Zorgprofessional een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. Zeno kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.

13.9 Indien Opdrachtgever en/of Zorgprofessional het gestelde in dit artikel niet naleeft is Zeno gemachtigd om de Overeenkomst met Opdrachtgever en/of Zorgprofessional geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder dat hiertoe een ingebrekestelling is vereist. In dat geval is de Opdrachtgever en/of Zorgprofessional, wanneer Zeno hiertoe kosten maakt of op enigerlei wijze schade lijdt als gevolg van de niet-betaling, aansprakelijk voor de schade en kosten en dient zij deze te vergoeden. Tevens is Zeno gemachtigd haar verplichtingen jegens Opdrachtgever en/of Zorgprofessional uit hoofde van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten.

13.10 Zeno is in het geval van ontbinding dan wel opzegging dan wel opschorting van de Overeenkomst als in dit artikel genoemd nimmer gehouden tot enige vorm van schadevergoeding aan Opdrachtgever en/of Zorgprofessional, tenzij er feiten en omstandigheden aan de ontbinding, opzegging of opschorting ten grondslag liggen die aan Zeno toe te rekenen zijn.

Artikel 14. Vrees niet nakoming

14.1 Indien na het sluiten van de Overeenkomst Zeno ter kennis gekomen omstandigheden redelijkerwijs grond geven te vrezen dat Opdrachtgever en/of Zorgprofessional een van de verplichtingen niet, niet juist en/of niet tijdig zal nakomen, worden alle betalingsverplichtingen van de Opdrachtgever en/of Zorgprofessional jegens Zeno uit welke hoofde dan ook direct en volledig opeisbaar. Zeno is gerechtigd onmiddellijke betaling van deze opeisbare vorderingen te verlangen dan wel een zekerheidsstelling ter zake deze opeisbare vorderingen.

14.2 Zeno is in dat geval bevoegd de nakoming van haar verplichtingen jegens de Opdrachtgever en/of Zorgprofessional op te schorten, totdat betaling en/of zekerheidsstelling van alle betalingsverplichtingen heeft plaatsgevonden. Indien Zeno daartoe overgaat, is zij op geen enkele manier gehouden tot vergoeding van schade en kosten die daardoor op een of andere wijze ontstaan aan de zijde van de Opdrachtgever en/of Zorgprofessional.

14.3 De Opdrachtgever en/of Zorgprofessional is aansprakelijk voor alle schade die hieruit voortvloeit aan de zijde van Zeno.



Artikel 15. Verplichtingen en Aansprakelijkheid

15.1 Zeno heeft een inspanningsverplichting voor het bij elkaar brengen van vraag naar en aanbod van geschikte zorgprofessionals, echter verstrekt geen enkele garantie met betrekking tot de geschiktheid van de door haar te bemiddelen Zorgprofessional. Zeno is niet aansprakelijk voor eventuele schade die de Opdrachtgever mocht lijden ten gevolge van (achteraf gebleken) ongeschiktheid van de Zorgprofessional.

15.2 De Opdrachtgever en/of Zorgprofessional die de verplichtingen die voor hem voortvloeien uit deze Algemene Voorwaarden, de tussen Partijen gesloten Overeenkomsten en/of de Offerte niet of ondeugdelijk nakomt, is gehouden tot vergoeding van alle daaruit voortvloeiende schade van Zeno.

15.3 Zeno is niet aansprakelijk voor de schade die Opdrachtgever en/of Zorgprofessional en/of derden lijden als gevolg van het handelen en/of nalaten van de Werknemer of de Zorgprofessional bij het uitvoeren van de opdracht. De Opdrachtgever en/of Zorgprofessional vrijwaart Zeno ter zake. Zeno is evenmin aansprakelijk voor schade of verliezen van de Opdrachtgever en/of Zorgprofessional als gevolg van het handelen en/of nalaten van de Werknemer of de Zorgprofessional.

15.4 De Opdrachtgever en/of Zorgprofessional is gehouden om zich afdoende te verzekeren ter dekking van de in dit artikel bepaalde aansprakelijkheden.

15.5 Indien in rechte of anderszins komt vast te staan dat Zeno jegens de Opdrachtgever en/of Zorgprofessional aansprakelijk mocht zijn voor schade die wordt geleden in verband met de Overeenkomst, of uit hoofde van onrechtmatige daad, of uit enige andere hoofde, dan is deze aansprakelijkheid, inclusief een eventuele betalingsverplichting op basis van artikel 6:230 BW en/of artikel 6:271 BW, te allen tijde in zijn totaliteit beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld:

- a) Zeno is nimmer aansprakelijk voor schade, die is ontstaan doordat Zeno is uitgegaan van door of namens Opdrachtgever en/of Zorgprofessional verstrekte onjuiste gegevens/bestanden/ hulpmiddelen en informatie;
- b) Zeno is nimmer aansprakelijk voor de door de Opdrachtgever en/of Zorgprofessional geleden gevolgschade, gederfde winst, gemiste inkomsten, gemiste omzet, gemiste besparingen, schade door bedrijfs- en andersoortige stagnatie;
- c) de aansprakelijkheid van Zeno, inclusief een eventuele betalingsverplichting uit hoofde van een ongedaanmakingsverbintenis en een eventuele betalingsverplichting uit hoofde van artikel 6:230 BW, tegenover de Opdrachtgever en/of Zorgprofessional is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van Zeno in voorkomend geval uitkeert;
- d) in het geval de aansprakelijkheidsverzekering van Zeno- om welke reden dan ook – niet tot uitkering overgaat, geldt dat de aansprakelijkheid van Zeno, inclusief een eventuele betalingsverplichting op basis van artikel 6:230 BW en/of artikel 6:271 BW;
 - uit hoofde van een specifieke Overeenkomst is beperkt tot de hoogte van de drie laatst door de Opdrachtgever en/of Zorgprofessional uit hoofde van deze Overeenkomst aan Zeno betaalde facturen tezamen;
 - uit andere hoofde is beperkt tot een bedrag van € 10.000,- per aanspraak; waarbij geldt dat de totale aansprakelijkheid van Zeno te allen tijde is beperkt tot maximaal een bedrag van €



50.000,- per jaar, ongeacht de grondslag voor aansprakelijkheid en het aantal schadeveroorzakende gebeurtenissen.

15.6 Alle ondergeschikten van Zeno kunnen zich tegenover de Opdrachtgever en/of Zorgprofessional en zo nodig ook tegenover derden op gelijke voet als Zeno beroepen op de bovenstaande bepalingen.

15.7 Schade waarvoor Zeno aansprakelijk gehouden kan worden, dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 7 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk aan Zeno gemeld te worden, op straffe van verval van het recht op vergoeding van deze schade. Deze termijn geldt niet indien de Opdrachtgever en/of Zorgprofessional aannemelijk kan maken dat de schade wegens gegronde redenen niet eerder gemeld kon worden. Ongeacht het tijdstip waarop de schade is gemeld, vervalt een aansprakelijkheidsvordering jegens Zeno binnen 12 maanden nadat Opdrachtgever en/of Zorgprofessional bekend is geraakt met het schade toebrengende feit of hiermee redelijkerwijs bekend had kunnen zijn.

15.8 De in deze Algemene Voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Zeno en/of haar werknemers.

Artikel 16. Arbeidsomstandigheden

16.1 De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de nakoming van de uit artikel 7:658 Burgerlijk Wetboek, de Arbeidsomstandighedenwet en de daarmee samenhangende regelgeving voortvloeiende verplichtingen op het gebied van de veiligheid op de werkplek en goede arbeidsomstandigheden in het algemeen.

16.2 De Opdrachtgever zal zich afdoende verzekeren tegen aansprakelijkheid op grond van het bepaalde in dit artikel en zal op eerste verzoek daartoe van Zeno bewijs daarvan overleggen aan Zeno.

Artikel 17. Aangaan arbeidsverhouding met Werknemer door Opdrachtgever

17.1 Voor het bepaalde in dit artikel wordt onder het aangaan van een arbeidsverhouding met een Werknemer te verstaan:

- a) het aangaan van een arbeidsovereenkomst door de Opdrachtgever met een Werknemer;
- b) het ter beschikking stellen van de betreffende Werknemer door een derde;
- c) het aangaan van een arbeidsverhouding met een Werknemer waarbij de Opdrachtgever en die derde in een groep zijn verbonden (als bedoeld in artikel 2:24b BW) dan wel een dochtermaatschappij is van een ander (als bedoeld in artikel 2:24a BW).

17.2 Voor het bepaalde in dit artikel wordt onder Werknemer tevens verstaan:

- a) de (aspirant-) Werknemer die is voorgesteld aan de Opdrachtgever;

17.3 De Opdrachtgever is gerechtigd een arbeidsverhouding aan te gaan met een Werknemer indien en voor zover wordt voldaan aan het hieronder in dit artikel bepaalde; dat betekent onder meer dat de Opdrachtgever in alle gevallen een vergoeding is verschuldigd aan Zeno zoals omschreven in lid 6 van dit artikel. Voor de toepassing van het bepaalde in dit artikel dient onder de Opdrachtgever tevens een Opdrachtgever te worden verstaan aan wie Zeno al een offerte heeft uitgebracht of met wie Zeno in gesprek is over haar dienstverlening.



17.4 De Opdrachtgever brengt Zeno schriftelijk op de hoogte van zijn voornemen met de Werknemer een arbeidsverhouding aan te gaan, alvorens aan dat voornemen uitvoering te geven of de Werknemer hierover te informeren.

17.5 De Opdrachtgever zal geen arbeidsverhouding met de Werknemer aangaan zolang de arbeidsovereenkomst met de Werknemer en Zeno niet rechtsgeldig is geëindigd.

17.6 Indien de Opdrachtgever een arbeidsverhouding aangaat met een Werknemer in dienst bij of Zeno, is de Opdrachtgever aan Zeno een direct te betalen vergoeding verschuldigd van het overeengekomen tarief voor die Werknemer vermenigvuldigd met 156 uur per maand voor een periode van 6 maanden.

17.7 De Opdrachtgever is de in lid 6 genoemde vergoeding ook verschuldigd indien de Werknemer binnen 12 maanden nadat de Overeenkomst is geëindigd rechtstreeks of via derden bij de Opdrachtgever solliciteert of indien de Opdrachtgever de Werknemer binnen 12 maanden nadat de Overeenkomst is geëindigd rechtstreeks of via derden benadert, en de Opdrachtgever met de betreffende Werknemer een arbeidsverhouding aangaat of een overeenkomst van opdracht sluit zonder tussenkomst van Zeno.

17.8 Indien de Opdrachtgever in eerste instantie door tussenkomst van Zeno met een Werknemer in contact is gekomen, bijvoorbeeld doordat deze door Zeno aan hem is voorgesteld, maar zonder dat er een Overeenkomst tot stand komt of is gekomen en deze Opdrachtgever met die Werknemer binnen twaalf maanden nadat het contact tot stand is gekomen een arbeidsverhouding aangaat, is de Opdrachtgever een vergoeding aan Zeno verschuldigd ter hoogte van € 25.000 exclusief btw, onverlet het recht van Zeno om volledige schadevergoeding te vorderen.

Artikel 18. Geheimhouding

18.1 Zeno en de Opdrachtgever en/of Zorgprofessional zullen geen vertrouwelijke informatie van of over de andere Partij, diens activiteiten en relaties, die hen ter kennis is gekomen, verstrekken aan derden, tenzij – en alsdan voor zover – verstrekking van die informatie nodig is om de Overeenkomst naar behoren te kunnen uitvoeren of op hen een wettelijke plicht tot bekendmaking rust.

18.2 Opdrachtgever en/of Zorgprofessional vrijwaart Zeno voor aanspraken van derden die betrekking hebben op door Opdrachtgever en/of Zorgprofessional ter beschikking gestelde vertrouwelijke informatie van die derden.

Artikel 19. Toepasselijk recht en forumkeuze

19.1 Op deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

19.2 Alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met een rechtsverhouding tussen Zeno en de Opdrachtgever en/of Zorgprofessional zullen in eerste aanleg bij uitsluiting worden beslecht door de bevoegde rechter van de rechtbank waar Zeno gevestigd is, tenzij dwingendrechtelijke bepalingen zich daartegen verzetten. Niettemin heeft Zeno te allen tijde het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.



Artikel 20: Slotbepalingen

20.1 Het door Zeno aan Opdrachtgever en/of Zorgprofessional ter beschikking gestelde Platform wordt geleverd en onderhouden door een Derde Partij. De Algemene Voorwaarden van deze Partij zijn van toepassing op het gebruik, van het Platform en beschikbaar via deze link.

20.2 Zeno is gerechtigd om haar rechten en verplichtingen op grond van deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en eventueel daaruit voortvloeiende overeenkomsten over te dragen aan een derde. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is het de Opdrachtgever en/of Zorgprofessional niet toegestaan om zijn rechten en verplichtingen op grond van deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en eventueel daaruit voortvloeiende overeenkomsten over te dragen aan een derde.

20.3 Zeno is te allen tijde gerechtigd om haar Algemene Voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen. Wijzigingen en/of aanvullingen zijn bindend na kennisgeving daarvan aan Partijen door Zeno.

20.4 Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft het overige in deze Algemene Voorwaarden bepaalde volledig van kracht. Partijen zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, die aansluiten bij de bedoeling die Partijen hadden bij het opstellen van de nietige of vernietigde bepaling.

20.5 Indien Zeno niet steeds strikte naleving van deze Algemene Voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Zeno in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de strikte naleving van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden te verlangen.

20.6 Indien Zeno bij één of meerdere overeenkomsten met Opdrachtgever en/of Zorgprofessional afwijkt van deze Algemene Voorwaarden houdt dit niet in dat deze afwijking tevens geldt voor eerdere of latere Overeenkomsten tussen Zeno en de Opdrachtgever en/of Zorgprofessional.