



Algemene Voorwaarden voor het ter  
Beschikking stellen van uitzendkrachten.



**Raaak Personeel**  
Edisonweg 12C  
2952 AD Alblasterdam

Vestigingen in: Alblasterdam · Capelle ad IJssel · Etten-Leur · Gorinchem · IJsselstein · Oosterhout ·  
Papendrecht · Schiedam · Tilburg · Waalwijk ·

## Inhoudsopgave

|  |   |    |
|--|---|----|
| Artikel 1  | Definities .....  | 3  |
| Artikel 2  | Werkings sfeer .....  | 3  |
| Artikel 3  | De opdracht en de terbeschikkingstelling .....  | 3  |
| Artikel 4  | Vervanging en beschikbaarheid .....   | 4  |
| Artikel 5  | Opschortingsrecht .....   | 4  |
| Artikel 6  | Werkprocedure .....   | 5  |
| Artikel 7  | Arbeidsduur en werktijden .....   | 5  |
| Artikel 8  | Bedrijfssluitingen en verplichte vrije dagen .....  | 5  |
| Artikel 9  | Functie en beloning .....   | 6  |
| Artikel 10   | Goede uitoefening van leiding en toezicht .....   | 6  |
| Artikel 11   | Arbeidsomstandigheden .....   | 7  |
| Artikel 12   | Aansprakelijkheid opdrachtgever .....   | 7  |
| Artikel 13   | Opdrachtgeverstarief .....  | 8  |
| Artikel 14   | Facturatie .....  | 8  |
| Artikel 15   | Inspanningsverplichting en aansprakelijkheid uitzendonderneming .....                           | 9  |
| Artikel 16   | Intellectuele en industriële eigendom .....   | 9  |
| Artikel 17   | Geheimhouding .....   | 9  |
| Artikel 18   | Bijzondere verplichtingen met betrekking tot identiteit en verwerking<br>persoonsgegevens ..... | 10 |
| Artikel 19   | Bejegening uitzendkracht .....  | 10 |
| Artikel 20   | Medezeggenschap .....   | 11 |
| Artikel 21   | Verplichtingen met betrekking tot de Wet allocatie arbeidskrachten door<br>intermediairs .....  | 11 |
| Artikel 22   | Toepasselijk recht en forumkeuze .....  | 12 |
| Artikel 23   | Slotbepaling .....  | 12 |
| Aanvullende Raaak Personeel voorwaarden .....                                |   | 13 |
| Algemeen .....   |   | 13 |
| Artikel 1. Wet arbeid vreemdelingen .....                                    |   | 13 |
| Artikel 2. Het aangaan van een arbeidsverhouding met een uitzendkracht ..... |   | 14 |
| Artikel 3. Oproepcontracten minimale betalingsverplichting .....             |   | 15 |
| Artikel 4. Betaling .....  |   | 16 |
| Artikel 5. Zekerheid .....   |   | 17 |
| Artikel 6. Persoonsverwisseling .....  |   | 17 |
| Artikel 7. Verbod uit- en doorleen .....                                     |   | 17 |
| Artikel 8. Aansprakelijkheid .....   |   | 17 |

|   |    |
|---|----|
| Artikel 9. Arbeidsomvang en scholing .....  | 17 |
| Artikel 10. Raaak Konnekt.....  | 18 |
| Artikel 11. Duur en einde opdracht.....   | 19 |
| Artikel 12. Inhoud en uitvoering opdracht.....                                    | 21 |
| Artikel 13. Aansprakelijkheid werving en selectie .....                           | 21 |
| Artikel 14. Fee.....  | 22 |
| Artikel 15. Vertrouwelijkheid en voorkoming van ontoelaatbare discriminatie ..... | 22 |
| Artikel 16. Programmatuur en gebruiksrecht.....                                   | 22 |
| Artikel 17. Aflevering en installatie .....                                       | 23 |
| Artikel 18. Onderhoud, storing en gebruiksvoorwaarden .....                       | 23 |
| Artikel 19. Aansprakelijkheid programmatuur .....                                 | 24 |
| Artikel 20. Apparatuur.....   | 24 |
| Artikel 21. Omgevingseisen en installatie .....                                   | 25 |
| Artikel 22. Onderhoud, herstel, storing en gebruiksvoorwaarden .....              | 25 |
| Artikel 23. Aansprakelijkheid apparatuur .....                                    | 26 |

## Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Uitzendonderneming:** iedere natuurlijke of rechtspersoon die op basis van opdrachten uitzendkrachten ter beschikking stelt aan opdrachtgevers.
2. **Uitzendkracht:** iedere natuurlijke persoon, die een uitzendovereenkomst als bedoeld in artikel 7:690 BW is aangegaan met een uitzendonderneming teneinde arbeid te verrichten voor een derde onder leiding en toezicht van die derde.
3. **Opdracht:** de overeenkomst tussen een opdrachtgever en de uitzendonderneming op grond waarvan een enkele uitzendkracht door de uitzendonderneming aan de opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld, als bedoeld in lid 2 van dit artikel, om werkzaamheden te verrichten, zulks tegen betaling van het opdrachtgeverstaref.
4. **Opdrachtgever:** iedere natuurlijke of rechtspersoon die naast de uitzendonderneming partij is bij de opdracht.
5. **Terbeschikkingstelling:** de tewerkstelling van een uitzendkracht in het kader van een opdracht.
6. **Uitzendbeding:** de schriftelijke bepaling in de arbeidsovereenkomst tussen de uitzendonderneming en de uitzendkracht en/of in de cao, inhoudend dat de arbeidsovereenkomst van rechtswege eindigt doordat de terbeschikkingstelling van de uitzendkracht door de uitzendonderneming aan de opdrachtgever op verzoek van de opdrachtgever ten einde komt (artikel 7:691 lid 2 BW).
7. **CAO:** de *Collectieve Arbeidsovereenkomst voor Uitzendkrachten*, gesloten tussen de ABU (Algemene Bond Uitzendondernemingen) enerzijds en betrokken werknemersorganisaties anderzijds.
8. **Opdrachtgeverstaref:** het door de opdrachtgever aan de uitzendonderneming verschuldigde tarief, exclusief toeslagen, kostenvergoedingen en btw. Het tarief wordt per uur gerekend, tenzij anders vermeld.
9. **Inlenersbeloning:** de inlenersbeloning zoals gedefinieerd in de cao.

## Artikel 2 Werkingsfeer

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten en overige overeenkomsten tussen de uitzendonderneming en de opdrachtgever, alsmede op alle rechtshandelingen die gericht zijn op de totstandkoming daarvan, waaronder aanbiedingen, voorstellen, offertes en prijsopgaves.
2. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing en worden door de uitzendonderneming uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Van deze algemene voorwaarden afwijkende afspraken zijn slechts van toepassing indien schriftelijk overeengekomen en gelden uitsluitend voor die opdracht.

## Artikel 3 De opdracht en de terbeschikkingstelling

### Opdracht

1. De opdracht wordt aangegaan voor bepaalde of onbepaalde tijd.
2. De opdracht voor bepaalde tijd is de opdracht die wordt aangegaan:
  - óf voor een vaste periode;
  - óf voor een bepaalde periode;
  - óf voor een bepaalde periode die een vaste periode niet overschrijdt.

De opdracht voor bepaalde tijd eindigt van rechtswege door het verstrijken van de overeengekomen tijd of doordat een vooraf vastgestelde objectief bepaalde gebeurtenis zich voordoet.

### Einde opdracht

3. De opdracht voor onbepaalde tijd eindigt door schriftelijke opzegging met inachtneming van een redelijke opzegtermijn.

4. Elke opdracht eindigt onverwijld wegens opzegging op het tijdstip dat een van beide partijen de opdracht opzegt omdat:
  - de andere partij in verzuim is;
  - de andere partij geliquideerd is;
  - de andere partij in staat van faillissement is verklaard of surséance van betaling heeft aangevraagd.

Indien de uitzendonderneming wegens een van deze gronden opzegt, ligt in de gedraging van de opdrachtgever, waarop de opzegging is gebaseerd, het verzoek van de opdrachtgever besloten om de terbeschikkingstelling te beëindigen. Dit leidt niet tot enige aansprakelijkheid van de uitzendonderneming voor de schade die de opdrachtgever dientengevolge leidt. Ten gevolge van de opzegging zullen de vorderingen van de uitzendonderneming onmiddellijk opeisbaar zijn.

#### Einde terbeschikkingstelling

5. Het einde van de opdracht betekent het einde van de terbeschikkingstelling. Beëindiging van de opdracht door de opdrachtgever houdt in het verzoek van de opdrachtgever aan de uitzendonderneming om de lopende terbeschikkingstelling(en) te beëindigen tegen de datum waarop de opdracht rechtsgeldig is geëindigd, respectievelijk waartegen de opdracht rechtsgeldig is ontbonden.
6. Indien tussen de uitzendkracht en de uitzendonderneming het uitzendbeding geldt, eindigt de terbeschikkingstelling van de uitzendkracht op verzoek van de opdrachtgever op het moment dat de uitzendkracht meldt dat hij niet in staat is de arbeid te verrichten wegens arbeidsongeschiktheid. Voor zover nodig wordt de opdrachtgever geacht dit verzoek te hebben gedaan. De opdrachtgever zal dit verzoek desgevraagd schriftelijk aan de uitzendonderneming bevestigen.
7. De terbeschikkingstelling eindigt van rechtswege indien en zodra de uitzendonderneming de uitzendkracht niet meer ter beschikking kan stellen, doordat de arbeidsovereenkomst tussen de uitzendonderneming en de uitzendkracht is geëindigd en deze arbeidsovereenkomst niet aansluitend wordt voortgezet ten behoeve van dezelfde opdrachtgever.  
De opdrachtgever informeert de uitzendonderneming tijdig omtrent het eindigen of voortzetten van de opdracht met inachtneming van artikel 6 lid 1, teneinde de uitzendonderneming in staat te stellen haar verplichtingen ter zake een wettelijke aanzegtermijn juist en volledig na te komen.

### **Artikel 4 Vervanging en beschikbaarheid**

1. De uitzendonderneming is te allen tijde gerechtigd een ter beschikking gestelde uitzendkracht te vervangen. Hiervoor is geen toestemming van de opdrachtgever vereist. De opdrachtgever zal medewerking aan vervanging slechts op redelijke gronden weigeren. De opdrachtgever zal een eventuele weigering desgevraagd schriftelijk motiveren.
2. De uitzendonderneming schiet niet toerekenbaar tekort jegens de opdrachtgever en is niet gehouden tot vergoeding van enige schade of kosten aan de opdrachtgever, indien de uitzendonderneming om welke reden dan ook een (vervangende) uitzendkracht niet (meer), althans niet (meer) op de wijze en in de omvang als bij de opdracht of nadien overeengekomen aan de opdrachtgever ter beschikking kan stellen.

### **Artikel 5 Opschortingsrecht**

1. De opdrachtgever is niet gerechtigd de tewerkstelling van de uitzendkracht tijdelijk geheel of gedeeltelijk op te schorten, tenzij er sprake is van overmacht in de zin van artikel 6:75 Burgerlijk Wetboek.
2. In afwijking van lid 1 van dit artikel is opschorting wel mogelijk indien:
  - dit schriftelijk wordt overeengekomen en daarbij de looptijd is vastgelegd én;

- de opdrachtgever aantoon dat tijdelijk geen werk voorhanden is of de uitzendkracht niet te werk kan worden gesteld én;
- de uitzendonderneming jegens de uitzendkracht met succes een beroep kan doen op uitsluiting van de loondoorbetalingsplicht op grond van de cao.

## **Artikel 6 Werkprocedure**

1. De opdrachtgever verstrekt de uitzendonderneming voor aanvang van de opdracht de voor de terbeschikkingstelling noodzakelijke informatie waaronder een accurate omschrijving van de functie, functie-eisen, werktijden, arbeidsduur, werkzaamheden, arbeidsplaats, arbeidsomstandigheden en de beoogde looptijd van de opdracht.
2. De uitzendonderneming bepaalt, aan de hand van de door de opdrachtgever verstrekte informatie en de haar bekende hoedanigheden, kennis en vaardigheden van de voor ter beschikkingstelling in aanmerking komende (kandidaat-)uitzendkrachten, welke (kandidaat-)uitzendkrachten zij aan de opdrachtgever voorstelt ter uitvoering van de opdracht. De opdrachtgever is gerechtigd de voorgestelde (kandidaat-)uitzendkracht af te wijzen, waardoor de terbeschikkingstelling van de voorgestelde (kandidaat-)uitzendkracht geen doorgang vindt.
3. De uitzendonderneming schiet niet tekort jegens de opdrachtgever indien de contacten tussen de opdrachtgever en de uitzendonderneming voorafgaande aan een mogelijke opdracht, waaronder een concrete aanvraag van de opdrachtgever om een uitzendkracht ter beschikking te stellen, om welke reden dan ook niet of niet binnen de door de opdrachtgever gewenste termijn leiden tot de daadwerkelijke terbeschikkingstelling van een uitzendkracht.
4. Indien de uitzendonderneming in het kader van de vervulling van op grond van de wet of de cao op haar rustende verplichtingen informatie van de opdrachtgever behoeft, zal opdrachtgever op eerste verzoek deze informatie kosteloos aan de uitzendonderneming verstrekken.

## **Artikel 7 Arbeidsduur en werktijden**

1. De arbeidsomvang en de werktijden van de uitzendkracht bij de opdrachtgever worden vastgelegd in de opdracht, dan wel anders overeengekomen. De werktijden, de arbeidsduur, de pauze en de rusttijden van de uitzendkracht zijn gelijk aan de bij opdrachtgever terzake gebruikelijke tijden en uren, tenzij anders is overeengekomen. De opdrachtgever staat er voor in, dat de arbeidsduur en de rust- en werktijden van de uitzendkracht voldoen aan de wettelijke vereisten. De opdrachtgever ziet erop toe dat de uitzendkracht de rechtens toegestane werktijden en de overeengekomen arbeidsomvang niet overschrijdt.
2. Vakantie en verlof van de uitzendkracht worden geregeld conform de wet en de cao.

## **Artikel 8 Bedrijfssluitingen en verplichte vrije dagen**

1. De opdrachtgever dient de uitzendonderneming bij het aangaan van de opdracht te informeren omtrent eventuele bedrijfssluitingen en collectief verplichte vrije dagen gedurende de looptijd van de opdracht, opdat de uitzendonderneming deze omstandigheid, indien mogelijk, deel kan laten uitmaken van de arbeidsovereenkomst met de uitzendkracht. Indien een voornemen tot vaststelling van een bedrijfssluiting en/of collectief verplichte vrije dagen bekend wordt na het aangaan van de opdracht, dient de opdrachtgever de uitzendonderneming onmiddellijk na het bekend worden hiervan te informeren.

## Artikel 9 Functie en beloning

1. Voor aanvang van de opdracht verstrekt de opdrachtgever de omschrijving van de door de uitzendkracht uit te oefenen functie, de bijbehorende inschaling en informatie over alle elementen van de inlenersbeloning (wat betreft hoogte en tijdstip: alleen en voor zover op dat moment bekend) aan de uitzendonderneming.
2. De beloning van de uitzendkracht, daaronder mede begrepen eventuele toeslagen en kostenvergoedingen, wordt vastgesteld conform de cao (daaronder mede begrepen de bepalingen omtrent de inlenersbeloning) en de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, zulks aan de hand van de door de opdrachtgever verstrekte functieomschrijving.
3. Indien op enig moment blijkt dat die functieomschrijving en de bijbehorende inschaling niet overeenstemt met de werkelijk door de uitzendkracht uitgeoefende functie, zal de opdrachtgever aan de uitzendonderneming onverwijld de juiste functieomschrijving met bijbehorende inschaling aanreiken. De beloning van de uitzendkracht zal opnieuw worden vastgesteld aan de hand van de nieuwe functieomschrijving. De functieomschrijving en/of inschaling kan tijdens de opdracht worden aangepast, indien de uitzendkracht op die aanpassing in redelijkheid aanspraak maakt met een beroep op wet- en regelgeving en/of de cao. Indien de aanpassing leidt tot een hogere beloning, is de uitzendonderneming gerechtigd de beloning van de uitzendkracht én het opdrachtgeverstaref dienovereenkomstig te corrigeren. De opdrachtgever is dit gecorrigeerde tarief aan de uitzendonderneming verschuldigd vanaf het moment dat de uitzendkracht aanspraak heeft op de hogere beloning op grond van wet- en regelgeving en/of de cao.
4. De opdrachtgever stelt de uitzendonderneming tijdig, in ieder geval direct bij het bekend worden, op de hoogte van wijzigingen in de inlenersbeloning en van vastgestelde initiële loonsverhogingen. Dit lid is niet van toepassing indien en zo lang als de uitzendkracht wordt beloond overeenkomstig de cao-beloning voor de allocatiegroep.
5. Indien en voor zover de uitzendkracht vanwege niet indeelbaarheid een beloning wordt vastgesteld, stelt de opdrachtgever de uitzendonderneming tijdig en in ieder geval direct bij het bekend worden op de hoogte van een wijziging in het functiegebouw van de opdrachtgever die tot gevolg heeft dat de door de uitzendkracht uitgeoefende functie alsnog in het functiegebouw van de opdrachtgever kan of had moeten worden ingedeeld. De beloning en het opdrachtgeverstaref worden in dat geval overeenkomstig lid 3 van dit artikel aangepast.
6. Vergoedingen en toeslagen zoals die voor overwerk, werk in ploegdiensten of onregelmatigheid, op bijzondere tijden of dagen (daaronder begrepen feestdagen), verschoven uren en/of bereikbaarheids- of beschikbaarheidsdiensten worden beloond overeenkomstig de ABU-CAO en/of andere toepasselijke arbeidsvoorwaardenregelingen en worden aan de opdrachtgever doorberekend.

## Artikel 10 Goede uitoefening van leiding en toezicht

1. De opdrachtgever zal zich ten aanzien van de uitzendkracht bij de uitoefening van leiding en toezicht, alsmede met betrekking tot de uitvoering van het werk, gedragen op dezelfde zorgvuldige wijze als waartoe hij ten opzichte van zijn eigen medewerkers gehouden is.
2. Het is de opdrachtgever behoudens toestemming niet toegestaan de uitzendkracht op zijn beurt aan een derde 'door te lenen'; dat wil zeggen aan een derde ter beschikking te stellen voor het onder leiding en toezicht van deze derde verrichten van werkzaamheden. Onder derde wordt mede verstaan een (rechts)persoon waarmee de opdrachtgever in een groep (concern) is verbonden.
3. De opdrachtgever kan de uitzendkracht slechts te werk stellen in afwijking van het bij opdracht en voorwaarden bepaalde, indien de uitzendonderneming en de uitzendkracht daarmee vooraf schriftelijk hebben ingestemd.
4. Tewerkstelling van de uitzendkracht in het buitenland door een in Nederland gevestigde opdrachtgever is slechts mogelijk voor bepaalde tijd onder de voorwaarden dat de opdrachtgever leiding en toezicht heeft georganiseerd én de tewerkstelling schriftelijk is overeengekomen met de uitzendonderneming en met de uitzendkracht.

5. De opdrachtgever zal aan de uitzendkracht de schade vergoeden die deze lijdt doordat een aan hem toebehorende zaak, die in het kader van de opgedragen werkzaamheden is gebruikt, is beschadigd of teniet gegaan.
6. De opdrachtgever zal zich, voor zover mogelijk, afdoende verzekeren tegen aansprakelijkheid op grond van het bepaalde in dit artikel. Op verzoek van de uitzendonderneming verstrekt de opdrachtgever een bewijs van verzekering.

## **Artikel 11 Arbeidsomstandigheden**

1. De opdrachtgever verklaart zich bekend met het feit dat hij in de Arbeidsomstandighedenwet wordt aangemerkt als werkgever. De opdrachtgever is jegens de uitzendkracht en de uitzendonderneming 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, gezondheid, welzijn en goede arbeidsomstandigheden in het algemeen.
2. De opdrachtgever is gehouden om aan de uitzendkracht en aan de uitzendonderneming tijdig, in ieder geval één werkdag voor aanvang van de werkzaamheden schriftelijk informatie te verstrekken over de verlangde beroepskwalificaties en de specifieke kenmerken van de in te nemen arbeidsplaats. De opdrachtgever geeft de uitzendkracht actieve voorlichting met betrekking tot de binnen zijn onderneming gehanteerde Risico Inventarisatie en Evaluatie (RIE).
3. Indien de uitzendkracht een bedrijfsongeval of een beroepsziekte overkomt, zal de opdrachtgever, indien wettelijk vereist, de bevoegde instanties hiervan onverwijld op de hoogte stellen en ervoor zorgen dat daarvan onverwijld een schriftelijke rapportage wordt opgemaakt. In de rapportage wordt de toedracht van het bedrijfsongeval of de beroepsziekte zodanig vastgelegd, dat daaruit met redelijke mate van zekerheid kan worden opgemaakt of en in hoeverre het bedrijfsongeval of de beroepsziekte het gevolg is van het feit dat onvoldoende maatregelen waren genomen ter voorkoming van het bedrijfsongeval dan wel de beroepsziekte. De opdrachtgever informeert de uitzendonderneming zo spoedig mogelijk over het bedrijfsongeval of de beroepsziekte en overlegt een kopie van de opgestelde rapportage.
4. De opdrachtgever zal aan de uitzendkracht alle schade vergoeden die de uitzendkracht in het kader van de uitoefening van zijn werkzaamheden lijdt, indien en voor zover de opdrachtgever daarvoor aansprakelijk is op grond van artikel 7:658 en/of artikel 7:611 en/of artikel 6:162 van het Burgerlijk Wetboek.
5. De opdrachtgever zal zich afdoende verzekeren tegen aansprakelijkheid op grond van het bepaalde in dit artikel. Op verzoek van de uitzendonderneming verstrekt de opdrachtgever een bewijs van verzekering.

## **Artikel 12 Aansprakelijkheid opdrachtgever**

1. De opdrachtgever die de verplichtingen die voor hem voortvloeien uit deze algemene voorwaarden, opdrachten en/of overige overeenkomsten niet of ondeugdelijk nakomt, is gehouden tot vergoeding van alle daaruit voortvloeiende schade van de uitzendonderneming. Het bepaalde in dit artikel is van algemene gelding, zowel - zo nodig aanvullend - ten aanzien van onderwerpen waarbij de schadevergoedingsplicht reeds afzonderlijk in deze algemene voorwaarden, opdrachten en/of overige overeenkomsten is geregeld als ten aanzien van onderwerpen waarbij dat niet het geval is.



## Artikel 13 Opdrachtgeverstarief

1. Het door de opdrachtgever aan de uitzendonderneming verschuldigde opdrachtgeverstarief wordt berekend over de door de uitzendkracht gewerkte uren en/of (indien dit aantal hoger is) over de uren waarop de uitzendonderneming op grond van de algemene voorwaarden, opdrachten en/of overige overeenkomsten aanspraak heeft en/of de door de uitzendonderneming aan de uitzendkracht verschuldigde toeslagen. Het opdrachtgeverstarief vermeerderd met de kostenvergoedingen die de uitzendonderneming verschuldigd is aan de uitzendkracht. Over het opdrachtgeverstarief en kostenvergoedingen wordt btw in rekening gebracht.
2. De uitzendonderneming is gerechtigd om het opdrachtgeverstarief tijdens de looptijd van de opdracht aan te passen, indien de kosten van de uitzendarbeid stijgen:
  - als gevolg van wijziging van de cao of van de daarbij geregelde lonen of wijziging van de bij de opdrachtgever geldende cao en/of arbeidsvoorwaardenregeling of de daarbij geregelde lonen;
  - als gevolg van wijzigingen in of ten gevolge van wet en- regelgeving, waaronder begrepen wijzigingen in of ten gevolge van de sociale en fiscale wet- en regelgeving, de cao of enig verbindend voorschrift;
  - als gevolg van een (periodieke) loonsverhoging en/of een (eenmalige) verplichte uitkering, voortvloeiende uit de cao, de bij de opdrachtgever geldende collectieve arbeidsovereenkomst en/of arbeidsvoorwaardenregeling en/of wet- en regelgeving.
3. Indien de opdrachtgever niet instemt met betaling van het aangepaste opdrachtgeverstarief ingevolge lid 2 en/of artikel 9, dan ligt daarin besloten het verzoek van de opdrachtgever om de terbeschikkingstelling te beëindigen.
4. Iedere aanpassing van het opdrachtgeverstarief wordt door de uitzendonderneming zo spoedig mogelijk aan de opdrachtgever bekendgemaakt en schriftelijk aan de opdrachtgever bevestigd.
5. Indien door enige oorzaak die toerekenbaar is aan de opdrachtgever de beloning te laag is vastgesteld, is de uitzendonderneming gerechtigd ook achteraf met terugwerkende kracht de beloning vast te stellen en het opdrachtgeverstarief dienovereenkomstig met terugwerkende kracht aan te passen en in rekening te brengen. De uitzendonderneming kan tevens hetgeen de opdrachtgever daardoor te weinig heeft betaald en kosten die als gevolg hiervan door de uitzendonderneming zijn gemaakt, aan de opdrachtgever in rekening brengen.

## Artikel 14 Facturatie

1. Facturatie vindt plaats op basis van de met de opdrachtgever overeengekomen wijze van tijdverantwoording met inachtneming van deze algemene voorwaarden, opdrachten en/of overige overeenkomsten.
2. Indien geen wijze van tijdverantwoording is overeengekomen, geschiedt de tijdverantwoording middels door de opdrachtgever schriftelijk geaccordeerde declaratieformulieren. De opdrachtgever en uitzendonderneming kunnen overeenkomen dat de tijdverantwoording geschiedt middels een tijdregistratiesysteem, een elektronisch en/of automatiseringssysteem of middels door of voor de opdrachtgever opgestelde overzichten.
3. De opdrachtgever draagt zorg voor een correcte en volledige tijdverantwoording en is gehouden erop toe te zien of te doen toezien, dat de daarin opgenomen gegevens van de uitzendkracht correct en naar waarheid zijn vermeld, zoals: naam van de uitzendkracht, het aantal gewerkte uren, overuren, onregelmatigheidsuren en ploegenuren, de overige uren waarover ingevolge deze algemene voorwaarden, opdrachten en/of overige overeenkomsten het opdrachtgeverstarief is verschuldigd, de eventuele toeslagen en eventuele werkelijk gemaakte kosten.
4. Indien de opdrachtgever de tijdverantwoording aanlevert, zorgt hij ervoor dat de uitzendonderneming aansluitend aan de door de uitzendkracht gewerkte week over de

- tijdverantwoording beschikt. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de wijze waarop de tijdverantwoording aan de uitzendonderneming wordt verstrekt.
5. Alvorens de opdrachtgever de tijdverantwoording aanlevert, geeft hij de uitzendkracht de gelegenheid de tijdverantwoording te controleren. Indien en voor zover de uitzendkracht de in de tijdverantwoording vermelde gegevens betwist, is de uitzendonderneming gerechtigd de uren en kosten vast te stellen overeenkomstig de opgave van de uitzendkracht, tenzij de opdrachtgever kan aantonen dat de door hem vermelde gegevens correct zijn. Op verzoek van de uitzendonderneming geeft opdrachtgever inzage in de oorspronkelijke tijdregistratie van opdrachtgever en verstrekt de opdrachtgever een afschrift hiervan.
  6. Indien de tijdverantwoording geschiedt middels door de uitzendkracht aan te leveren declaratieformulieren, behoudt de opdrachtgever een kopie van het declaratieformulier. Bij verschil tussen het door de uitzendkracht bij de uitzendonderneming ingeleverde declaratieformulier en het door de opdrachtgever behouden afschrift, geldt het door de uitzendkracht bij de uitzendonderneming ingeleverde declaratieformulier voor de afrekening als volledig bewijs, behoudens geleverd tegenbewijs door de opdrachtgever.

## **Artikel 15 Inspanningsverplichting en aansprakelijkheid uitzendonderneming**

1. De uitzendonderneming is gehouden zich in te spannen om de opdracht naar behoren uit te voeren. Indien en voor zover de uitzendonderneming deze verplichting niet nakomt, is de uitzendonderneming gehouden tot vergoeding van de daaruit voortvloeiende schade van de opdrachtgever, mits de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk drie maanden na het ontstaan of bekend worden van die schade, een schriftelijke klacht terzake indient bij de uitzendonderneming en daarbij aantoont dat de schade het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de uitzendonderneming.

## **Artikel 16 Intellectuele en industriële eigendom**

1. De uitzendonderneming zal de uitzendkracht op verzoek van de opdrachtgever een schriftelijke verklaring laten ondertekenen teneinde - voor zover nodig en mogelijk - te bewerkstelligen c.q. bevorderen, dat alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de resultaten van de werkzaamheden van de uitzendkracht toekomen, respectievelijk (zullen) worden overgedragen aan de opdrachtgever. Indien de uitzendonderneming in verband hiermee een vergoeding verschuldigd is aan de uitzendkracht of anderszins kosten dient te maken, is de opdrachtgever een gelijke vergoeding c.q. gelijke kosten verschuldigd aan de uitzendonderneming.
2. Het staat de opdrachtgever vrij om rechtstreeks een overeenkomst met de uitzendkracht aan te gaan of hem een verklaring ter ondertekening voor te leggen terzake van de in lid 1 van dit artikel bedoelde intellectuele en industriële eigendomsrechten. De opdrachtgever informeert de uitzendonderneming over zijn voornemen daartoe en verstrekt een afschrift van de terzake opgemaakte overeenkomst/verklaring aan de uitzendonderneming.
3. De uitzendonderneming is jegens de opdrachtgever niet aansprakelijk voor een boete of dwangsom die de uitzendkracht verbeurt of eventuele schade van de opdrachtgever als gevolg van het feit dat de uitzendkracht zich beroept op enig recht van intellectuele en/of industriële eigendom.

## **Artikel 17 Geheimhouding**

1. De uitzendonderneming en de opdrachtgever zullen geen vertrouwelijke informatie van of over de andere partij, diens activiteiten en relaties, die hen ter kennis is gekomen ingevolge de opdracht, verstrekken aan derden, tenzij - en alsdan voor zover - verstrekking van die informatie nodig is om de opdracht naar behoren te kunnen uitvoeren of op hen een wettelijke plicht tot bekendmaking rust.
2. De uitzendonderneming zal op verzoek van de opdrachtgever de uitzendkracht verplichten geheimhouding te betrachten omtrent al hetgeen hem bij het verrichten van de

- werkzaamheden bekend of gewaar wordt, tenzij op de uitzendkracht een wettelijke plicht tot bekendmaking rust.
3. Het staat de opdrachtgever vrij om de uitzendkracht rechtstreeks te verplichten tot geheimhouding. De opdrachtgever informeert de uitzendonderneming over zijn voornemen daartoe en verstrekt een afschrift van de terzake opgemaakte verklaring overeenkomst aan de uitzendonderneming.
  4. De uitzendonderneming is niet aansprakelijk voor een boete, dwangsom of eventuele schade van de opdrachtgever als gevolg van schending van een geheimhoudingsplicht door de uitzendkracht.

## **Artikel 18 Bijzondere verplichtingen met betrekking tot identiteit en verwerking persoonsgegevens**

1. De opdrachtgever aan wie door de uitzendonderneming een uitzendkracht ter beschikking wordt gesteld, verifieert en stelt de identiteit vast van de uitzendkracht conform de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder begrepen doch niet beperkt tot de Wet arbeid vreemdelingen (Wav), de Wet op de loonbelasting en de Wet op de identificatieplicht. Tevens zal de opdrachtgever voldoen aan de op de hem deswege rustende administratie- en bewaarplichten.
2. Ter zake vreemdelingen verklaart de opdrachtgever zich uitdrukkelijk bekend met de Wav, onder meer inhoudende dat de opdrachtgever bij aanvang van de arbeid door een vreemdeling een afschrift van het document bedoeld in artikel 1 sub 1 tot en met 3 van de Wet op de identificatieplicht, van de vreemdeling dient te ontvangen. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor een zorgvuldige controle van dit document, stelt aan de hand daarvan de identiteit van de vreemdeling vast en neemt een afschrift van het document op in zijn administratie. De uitzendonderneming is niet verantwoordelijk dan wel aansprakelijk voor een eventuele boete die in het kader van de Wav aan de opdrachtgever wordt opgelegd.
3. De opdrachtgever verklaart zich nadrukkelijk bekend met de geldende wet- en regelgeving aangaande de verwerking van persoonsgegevens. De uitzendonderneming en de opdrachtgever zullen elkaar in staat stellen voornoemde wetgeving te kunnen naleven. De opdrachtgever zal de via de uitzendonderneming verkregen persoonsgegevens in ieder geval slechts gebruiken voor het doel waarvoor zij zijn verkregen, zal deze niet langer bewaren dan conform wet- en regelgeving toegestaan en zal zorgen voor een adequate beveiliging van deze persoonsgegevens.

## **Artikel 19 Bejegening uitzendkracht**

1. Opdrachtgever en uitzendonderneming zullen geen verboden onderscheid maken, niet naar godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, geslacht, ras, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, handicap, chronische ziekte, leeftijd of welke grond dan ook. Opdrachtgever en uitzendonderneming zullen uitsluitend voor de functie relevante eisen stellen of mee laten wegen bij het verstrekken respectievelijk uitvoeren van de opdracht, en bij de selectie en de behandeling van uitzendkrachten.
2. Opdrachtgever is bekend met de Klokkenluiderswet en waarborgt dat de uitzendkracht op de gelijke wijze als zijn eigen personeel toegang krijgt tot de klokkenluidersregeling indien de opdrachtgever een dergelijke regeling kent of op hem van toepassing is.
3. Indien de opdrachtgever een klachtenregeling kent met betrekking tot de bejegening van werknemers, zal hij waarborgen dat de uitzendkracht op gelijke wijze als zijn eigen personeel toegang krijgt tot deze klachtenregeling. Het gaat hierbij enkel om klachten die niet het werkgeverschap van de uitzendonderneming betreffen. Dit alles, voor zover er geen wettelijke verplichtingen anderszins bestaan.

## Artikel 20 Medezeggenschap

1. De opdrachtgever is gehouden om de uitzendkracht die lid is van de ondernemingsraad van de uitzendonderneming of van de ondernemingsraad van de opdrachtgever, in de gelegenheid te stellen deze medezeggenschapsrechten uit te oefenen conform wet- en regelgeving.
2. Indien de uitzendkracht medezeggenschap uitoefent in de onderneming van de opdrachtgever, is de opdrachtgever het opdrachtgeverstarief ook verschuldigd over de uren waarin de uitzendkracht onder werktijd werkzaamheden verricht of een opleiding volgt in verband van het uitoefenen van medezeggenschap.
3. Opdrachtgever verklaart zich bekend met zijn informatieverplichtingen op grond van de Wet op de ondernemingsraden (hierna: WOR) betreffende de (verwachte) inzet van uitzendkrachten in zijn onderneming. Indien en voor zover opdrachtgever bij de vervulling van deze informatieverplichtingen zich wenst te baseren op door de uitzendonderneming verstrekte of te verstrekken gegevens, zal die verstrekking van gegevens niet verder gaan dan waar de WOR toe verplicht.

## Artikel 21 Verplichtingen met betrekking tot de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs

1. De opdrachtgever verklaart zich uitdrukkelijk bekend met artikel 8b van de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs en zorgt dat uitzendkrachten gelijke toegang hebben tot de bedrijfsvoorzieningen of diensten in zijn onderneming, met name kantines, kinderopvang- en vervoersfaciliteiten, als de werknemers, die in dienst van zijn onderneming werkzaam zijn in gelijke of gelijkwaardige functies, tenzij het verschil in behandeling om objectieve redenen gerechtvaardigd is.
2. De opdrachtgever verklaart zich uitdrukkelijk bekend met artikel 8c van de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs en zorgt ervoor dat binnen zijn onderneming ontstane vacatures tijdig en duidelijk ter kennis worden gebracht aan de uitzendkracht, opdat deze dezelfde kansen op een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd heeft als de werknemers van die onderneming.
3. De opdrachtgever verklaart zich uitdrukkelijk bekend met artikel 10 Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs. Het is de uitzendonderneming niet toegestaan medewerkers ter beschikking te stellen aan de opdrachtgever of in het gedeelte van de onderneming van opdrachtgever waar een werkstaking, uitsluiting of bedrijfsbezetting bestaat. De opdrachtgever zal de uitzendonderneming tijdig en volledig informeren over het voornemen, aanvangen, voortduren of eindigen van door de vakbonden georganiseerde of ongeorganiseerde collectieve acties, waaronder doch niet uitsluitend een werkstaking, uitsluiting of bedrijfsbezetting.  
De opdrachtgever zal in de uitvoering van zijn toezicht en leiding over de uitzendkracht uitdrukkelijk geen opdrachten aan de uitzendkracht verstrekken waardoor artikel 10 Waadi zal worden overtreden. Zoals, maar niet beperkt tot, het door uitzendkrachten laten uitvoeren van werkzaamheden die normaliter worden uitgevoerd door werknemers die op dat moment deelnemen aan de collectieve acties.
4. De opdrachtgever verklaart zich uitdrukkelijk bekend met artikel 12a Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs. De opdrachtgever zal voor de aanvang van de terbeschikkingstelling en daarna wanneer nodig tijdig en volledig schriftelijk of elektronisch informatie over de arbeidsvoorwaarden aan de uitzendonderneming verschaffen.

## **Artikel 22 Toepasselijk recht en forumkeuze**

1. Op deze algemene voorwaarden, opdrachten en/of overige overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met een rechtsverhouding tussen partijen zullen in eerste aanleg bij uitsluiting worden beslecht door de bevoegde rechter van het arrondissement, waarin het hoofdkantoor van de uitzendonderneming is gevestigd.

## **Artikel 23 Slotbepaling**

1. Indien één of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, zullen de overige bepalingen in de algemene voorwaarden, opdrachten en/of overige overeenkomsten voor het overige van kracht blijven. De bepalingen die niet rechtsgeldig zijn of rechtens niet kunnen worden toegepast, zullen worden vervangen door bepalingen die zoveel mogelijk aansluiten bij de strekking van de te vervangen bepaling.

## Aanvullende Raaak Personeel voorwaarden

### Algemeen

Aanvullend op de algemene voorwaarden van ABU gelden de algemene voorwaarden van Raaak Personeel. De voor de dienstverlening specifieke algemene voorwaarden van Raaak Personeel gaan boven de generieke algemene voorwaarden die gesteld zijn door ABU. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Afwijkende bedingen en overeenkomsten zijn uitsluitend geldig, voor zover Raaak Personeel deze schriftelijk heeft bevestigd. Er is geen sprake van aanvaarding van een afwijking, indien Raaak Personeel de mededeling van opdrachtgever onweersproken laat dat deze (aanvullende) algemene voorwaarden niet van toepassing zijn en/of opdrachtgever andere algemene voorwaarden van toepassing verklaart.

### Artikel 1. Wet arbeid vreemdelingen

In geval van uitzendkrachten met een niet-Nederlandse nationaliteit wordt het identiteitsbewijs door Raaak Personeel geverifieerd conform de door de bevoegde autoriteiten gepubliceerde richtlijnen ([www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)). Raaak Personeel verstrekt geen kopie identiteitsbewijs aan opdrachtgever. Opdrachtgever is ten alle tijde verantwoordelijk voor controle van het originele identiteitsbewijs van uitzendkracht bij aanvang terbeschikkingstelling. Indien uitzendkracht een nationaliteit heeft van de landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER) of Zwitserland dient Opdrachtgever bij aanvang werkzaamheden een kopie van het identiteitsbewijs op te slaan met een bewaarplicht van 5 jaar. Dit conform de verplichtingen die de Wet arbeid vreemdelingen aan opdrachtgever stelt. Opdrachtgever is gehouden Raaak Personeel binnen 48 uur na aanvang van de werkzaamheden door de uitzendkracht schriftelijk te melden, indien geen kopie van het identiteitsbewijs van de vreemdeling in het bezit is gesteld van opdrachtgever. De bewijslast betreffende tijdige melding rust op opdrachtgever. Na de termijn van 48 uur vrijwaart opdrachtgever Raaak Personeel voor alle gevolgen, sancties en maatregelen die het gevolg zijn van onvoldoende nakoming van de administratieplicht door opdrachtgever. Opdrachtgever is gehouden tot vergoeding van alle daaruit voortvloeiende schade aan Raaak Personeel (inclusief kosten van rechtsbijstand), zonder dat voorafgaande ingebrekestelling nodig is.

## Artikel 2. Het aangaan van een arbeidsverhouding met een uitzendkracht

a. Onder het aangaan van een arbeidsverhouding met een uitzendkracht wordt verstaan:

Het aangaan van een arbeidsovereenkomst, een overeenkomst tot aanneming van werk en/of een overeenkomst van opdracht door opdrachtgever met de uitzendkracht;

Ter beschikking stellen van de uitzendkracht aan opdrachtgever door derden (bijvoorbeeld een andere uitzendonderneming);

Het aangaan van een arbeidsverhouding door de uitzendkracht met derden, waarbij opdrachtgever en derden in een groep zijn verbonden als bedoeld in artikel 2:24b BW dan wel de één dochtermaatschappij is van de ander als bedoeld in artikel 2:24a BW.

b. Onder uitzendkracht tevens verstaan:

De aspirant-uitzendkracht die bij Raaak Personeel is ingeschreven;

De (aspirant-)uitzendkracht die is voorgesteld aan opdrachtgever;

De uitzendkracht wiens terbeschikkingstelling minder dan drie maanden voor het aangaan van de arbeidsverhouding met opdrachtgever is geëindigd.

c. Opdrachtgever is uitsluitend gerechtigd een arbeidsverhouding aan te gaan met een uitzendkracht indien en voor zover wordt voldaan aan het hierna bepaalde:

Opdrachtgever brengt Raaak Personeel schriftelijk op de hoogte van zijn voornemen met de uitzendkracht een arbeidsverhouding aan te gaan, alvorens aan dat voornemen uitvoering te geven.

Opdrachtgever zal geen arbeidsverhouding met de uitzendkracht aangaan indien en voor zover de uitzendkracht de arbeidsovereenkomst met Raaak Personeel niet rechtsgeldig kan doen eindigen of beëindigd heeft, en indien en voor zover de opdrachtgever de opdracht met Raaak Personeel niet rechtsgeldig kan doen eindigen of beëindigd heeft.

d. Indien opdrachtgever binnen een termijn van 1500 gewerkte uren na aanvang van de terbeschikkingstelling een arbeidsverhouding met de uitzendkracht aangaat (ongeacht de functie), is opdrachtgever aan Raaak Personeel de volgende vergoeding verschuldigd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen:

e. Indien de arbeidsverhouding met de uitzendkracht aanvangt voordat de terbeschikkingstelling 520 gewerkte uren heeft geduurd: een vergoeding van 20% van het laatstelijk geldende opdrachtgevertarief voor de betrokken uitzendkracht berekend over een periode van 1500 gewerkte uren;

f. Indien de arbeidsverhouding met de uitzendkracht aanvangt nadat de terbeschikkingstelling 520 gewerkte uren heeft geduurd maar voordat de terbeschikkingstelling 1040 gewerkte uren heeft geduurd: een vergoeding van 15% van het laatstelijk geldende opdrachtgevertarief voor de betrokken uitzendkracht berekend over een periode van 1500 uren;

g. Indien de arbeidsverhouding met de uitzendkracht aanvangt nadat de terbeschikkingstelling 1040 gewerkte uren heeft geduurd maar voordat de terbeschikkingstelling

1500 gewerkte uren heeft geduurd: een vergoeding van 10% van het laatstelijk geldende opdrachtgevertarief voor de betrokken uitzendkracht berekend over een periode van 1500 uren.

h. Onder 'gewerkte uren' worden verstaan: uren waarin de uitzendkracht bij opdrachtgever werkzaam is geweest in het kader van de opdracht. Opdrachtgever is de onder d lid 1 tot en met 3 genoemde vergoeding ook verschuldigd indien de uitzendkracht binnen drie maanden nadat de terbeschikkingstelling bij opdrachtgever is geëindigd en nog geen 1500 uren heeft gewerkt, rechtstreeks of via derden met opdrachtgever een arbeidsverhouding, in de zin van artikel 2 onder a, aangaat.

i. Indien een uitzendkracht door tussenkomst van Raaak Personeel aan een opdrachtgever is voorgesteld en deze opdrachtgever met die uitzendkracht een arbeidsverhouding aangaat voor dezelfde of een andere functie voordat de terbeschikkingstelling tot stand komt, is opdrachtgever een vergoeding verschuldigd van 20% van het opdrachtgevertarief, berekend over een periode van 1500 uren. Opdrachtgever is deze vergoeding tevens verschuldigd indien de uitzendkracht binnen drie maanden nadat het contact tot stand is gekomen rechtstreeks of via derden met opdrachtgever een arbeidsverhouding in de zin van artikel 2 onder a aangaat.

g. Indien opdrachtgever een arbeidsverhouding aangaat met een uitzendkracht tijdens een opdracht die tussentijds opzegbaar is, behoeft opdrachtgever de krachtens opdracht overeengekomen opzegtermijn niet in acht te nemen. Opdrachtgever is alsdan verschuldigd aan Raaak Personeel het opdrachtgevertarief over de niet in acht genomen opzegtermijn. Daarnaast dient opdrachtgever de onder d. van dit artikel genoemde vergoeding te voldoen, voor zover van toepassing.

h. Indien opdrachtgever met een uitzendkracht een arbeidsverhouding aangaat tijdens een opdracht die niet tussentijds opzegbaar is, is opdrachtgever gehouden het opdrachtgevertarief voor de betreffende uitzendkracht voor de resterende duur van de opdracht te voldoen. Daarnaast dient opdrachtgever de onder d. van dit artikel genoemde vergoeding te voldoen, voor zover van toepassing.

i. Het opdrachtgevertarief wordt berekend over het per periode (week, maand en dergelijke) krachtens opdracht en voorwaarden laatstelijk geldende of gebruikelijke aantal uren en overuren, als ware de opdracht tot stand gekomen respectievelijk niet geëindigd, met een minimum van 20 uur per week. Het bepaalde in de artikelen 4 en 5 van deze algemene voorwaarden is eveneens van toepassing op de in rekening gebrachte vergoedingen uit hoofde van artikel 2.

j. Indien opdrachtgever na 1 januari 2020 met uitzendkracht een arbeidsverhouding aangaat komt opgebouwde transitievergoeding bij Raaak Personeel voor vergoeding in aanmerking onder gestelde voorwaarden dat de arbeidsovereenkomst op initiatief van Opdrachtgever wordt beëindigd. Aanspraak maken op de transitievergoeding is uitsluitend mogelijk tot maximaal 24 maanden na het aangaan van een arbeidsverhouding met uitzendkracht.

### Artikel 3. Oproepcontracten minimale betalingsverplichting

Indien er sprake is van een oproepovereenkomst, te weten een overeenkomst zonder een vaste arbeidsomvang of met een uitsluiting loondoorbetalingsverplichting (ULV) aldus **artikel 7:628a lid 9 BW**:



a. Heeft uitzendkracht voor iedere periode waarin hij minder dan drie uur werkt, recht op loon waarop hij aanspraak zou hebben als hij drie uur zou hebben gewerkt. Opdrachtgever is ten minste gehouden het opdrachtgevertarief berekend over drie gewerkte uren te betalen aan Raaak Personeel. Facturatie is onverminderd de overige verplichtingen van opdrachtgever jegens Raaak Personeel.

b. Kan uitzendkracht niet worden verplicht om gehoor te geven aan een oproep, indien de oproep met tijdstippen waarop moet worden gewerkt niet ten minste vier kalenderdagen van tevoren schriftelijk of elektronisch aan uitzendkracht bekend wordt gemaakt. Bij de berekening van de termijn van vier kalenderdagen wordt de geplande werkdag niet meegeteld.

c. Als opdrachtgever binnen vier kalenderdagen voor aanvang van de arbeid schriftelijk of elektronisch deels of volledig intrekt of de tijdstippen wijzigt, heeft uitzendkracht recht op loon waarop hij aanspraak zou hebben indien hij arbeid zou hebben verricht. Bij de berekening van de termijn van vier kalenderdagen moet de geplande werkdag niet worden meegeteld. Opdrachtgever is ten minste gehouden het opdrachtgevertarief berekend over het loon waarop uitzendkracht aanspraak zou hebben indien hij arbeid zou hebben verricht te betalen aan Raaak Personeel. Facturatie is onverminderd de overige verplichtingen van opdrachtgever jegens Raaak Personeel.

d. Opdrachtgever is verplicht tekortkoming in minimaal gestelde oproepuren, wijziging of annulering van oproep binnen 1 werkdag aan Raaak Personeel te melden.

#### Artikel 4. Betaling

a. Opdrachtgever is gehouden iedere factuur binnen veertien kalenderdagen na factuurdatum te voldoen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien een factuur niet binnen deze (nadere) periode is betaald, verkeert opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is een rente van 1% per maand verschuldigd, waarbij een deel van een maand voor een volle maand wordt gerekend. Opschorting van betaling of verrekening is opdrachtgever niet toegestaan.

b. Uitsluitend betalingen aan Raaak Personeel of aan een door Raaak Personeel schriftelijk aangewezen derde geschieden bevrijdend. Betalingen aan uitzendkrachten of het verstrekken van voorschotten aan uitzendkrachten kunnen niet aan Raaak Personeel worden tegengeworpen en kunnen nimmer grond opleveren voor schulddelging of schuldvergelijking.

c. De in het bezit van Raaak Personeel zijnde kopie van de door Raaak Personeel verzonden nota geldt als volledig bewijs van de verschuldigdheid van de rente en de dag, waarop de renteberekening begint.

d. Reclames betreffende enige nota moeten binnen zeven dagen na de factuurdatum schriftelijk bij Raaak Personeel zijn ingediend. Na deze periode vervalt het recht van reclame. De bewijslast van tijdige reclame rust op opdrachtgever. Een al dan niet tijdige reclame levert geen grond op tot opschorting of verrekening.

e. Alle kosten van incasso - waaronder begrepen alle door Raaak Personeel gemaakte kosten van rechtsbijstand - komen geheel voor rekening van opdrachtgever. De vergoeding voor buitengerechtigde kosten bedraagt 15% van de verschuldigde hoofdsom inclusief rente, met een minimum van € 250,- per vordering. Deze vergoeding zal steeds, zodra de vordering door Raaak Personeel ter incasso uit handen is gegeven, zonder enig nader bewijs in rekening worden gebracht en door opdrachtgever verschuldigd zijn.

## Artikel 5. Zekerheid

Opdrachtgever is te allen tijde op eerste schriftelijk verzoek gehouden Raaak Personeel (aanvullende) zekerheid te verstrekken. Zekerheid kan door Raaak Personeel worden gevraagd voor zowel bestaande als toekomstige verplichtingen. De omvang van de gevraagde zekerheid zal in redelijke verhouding staan tot de omvang van de verplichtingen van opdrachtgever.

## Artikel 6. Persoonsverwisseling

Opdrachtgever dient, met het oog op de mogelijkheid van persoonsverwisseling, zo nodig dagelijks voorafgaand aan iedere feitelijke tewerkstelling, de identiteit van de aan hem ter beschikking gestelde en te werk te stellen uitzendkracht aan de hand van het originele identificatiedocument vast te stellen. Opdrachtgever vrijwaart Raaak Personeel voor alle eventuele gevolgen, schade, kosten en boetes, indien opdrachtgever zijn verbintenissen tot controle niet of onvoldoende nakomt.

## Artikel 7. Verbod uit- en doorleen

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is opdrachtgever niet gerechtigd aan hem door Raaak Personeel ter beschikking gestelde uitzendkrachten aan derden uit of door te lenen, hoe ook genaamd en uit welke hoofde dan ook. Opdrachtgever vrijwaart Raaak Personeel voor alle eventuele schade, kosten en boetes, indien opdrachtgever het verbod tot verdere uit- of doorleen overtreedt. Opdrachtgever zal het verbod van uit- en doorleen tevens aan haar opdrachtgevers opleggen.

## Artikel 8. Aansprakelijkheid

Raaak Personeel is niet aansprakelijk voor door uitzendkrachten aan of bij opdrachtgever en/of derde toegebrachte of veroorzaakte schade, hoe ook genaamd en uit welke hoofde dan ook.

## Artikel 9. Arbeidsomvang en scholing

a. Opdrachtgever moet erop toezien dat de afgesproken arbeidsomvang, het aantal uur dat de uitzendkracht werkt per periode, niet structureel wordt overschreden. Wordt de uitzendkracht structureel meer uren ingezet dan in de opdrachtbevestiging vastgelegd, dan kan dat ertoe leiden dat de afgesproken arbeidsomvang moet worden uitgebreid (onder andere op grond van artikel 7.610b van het Burgerlijk Wetboek). In dat geval zal Raaak Personeel de met opdrachtgever overeengekomen arbeidsomvang (indien nodig met terugwerkende kracht) aanpassen.

b. Vanaf de ingangsdatum van aanpassing betaalt opdrachtgever het opdrachtgeverstarief over de nieuwe arbeidsomvang.

c. Indien de uitzendkracht scholing dan wel werkinstructies behoeft voor de uitvoering van de opdracht zullen de uren, die de uitzendkracht aan deze scholing besteedt, als gewerkte uren in rekening worden gebracht bij opdrachtgever.

d. Indien de uitzendkracht een verzoek tot vermindering of vermeerdering van de arbeidsomvang doet zal, na overleg tussen de opdrachtgever en Raaak Personeel, de met opdrachtgever afgesproken arbeidsomvang overeenkomstig de wensen van de uitzendkracht worden aangepast, behoudens zwaarwegende bedrijfsbelangen, zulks ter beoordeling van Raaak Personeel.

## Artikel 10. Raaak Konnekt

- a. Raaak Personeel hanteert een geautomatiseerd urenverwerkingsstelsel geheten Raaak Konnekt. Raaak Personeel zal zich redelijkerwijs inspannen om de beschikbaarheid en kwaliteit van Raaak Konnekt te waarborgen. Raaak Personeel staat echter niet in voor continue, storingsvrije beschikbaarheid van Raaak Konnekt, noch voor volledige en correcte verwerking van gegevens daarmee, of de juistheid van de hierop vermelde gegevens. Raaak Personeel is gerechtigd de beschikbaarheid van Raaak Konnekt tijdelijk op te schorten wanneer dit noodzakelijk is in verband met een door te voeren wijziging dan wel in verband met preventief en/of correctief onderhoud.
- b. Raaak Personeel is niet verantwoordelijk voor niet-beschikbaarheid of verminderde werking van Raaak Konnekt door overmacht (waaronder uitdrukkelijk begrepen internetstoringen, hacking e.d.) en/of door toedoen of nalaten van opdrachtgever of derden ingeschakeld door opdrachtgever.
- c. Raaak Konnekt wordt van tijd tot tijd aangepast door Raaak Personeel, onder andere in verband met technologische ontwikkelingen en veranderingen van bedrijfsprocessen. Daarbij kunnen bestaande functionaliteiten worden aangepast, aangevuld of verwijderd. Van aanpassingen in Raaak Konnekt die gevolgen hebben voor opdrachtgever (bijvoorbeeld omdat op een nieuwe wijze informatie moet worden aangeleverd) wordt, waar mogelijk van tevoren, mededeling gedaan aan opdrachtgever via Raaak Konnekt en/of email. Opdrachtgever dient te allen tijde kennis te nemen van en toe te passen gebruiksinstructies en overige informatie die Raaak via Raaak Konnekt en/of email mededeelt.
- d. Op Raaak Personeel rust geen verantwoordelijkheid om door opdrachtgever via Raaak Konnekt ingevoerde informatie of gegevens op volledigheid of juistheid te controleren. Indien hierover vanwege Raaak Personeel toch wordt geadviseerd, dan geschiedt dit reeds onverplicht en zonder aanvaarding van enige aansprakelijkheid hiervoor.
- e. Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor ieder gebruik en voor enig misbruik dat met behulp van de inloggegevens wordt gemaakt van Raaak Konnekt.
- f. Rechtshandelingen verricht met gebruikmaking van de inloggegevens (zoals het verstrekken van opdrachten aan Raaak Personeel of het accorderen van door uitzendkracht verantwoorde gewerkte uren) binden opdrachtgever. Raaak Personeel gaat ervan uit en opdrachtgever erkent dat gebruikers van de inloggegevens bevoegd zijn opdrachtgever te vertegenwoordigen. De inloggegevens dienen strikt vertrouwelijk te worden behandeld.
- g. Opdrachtgever zal deze enkel gebruiken en ter beschikking stellen aan personen indien en voor zover strikt noodzakelijk, om gebruik te kunnen maken van de tussen Raaak Personeel en opdrachtgever overeengekomen diensten.
- h. Indien opdrachtgever vermoedt dat de vertrouwelijkheid van de inloggegevens is geschonden of dat er sprake is van misbruik van de inloggegevens, dan zal opdrachtgever hiervan terstond melding doen bij Raaak Personeel. Raaak Personeel zal vervolgens zo spoedig mogelijk de betreffende inloggegevens deactiveren.
- i. Opdrachtgever zal bij het gebruik van Raaak Konnekt niet in strijd handelen met toepasselijke wet- en regelgeving, de in Raaak Konnekt gepubliceerde of verstrekte gebruiksinstructies en/ of deze voorwaarden.
- j. Indien via Raaak Konnekt opdrachten worden verstrekt of urenverantwoording geaccordeerd, dan zijn voor de administratie ten behoeve van die opdrachten of urenverantwoording en de daarvoor verschuldigde vergoedingen, de gegevens geregistreerd in Raaak Konnekt beslissend. Raaak Personeel zal bij betwisting door opdrachtgever van in rekening gebrachte bedragen, hier op een redelijke en transparante wijze onderzoek naar doen en de opdrachtgever van de

resultaten hiervan op de hoogte brengen. Opdrachtgever heeft niet het recht betalingen op te schorten op grond van een dergelijke betwisting.

k. Opdrachtgever is alleen gerechtigd om Raaak Konnekt voor eigen interne bedrijfsdoeleinden te gebruiken en is niet gerechtigd om Raaak Konnekt al dan niet gebundeld met eigen diensten te her verkopen, aan derden op andere basis aan te bieden of ten bate van derden te gebruiken.

l. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat het onmogelijk is om ieder ongeautoriseerd gebruik en ieder ongewild verlies van gegevens volledig uit te sluiten. Raaak Personeel aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid jegens opdrachtgever indien, ondanks de genomen maatregelen, gegevens van opdrachtgever alsnog worden aangetast, verloren gaan of door ongeautoriseerde personen worden gebruikt, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van Raaak Personeel.

## **b. Toevoeging Werving & Selectie Artikel**

### **15. Definitie werving en selectie**

a. Kandidaat: iedere natuurlijke persoon die betrokken wordt in werving- en selectieactiviteiten van Raaak Personeel ten behoeve van opdrachtgever.

b. Opdrachtgever: iedere natuurlijke of rechtspersoon van wie Raaak Personeel een opdracht tot het verrichten van werving- en selectieactiviteiten aanvaardt, hetzij mondeling of schriftelijk overeengekomen.

c. Opdracht: de overeenkomst tussen Raaak Personeel en opdrachtgever op grond waarvan Raaak Personeel werving- en selectieactiviteiten verricht ten behoeve van opdrachtgever.

d. Fee: de door opdrachtgever aan Raaak Personeel verschuldigde vergoeding in verband met uitvoering van de opdracht.

### **Artikel 11. Duur en einde opdracht**

a. De opdracht wordt aangegaan voor bepaalde tijd.

b. De opdracht voor bepaalde tijd eindigt van rechtswege bij ommekomst van de bepaalde duur. Opdrachtgever zal Raaak Personeel alsdan de door haar gemaakte kosten vergoeden, indien de werving- en selectieactiviteiten nog niet succesvol zijn afgerond.

c. Tussentijdse beëindiging van de opdracht voor bepaalde tijd door opdrachtgever is slechts mogelijk indien schriftelijk overeengekomen. De termijn voor opzegging bedraagt 14 dagen. Ingeval van tussentijdse beëindiging behoudt Raaak Personeel zich uitdrukkelijk het recht voor de overeengekomen fee en daadwerkelijk gemaakte kosten bij de opdrachtgever in rekening te brengen. Onder tussentijdse beëindiging wordt mede verstaan het tussentijds wijzigen van het functieprofiel. Het recht van opzegging kan aan nadere termijnen en voorwaarden worden verbonden.

d. De opdracht eindigt in ieder geval indien opdrachtgever voor zich en/of middels dan wel voor een derde een arbeidsverhouding hoe ook genaamd en van welke aard dan ook, met de door Raaak Personeel voorgedragen kandidaat aangaat en opdrachtgever zijn verplichtingen uit hoofde van de opdracht jegens Raaak Personeel is nagekomen.

e. Elke opdracht eindigt van rechtswege indien en zodra opdrachtgever een rechtstreekse arbeidsverhouding is aangegaan met een niet ingevolge de opdracht voorgestelde kandidaat of de opdracht in zijn geheel vervalt, mits opdrachtgever schriftelijk heeft opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste zeven kalenderdagen. Op opdrachtgever rust de bewijslast dat tijdig is opgezegd.

f. De opdracht eindigt onmiddellijk op het moment dat Raaak Personeel de opdracht beëindigt, omdat opdrachtgever in verzuim is met betrekking tot de nakoming van enige verplichting

voortvloeiende uit de opdracht en/of eerdere opdrachten en de daaraan verbonden voorwaarden, in staat van faillissement is verklaard of aan opdrachtgever surseance van betaling is verleend. De onmiddellijke beëindiging laat onverlet het recht van Raaak Personeel volledige schadevergoeding inclusief alle kosten met inbegrip van de daadwerkelijke kosten van rechtsbijstand te vorderen van opdrachtgever.

## Artikel 12. Inhoud en uitvoering opdracht

- a. Opdrachtgever verstrekt aan Raaak Personeel juiste, volledige en nauwkeurige inlichtingen aangaande functie, arbeidstijden, arbeidsduur, werkzaamheden, arbeidsplaats, arbeidsvoorwaarden, gewenst profiel en competenties, betrekking hebbende op de opdracht.
- b. Raaak Personeel zal zich ervoor inspannen op basis van door opdrachtgever verstrekte inlichtingen en wensen kandidaten te selecteren. Raaak Personeel bepaalt op basis van haar deskundigheid welke kandidaat ingevolge de opdracht wordt bemiddeld. Raaak Personeel is vrij in de keuze en vervanging van de kandidaat.
- c. Raaak Personeel is niet verantwoordelijk voor informatie en gegevens die opdrachtgever in het kader van de opdracht verstrekt. Raaak Personeel gaat ervan uit dat deze informatie en gegevens juist zijn.
- d. Raaak Personeel gaat ervan uit dat de informatie en gegevens die kandidaten verstrekken alsmede de van referenten verkregen informatie en gegevens, juist zijn.
- e. Opdrachtgever zal Raaak Personeel informeren omtrent het voornemen en het tijdstip waarop met de kandidaat een arbeidsverhouding zal worden aangegaan.
- f. Indien Raaak Personeel een kandidaat aan opdrachtgever heeft voorgesteld en opdrachtgever met die kandidaat een rechtstreekse arbeidsverhouding aangaat binnen 6 maanden nadat de kandidaat is voorgesteld, is opdrachtgever de geldende fee verschuldigd aan Raaak Personeel.
- g. Indien en voor zover Raaak Personeel schade lijdt doordat de bij de opdracht verstrekte inlichtingen en gegevens niet overeenstemmen met de werkelijk uit te oefenen functie of doordat de later (aangereikte) aangepaste functieomschrijving niet overeenstemt met de werkelijk uit te oefenen functie, is opdrachtgever gehouden die schade, inclusief kosten met inbegrip van de daadwerkelijke kosten van rechtsbijstand, volledig aan Raaak Personeel te vergoeden. Dit laat onverlet de overige (vorderings)rechten van Raaak Personeel.

## Artikel 13. Aansprakelijkheid werving en selectie

- a. Raaak Personeel schiet niet tekort jegens opdrachtgever en is (dus) niet gehouden tot enige vergoeding van schade of kosten aan opdrachtgever, indien een kandidaat zich niet meer beschikbaar stelt ten behoeve van de opdracht, voordat direct of indirect een arbeidsverhouding is aangegaan tussen kandidaat en opdrachtgever. Voor zover en voor zolang een (vervangende) kandidaat niet direct of indirect een arbeidsverhouding is aangegaan met opdrachtgever, is opdrachtgever niet gehouden de overeengekomen fee aan Raaak Personeel te voldoen.
- b. Raaak Personeel schiet niet te kort jegens opdrachtgever en is niet gehouden tot enige vergoeding van schade of kosten aan opdrachtgever, indien de arbeidsverhouding tussen de kandidaat en opdrachtgever (tijdens of na de proeftijd) wordt opgezegd, ontbonden of niet wordt verlengd.
- c. Raaak Personeel is niet aansprakelijk voor schade, kosten of verliezen ten gevolge van een onjuiste selectie van de kandidaat, tenzij opdrachtgever binnen 7 dagen na aanvang van de arbeidsverhouding tussen kandidaat en opdrachtgever schriftelijk bij Raaak Personeel reclameert en aantoont dat de onjuiste selectie het rechtstreeks gevolg is van opzet of grove schuld aan de zijde van Raaak Personeel. Ieder recht of aanspraak op schadevergoeding vervalt indien opdrachtgever niet tijdig schriftelijk binnen de aangegeven termijn heeft gereclameerd. De bewijslast van tijdige reclame rust op opdrachtgever. Raaak Personeel zal nimmer gehouden zijn tot een hogere schadevergoeding dan de met de opdracht gemoeide fee.
- d. Raaak Personeel sluit uitdrukkelijk en volledig iedere aansprakelijkheid harerzijds uit voor enig handelen of nalaten van een kandidaat die met opdrachtgever rechtstreeks voor zich en/of middels dan wel voor derden een arbeidsverhouding is aangegaan.

## Artikel 14. Fee

- a. Opdrachtgever is de overeengekomen fee verschuldigd aan Raaak Personeel zodra hij rechtstreeks voor zich en/of middels dan wel voor derden een arbeidsverhouding aangaat met de ingevolge de opdracht door Raaak Personeel voorgestelde kandidaat. De fee bedraagt het in de opdrachtbevestiging opgenomen percentage van het bruto jaarinkomen op basis van een fulltime dienstverband dat de kandidaat bij opdrachtgever zal gaan verdienen, aangevuld met gegarandeerde of redelijkerwijs te verwachten bonus, tantième of winstdeling, representatievergoedingen en overige emolumenten.
- b. Indien opdrachtgever weigert of nalaat de (juiste) beloning van de kandidaat aan Raaak Personeel mede te delen, zal Raaak Personeel tot schatting daarvan overgaan en aan de hand van deze schatting de fee factureren. Deze fee zal opdrachtgever onvoorwaardelijk verschuldigd zijn, tenzij opdrachtgever binnen 7 dagen na facturatie alsnog de juiste beloningsgegevens aan Raaak Personeel ter hand stelt.
- c. Advertentiekosten komen te allen tijde volledig voor rekening van opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

## Artikel 15. Vertrouwelijkheid en voorkoming van ontoelaatbare discriminatie

Raaak Personeel zal al hetgeen haar bij de uitoefening van haar beroep ter kennis komt en van vertrouwelijke aard is, als zodanig behandelen. Raaak Personeel zal ervoor zorgdragen, dat partijen discretie in acht nemen ten opzichte van (mogelijke) kandidaten. Het verstrekken van persoonsgegevens, anders dan in het kader van de opdracht, is niet toegestaan. Elke kandidaat heeft gelijke kansen bij de werving en selectie, ongeacht leeftijd, sekse, burgerlijke staat, seksuele gerichtheid, levens- of geloofsovertuiging, politieke keuze, ras, etnische afkomst of nationaliteit, onverminderd de objectieve en reële functie-eisen. Opdrachtgever zal geen voor de functie irrelevante eisen stellen.

### **d. Toevoeging bruikleen programmatuur (o.a. planningsoftware) en apparatuur (o.a. tijdregistratiesysteem)**

## Artikel 16. Programmatuur en gebruiksrecht

- a. Raaak Personeel geeft programmatuur van derde(n), al dan niet tegen betaling, in bruikleen. Mits Raaak Personeel dat schriftelijk aan opdrachtgever mededeelt zullen voor wat betreft die programmatuur, de voorwaarden van die derde(n) van toepassing zijn, met ter zijde stelling van het bepaalde in deze voorwaarden. De voorwaarden liggen voor opdrachtgever ter inzage bij Raaak Personeel en zullen op eerste verzoek kosteloos worden toegezonden. Indien en voor zover de voorwaarden van de derde in de verhouding tussen Raaak Personeel en opdrachtgever om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.
- b. Raaak Personeel verleent opdrachtgever ingeval van bruikleen van programmatuur, al dan niet om niet, een niet-exclusief gebruiksrecht voor de duur van de samenwerking tussen Raaak Personeel en opdrachtgever. Opdrachtgever zal aangegeven gebruiksbepalingen strikt naleven. Ingeval de samenwerking tussen Raaak Personeel en opdrachtgever om wat voor reden dan ook eindigt, eindigt tevens de bruikleen van de programmatuur. Het staat opdrachtgever vrij alsdan zelf een overeenkomst met betrekking tot de programmatuur met de leverancier te sluiten.

- c. De programmatuur mag door opdrachtgever uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt.
- d. Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is opdrachtgever niet toegestaan (toegang tot) de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd aan derden te verstrekken, hoe ook genaamd, voor welk doel en uit welke hoofde of titel dan ook. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie wordt niet aan opdrachtgever ter beschikking gesteld, ook niet wanneer opdrachtgever bereid is een financiële vergoeding te voldoen.
- e. Onverwijld na het einde van het gebruiksrecht van de programmatuur zal opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan Raaak Personeel retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat opdrachtgever bij het einde van het gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal opdrachtgever Raaak Personeel over zodanige vernietiging onverwijld schriftelijk informeren.

### Artikel 17. Aflevering en installatie

- a. Raaak Personeel zal programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan opdrachtgever afleveren en, indien een door Raaak Personeel uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de programmatuur bij opdrachtgever installeren. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal opdrachtgever zelf de programmatuur installeren inclusief alle daarbij behorende en/of komende werkzaamheden.
- b. Opdrachtgever aanvaardt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt. Raaak Personeel verleent dienaangaande geen enkele garantie. Raaak Personeel staat er niet voor in dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of andere gebreken zal werken of dat (alle) fouten of andere gebreken worden verholpen of verbeterd.
- c. Opdrachtgever zal de programmatuur voor zover mogelijk genoegzaam tegen diefstal, verlies en beschadiging verzekeren en verzekerd houden. Opdrachtgever is op eerste verzoek gehouden Raaak Personeel dienaangaande te informeren middels overlegging van een geldige polis en betalingsbewijzen van de verschuldigde premies.

### Artikel 18. Onderhoud, storing en gebruiksvoorwaarden

- a. Raaak Personeel heeft geen onderhoudsovereenkomst ter zake de programmatuur gesloten, noch pleegt zij zelf onderhoud of is (kan) zij daartoe op enigerlei wijze (worden) gehouden. Indien en voor zover onderhoud wordt gepleegd zal zulks geschieden door de leverancier van de programmatuur onder de daarvoor geldende voorwaarden en voor rekening en risico van opdrachtgever. Opdrachtgever stemt daarmee op voorhand uitdrukkelijk en onvoorwaardelijk in.
- b. Indien Raaak Personeel een verbeterde versie van de programmatuur ontvangt die valt onder de licentie die Raaak Personeel ten behoeve van opdrachtgever heeft verkregen, zal Raaak Personeel de verbeterde versie conform het bepaalde in artikel 20 en 21 aan opdrachtgever ter beschikking stellen.
- c. Opdrachtgever zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de programmatuur, leverancier via Raaak Personeel daarvan in kennis stellen door middel van een door een ter zake kundige medewerker van opdrachtgever opgestelde gedetailleerde omschrijving van de storing. Opdrachtgever is gehouden het personeel van leverancier of door leverancier aangewezen derden toegang te verschaffen tot de programmatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de programmatuur aan leverancier ten behoeve van de



onderhoudswerkzaamheden ter beschikking te stellen.

d. Op verzoek van leverancier zal een ter zake kundige werknemer van opdrachtgever voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn.

e. Kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die voortvloeien uit het installeren van niet door leverancier geleverde programmatuur, zijn voor rekening van opdrachtgever.

f. Opdrachtgever draagt zorg voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de programmatuur te laten functioneren.

g. Indien naar het oordeel van leverancier voor het onderhoud van programmatuur nodig is dat de verbindingen met andere systemen worden getest, zal opdrachtgever deze andere systemen alsmede de betreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking stellen van leverancier.

## Artikel 19. Aansprakelijkheid programmatuur

Raaak Personeel is op geen enkele wijze, hoe ook genaamd en uit welke hoofde dan ook, aansprakelijk voor levering en (voortdurende) - al dan niet foutloze - werking van de programmatuur. Opdrachtgever doet van iedere vordering en/of aanspraak die hij in dat opzicht meent te hebben jegens Raaak Personeel, uitdrukkelijk en onvoorwaardelijk afstand.

## Artikel 20. Apparatuur

a. Raaak Personeel geeft apparatuur van derde(n), al dan niet om niet, in bruikleen. Mits Raaak Personeel dat schriftelijk aan opdrachtgever mededeelt zullen voor wat betreft die apparatuur, de voorwaarden van die derde(n) van toepassing zijn, met ter zijde stelling van het bepaalde in deze voorwaarden. De voorwaarden liggen voor opdrachtgever ter inzage bij Raaak Personeel en zullen op eerste verzoek kosteloos worden toegezonden. Indien en voor zover de voorwaarden van de derde in de verhouding tussen Raaak Personeel en opdrachtgever om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

b. Raaak Personeel verleent opdrachtgever ingeval van bruikleen van apparatuur, al dan niet om niet, een niet-exclusief gebruiksrecht voor de duur van de samenwerking tussen Raaak Personeel en opdrachtgever. Opdrachtgever zal aangegeven gebruiksbepalingen strikt naleven. Ingeval de samenwerking tussen Raaak Personeel en opdrachtgever om wat voor reden dan ook eindigt, eindigt tevens de bruikleen van de apparatuur. Het staat opdrachtgever vrij alsdan zelf een overeenkomst met betrekking tot de apparatuur met de leverancier te sluiten.

c. Raaak Personeel zal de overeengekomen apparatuur afleveren op de door opdrachtgever aan te wijzen plaats. Raaak Personeel zal opdrachtgever zo tijdig mogelijk vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur af te leveren. De door Raaak Personeel aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief.

d. Het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur gaat over op opdrachtgever bij aflevering. Indien ten behoeve van de aflevering gebruik wordt gemaakt van een vervoerder, al dan niet op verzoek van opdrachtgever, gaat het risico van verlies, diefstal en beschadiging over op het moment van afgifte van de apparatuur aan de vervoerder.

e. Opdrachtgever zal de apparatuur genoegzaam tegen diefstal, verlies en beschadiging verzekeren en verzekerd houden. Opdrachtgever is op eerste verzoek gehouden Raaak Personeel dienaangaande te informeren middels overlegging van een geldige polis en betalingsbewijzen van de verschuldigde premies.

f. Onverwijld na het einde van het gebruiksrecht van de apparatuur zal opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde apparatuur aan Raaak Personeel retourneren.

## Artikel 21. Omgevingseisen en installatie

- a. Opdrachtgever draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door leverancier via Raaak Personeel in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de apparatuur (bijv. betreffende temperatuur, luchtvochtigheid, technische omgevingseisen etc.).
- b. Indien Raaak Personeel en opdrachtgever zulks overeenkomen, zal Raaak Personeel de apparatuur installeren of laten installeren. In de eventuele verbintenis tot installatie van apparatuur door Raaak Personeel is niet inbegrepen de verplichting tot installatie van programmatuur of het uitvoeren van dataconversie.
- c. Indien Raaak Personeel zich heeft verbonden tot installatie zal opdrachtgever vóór aflevering van de apparatuur een (of meer) passende installatieplaats(en) met alle noodzakelijke faciliteiten zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen en alle voor de installatie noodzakelijke instructies van leverancier opvolgen.
- d. Opdrachtgever zal Raaak Personeel, althans de door haar in te schakelen derde, voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkdagen en -uren van opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

## Artikel 22. Onderhoud, herstel, storing en gebruiksvoorwaarden

- a. Raaak Personeel heeft geen onderhoudsovereenkomst ter zake de apparatuur gesloten, noch pleegt zij zelf onderhoud of is (kan) zij daartoe op enigerlei wijze (worden) gehouden. Indien en voor zover onderhoud wordt gepleegd zal zulks geschieden door de leverancier van de apparatuur onder de daarvoor geldende voorwaarden en voor rekening en risico van opdrachtgever. Opdrachtgever stemt daarmee op voorhand uitdrukkelijk en onvoorwaardelijk in.
- b. De leverancier zal zich er naar beste vermogen voor inspannen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de apparatuur, alsmede in onderdelen die door leverancier in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering bij Raaak Personeel zijn gemeld. Raaak Personeel zal leverancier zo snel mogelijk van een melding op de hoogte stellen. Indien herstel naar het oordeel van leverancier niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of onevenredige kosten met zich brengt, is leverancier gerechtigd de apparatuur kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur. Noch leverancier noch Raaak Personeel is gehouden tot dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging. Enige verplichting tot herstel vervalt indien de materiaal- of fabricagefouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals branden waterschade of indien opdrachtgever zonder toestemming van leverancier wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen aanbrengt. Opdrachtgever zal in die gevallen leverancier schadeloosstellen en Raaak Personeel vrijwaren van eventuele aanspraken van leverancier.
- c. Opdrachtgever zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, leverancier via Raaak Personeel daarvan in kennis stellen door middel van een door een ter zake kundige werknemer van opdrachtgever opgestelde gedetailleerde omschrijving van de storing. Opdrachtgever is gehouden het personeel van leverancier of door leverancier aangewezen derden toegang te verschaffen tot de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan leverancier ten behoeve van de onderhoudswerkzaamheden ter beschikking te stellen.
- d. Op verzoek van leverancier zal een ter zake kundige werknemer van opdrachtgever voor

raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn.

e. Kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die voortvloeien uit het installeren van niet door leverancier geleverde apparatuur, zijn voor rekening van opdrachtgever.

f. Opdrachtgever draagt zorg voor de technische, ruimtelijke (vide artikel 25) en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren.

g. Indien naar het oordeel van leverancier voor het onderhoud van programmatuur nodig is dat de verbindingen met andere systemen worden getest, zal opdrachtgever deze andere systemen alsmede de betreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking stellen van leverancier.

### Artikel 23. Aansprakelijkheid apparatuur

Raaak Personeel is op geen enkele wijze, hoe ook genaamd en uit welke hoofde dan ook, aansprakelijk voor levering en (voortdurende) - al dan niet foutloze - werking van de apparatuur. Opdrachtgever doet van iedere vordering en/of aanspraak die hij in dat opzicht meent te hebben jegens Raaak Personeel, uitdrukkelijk en onvoorwaardelijk afstand.