

ALGEMENE VOORWAARDEN CENZO B.V.

Cenzo B.V.

KVK: 33255460

Versie: 3.0

Revisiedatum: 03-02-2026

1. Definities

- 1.1. *Cenzo B.V.*: Franchiseformule voor zelfstandig gevestigde zorgprofessionals en onafhankelijke zelfstandige bedrijven op het gebied van mentale gezondheidszorg. Te weten:
 - Franchiseformule voor bedrijfsmatige profilering van psychologen en aanverwante gedragswetenschappers, door middel van marketingtechnische en administratieve ondersteuning;
 - Franchiseformule voor onafhankelijke bedrijven voor bedrijfsmatige, marketingtechnische en administratieve ondersteuning;
- 1.2. *Cenzo-netwerk*: alle op franchisebasis bij Cenzo B.V. aangesloten zorgprofessionals en bedrijven;
- 1.3. *Cenzo-deelnemer (franchisenemer)*: een zelfstandig gevestigd psycholoog, psychotherapeut, orthopedagoog dan wel geestelijk gezondheidskundige die aangesloten is bij Cenzo B.V. en voldoet aan de Cenzo-kwaliteitseisen;
- 1.4. *Clïënt*: persoon die voor zorg geleverd, vanuit het Cenzo-netwerk, in aanmerking komt;
- 1.5. *Opdrachtgever*: De opdrachtgever is het bedrijf (of de natuurlijke persoon) die zich middels een akkoordverklaring verplicht tot het betalen van de kosten van de zorg;
- 1.6. *Aanvrager*: Het bedrijf (of de natuurlijke persoon) die cliënt bij Cenzo B.V. aanmeldt;
- 1.7. *Offerte*: Het Cenzo-offerteformulier dat Cenzo B.V. stuurt naar de opdrachtgever naar aanleiding van de aanmelding van een medewerker/cliënt;
- 1.8. *Cenzo-partner*: een onafhankelijk zelfstandig bedrijf waar Cenzo B.V. een franchiseovereenkomst mee heeft afgesloten.
- 1.9. OEEC B.V. (Open en Eerlijk): partnerorganisatie van Cenzo B.V. waarmee wordt samengewerkt voor de uitvoering van coaching-, trainings- en begeleidingsdiensten.
- 1.10. OEEC-kader: het kwaliteits-, uitvoerings- en methodiekkader van OEEC B.V., zoals opgenomen in de Algemene Voorwaarden OEEC en kenbaar via <https://oeec.nl/algemene-voorwaarden/>.

2. Algemeen

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten en opdrachten tussen Cenzo B.V. en opdrachtgevers, inzake zorg geleverd vanuit het Cenzo-netwerk;
- 2.2 Afwijkende voorwaarden zijn voor Cenzo B.V. alleen bindend indien deze vooraf schriftelijk door haar zijn aanvaard;
- 2.3 Cenzo B.V. is te allen tijde gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen;
- 2.4 Opdrachtgevers van Cenzo B.V. zullen buiten Cenzo B.V. om geen opdrachten rechtstreeks verstrekken aan Cenzo-deelnemers en/of Cenzo-partners.

3. Omschrijving Cenzo B.V.-dienstverlening

- 3.1 Cenzo B.V. biedt diverse diensten aan cliënten die zelf of via huisarts, bedrijfsarts, werkgever of (zorg)verzekeraar zorg zoeken ter bevordering van hun welbevinden en/of hun vitaliteit. Cenzo B.V. richt zich met name op het mentale vlak. Cenzo B.V. levert zowel op bedrijfszorg georiënteerde diensten als psychologische zorg in de Generalistische Basis GGZ (GBGGZ).
- 3.2.
 - a. Indien dienstverlening geheel of gedeeltelijk wordt uitgevoerd door OEEC B.V. (handelend onder de naam Open en Eerlijk), geschiedt deze uitvoering conform het door OEEC vastgestelde kwaliteits-, uitvoerings- en methodiekkader, zoals nader uitgewerkt in de Algemene Voorwaarden OEEC. Dit kader heeft onder meer betrekking op de inhoudelijke uitvoering van de dienstverlening, kwaliteitsborging, intellectuele eigendom, evaluaties en de afbakening van aansprakelijkheid. Het OEEC-kader maakt in zoverre integraal onderdeel uit van de overeenkomst en is kenbaar via <https://oeec.nl/algemene-voorwaarden/>.
 - b. De algemene voorwaarden van Cenzo B.V. blijven te allen tijde leidend. In geval van strijdigheid tussen de algemene voorwaarden van Cenzo B.V. en het OEEC-kader, prevaleren de algemene voorwaarden van Cenzo B.V.

4. Doelstelling

4.1. De zorg en diensten geleverd vanuit het Cenzo-netwerk hebben als doel:

- Optimaliseren van het welbevinden van cliënt;
- Een belangrijke bijdrage te leveren aan het voorkomen en/of terugdringen van psychosociaal arbeidsverzuim bij cliënten en opdrachtgevers middels het verlenen van zorg aan cliënten (van opdrachtgevers), al dan niet in het arbeidsverzuim, met psychosociale problemen (arbeids- en/of persoonsgerelateerd).

5. Verplichtingen Cenzo B.V.

5.1 Cenzo B.V. verplicht zich de overeengekomen werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen uit te (doen) voeren volgens de meest recente inzichten van de wetenschap en/of desbetreffend vakgebied.

6. Rechten Cenzo B.V.

- 6.1 Cenzo B.V. kan de overeenkomst per direct beëindigen indien aan de opdrachtgever (voorlopige) surséance van betaling wordt verleend of indien de opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, dan wel maatregelen getroffen worden die duiden op liquidatie of staking van de onderneming;
- 6.2 Indien de opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt, kan Cenzo B.V. de overeenkomst, na de opdrachtgever in gebreke te hebben gesteld en daarbij een redelijke termijn te hebben geboden voor herstel van verzuim, onmiddellijk beëindigen zonder inachtneming van de opzegtermijn. Lopende verplichtingen blijven onverminderd van kracht en dienen behoorlijk te worden nagekomen.

7. Aansprakelijkheid

- 7.1 Partijen zijn jegens elkaar aansprakelijk voor schade die een rechtstreeks gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de bepalingen van de overeenkomst;
- 7.2 Opdrachtgever vrijwaart Cenzo B.V. voor aanspraken door derden ten gevolge van een toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatig handelen van de opdrachtgever;
- 7.3 Cenzo-deelnemer (lees franchisenemer) is verantwoordelijk voor de inhoudelijke zorg en de verslaglegging van individuele begeleidingstrajecten.
- 7.4 Cenzo B.V. is op geen enkele wijze aansprakelijk voor eventuele schade in welke vorm dan ook die voortvloeit uit of verband houdt met de inhoudelijk geleverde zorg, uitgevoerd door de zelfstandig gevestigde zorgverleners uit het Cenzo-netwerk.
- 7.5 Cenzo-partners zijn verantwoordelijk voor de te leveren zorg en leveren deze zorg als zelfstandig ondernemer voor eigen rekening en risico.
- 7.6 Indien dienstverlening geheel of gedeeltelijk wordt uitgevoerd door OEEC B.V. of een OEEC-coach/trainer, geldt voor die onderdelen van de dienstverlening de aansprakelijkheidsregeling zoals bepaald in de Algemene Voorwaarden OEEC, tenzij deze in strijd is met de voorwaarden van Cenzo B.V., in welk geval de voorwaarden van Cenzo B.V. prevaleren.

8. Overmacht

- 8.1 Indien een partij bij de overeenkomst zich op overmacht beroept, stelt zij de andere partij onmiddellijk in kennis van alle bijzonderheden die haar beletten om haar verplichtingen volgens de overeenkomst na te komen. Partijen zullen elkaar raadplegen met betrekking tot de maatregelen die genomen moeten worden om de gevolgen van de overmacht zoveel mogelijk te beperken en de uitvoering van de prestatie zoveel mogelijk veilig te stellen.

9. Klachten

- 9.1 Klachten betrekking hebbende op de overeenkomsten en verrichte diensten van Cenzo B.V. worden afgehandeld volgens de Cenzo-klachtenprocedure te vinden op de Cenzo website www.cenzo.nl.
- 9.2 Indien de klacht betrekking heeft op dienstverlening uitgevoerd door OEEC B.V. of een OEEC-coach/trainer, zal Cenzo B.V. de klacht doorgeleiden naar OEEC B.V., waarna de klacht wordt behandeld conform de klachtenprocedure van OEEC B.V.

10. Intellectuele eigendomsrechten

- 10.1 De intellectuele eigendomsrechten van en niet beperkt tot door Cenzo B.V. vanuit de Cenzo-formule verstrekte jaarrapportages, rapportages, handboeken, software, syllabi, promotiematerialen, informatie en adviezen zijn en blijven bij Cenzo B.V. en gaan nimmer over op cliënt c.q. opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen. Openbaarmaking kan derhalve alleen geschieden nadat Cenzo B.V. daartoe schriftelijk toestemming heeft verleend.

- 10.2 Materialen, methodieken en overige documentatie die worden gebruikt of aangeleverd door OEEC B.V. blijven eigendom van OEEC B.V. en worden gebruikt conform de voorwaarden zoals opgenomen in de Algemene Voorwaarden OEEC.

11. Geheimhouding en privacy

- 11.1. Cenzo B.V. acht zich verplicht tot geheimhouding jegens derden van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever en zijn medewerkers en cliënten, conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);
- 11.2. Ten behoeve van het borgen van de privacy van betrokkenen heeft Cenzo B.V. haar privacybeleid gepubliceerd op de Cenzo-website www.cenzo.nl;
- 11.3. Opdrachtgever verplicht zich tot het zorgdragen voor het vertrouwelijk afhandelen van de verwijzing/aanmelding en alles wat hieruit voortkomt (bv. verslaglegging en facturatie) van medewerkers binnen de eigen onderneming, in zoverre dat de privacy van medewerkers met psychosociale problemen gewaarborgd is conform de vigerende privacy wetgeving.
- 11.4. Indien dienstverlening wordt uitgevoerd door OEEC B.V., geldt naast het privacybeleid van Cenzo tevens het privacybeleid van OEEC B.V., zoals gepubliceerd op www.oeec.nl.

12. Tarieven

- 12.1. Cenzo B.V. stelt haar tarieven jaarlijks vast op basis van de door Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) afgegeven tariefbeschikking GBGGZ en de loonindex van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), tenzij anders wordt overeengekomen.
- 12.2. Met betrekking tot het tarief en de daarop gebaseerde kostenraming staat in de offerte aangegeven of daarin is begrepen de mogelijke bijdrage van een verzekeraar. De vermelding van de eventuele bijdrage van de desbetreffende verzekeraar is een service van Cenzo B.V., het vermelde bedrag is slechts een indicatie van de vergoeding. Aan deze indicatie kunnen geen rechten worden ontleend;
- 12.3. Indien bij declaratie van de kosten door Cenzo B.V. bij de verzekeraar blijkt dat de verzekeraar niet vergoedt, zal de opdrachtgever deze kosten moeten betalen;
- 12.4. Indien Cenzo B.V. declareert op de zorgverzekering van cliënt zal de cliënt hier vooraf toestemming voor moeten geven. Dit wordt door de desbetreffende Cenzo-deelnemer kortgesloten met de cliënt.
- 12.5. Over alle door Opdrachtgever aan Cenzo B.V. verschuldigde bedragen wordt indien de wet daartoe verplicht de omzetbelasting afzonderlijk in rekening gebracht.

13. Betalingsvoorwaarden

- 13.1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na dagtekening van de betreffende nota, tenzij anders wordt overeengekomen;
- 13.2. De overeengekomen kosten van de opdracht worden vooraf in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.
- 13.3. Eventuele bijdragen vanuit (zorg)verzekeringsspolissen worden achteraf terugbetaald aan de opdrachtgever.

14. Tussentijdse wijziging c.q. beëindiging van de behandeling

- 14.1. De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de zorg kan veranderen indien dit door de Cenzo-deelnemer noodzakelijk wordt geacht in het kader van de zorgvuldige uitvoering van de zorg. Indien meer budget nodig is dan op de offerte is vermeld, zullen de kosten vooraf met de opdrachtgever worden kortgesloten. In geval van psychologische zorg dient de behandelaar zich te conformeren aan de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO).

15. Continuïteit zorg

- 15.1. Indien Cenzo-deelnemer de behandeling c.q. begeleiding niet kan voortzetten of indien er sprake is van langdurige uitval zal door Cenzo B.V. in overleg met de cliënt een andere Cenzo-deelnemer ter vervanging worden aangewezen;
- 15.2. Indien cliënt in de loop van de behandeling c.q. begeleiding een andere Cenzo-deelnemer wenst, wordt dit in overleg met de behandelende Cenzo-deelnemer en de cliënt door Cenzo B.V. geregeld;
- 15.3. In de GGZ is wettelijk verplicht gesteld dat er wachttijden per praktijk gepubliceerd moeten worden. Cenzo B.V. bemiddelt waar mogelijk naar een beschikbare zorgverlener.

16. Annulering afspraak

Annulering afspraak of sessies van individuele zorg

- 16.1. De Cenzo-deelnemers hebben een eigen annuleringsregeling. Kosten voor niet tijdig geannuleerde sessies kunnen al dan niet via Cenzo B.V. door de Cenzo-deelnemer bij de cliënt in rekening worden gebracht, tenzij contractueel anders is overeengekomen. De verrekening van deze kosten wordt door de Cenzo-deelnemer met de cliënt geregeld.

Annuleren van een groepstraining door opdrachtgever

16.2 Annuleren van een training kan uitsluitend schriftelijk geschieden of per e-mail. De datum van de poststempel of de datum van de e-mail geldt als aanzegtermijn van de annulering. Als bewijs van de annulering geldt de digitale bevestiging van Cenzo. De overeengekomen startdatum van de training geldt als uitgangspunt bij de afhandeling van de annulering.

Annuleringskosten:

- a. Tot drie weken voor de startdatum bedragen de annuleringskosten 25% van de totale kosten.
- b. Van drie weken voor de startdatum tot één week voor de startdatum bedragen de annuleringskosten 50% van de totale kosten.
- c. Van één week voor de startdatum tot aan de startdatum bedragen de annuleringskosten 75% van de totale kosten.
- d. Op de startdatum en na aanvang bedragen de annuleringskosten 100% van de totale kosten.

Verplaatsen van training

Verplaatsen van een reeds ingeplande trainingsdatum kan uitsluitend schriftelijk geschieden of per e-mail. De datum van de poststempel of de datum van de e-mail geldt als aanzegtermijn van de verplaatsing. Als bewijs van de verplaatsing geldt de digitale bevestiging van Cenzo.

Als verplaatsingskosten worden een deel van de 'dagtrainingskosten' in rekening gebracht. De dagtrainingskosten zijn de totale trainingskosten gedeeld door het aantal dagen waarop de training verspreid is ingepland.

Verplaatsingskosten:

- a. Tot drie weken voor de trainingsdatum bedragen de verplaatsingskosten 0% van de dagtrainingskosten.
- b. Van drie weken voor de trainingsdatum tot twee weken voor de trainingsdatum bedragen de verplaatsingskosten 12,5% van de dagtrainingskosten.
- c. Van twee weken voor de trainingsdatum tot één week voor de trainingsdatum bedragen de verplaatsingskosten 25% van de dagtrainingskosten.
- d. Van één week voor de trainingsdatum tot aan de trainingsdatum bedragen de verplaatsingskosten 37,5% van de dagtrainingskosten.
- e. Op de trainingsdatum bedragen de verplaatsingskosten 100% van de dagtrainingskosten.

Voorbeeld: Op 1 september wordt op verzoek van opdrachtgever een groepstraining verplaatst die ingepland was op 10 september en 25 september voor een totaalbedrag van € 3.000,-. De nieuwe data worden 25 oktober en 5 november. De verplaatsingskosten zijn in dat geval voor het verplaatsen van de datum van 10 september (9 dagen van tevoren, dus regeling 'c') 25% van het totaalbedrag gedeeld door 2 trainingsdata = $25\% \times € 1.500,- = € 375,-$. Voor de trainingsdag van 25 september worden geen verplaatsingskosten gerekend, aangezien deze 24 dagen van tevoren is verplaatst (dus regeling 'a').

Uitzonderingen

Indien uitvoering van de groepstraining op de oorspronkelijk ingeplande datum niet mogelijk is vanwege overheidsbeleid zoals RIVM-maatregelen COVID-19, dan wordt de training kosteloos verplaatst naar een nieuwe datum welke in onderling overleg vastgesteld wordt.

Indien er sprake is van zodanig uitzonderlijke omstandigheden dat betaling van de annulerings- of verplaatsingskosten naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn, kan men hiervoor schriftelijk een gemotiveerd verzoek indienen bij Cenzo. Na bevestiging van Cenzo dat er sprake is van uitzonderlijke omstandigheden, zullen de annulerings- of verplaatsingskosten worden beperkt tot 100% van de kosten over de reeds afgenomen delen van de training of overige dienst en indien van toepassing de niet te annuleren arrangementskosten van de locatie.

Cenzo behoudt zich het recht voor een training af te gelasten wanneer bijzondere omstandigheden dit noodzakelijk maken. Opdrachtgever(s) ontvangen hiervan per mail bericht, waarna hun verplichtingen vervallen.

17. Duur overeenkomst

- 17.1 Een overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.

18. Geschillen en toepasselijk recht

- 18.1 Partijen trachten geschillen, die naar aanleiding van de overeengekomen opdracht mochten ontstaan, in goed onderling overleg op te lossen alvorens deze worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Zaanstreek-Waterland.
- 18.2 Op elke overeenkomst en verrichte dienst tussen Cenzo B.V. en de cliënt c.q. opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.