

Module Dienstverlening

## **ArboDuo Arbo Actief-Compleet abonnement 1\***

Deze voorwaarden vormen een aanvulling op de Basisvoorwaarden van de door verzekeringnemer bij de maatschappij gesloten Zieken-geldverzekering. De begrippen in hoofdstuk 1 van de Basisvoorwaarden zijn mede van toepassing op deze module. De uitvoering van de arbodienstverlening geschiedt op basis van de door ArboDuo opgestelde volgende voorwaarden.

---

<b>Artikel</b>	3607-40.1909
<b>Datum</b>	1 september 2019

---

# Inhoud

		<b>pagina</b>
<b>1</b>	<b>Begripsomschrijvingen</b>	<b>4</b>
1.1	ArboDuo	4
1.2	Opdrachtgever	4
1.3	Partijen	4
1.4	Werknemer	4
1.5	Diensten	4
1.6	Werkafspraken	4
1.7	Verzuimpercentage	4
<b>2</b>	<b>Omschrijving van de dienstverlening</b>	<b>4</b>
2.1	Vaststelling van de dienstverlening	4
2.2	Incidentele diensten	4
2.3	Uitsluiting werknemers	4
2.4	In- en uitlooprisico	5
2.4.1	Ziekte bij ingang van het abonnement	5
2.4.2	Ziekte bij aanvang van de dienstbetrekking	5
2.4.3	Ziekte na beëindiging van het abonnement	5
2.5	Werkingsgebied	5
<b>3</b>	<b>Overige aspecten dienstverlening</b>	<b>5</b>
3.1	Wijziging van diensten	5
3.2	Inschakelen van derden	5
3.3	Annuleren van afspraken en van overeengekomen diensten	6
<b>4</b>	<b>Tarieven</b>	<b>6</b>
4.1	(Wijziging van) tarieven	6
<b>5</b>	<b>Abonnementsgeld</b>	<b>6</b>
5.1	Vaststelling abonnementsgeld	6
5.2	Berekening abonnementsgeld	6
5.3	Tijdstip van betaling	7
5.4	Regeling bij niet tijdige betaling van het abonnementsgeld	7
<b>6</b>	<b>Herziening van tarieven en/of voorwaarden</b>	<b>7</b>
6.1	Wijzigen van de voorwaarden	7
<b>7</b>	<b>Duur, in gebreke stelling, opzegging en ontbinding</b>	<b>7</b>
7.1	Duur en opzegging	7
7.2	Verplichtingen en gevolgen van het opzeggen van een overeenkomst, inclusief overdracht van medische dossiers	9

		<b>pagina</b>
<b>8</b>	<b>Geheimhouding, dossierbeheer en inzagerecht</b>	<b>9</b>
8.1	Informatie verstrekken en medewerking verlenen	9
8.2	Geheimhouding en anonimiteit	9
8.3	Dossierbeheer en inzage	10
<b>9</b>	<b>Aansprakelijkheid en overmacht</b>	<b>10</b>
9.1	Aansprakelijkheid	10
9.2	Overmacht	11
<b>10</b>	<b>Slotartikelen</b>	<b>12</b>
10.1	Toepasselijkheid van de voorwaarden	12
10.2	Klachtenprocedure	12
10.3	Bevoegde rechter en toepasselijk recht	12
10.4	Precontractuele fase en het tot stand komen van een overeenkomst	13
<b>Bijlage</b>	<b>Activiteitenoverzicht Nationale-Nederlanden</b>	<b>14</b>

# Hoofdstuk 1 Begripsomschrijvingen

## Artikel 1.1 ArboDuo

(Medewerkers van) de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid ArboNed B.V., in deze handelend onder de naam ArboDuo, statutair gevestigd te Utrecht

## Artikel 1.2 Opdrachtgever

De natuurlijke persoon, dan wel de rechtspersoon als wederpartij van ArboDuo, zijnde de verzekeringnemer met wie de ziekteverzekering is aangegaan en die als zodanig op het polisblad is vermeld.

## Artikel 1.3 Partijen

ArboDuo en de opdrachtgever.

## Artikel 1.4 Werknemer

Iedere persoon die met de opdrachtgever een arbeids-overeenkomst, als gedefinieerd in het Burgerlijk Wetboek, heeft gesloten of daarmee gelijk gesteld wordt en die meer dan 160 uur of meer dan 20 werkdagen per kalenderjaar werkzaam is in de onderneming van de opdrachtgever.

## Artikel 1.5 Diensten

Alle door of vanwege ArboDuo ten behoeve van de opdrachtgever uit te voeren of uitgevoerde werkzaamheden.

## Artikel 1.6 Werkafspraken

Afspraken tussen partijen, die onderdeel vormen van een overeenkomst.

## Artikel 1.7 Verzuimpercentage

Het verzuimpercentage is het totaal aantal verzuimde kalenderdagen (ziektedagen) over de voorafgaande twaalf kalendermaanden als percentage van het totaal aantal beschikbare kalenderdagen van alle dienstbetrekkingen, waarbij één week gelijk is aan zeven kalenderdagen.

De eerste ziektedag is de dag waarop volgens de melding van de opdrachtgever de werknemer voor het eerst wegens ziekte niet werkzaam is of tijdens het werk ziek naar huis vertrekt. De laatste ziektedag is de dag voor de dag waarop de werknemer weer in staat is zijn werk volledig te hervatten en hersteld dient te worden gemeld.

# Hoofdstuk 2 Omschrijving van de dienstverlening

## Artikel 2.1 Vaststelling van de dienstverlening

Voor de volgens deze module te verlenen dienstverlening door ArboDuo wordt verwezen naar de bijlage.

## Artikel 2.2 Incidentele diensten

- a. Op verzoek van de opdrachtgever kan ArboDuo incidentele diensten verrichten.
- b. Incidentele diensten zullen op basis van het overzicht tarieven van ArboDuo van het desbetreffende jaar, dan wel op basis van een andere schriftelijke afspraak met de opdrachtgever, achteraf door ArboDuo aan de opdrachtgever worden gefactureerd. Op de incidentele diensten zijn de Algemene Voorwaarden van ArboNed van toepassing die zijn gedeponeerd onder nummer 30120994 bij de Kamer van Koophandel te Utrecht
- c. Indien ArboDuo het noodzakelijk acht een expertise door derden te laten verrichten, zal de opdrachtgever hierover worden geïnformeerd. De expertise zal alleen worden uitgevoerd indien en voor zover de opdrachtgever de aan de expertise verbonden kosten voor zijn rekening neemt.
- d. Indien van toepassing zullen de kosten als bedoeld in artikel 2.2 lid c worden berekend aan de hand van de tarieven die gelden voor de losse verrichtingen of projecten.

## Artikel 2.3 Uitsluiting werknemers

- a. ArboDuo is gerechtigd werknemers die de normale omgangs- en fatsoensnormen niet in acht nemen, middels schriftelijke en gemotiveerde kennisgeving aan de opdrachtgever, werkgever en werknemer, met onmiddellijke ingang en zonder in gebreke stelling, uit te sluiten van dienstverlening, zonder dat deze uitsluiting aanleiding geeft tot aanpassing van de

door de opdrachtgever aan ArboDuo verschuldigde vergoeding.

- b. ArboDuo aanvaardt in het in artikel 2.3 lid a omschreven geval geen enkele aansprakelijkheid voor eventuele schade, die ten gevolge van de uitsluiting voor de opdrachtgever dan wel voor de werknemer ontstaat.

## Artikel 2.4 In- en uitlooptisico

### 2.4.1 Ziekte bij ingang van het abonnement

Indien een werknemer op de ingangsdatum van deze module al ziek is, bestaat voor deze werknemer recht op de dienstverlening krachtens deze module. ArboDuo is niet verantwoordelijk voor de verzuimbegeleiding voor ingangsdatum van het contract bij ArboDuo.

### 2.4.2 Ziekte bij aanvang van de dienstbetrekking

Indien een werknemer bij aanvang van het dienstverband met de opdrachtgever ziek is, bestaat voor deze werknemer recht op dienstverlening krachtens deze module.

### 2.4.3 Ziekte na beëindiging van het abonnement

Indien het abonnement wordt beëindigd, bestaat vanaf de beëindigingsdatum geen recht op dienstverlening krachtens deze module voor zowel ziektegevallen ontstaan voor de beëindigingsdatum als ontstaan na de beëindigingsdatum.

## Artikel 2.5 Werkingsgebied

ArboDuo zal uitsluitend binnen Nederland diensten uitvoeren, tenzij met de opdrachtgever andersluidende afspraken zijn gemaakt en deze de daaraan verbonden extra kosten zal vergoeden.

# Hoofdstuk 3 Overige aspecten dienstverlening

## Artikel 3.1 Wijziging van diensten

- a. Indien een wijziging in de, voor een overeenkomst tussen partijen relevante, wet- en regelgeving voor ArboDuo dan wel voor de opdrachtgever nieuwe verplichtingen met zich mee brengt, worden diensten verricht door ArboDuo op grond van deze nieuwe verplichtingen geacht deel uit te maken van de oorspronkelijke overeenkomst.
- b. De opdrachtgever is verplicht alle uit de wijziging, als bedoeld in artikel 3.1 lid a, voortvloeiende (extra) kosten als kosten van meerwerk aan ArboDuo te voldoen, onverminderd de overige al overeengekomen betalingsverplichtingen.
- c. Ook als zich niet een situatie voordoet als omschreven in artikel 3.1 lid a, is ArboDuo gerechtigd op enig moment de overeengekomen diensten te wijzigen. Een dergelijke wijziging zal echter niet eerder van toepassing zijn dan zes weken na de dagtekening van de schriftelijke mededeling van ArboDuo aan de opdrachtgever dienaangaande.
- d. Indien ArboDuo gebruik maakt van de wijzigingsbevoegdheid als beschreven in artikel 3.1 lid c, is de opdrachtgever gerechtigd om deze overeenkomst op te zeggen op de wijze als omschreven in artikel 7.1 lid j.

## Artikel 3.2 Inschakelen van derden

- a. ArboDuo is gerechtigd bij de uitvoering van haar werkzaamheden derden in te schakelen. Tenzij de opdrachtgever met de ingeschakelde derde een nieuwe overeenkomst aangaat, behoudt ArboDuo ten aanzien van de werkzaamheden verricht door derden de eindverantwoordelijkheid en blijven deze voorwaarden onverminderd van kracht.
- b. Indien het volgens ArboDuo voor een goede oordeelsvorming noodzakelijk is om informatie van de behandelende sector op te vragen over de gezondheidstoestand van werknemer, zullen de daaraan verbonden kosten aan de opdrachtgever worden doorberekend.
- c. ArboDuo zal alle door de behandelende sector aan ArboDuo verstrekte informatie betreffende werknemers vertrouwelijk behandelen en aan de opdrachtgever hierover, zonder schriftelijke machtiging van de betreffende werknemer, geen mededelingen doen.

- d. Indien ArboDuo het noodzakelijk acht een expertise door derden te laten verrichten, zal de opdrachtgever hierover worden geïnformeerd. De expertise zal alleen worden uitgevoerd indien en voor zover de opdrachtgever de aan de expertise verbonden kosten voor zijn rekening neemt.

### Artikel 3.3 Annuleren van afspraken en van overeengekomen diensten

- a. Afspraken met individuele werknemers en/of personen, of afspraken die hen betreffen, dienen uiterlijk twee werkdagen voor het afgesproken tijdstip te worden geannuleerd.
- b. Afspraken voor spreekuurconsulten met een arts of verpleegkundige dienen, ongeacht de datum van hersteld melden, uiterlijk twee dagen voor het afgesproken tijdstip te worden geannuleerd.
- c. Afspraken die geen betrekking hebben op een individuele werknemer, dienen, tenzij anders is overeengekomen, uiterlijk zeven werkdagen voor de overeengekomen (uitvoerings)datum schriftelijk door de opdrachtgever te worden geannuleerd.

## Hoofdstuk 4 Tarieven

### Artikel 4.1 (Wijziging van) tarieven

- a. Alle genoemde tarieven die betrekking hebben op de door ArboDuo te verrichten diensten zijn uitgedrukt in Euro en zijn exclusief B.T.W. en exclusief andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- b. ArboDuo is gerechtigd de tarieven af te ronden op eenheden van € 1,00.
- c. ArboDuo is gerechtigd jaarlijks per 1 januari de tarieven voor diensten aan te passen op basis van het meest recente CBS prijsindexcijfer voor Cao-lonen voor de bedrijfssector zakelijke dienstverlening. Een dergelijke tariefstijging zal uiterlijk vier weken voor inwerkingtreding door ArboDuo aan de Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt.
- d. Naast de bevoegdheid als omschreven in artikel 4.1 lid c is ArboDuo tevens gerechtigd op enig moment de tarieven te wijzigen. Een dergelijke tariefswijziging zal echter niet eerder van toepassing zijn dan zes weken na de dagtekening van de schriftelijke mededeling van ArboDuo aan de Opdrachtgever dienaangaande.
- e. Indien ArboDuo gebruik maakt van de wijzigingsbevoegdheid als beschreven in artikel 4.1 lid d, is de

opdrachtgever gerechtigd om een overeenkomst op te zeggen op de wijze als omschreven in artikel 7.1 lid j.

## Hoofdstuk 5 Abonnementsgeld

### Artikel 5.1 Vaststelling abonnementsgeld

- a. Het op het polisblad vermelde abonnementsgeld per werknemer kan jaarlijks worden bijgesteld op basis van het meest recente CBS prijsindexcijfer voor Cao-lonen voor de bedrijfssector zakelijke dienstverlening. Een dergelijk tariefstijging zal uiterlijk vier weken voor inwerkingtreding door de maatschappij aan de opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. Hiernaast kan het abonnementsgeld ook op enig ander moment worden gewijzigd. Een dergelijke tariefswijziging zal echter niet eerder van toepassing zijn dan zes weken na de dagtekening van de schriftelijke mededeling van de maatschappij aan de opdrachtgever.
- b. De opdrachtgever is verplicht op verzoek van de ArboDuo of de maatschappij een verklaring van een registeraccountant betreffende het aantal werknemers te overleggen of vertegenwoordigers van ArboDuo of de maatschappij inzage in de relevante stukken te verschaffen. Indien het aantal werknemers meer dan 5% positief afwijkt van het aantal opgegeven werknemers, zal de opdrachtgever de kosten van dit onderzoek dienen te dragen. Bovendien dient de opdrachtgever dan het alsnog verschuldigd gebleken bedrag aan premie aan de maatschappij te betalen.

### Artikel 5.2 Berekening abonnementsgeld

- a. Het op het polisblad vermelde abonnementsgeld is een voorschotbedrag. Bij de aanvang van de Arbo module wordt het voorschotbedrag gebaseerd op de gegevens die de verzekeringnemer voorafgaand aan de ingangsdatum heeft verstrekt. Aan het begin van ieder verzekeringsjaar zal het voorschotbedrag voor dat jaar worden berekend aan de hand van het aantal werknemers over het afgelopen verzekeringsjaar. Zolang geen nieuw voorschotbedrag is vastgesteld dient de verzekeringnemer bij prolongatie het voorschotbedrag van het afgelopen verzekeringsjaar te betalen, dat zal worden verrekend met het nieuwe voorschotbedrag zodra deze is vastgesteld.

- b. Na ontvangst van de in artikel 5.1 van de basisvoorwaarden bedoelde opgave wordt het definitieve abonnementsgeld over het voorafgaande verzekeringsjaar vastgesteld aan de hand van het feitelijk aantal werknemers en verrekend met het in dat verzekeringsjaar betaalde voorschotbedrag.

### Artikel 5.3 Tijdstip van betaling

De verzekeringnemer dient het abonnementsgeld uiterlijk binnen 30 dagen na de dag waarop het abonnementsgeld dient te worden betaald, aan de maatschappij te voldoen.

### Artikel 5.4 Regeling bij niet tijdige betaling van het abonnementsgeld

- a. Bij overschrijding van de betalingstermijn is de opdrachtgever, zonder dat een ingebrekestelling is vereist, in verzuim. De verplichting van ArboDuo tot het verlenen van diensten wordt met ingang van de datum waarop de betalingstermijn is verstreken opgeschort, terwijl de opdrachtgever met ingang van die datum over het openstaande bedrag de wettelijke rente is verschuldigd. De opdrachtgever zal door de maatschappij op de hoogte worden gesteld van voornoemde opschorting van de dienstverlening door ArboDuo. Het is vervolgens de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever om hierover relevante mededelingen te doen aan zijn werknemers. Voorts komen alle buitengerechtelijke incassokosten voor rekening van de opdrachtgever. Onder incassokosten vallen de kosten van advocaten, deurwaarders en incassobureaus, vastgesteld overeenkomstig de geldende en/of gebruikelijke tarieven.
- b. ArboDuo is niet aansprakelijk voor enige schade die (mede) het gevolg is van de tijdelijke opschorting van de overeengekomen diensten.
- c. Voor het geval naar het oordeel van maatschappij de financiële positie van de opdrachtgever risico's met zich meebrengt, is de maatschappij gerechtigd om de betalingstermijn te bekorten en/of voorafgaand zekerheid te vragen voor betaling.

## Hoofdstuk 6 Herziening van tarieven en/of voorwaarden

### Artikel 6.1 Wijzigen van de voorwaarden

- a. ArboDuo is gerechtigd om deze voorwaarden eenzijdig te wijzigen. ArboDuo verplicht zich om uiterlijk zes weken voor de inwerkingtreding van de wijzigingen de opdrachtgever hiervan schriftelijk in kennis te stellen.
- b. Indien ArboDuo van de wijzigingsbevoegdheid als bedoeld in artikel 6 lid 1 gebruik maakt, is de opdrachtgever gerechtigd om een overeenkomst op te zeggen op de wijze als omschreven in artikel 7.1 lid j.

## Hoofdstuk 7 Duur, in gebreke stelling, opzegging en ontbinding

### Artikel 7.1 Duur en opzegging

- a. De looptijd van deze module is gekoppeld aan de ziekengeldverzekering. Indien de bij deze module behorende ziekengeldverzekering wordt beëindigd, vindt per dezelfde datum beëindiging van deze module plaats.
- b. De module is aangegaan voor de op het polisblad vermelde verzekeringstermijn en wordt daarna verlengd. De module kan door de verzekeringnemer worden opgezegd. In dat geval dient de opzegging tijdig en tenminste 2 maanden voor het einde van de overeengekomen verzekeringstermijn per aangetekend schrijven door de maatschappij te zijn ontvangen.
- c. Na de eerste contractperiode worden de verzekering en dienstverlening telkens verlengd voor de duur van een jaar tenzij anders is overeengekomen en vermeld op het polisblad. In geval van verlenging voor de duur van een jaar kan de verzekering en de dienstverlening dagelijks worden opgezegd met een opzegtermijn van een maand. In geval van verlenging voor een periode langer dan een jaar kan de verzekering en de dienstverlening worden opgezegd per einddatum van die periode. De opzegging moet tenminste twee maanden voor het einde van deze periode in het bezit zijn van de maatschappij.

- d.** Na afloop van enig verzekeringsjaar is omzetting naar een ander pakket van de betreffende Arbodienst mogelijk indien er geen sprake is van lopend verzuim. Betreft het een pakket binnen de module Dienstverlening dan blijft de oorspronkelijke looptijd van de module van kracht.
- e.** Onverminderd het bepaalde in artikel 7.1 lid g en lid h, evenals in artikel 2.3 lid a en artikel 9.2 lid f, zullen partijen, indien één der partijen tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van een overeenkomst, de andere partij eerst schriftelijk per aangetekende post in gebreke stellen, waarbij aan de nalatige partij een redelijke termijn zal worden vergund om haar verplichtingen alsnog voor eigen rekening na te komen.
- f.** Indien, na het verstrijken van de redelijke termijn, als bedoeld in artikel 7.1 lid d, de in gebreke gestelde partij haar verplichtingen nog niet is nagekomen, is de wederpartij gerechtigd een overeenkomst met onmiddellijke ingang (tussentijds) op te zeggen.
- g.** In geval van correcte nakoming binnen voornoemde redelijke termijn, zal geen verdere schadevergoeding of andersoortige sanctie op het aanvankelijk bestaande gebrek kunnen worden gebaseerd, tenzij in deze voorwaarden anders is bepaald.
- h.** Partijen zijn gerechtigd een overeenkomst met onmiddellijke ingang (tussentijds) op te zeggen, zonder eerst de wederpartij in gebreke te hoeven stellen, indien er sprake is van blijvende overmacht als bedoeld in artikel 9.2 lid f.
- i.** ArboDuo is gerechtigd een overeenkomst met onmiddellijke ingang (tussentijds) op te zeggen zonder daartoe eerst de opdrachtgever in gebreke te hoeven stellen, indien:
- blijkt dat de opdrachtgever onjuiste en/of onvolledige informatie aan ArboDuo heeft verstrekt;
  - aan de opdrachtgever (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
  - het faillissement van de opdrachtgever wordt aangevraagd;
  - de opdrachtgever zelf zijn faillissement aanvraagt; de opdrachtgever aan zijn schuldeisers een (onderhands) akkoord aanbiedt of (met dit doel) een vergadering van schuldeisers bijeenroept;
  - maatregelen worden getroffen die duiden op liquidatie of beëindiging van de onderneming van de opdrachtgever;
  - de ondernemingsactiviteiten van de opdrachtgever naar het buitenland worden verplaatst;
  - het vermogen van de opdrachtgever onder bewind of beheer wordt gesteld;
- op de vermogensbestanddelen van de opdrachtgever beslag wordt gelegd en dit beslag minstens één maand wordt gehandhaafd;
  - de opdrachtgever komt te overlijden;
  - de opdrachtgever onder curatele wordt gesteld;
  - de opdrachtgever valt onder de Wet schuldsanering van natuurlijke personen (WSNP); de opdrachtgever geen zorg heeft gedragen voor instemming van de ondernemingsraad of van de personeelsvertegenwoordiging van de onderneming van de opdrachtgever, als bedoeld in artikel 28 van de Wet op de ondernemingsraden in combinatie met artikel 12 van de Arbeidsomstandighedenwet.
- j.** Indien zich een situatie voordoet of dreigt voor te doen als omschreven in artikel 7.1 lid h is de opdrachtgever verplicht ArboDuo daarvan onverwijld in kennis te stellen.
- k.** De opdrachtgever is gerechtigd een overeenkomst op te zeggen indien ArboDuo besluit haar tarieven te verhogen en/of de overeengekomen diensten te wijzigen als omschreven in hoofdstuk 4 en/of hoofdstuk 6 van deze voorwaarden, of indien ArboDuo van haar bevoegdheid gebruik maakt deze voorwaarden te wijzigen als omschreven in artikel 3.1 lid a.
- De opdrachtgever dient binnen vier weken, na schriftelijk in kennis te zijn gesteld door ArboDuo van de voorgenomen wijziging(en), op te zeggen met in achtneming van een opzegtermijn van zes weken, waarbij de dagtekening van voornoemde schriftelijke kennisgeving van ArboDuo aan de opdrachtgever als opzegdatum geldt.
- l.** Na het verstrijken van de overeengekomen periode wordt de overeenkomst voor eenzelfde periode stilzwijgend verlengd, tenzij één van de partijen met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden voor het einde van de periode bij aangetekend schrijven heeft opgezegd.
- m.** Na afloop van enig verzekeringsjaar is wijziging van arbo pakket binnen het aanbod van ArboDuo mogelijk, waarbij de oorspronkelijke looptijd van de module van kracht blijft.
- n.** Indien de bij deze module behorende ziekengeldverzekering wordt beëindigd, vindt per dezelfde datum beëindiging van deze module plaats.



## Artikel 7.2 Verplichtingen en gevolgen van het opzeggen van een overeenkomst, inclusief overdracht van medische dossiers

- a. ArboDuo stelt de opdrachtgever onverwijld middels een aangetekend schrijven op de hoogte van een opzegging op grond van artikel 7.1 lid e, lid g, lid h of lid i. De opdrachtgever is verplicht zowel de (gedeeltelijk) arbeidsongeschikte werknemer(s) ten behoeve van wie ArboDuo tot dan toe de verzuimbegeleiding verzorgde evenals de ondernemingsraad of de personeelsvertegenwoordiging van de onderneming van de opdrachtgever, onverwijld schriftelijk op de hoogte te stellen van een opzegging door ArboDuo.
- b. Indien, na het opzeggen van een overeenkomst door een van de partijen, medische dossiers dienen te worden overgedragen aan een andere arbodienst, dan is hieraan voorafgaand persoonlijke en schriftelijke toestemming van de betrokken werknemers vereist.
- c. Indien ArboDuo medische dossiers overdraagt aan een andere arbodienst, is ArboDuo gerechtigd aan de opdrachtgever de hiermee verband houdende kosten in rekening te brengen.
- d. In geval van overdracht van medische dossiers aan een andere arbodienst vervalt daarmee iedere aansprakelijkheid van ArboDuo terzake.
- e. ArboDuo is gerechtigd eerst aan overdracht van medische dossiers mee te werken, nadat alle door de opdrachtgever aan ArboDuo verschuldigde bedragen, inclusief de kosten die verband houden met de overdracht, zijn voldaan.
- f. Indien na opzegging van een overeenkomst geen medische dossiers kunnen worden overgedragen, dan is de opdrachtgever voor het bewaren van de betreffende dossiers aan ArboDuo een redelijke vergoeding verschuldigd, welke vergoeding ArboDuo desgewenst ineens aan de opdrachtgever in rekening zal brengen.
- g. Voor overige bepalingen betreffende het beheer en inzage van medische dossiers wordt verwezen naar het bepaalde in artikel 8.3 van deze voorwaarden.

## Hoofdstuk 8 Geheimhouding, dossierbeheer en inzagerecht

### Artikel 8.1 Informatie verstrekken en medewerking verlenen

- a. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aanleveren aan ArboDuo van de in de werkafspraken opgesomde gegevens, binnen de daartoe gestelde termijnen en op de daartoe aangegeven wijze.
- b. De opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor het tijdig en op de juiste wijze doorgeven van alle wijzigingen van de in artikel 8.1 lid a bedoelde gegevens.
- c. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de informatieverstrekking aan werknemers, evenals voor het opleggen van de verplichtingen aan werknemers.
- d. De opdrachtgever verleent ArboDuo toegang tot zijn onderneming en stelt ArboDuo in staat een goed inzicht te krijgen in de bedrijfsvoering en de arbeidsomstandigheden door inspectie en onderzoek ter plaatse en door het voeren van gesprekken met werknemers.
- e. Indien de overeengekomen diensten in het bedrijf van de opdrachtgever plaats vinden, zal de opdrachtgever, indien ArboDuo daar tijdig om verzoekt, kosteloos personeel, materiaal en werkruimte ter beschikking stellen.

### Artikel 8.2 Geheimhouding en anonimiteit

- a. Partijen zijn over en weer verplicht tot geheimhouding van alle informatie die zij in het kader van het sluiten van een overeenkomst of het uitvoeren van een overeenkomst verkrijgen of hebben verkregen.
- b. ArboDuo is verplicht alle medische informatie en informatie van vertrouwelijke of persoonlijke aard, waar zij kennis van neemt, strikt vertrouwelijk te behandelen en zorgvuldig te (doen) bewaren.
- c. ArboDuo zal een geheimhoudingsverplichting, zoals beschreven in artikel 8.2 lid a en lid b, opleggen aan al haar medewerkers en aan alle bij de uitvoering van een overeenkomst ingeschakelde derden.
- d. De verplichting als beschreven in artikel 8.2 lid a geldt niet voor zover partijen verplicht zijn informatie te verstrekken op grond van de wet, een bindende uitspraak van een rechter of van een ander overheidsorgaan. Voor zover mogelijk zal de openbaar makende partij echter vóór de openbaarmaking

met de andere partij in overleg treden over de vorm, inhoud en wijze van openbaarmaking.

- e. ArboDuo zal de opdrachtgever niet vertellen welke werknemers gebruik hebben gemaakt van een Arbeidsomstandigheden Spreekuur of zich hebben onderworpen aan een Periodiek Arbeidsgezondheidskundig Onderzoek, noch mededelingen doen dienaangaande die herleidbaar zouden kunnen zijn tot individuele werknemers. ArboDuo zal slechts in algemene zin de aard van de problemen, die in dit spreekuur aan de orde of uit het onderzoek naar voren zijn gekomen, met de opdrachtgever bespreken. ArboDuo staat hierbij in voor de volledige anonimiteit van de betrokken individuele werknemer(s).
- f. In geval van een aanstellingskeuring bepaalt de te onderzoeken persoon of hij de uitslag van de keuring (als eerste) wenst te vernemen en of er mededelingen aan de opdrachtgever mogen worden gedaan met betrekking tot de uitslag van de keuring. De opdrachtgever is ArboDuo de kosten van de aanstellingskeuring verschuldigd, ongeacht of de opdrachtgever de uitslag van de keuring al dan niet verneemt.

### Artikel 8.3 Dossierbeheer en inzage

- a. ArboDuo zal van de werknemers, die zij in het kader van de tussen Partijen gesloten overeenkomst onderzoekt of begeleidt, een (medisch) dossier bijhouden.
- b. Op de in het medische dossier opgenomen medische en persoonsgegevens is het privacyreglement van ArboDuo van toepassing. Dit reglement ligt ter inzage bij ArboDuo en wordt op verzoek van de opdrachtgever of van een werknemer toegezonden.
- c. Naast ArboDuo heeft slechts de werknemer recht op inzage in zijn medische dossier. Zowel de opdrachtgever als andere derden kunnen slechts inzage in het medische dossier krijgen, indien zij daartoe een schriftelijke, specifiek voor de betreffende situatie verleende, machtiging van de werknemer overleggen.
- d. Voor overige bepalingen betreffende de overdracht van medische dossiers wordt verwezen naar het bepaalde in artikel 7.2 van deze voorwaarden.

## Hoofdstuk 9 Aansprakelijkheid en overmacht

### Artikel 9.1 Aansprakelijkheid

- a. ArboDuo zal alle met haar overeengekomen werkzaamheden zorgvuldig verrichten met inachtneming van de specifieke deskundigheid, die van haar in de gegeven omstandigheden verwacht mag worden. Ondanks wederzijdse inspanning van partijen kan ArboDuo echter nimmer garanderen dat een door de opdrachtgever gewenst en/of door ArboDuo verwacht resultaat bereikt zal worden. ArboDuo is te dien aanzien dan ook niet aansprakelijk.
- b. Op grond van het bepaalde in artikel 3.2 lid a is ArboDuo aansprakelijk voor schade, (mede) veroorzaakt door eventueel door haar ingeschakelde derden, behoudens de in hoofdstuk 9 lid f en volgende leden omschreven beperkingen.
- c. De opdrachtgever dient binnen een kalendermaand nadat hij bekend is, of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn, met het schade toebrengeende feit, ArboDuo aansprakelijk te stellen voor de geleden of nog te lijden schade, dan wel ArboDuo in gebreke te stellen als beschreven in artikel 7.1 lid d. Hierbij wordt tevens verwezen naar het bepaalde in artikel 7.1 lid f.
- d. ArboDuo is in geen geval aansprakelijk voor bedrijfsschade, gevolgschade of andere indirecte schade, waaronder begrepen schade wegens gederfde winst, gemiste besparingen, loon-doorbetaling bij ziekte, verlies van gegevens of premieverhogingen van publieke en/of private verzekeringen.
- e. ArboDuo is slechts gehouden tot vergoeding van door de opdrachtgever geleden directe schade, indien deze het rechtstreekse gevolg is van een aan ArboDuo toerekenbare tekortkoming in de nakoming van enige verbintenis tegen de opdrachtgever, behoudens de in de navolgende leden omschreven beperkingen.
- f. De aansprakelijkheid van ArboDuo voor directe schade wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst of wegens onrechtmatige daad is beperkt tot het bedrag dat de opdrachtgever, over het jaar waarin het schadetoebrengeende feit heeft plaatsgevonden, aan ArboDuo voor de overeengekomen diensten verschuldigd is, met een maximum van € 2.500,-

per gebeurtenis en € 10.000,-- per jaar, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

- g.** De beperking als verwoord in hoofdstuk 9 lid f geldt niet indien en voor zover de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van ArboDuo.
- h.** ArboDuo is niet aansprakelijk voor enige schade die (mede) het gevolg is van het niet (juist, tijdig of volledig) nakomen door de opdrachtgever van verplichtingen rustend op de opdrachtgever op grond van een overeenkomst en als opgenomen in de werkafspraken, op grond van deze Algemene Voorwaarden of op grond van de toepasselijke wet- en regelgeving. Onder deze verplichtingen vallen in ieder geval, doch niet uitsluitend, het op de juiste wijze verstrekken van alle relevante informatie aan ArboDuo en het naleven van door ArboDuo gestelde dan wel wettelijke termijnen.
- i.** In geval van mondelinge/telefonische communicatie tussen partijen is ArboDuo niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit misverstanden of uit onjuist overgekomen informatie.
- j.** In geval van mondelinge/telefonische communicatie tussen partijen is ArboDuo niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit misverstanden of uit onjuist overgekomen informatie.
- k.** ArboDuo is niet aansprakelijk voor schade (mede) voortvloeiend uit het niet (juist, tijdig of volledig) nakomen van verplichtingen die door de opdrachtgever aan de werknemer zijn opgelegd, noch voor schade (mede) ontstaan door uitsluiting van een werknemer als bedoeld in artikel 2.4, noch voor schade (mede) het gevolg van tijdelijke opschorting van de overeengekomen diensten als bedoeld in artikel 5.4 van deze voorwaarden.
- l.** Door de overdracht van medische dossiers door ArboDuo aan een andere arbodienst, als omschreven in artikel 7.2, vervalt iedere aansprakelijkheid van ArboDuo ter zake.
- m.** De opdrachtgever vrijwaart ArboDuo tegen alle aanspraken (op grond van toerekenbare tekortkoming dan wel onrechtmatige daad) van derden, waaronder begrepen werknemers, in verband met diensten ten aanzien waarvan deze voorwaarden tussen partijen gelden, tenzij de betreffende aanspraak het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van ArboDuo en de opdrachtgever kan aantonen dat hem geen enkel verwijt treft.
- n.** De opdrachtgever stelt nooit medewerkers van ArboDuo aansprakelijk.

- o.** De totale aansprakelijkheid van ArboDuo voor zaakschade en voor schade door dood of lichamelijk letsel als rechtstreeks gevolg van een tekortkoming, indien en voor zover die tekortkoming onder de gegeven omstandigheden en bij normale vakkennis en oplettendheid vermeden had dienen te worden, zal in geen geval meer bedragen dan € 2.500.000,-- per gebeurtenis per jaar, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis. Indien de opdrachtgever schade lijdt die door zijn verzekering wordt gedekt, is ArboDuo voor die schade niet aansprakelijk.

## Artikel 9.2 Overmacht

- a.** Indien een van de partijen niet aan haar verplichtingen kan voldoen, of zij redelijkerwijs kan verwachten hieraan niet te kunnen gaan voldoen, hetzij als gevolg van overmacht, hetzij als gevolg van andere omstandigheden, is deze partij gehouden de andere partij daarvan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen.
- b.** ArboDuo is niet aansprakelijk voor het niet, niet tijdig of niet volledig nakomen van haar verplichtingen indien er sprake is van overmacht. Alle omstandigheden die de naleving van een overeenkomst belemmeren en die in redelijkheid niet voor risico van ArboDuo behoren te komen, worden beschouwd als niet-toerekenbare tekortkoming en leveren overmacht op.
- c.** De in artikel 9.2 lid b genoemde omstandigheden doen zich onder meer, en daarom niet uitsluitend, voor in geval van oorlog, oorlogsgevaar en oproer, terroristische aanslagen of dreigingen, natuurrampen, belemmerende maatregelen van binnenlandse en buitenlandse overheden, sabotage, (algehele) werkstaking, bedrijfsbezetting, vervoersstremmingen, tekortkomingen van leveranciers van goederen en/of diensten, computer- of elektronikastoringen, bedrijfsstoring zoals brand, het verloren gaan van gegevens, stroomuitval, bedrijfsongeval, epidemieën ten gevolge waarvan de uitvoering van een overeenkomst tijdelijk of blijvend onmogelijk is.
- d.** ArboDuo is verplicht zich alle inspanningen te getroosten die van een modern bedrijf mogen worden verwacht om het geautomatiseerde systeem waarmee zij werkt te beveiligen en om het online verzenden van gegevens zo betrouwbaar en veilig mogelijk te laten verlopen. De in artikel 9.2 lid b genoemde omstandigheden doen zich echter eveneens onder meer, en daarom niet uitsluitend,

voor indien derden zich – ondanks voornoemde inspanningen zijdens ArboDuo – op ongeautoriseerde wijze toegang verschaffen tot het geautomatiseerde systeem waar ArboDuo mee werkt en schade veroorzaken door vermindering, onrechtmatig gebruik, verwijdering of aanvulling van geautomatiseerde bestanden.

- e. In geval van overmacht wordt de uitvoering van een overeenkomst opgeschort zolang de oorzaak van de overmacht uitvoering door ArboDuo onmogelijk maakt, zonder dat de opdrachtgever aanspraak kan maken op schadevergoeding en/of een overeenkomst kan opzeggen, onverlet de verplichting van ArboDuo om zich in te spannen de oorzaak van de overmacht-situatie weg te nemen.
- f. Indien een der partijen gedurende een periode langer dan twee maanden door overmacht verhinderd is de verplichtingen voortvloeiende uit een overeenkomst na te komen, of vanaf het moment dat vaststaat dat de overmachttoestand langer dan twee maanden zal duren, is elk van de partijen bevoegd een overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, als bepaald in artikel 7.1 lid g.
- g. Indien een van de partijen een overeenkomst opzegt op grond van een voortdurende overmacht situatie waardoor ArboDuo haar verplichtingen niet kan nakomen, zal ArboDuo het onverschuldigd betaalde aan de opdrachtgever restitueren.

## Hoofdstuk 10 Slotartikelen

### Artikel 10.1 Toepasselijkheid van de voorwaarden

- a. Deze voorwaarden zijn, met uitdrukkelijke uitsluiting van voorwaarden van de opdrachtgever of derden, van toepassing op de in hoofdstuk 2 genoemde dienstverlening. Op andere offertes en aanbiedingen van ArboDuo en op alle overeenkomsten die door partijen worden gesloten separaat van deze overeenkomst en op alle daaruit voortvloeiende verbintenissen en (rechts)handelingen zijn de Algemene Voorwaarden van ArboNed van toepassing die zijn gedeponereerd onder nummer 30120994 bij de Kamer van Koophandel te Utrecht
- b. Afwijkingen van deze voorwaarden gelden uitsluitend indien en voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door ArboDuo zijn aanvaard en gelden slechts voor een

overeenkomst waar de aanvaarding betrekking op heeft.

- c. Indien ArboDuo een of meer aan haar, op grond van deze voorwaarden, toekomstige rechten niet of niet volledig heeft uitgeoefend, kan de opdrachtgever hieraan geen enkel recht ontleen voor de toekomst.
- d. Indien enige bepaling van deze voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze voorwaarden onverkort van kracht blijven en zal ArboDuo een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige en/of vernietigde bepaling formuleren, waarbij zoveel mogelijk zal worden aangesloten op het doel en de strekking van de nietige en/of vernietigde bepaling.
- e. Door het aangaan van deze overeenkomst verklaart de opdrachtgever de van toepassing zijnde voorwaarden te hebben ontvangen, van de inhoud daarvan kennis te hebben genomen, deze te hebben aanvaard en afstand te doen van eventuele normaliter door de opdrachtgever zelf gehanteerde Algemene Voorwaarden.

### Artikel 10.2 Klachtenprocedure

ArboDuo kent een klachtenprocedure, waarbij u telefonisch of schriftelijk (ook via internet) een klacht kunt indienen. Klachten die uitsluitend betrekking hebben op de dienstverlening van ArboDuo en niet op de verzekering van Nationale-Nederlanden worden afgehandeld door ArboDuo.

### Artikel 10.3 Bevoegde rechter en toepasselijk recht

- a. Alle geschillen tussen partijen zullen, voor zover niet anders door de wet dwingend voorgeschreven, bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Utrecht, tenzij ArboDuo besluit het geschil voor te leggen aan de met betrekking tot de vestigingsplaats van de opdrachtgever bevoegde rechter.
- b. Op elke overeenkomst tussen partijen en op elke door ArboDuo uitgebrachte offerte is bij uitsluiting Nederlands recht van toepassing.

#### **Artikel 10.4 Precontractuele fase en het tot stand komen van een overeenkomst**

- a.** De opdrachtgever is verplicht voor het aangaan van een overeenkomst met ArboDuo, zorg te dragen voor instemming van de ondernemingsraad of de personeelsvertegenwoordiging van de onderneming van de opdrachtgever, als bedoeld in en in overeenstemming met de Wet op de Ondernemingsraden (artikel 28) en de Arbeidsomstandighedenwet (artikel 12). Zie tevens wat hieromtrent is bepaald in artikel 7.1 lid h.
- b.** Een overeenkomst tussen partijen komt, tenzij anders overeengekomen en onverminderd het bepaalde in artikel 10.3 lid c, tot stand door rechtsgeldige ondertekening door partijen.
- c.** Een overeenkomst tot het verrichten van werkzaamheden, die minder dan vier uur in beslag nemen en waarvoor geen offerte is uitgebracht wordt gesloten en komt tot stand door het invullen en ondertekenen van een formulier 'opdrachtbevestiging' door partijen.

#### Contactgegevens:

ArboNed Hoofdkantoor  
Zwarte Woud 10, 3524 SJ Utrecht  
Postbus 85091, 3508 AB Utrecht  
T 030 – 299 64 44  
F 030 – 299 64 45  
E [info@arbond.nl](mailto:info@arbond.nl)  
[www.arbond.nl](http://www.arbond.nl)

# Bijlage

## Activiteitenoverzicht Nationale-Nederlanden

	ArboActief Compleet 1*
<b>Procesregie (door arboverpleegkundige)</b>	
Signalering (per e-mail) frequent verzuim (vierde ziekmelding binnen een jaar)	V
Bewaken verzuimtraject en periodieke evaluaties	V
Initiëren (vervolg)activiteiten	V
Bewaken van de uitvoering van het Plan van aanpak en het onderhouden van contacten met werkgever en werknemer hierover	V
Indicatie en verwijzen van interventies	V
Afstemmen vergoedingsmogelijkheden interventies met Nationale-Nederlanden	V
Contactpersoon en vraagbaak voor werkgever, werknemer en Nationale-Nederlanden	V
<b>Activiteiten eerste verzuimweek</b>	
Telefonische intake met werknemer en werkgever, inclusief terugkoppeling door de arboverpleegkundige, uiterlijk werkdag 5	V
Initiëren vervolgactiviteit	V
Bij psychisch verzuim: digitale vragenlijst werknemer met als uitkomst een adviesrapport voor de bedrijfsarts (data gestuurde risico-inschatting verzuimduur en onderbouwd re-integratieadvies)	V
Inzetten vervolgactie (bij psychisch verzuim versneld spreekuur bedrijfsarts en interventie door ArboNed of externe provider)	V
Versneld spreekuur op verzoek van de werkgever, en met akkoord arboverpleegkundige	V
Huisbezoek op verzoek van de werkgever, niet op dezelfde dag uitgevoerd en met akkoord arboverpleegkundige	+
<b>Verzuimbegeleiding gedurende eerste twee jaar</b>	
(Terugval)preventiespreekuur op verzoek van werkgever en/of in navolging van advies bedrijfsarts	+
Telefonisch vervolgcontact werkgever door de arboverpleegkundige	+
Spreekuur verzuimbegeleiding	V
Evaluatieconsult door de arboverpleegkundige	+
Opstellen Probleemanalyse en advies en concept voor het Plan van aanpak, exclusief spreekuur verzuimbegeleiding	V
Periodieke evaluatie Plan van aanpak, inclusief spreekuur verzuimbegeleiding	+
Second opinion op verzoek van werknemer uitgevoerd door een BIG-geregistreerde bedrijfsarts van de Landelijke poule bedrijfsartsen ( <a href="http://www.bedrijfsartsensecondopinion.nl">www.bedrijfsartsensecondopinion.nl</a> )	V
Opstellen Lijst arbeidsmogelijkheden en beperkingen, exclusief spreekuur	+
Eerstejaarsevaluatie	+
Ondersteuning bij WIA-aanvraag, re-integratiedossier en –verslag, exclusief spreekuur verzuimbegeleiding	+

	<b>ArboActief Compleet 1*</b>
Ondersteunen van werkgever en werknemer bij het opstellen (en eventueel bijstellen) van het Plan van aanpak	+
Re-integratieverslag uit dienst, ziekteperiode < 13 weken	+
Re-integratieverslag uit dienst, ziekteperiode > 13 weken	+
'No shows': niet op tijd (binnen 24 uur) afgemelde spreekuren en andere geplande activiteiten, inclusief geen contact met werknemer naar aanleiding van een geplande telefonische diagnose	+
Verwerken en beoordelen van door ArboDuo opgevraagde informatie van huisarts/specialist (inclusief factuur huisarts/specialist)	+
Verwerken en beoordelen van ontvangen informatie van huisarts/specialist	+
Verwijzing en bestuderen rapportage externe provider door bedrijfsarts	V
Interventietrajecten (psychisch en fysiek, arbeidsdeskundige, bedrijfsmaatschappelijk werk, mediation, etc.)	+
104e weeks inventarisatie (onder andere op basis van de UWV-beschikking)	+
Bedrijfs- en werkplekbezoek door de bedrijfsarts (in overleg met werkgever)	+
Overleg bedrijfsarts, procesregisseur of andere professional van ArboDuo met directie, personeelsvertegenwoordiging en preventiemedewerker inzake (preventief) arbo- en verzuimbeleid op organisatieniveau (in overleg met werkgever)	+
Open arbeidsomstandighedensprekuren (op verzoek van de werknemer)	V
<b>Aansluiting en registratie</b>	
Goed geregeld check: in een beperkt aantal vragen direct inzicht in de status van uw arbeidsomstandighedenbeleid ( <a href="http://www.goedgeregeldcheck.nl">www.goedgeregeldcheck.nl</a> )	V
Registratie ziek- en herstelmeldingen via Meldverzuim	V
Signalering verhaalsrecht loon- en letselschade door schuld derden, na toestemming van de werknemer	V
Online klantportal 'Vandaag': 24 uur per dag verzuim(acties) volgen via internet	V
Signalering samengesteld verzuim, vangnet en zwangerschap, na toestemming van de werknemer en voor zover bekend	V
Doorgeven verplichte ziekmelding aan UWV in de 42e week	V
Indienen van een officiële klacht via de klachtenprocedure ( <a href="http://arboduo.nl">arboduo.nl</a> )	V
Doorgeven beroepsziekten (anoniem) aan het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten, na toestemming van de werknemer	V
Periodieke nieuwsbrief	V
Calamiteitenservice: voor het melden van calamiteiten en eerste (telefonische) opvang: 0900 535 35 41	V
Gegevensuitwisseling met Nationale-Nederlanden (op basis van privacywetgeving)	V

\*Casemanagement door ArboDuo

De arboverpleegkundige, de casemanager binnen ArboDuo, beoordeelt vanaf week 1 of hij kan bijdragen aan het verkorten van het verzuim en een duurzaam herstel. Hij ondersteunt de werkgever en de werknemer in het proces waar nodig, ook ten aanzien van de inzet van noodzakelijke interventies. Iedere werkgever krijgt een vaste procesregisseur toegewezen.

De werkgever machtigt ArboDuo om de diensten die betrekking hebben op de Wet verbetering poortwachter, inclusief het opvragen en beoordelen van medische informatie, zonder voorafgaande toestemming uit te voeren. Zo wordt mogelijk langdurig verzuim tijdig onderkend, snelheid van handelen gewaarborgd en voldoet de werkgever aan wet- en regelgeving.

- V Activiteiten zijn opgenomen in het abonnement.
- + Activiteiten zijn niet opgenomen in het abonnement. Activiteiten die geen onderdeel zijn van uw pakket, brengt ArboDuo apart in rekening.