

ALGEMENE VOORWAARDEN HRM FRIESLAND

Artikel 1 Definities

1. In deze Algemene Voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. *HRM Friesland*: tezamen de besloten vennootschap “HRM Office B.V.”, statutair gevestigd te Goutum, ingeschreven bij de KvK Noord-Nederland onder nummer 6390752 en de besloten vennootschap “HRM-Friesland B.V.”, statutair gevestigd te Goutum, ingeschreven bij de KvK Noord-Nederland onder nummer 63659395. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op beide genoemde entiteiten. Hierna genoemd: “HRM Friesland”.
3. *Opdrachtgever*: een natuurlijk persoon, dan wel een rechtspersoon, die HRM Friesland opdraagt diensten te verlenen.
4. *Overeenkomst*: iedere overeenkomst die tussen HRM Friesland en Opdrachtgever tot stand komt, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van de Overeenkomst.
5. *Diensten*: alle door of vanwege HRM Friesland ten behoeve van Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden. Deze kunnen onderverdeeld zijn in werkzaamheden vallend onder een Pakket en werkzaamheden die niet binnen het Pakket vallen.
6. *Pakket*: een (deel)overeenkomst waarbij tegen betaling van een vaste vergoeding per werknemer per jaar of anderszins overeen te komen periode in de Overeenkomst te definiëren diensten worden verleend.
7. *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 HRM Friesland 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 in een Overeenkomst is afgeweken van deze Algemene Voorwaarden, geldt die afwijking uitsluitend voor de desbetreffende Overeenkomst.

Artikel 3 Wijzigingen

1. HRM Friesland is gerechtigd om periodiek de onderhavige Algemene Voorwaarden te wijzigen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden zullen op de Overeenkomst van toepassing zijn na het verstrijken van 14 dagen na toezending door HRM Friesland aan de Opdrachtgever van de gewijzigde Algemene Voorwaarden.

Artikel 4 Aanbiedingen en totstandkoming Overeenkomsten

1. De door HRM Friesland gemaakte offertes zijn geldig gedurende twee 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 HRM Friesland daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij HRM Friesland anders aangeeft.
3. Een Overeenkomst tussen Opdrachtgever en HRM Friesland komt tot stand op het moment van ontvangst door HRM Friesland van een door Opdrachtgever ondertekend exemplaar van de door HRM Friesland aan Opdrachtgever toegezonden dienstverlenersovereenkomst en een eventueel van toepassing zijnde verwerkersovereenkomst.
4. De overeenkomst tussen HRM Friesland en Opdrachtgever wordt aangegaan voor de doorlooptijd van het project of voor onbepaalde tijd, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen.

Artikel 5 Prijzen

1. Alle door HRM Friesland genoemde prijzen of tarieven zijn uitgedrukt in Euro's en zijn exclusief BTW en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, tenzij anders is overeengekomen.
2. HRM Friesland zal voor de door haar te verrichten werkzaamheden aan Opdrachtgever de tarieven in rekening brengen die in de Offerte, de Overeenkomst of het Tarievenoverzicht uitdrukkelijk zijn vastgelegd.
3. Voor zover niet in de Offerte of de Overeenkomst vermeld is dat administratiekosten, reisen, reis- en verblijfkosten en andere opdracht gebonden kosten zijn inbegrepen in de tarieven zoals opgenomen in de Overeenkomst en/of het Tarievenoverzicht, kunnen die kosten afzonderlijk aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
4. Kosten die worden gemaakt in verband met de inschakeling van derden zijn niet inbegrepen in de tarieven en worden aan Opdrachtgever doorbelast, tenzij anders is overeengekomen.
5. De kosten voor het inwinnen van voor de oordeelsvorming van de bedrijfsarts benodigde medische informatie bij derden en de kosten voor het inschakelen van derden op grond van wettelijke regelingen worden aan Opdrachtgever in rekening gebracht, zonder dat voorafgaand aan het maken van die kosten overleg met Opdrachtgever wordt gevoerd.
6. HRM Friesland is gerechtigd om jaarlijks per 1 januari de prijzen en tarieven voor de producten en diensten aan te passen met het percentage waarmee het CBS-prijsindexcijfer sector particuliere bedrijven, van de maand november van het lopende jaar is gestegen ten opzichte van hetzelfde cijfer van de maand november van het jaar daarvoor. De uitkomst van deze indexering wordt afgerond.

Artikel 6 Betaling

1. Het door de Opdrachtgever voor de overeengekomen Pakketten en/of Diensten te betalen bedrag wordt maandelijks achteraf door HRM Friesland aan de Opdrachtgever in rekening gebracht.
2. In de Overeenkomst wordt het door Opdrachtgever aan HRM Friesland opgegeven aantal werknemers vermeld dat ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst in

dienst is van Opdrachtgever, indien er een Pakket wordt afgenomen. Registratie van de werknemers vindt plaats in de door HRM Friesland aan Opdrachtgever beschikbaar te stellen applicatie.

3. Facturering van alle diensten die buiten de door HRM Friesland met Opdrachtgever overeengekomen Pakketten vallen, vindt plaats, óf direct na voltooiing van de betreffende werkzaamheden, óf maandelijks op basis van nacalculatie van de in de voorgaande maand verrichte diensten.
4. Facturen van HRM Friesland dienen binnen 30 dagen na factuurdatum te worden betaald. Bij girale betaling geldt als datum van betaling de datum van creditering van de bankrekening van HRM Friesland.
5. Klachten over in rekening gebrachte bedragen dienen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum, schriftelijk door Opdrachtgever te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de Opdrachtgever geacht wordt akkoord te zijn met de in rekening gebrachte bedragen. Reclames geven geen recht op verrekening of opschorting van de betaling.
6. In geval van 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 HRM Friesland bevoegd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten.
7. 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.
8. In het geval Opdrachtgever vrijwillig of gedwongen in liquidatie treedt, ten aanzien van hem surséance van betaling of faillissement wordt aangevraagd, hij in surséance 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, zijn de vorderingen van HRM Friesland op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
9. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die HRM Friesland maakt wegens niet nakoming van enige verplichting uit hoofde van de Overeenkomst door Opdrachtgever, zullen ten laste komen van Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten bedragen minimaal 15% van het te incasseren bedrag.
10. Opdrachtgever is niet gerechtigd om over te gaan tot opschorting van betaling of tot verrekening van hetgeen HRM Friesland te vorderen heeft met hetgeen hij meent van HRM Friesland te vorderen te hebben.

Artikel 7 Informatie

1. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het steeds tijdig aan HRM Friesland verstrekken van alle voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde informatie. De hiermee verband houdende stukken, die door Opdrachtgever aan HRM Friesland worden afgegeven, blijven eigendom van Opdrachtgever.
2. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan HRM Friesland 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 HRM Friesland worden verstrekt.
3. Opdrachtgever is gehouden iedere nieuwe werknemer binnen twee dagen na indiensttreding aan te melden bij HRM Friesland. Opdrachtgever is gehouden alle mutaties in zijn personeelsbestand te registreren in de applicatie.
 4. Indien door Opdrachtgever niet, niet tijdig, niet juist of onvolledig wordt voldaan aan een of meer van de in de leden 2 en 3 opgenomen verplichtingen, heeft HRM Friesland 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 in het geval HRM Friesland in verband daarmee te kort schiet in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst.
 5. Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt de Opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die HRM Friesland nodig heeft. Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van werknemers van de eigen organisatie van de opdrachtgever, die bij de werkzaamheden betrokken (zullen) zijn. Als HRM Friesland daarom verzoekt, verschaft de Opdrachtgever op zijn locatie kosteloos een eigen werkruimte met telefoonaansluitingen en, desgewenst, een fax- en/of internetaansluiting.

Artikel 8 Uitvoering Overeenkomst

1. HRM Friesland zal de te verrichten diensten en werkzaamheden naar beste inzicht, kunnen en vermogen en overeenkomstig de wettelijke eisen en de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een ‘inspanningsverplichting’, aangezien het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd.
2. HRM Friesland is gerechtigd bij de uitvoering van de Overeenkomst, zowel voor wat betreft werkzaamheden die in een Pakket opgenomen zijn als voor werkzaamheden die daarbuiten vallen zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever derden in te schakelen. Ten aanzien van de ingeschakelde derde(n) blijven deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht.
3. HRM Friesland kan in overleg met de Opdrachtgever de adviseur en/of het adviesteam wijzigen, indien HRM Friesland meent dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de te verrichten adviesdiensten niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van de adviseur en/of adviesteam kan ook op verzoek van de Opdrachtgever in overleg met HRM Friesland plaatsvinden.
4. Geen van de partijen mag tijdens de uitvoering van de opdracht en binnen één jaar na beëindiging van de opdracht personeel van de wederpartij in dienst nemen of met dit personeel over indiensttreding onderhandelen zonder hierbij met de tegenpartij te overleggen en hierover (vergoedings)afspraken te maken.
5. Adviseurs van of werkzaam namens HRM Friesland zijn tijdens het dienstverband en of opdracht en gedurende een jaar na beëindiging van het dienstverband en of opdracht aan een concurrentiebeding gebonden, inhoudende dat zij geen

werkzaamheden voor relaties van HRM Friesland mogen verrichten. Op grond daarvan staat het de Opdrachtgever niet vrij gedurende de voornoemde periode buiten om, (ex-) adviseurs van HRM Friesland in dienst te nemen, dan wel anderszins buiten HRM Friesland om gebruik te maken van hun diensten. Dit geldt ook voor de situatie dat de (ex-)adviseur inmiddels in dienst is bij een derde.

Artikel 9 Rechten en verplichtingen bij Arbodienstverlening

1. HRM Friesland heeft onderdelen van haar Arbodienstverlening uitbesteed aan een of meer gecertificeerde arbodienst(en) die bedrijfsartsen ter beschikking stellen. Waar in het navolgende wordt gesproken over HRM Friesland, wordt daaronder tevens verstaan de door haar ingeschakelde derde(n).
2. De dienstverlening bestaat onder meer uit het adviseren over de beheersing en het terugdringen van het ziekteverzuim bij Opdrachtgever alsmede uit het adviseren over het optimaliseren van de arbeidsomstandigheden en het arbeidsomstandighedenbeleid binnen de onderneming van Opdrachtgever. Opdrachtgever draagt er onder meer zorg voor dat HRM Friesland in staat is op een doeltreffende wijze aan haar wettelijke verplichtingen te voldoen.
3. Opdrachtgever is verplicht werknemers te informeren omtrent hun rechten en verplichtingen in het kader van de Arbowetgeving en de wettelijke regelgeving betreffende arbeidsongeschiktheid en arbeidsongeschiktheidsuitkeringen.
4. Opdrachtgever is gehouden om zijn werknemers te verplichten de voorgeschreven ziek- en herstelmeldingsprocedure te volgen alsmede de overige (wettelijke) regels bij arbeidsongeschiktheid na te leven.
5. Elke werknemer heeft het recht een bedrijfsarts te bezoeken. Hiervoor is geen voorafgaande toestemming van de werkgever nodig. Indien een werknemer zonder overleg met zijn werkgever de bedrijfsarts wenst te bezoeken, zal HRM Friesland een afspraak met deze werknemer inplannen zonder hiervoor voorafgaand offerte te doen. Hiervoor gelden de gebruikelijke tarieven. Opdrachtgever is op grond van de wet verplicht medewerkers op deze mogelijkheid te wijzen en het hen mogelijk te maken daar gebruik van te maken.
6. Elke werknemer die twijfelt over het oordeel van een bedrijfsarts kan om een second opinion van een andere bedrijfsarts vragen. De bedrijfsarts honoreert in beginsel een dergelijk verzoek en schakelt een andere bedrijfsarts in die niet werkzaam is bij of in opdracht van HRM Friesland of de ingeschakelde derde(n). Een verzoek wordt afgewezen als zwaarwegende argumenten zich verzetten tegen een dergelijke second opinion. Hiervan kan sprake zijn als de betreffende medewerker ernstig misbruik maakt van deze bevoegdheid. Opdrachtgever dient de kosten van een dergelijke second opinion, ook zonder offerte en een voorafgaand akkoord, te voldoen. Hiervoor gelden de gebruikelijke tarieven.
7. Indien naar het oordeel van HRM Friesland extra werkzaamheden noodzakelijk zijn, waaronder begrepen doch niet beperkt tot het inwinnen van medische informatie of inschakelen van experts, voor de uitvoering van de opdracht dan kan HRM Friesland deze extra werkzaamheden uitvoeren of doen uitvoeren zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever. Voorts informeert HRM Friesland onverwijld Opdrachtgever over de aard en de kosten van deze extra werkzaamheden.

8. HRM Friesland is gerechtigd werknemers die de normale omgangs- en fatsoensnormen niet in acht nemen, middels gemotiveerde kennisgeving aan de Opdrachtgever, met onmiddellijke ingang en zonder ingebrekestelling, uit te sluiten van dienstverlening, zonder dat deze uitsluiting aanleiding geeft tot aanpassing van de door de opdrachtgever aan HRM Friesland verschuldigde vergoeding. HRM Friesland is niet aansprakelijk voor eventuele schade, die ten gevolge van de uitsluiting voor de Opdrachtgever dan wel voor de werknemer ontstaat.
9. Opdrachtgever verleent de medewerkers van HRM Friesland en door HRM Friesland ingeschakelde derden, waaronder de bedrijfsarts en andere gecertificeerde (kern)deskundigen, toegang tot haar bedrijf en alle werkplekken en stelt deze in de gelegenheid een goed inzicht te krijgen in de bedrijfsvoering en de arbeidsomstandigheden door inspectie en onderzoek ter plaatse en door gesprekken met werknemers. Opdrachtgever stelt HRM Friesland en de hiervoor bedoelde derden volledig in staat om uitvoering te kunnen geven aan de verplichtingen die op grond van de arbeidsomstandighedenwetgeving op hen rusten. De kosten die verband houden met bedrijfsbezoek komen ten laste van Opdrachtgever en worden separaat in rekening gebracht.
10. HRM Friesland wordt door Opdrachtgever betrokken bij het voorkomen, signaleren en – waar mogelijk – behandelen van beroepsziekten en beroeps gebonden aandoeningen. HRM Friesland vertaalt dit naar een preventieve aanpak voor de organisatie of sector. Indien bij (een) werknemer(s) van Opdrachtgever een beroepsziekte of aandoeningen die in hoofdzaak worden veroorzaakt door het werk wordt vastgesteld door een bedrijfsarts verbonden aan HRM Friesland, heeft HRM Friesland de wettelijke plicht deze beroepsziekte te melden bij het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten (NCvB).
11. Indien Opdrachtgever beschikt over een ondernemingsraad (OR) of personeelsvertegenwoordiging (PVT), dan heeft de OR/PVT een wettelijk instemmingsrecht bij de totstandkoming van de inhoud van deze overeenkomst. Door ondertekening van de Overeenkomst van dienstverlening verklaart Opdrachtgever dat, indien van toepassing, de OR/PVT van Opdrachtgever instemt met het aangaan en uitvoeren van de Overeenkomst. Op eerste verzoek van HRM Friesland zal Opdrachtgever daartoe een schriftelijke verklaring van de OR/PVT afgeven.
12. HRM Friesland is wettelijk verplicht alle eventuele rapportages in het kader van preventie en het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid in tweevoud toe te zenden, één exemplaar voor Opdrachtgever en één exemplaar voor de OR/PVT, voor zover hiermee de privacy van individuele werknemers niet wordt geschaad.
13. De bedrijfsarts en andere medewerkers van HRM Friesland werken nauw samen met de preventiemedewerker en de Ondernemingsraad van Opdrachtgever. Zij adviseren en verlenen medewerking inzake te nemen, genomen en uit te voeren maatregelen die erop gericht zijn een zo goed mogelijk arbeidsomstandighedenbeleid te voeren. Opdrachtgever is verplicht dit overleg steeds mogelijk te maken wanneer één van de betrokkenen daar behoefte aan heeft. In elk geval vindt ten minste één keer per jaar overleg plaats tussen medewerkers van HRM Friesland, de Ondernemingsraad en de preventiemedewerker. De kosten die verband houden met dit jaarlijks overleg komen ten laste van Opdrachtgever en worden separaat in rekening gebracht.

Artikel 10 Doorverwijzingen

1. Doorverwijzingen van werknemers naar de behandelende sector geschieden in overleg met de werknemer, eventuele andere medische instanties en zo nodig met de verzekeringsmaatschappij. Het feit dat doorverwijzing plaatsvindt, wordt aan Opdrachtgever medegedeeld.

Artikel 11 Wijziging van de Overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het noodzakelijk is de te verlenen diensten te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
2. In geval wijzigingen in wetgeving en/of door de overheid anderszins opgelegde regelgeving een aanpassing van de dienstverlening tot gevolg zullen hebben, dan zullen partijen de overeenkomst in goed onderling overleg dientengevolge (zo nodig met terugwerkende kracht tot de datum waarop de wijzigingen van kracht worden) wijzigen. In een dergelijke situatie is HRM Friesland gerechtigd de eventuele direct of indirect uit de opgelegde wijzigingen voortvloeiende extra kosten in rekening te brengen bij opdrachtgever.

Artikel 12 Annuleringen/ niet verschijnen

1. Indien door omstandigheden toerekenbaar aan Opdrachtgever of diens werknemer(s) geplande werkzaamheden niet door HRM Friesland kunnen worden verricht, is Opdrachtgever niettemin de overeengekomen vergoeding en de daaraan verbonden kosten aan HRM Friesland verschuldigd.
2. Bij het niet verschijnen op een afspraak bij de bedrijfsarts of verzuimmanager (“no show”) wordt een vast bedrag doorbelast aan Opdrachtgever conform de Overeenkomst en het Tarievenoverzicht.
3. Het in lid 1 vermelde geldt niet terzake van cursussen en projectmatige activiteiten, wanneer deze door Opdrachtgever uiterlijk een maand voor de aanvang van de geplande activiteit schriftelijk worden geannuleerd.
4. Het in lid 1 vermelde geldt niet terzake van keuringen, verzuimcontroles of verzuimbegeleidingsactiviteiten in het geval deze uiterlijk 48 uur voor het tijdstip waarop de betreffende activiteit gepland is, schriftelijk worden geannuleerd.
5. De Opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen. Indien de tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachtuitvoering ontstaat door toedoen van de Opdrachtgever, zal HRM Friesland de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien zo’n aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de Opdrachtgever worden bevestigd.
6. De Opdrachtgever heeft het recht de opdracht te annuleren per aangetekend schrijven.
7. Annulering of wijziging door de Opdrachtgever kan tot 8 weken voor aanvang van de opdracht kosteloos geschieden.

8. Bij annulering of wijziging tot 4 weken voor aanvang van de opdracht is de Opdrachtgever verplicht 50% van het offertebedrag te vergoeden.
9. Bij annulering of wijziging tot 2 weken voor aanvang van de opdracht is de Opdrachtgever verplicht 75% van het offertebedrag te vergoeden.
10. Bij annulering of wijziging korter dan 2 weken voor aanvang van de opdracht dient 100% van het offertebedrag te worden vergoed.
11. De annuleringskosten worden berekend op het moment dat de opdracht een aanvang zou nemen.
12. De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van de adviseur(s) worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die verkrijgt en de medewerking die wordt verleend. HRM Friesland kan dan ook niet van tevoren exact aangeven hoe lang de doorlooptijd voor het uitvoeren van de opdracht zal zijn. In financiële zin is de opdracht afgesloten, zodra de eindafrekening door de Opdrachtgever is goedgekeurd. Binnen een termijn van 14 dagen na dagtekening daarvan dient de Opdrachtgever HRM Friesland hierover te berichten. Indien de Opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd.
13. Indien de Opdrachtgever een controle wenst van een registeraccountant op de declaratie van HRM-Friesland, dan zal daaraan medewerking worden verleend. De kosten van een dergelijke controle zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

Artikel 13 Aansprakelijkheid

1. HRM Friesland is slechts aansprakelijk voor schade die rechtstreeks en uitsluitend het gevolg is van haar opzet of grove schuld.
2. Ondanks wederzijdse inspanningen van HRM Friesland en Opdrachtgever kan HRM Friesland nimmer garanderen, dat een door de Opdrachtgever gewenst of door HRM Friesland verwacht resultaat bereikt zal worden. HRM Friesland is te dien aanzien dan ook niet aansprakelijk.
3. In geval van mondelinge of telefonische informatie, verzoeken of anderszins, zowel van Opdrachtgever als van HRM Friesland, is HRM Friesland niet aansprakelijk voor schade als gevolg van misverstanden, dan wel onjuist overgekomen informatie. Opdrachtgever draagt alle hieruit voortvloeiende kosten en schade.
4. HRM Friesland is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, welke is ontstaan doordat HRM Friesland is uitgegaan van de door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor HRM Friesland kenbaar behoorde te zijn.
5. HRM Friesland is niet aansprakelijk voor de kosten en schade als gevolg van behandeling door de behandelende sector.
6. Indien HRM Friesland volgens Opdrachtgever toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van haar verplichtingen, kan HRM Friesland slechts aansprakelijk worden gesteld wanneer zij door de Opdrachtgever in de gelegenheid is gesteld om binnen een redelijke termijn de verplichtingen na te komen en HRM Friesland de tekortkomingen niet binnen die termijn herstelt.
7. Is binnen de looptijd van 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 HRM Friesland 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 HRM Friesland in verzuim kunnen verkeren.

8. De aansprakelijkheid van HRM Friesland is in het geval van een individuele opdracht beperkt tot het bedrag van de betreffende factuur met een maximum van € 1.000, - per gebeurtenis, tenzij de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van HRM Friesland.
9. De aansprakelijkheid van HRM Friesland is in het geval van een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden beperkt tot het over de laatste zes maanden aan Opdrachtgever voor de door HRM Friesland verleende diensten in rekening gebrachte bedrag met een maximum van € 5.000, - per gebeurtenis, tenzij de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van HRM Friesland.
10. HRM Friesland is te allen tijde (ook in de in leden 8 en 9 omschreven situaties) slechts aansprakelijk voor door Opdrachtgever geleden schade indien en voor zover deze aansprakelijkheid door haar verzekeraar wordt gedekt.
11. Iedere aanspraak van Opdrachtgever jegens HRM Friesland vervalt wanneer de Opdrachtgever deze aansprakelijkstelling niet schriftelijk en gemotiveerd heeft ingediend bij HRM Friesland binnen drie maanden nadat hij de feiten waarop de aansprakelijkheid is gebaseerd, constateerde of redelijkerwijze had kunnen constateren.

Artikel 14 Vrijwaren

1. De Opdrachtgever vrijwaart HRM Friesland 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 HRM Friesland voor eventuele aanspraken van derden, waaronder begrepen werknemers van Opdrachtgever, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden waarvoor HRM Friesland op grond van deze Algemene Voorwaarden niet aansprakelijk is.
3. Indien Opdrachtgever aan HRM Friesland informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 15 Geheimhouding

1. HRM Friesland zal alle door Opdrachtgever en werknemers aan HRM Friesland 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 HRM Friesland 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 beroepsplicht of verstrekking plaatsvindt in het kader van het inwinnen van expertise of doorverwijzing naar de behandelende sector.

2. Opdrachtgever zal zonder toestemming van HRM Friesland geen mededelingen doen over de aanpak of werkwijze van HRM Friesland. Ook zal Opdrachtgever de rapportages van of namens HRM Friesland niet zonder instemming aan derden ter beschikking stellen.

Artikel 16 Dossierbeheer/dossierinzage

1. HRM Friesland 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 HRM Friesland van toepassing. Dit wordt op verzoek van Opdrachtgever toegezonden.
3. Naast HRM Friesland en de door haar ter uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde derden 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. Opdrachtgever kan slechts inzage in het dossier verkrijgen, indien hij deze bevoegdheid ontleent aan een schriftelijke specifiek, voor de betreffende situatie verleende machtiging van de werknemer, dan wel aan een wettelijke regeling.
4. Indien HRM Friesland op verzoek van de Opdrachtgever dossiers overdraagt aan een andere Arbodienst, is HRM Friesland gerechtigd aan Opdrachtgever de hiermee verband houdende kosten in rekening te brengen. HRM Friesland is gerechtigd eerst aan de overdracht mee te werken, nadat alle door de Opdrachtgever aan HRM Friesland verschuldigde bedragen, inclusief de kosten van overdracht, zijn voldaan.
5. Indien de verzuimmanager en/of bedrijfsarts het nodig acht om medische informatie op te vragen voor dossiervorming, worden de hiermee verband houdende kosten doorberekend aan Opdrachtgever. Deze informatie kan worden opgevraagd zonder voorgaande aankondiging bij Opdrachtgever.

Artikel 17 Opzegging

1. Een Overeenkomst voor bepaalde tijd kan niet tussentijds worden opgezegd, maar kan wel door beide partijen schriftelijk worden opgezegd tegen het einde van de overeengekomen looptijd met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.
2. Een Overeenkomst voor onbepaalde tijd kan door beide partijen schriftelijk opgezegd worden met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.
3. Indien een Overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan, wordt deze na het verstrijken van de periode waarvoor deze is aangegaan telkens automatisch met eenzelfde periode verlengd, tenzij de Overeenkomst tijdig is opgezegd.
4. Opzegging van een Overeenkomst dient bij aangetekend schrijven te geschieden.
5. Overname, fusie, verzelfstandiging c.q. privatisering van een partij vormt geen reden voor tussentijdse opzegging van een Overeenkomst voor bepaalde tijd.
6. Bij opzegging vindt geen restitutie plaats van vooruitbetaalde bedragen, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald.

Artikel 18 Ontbinding

1. Een Overeenkomst kan door HRM Friesland 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 surséance van betaling of faillissement wordt aangevraagd, hij in surséance 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. 27 Wet op de Ondernemingsraden.
2. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van HRM Friesland op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 19 Overmacht

1. Een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst kan HRM Friesland niet worden toegerekend indien er sprake is van overmacht.
2. Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan omstandigheden die de nakoming van de verbintenis verhinderen en die niet aan schuld van HRM Friesland te wijten zijn, noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van HRM Friesland komen. Werkstakingen in het bedrijf van HRM Friesland, storingen in het computernetwerk van HRM Friesland of ingeschakelde derden, meer dan gemiddeld ziekteverzuim bij het personeel van HRM Friesland en brand, worden daaronder begrepen.
3. In geval van overmacht worden de verplichtingen in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst door HRM Friesland opgeschort, zonder dat HRM Friesland terzake enige verplichting heeft tot vergoeding van schade aan Opdrachtgever. 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.
4. Voor zover HRM Friesland 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 HRM Friesland 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 20 Intellectuele eigendomsrechten

1. De door HRM Friesland geleverde middelen, waaronder software en geleverde voorschriften, blijven eigendom van HRM Friesland dan wel van de door HRM Friesland ingeschakelde derden, en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming door Opdrachtgever worden behouden, vermenigvuldigd of openbaar gemaakt. Intellectuele eigendomsrechten op ontwikkelde adviezen, modellen, methoden technieken, programmatuur en producten blijven, behoudens uitdrukkelijke overdracht, voorbehouden aan HRM Friesland.
2. HRM Friesland behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 21 Klachtenreglement

1. HRM Friesland beschikt over een Klachtenreglement. Dit Klachtenreglement ligt ter inzage op de hoofdvestiging van HRM Friesland en wordt op eerste verzoek toegestuurd. Voor schriftelijk vastleggen van een klacht beschikt HRM Friesland over signaalformulieren waarmee o.a. klachten over de kwaliteit van de dienstverlening door HRM Friesland ingediend kunnen worden. Deze door Opdrachtgever ingediende klacht wordt behandeld conform het Klachtenreglement.
2. Als HRM Friesland voor onderdelen van haar dienstverlening, zoals de Arbodienstverlening, derden inschakelt, geldt voor die onderdelen het Klachtenreglement van die derden. Opdrachtgever ontvangt op eerste verzoek een exemplaar van het geldend Klachtenreglement. Indien de derde partij geen eigen Klachtenreglement heeft, geldt het Klachtenreglement van HRM Friesland.
3. Opdrachtgever zorgt ervoor dat werknemers desgewenst kennis kunnen nemen van de inhoud van het Klachtenreglement.

Artikel 22 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, zullen in eerste aanleg bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Noord-Nederland.