

# Algemene voorwaarden ArboNed BV

## 1. Definities en interpretatie

1.1. In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

**ArboNed:** de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid ArboNed B.V. statutair gevestigd te Utrecht en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 30120994;

**Aanvullende Voorwaarden:** de aanvullende voorwaarden, zoals opgenomen in artikel 16 en verder, die van toepassing zijn op de Consultancy Diensten;

**Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden voor de levering van Diensten;

**Diensten:** de diensten (waaronder begrepen de Consultancy Diensten) die ArboNed op grond van een Overeenkomst levert;

**Consultancy Diensten:** de consultancy diensten, waaronder in ieder geval wordt begrepen het geven van Trainingen, die ArboNed op grond van de Overeenkomst levert;

**Opdrachtgever:** de rechtspersoon waarmee ArboNed onderhandelt over het sluiten van een Overeenkomst dan wel waarmee ArboNed een overeenkomst heeft gesloten;

**Overeenkomst:** een schriftelijke overeenkomst tussen ArboNed en Opdrachtgever die tot stand komt op de wijze zoals beschreven in artikel 3.3;

**Project:** een in de Overeenkomst beschreven project;

**Partijen:** ArboNed en Opdrachtgever gezamenlijk, of afzonderlijk als "Partij";

**Training:** een in de Overeenkomst beschreven training of opleiding;

**Traject:** een in de Overeenkomst beschreven traject; en

**Werknemer:** een werknemer van Opdrachtgever.

1.2. In geval van tegenstrijdigheid tussen de bepalingen uit de Algemene Voorwaarden respectievelijk de Aanvullende Voorwaarden en de bepalingen in een Overeenkomst prevaleren de bepalingen uit de Overeenkomst.

## 2. Toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden

2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en aanbiedingen van ArboNed en op alle Overeenkomsten die door Partijen worden gesloten en op alle daaruit voortvloeiende verbintenissen en (rechts)handelingen.

2.2. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.3. Door ondertekening van enige Overeenkomst met ArboNed, waarin naar deze Algemene Voorwaarden wordt verwezen, verklaart de Opdrachtgever een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden te hebben ontvangen, van de inhoud daarvan kennis te hebben genomen en deze te hebben aanvaard.

2.4. Afwijkingen en aanvullingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.

2.5. Indien ArboNed één of meer aan haar, op grond van deze Algemene Voorwaarden toekomstige rechten niet of niet volledig heeft uitgeoefend, kan Opdrachtgever hieraan geen enkel recht ontlenen voor de toekomst.

2.6. Indien een bepaling uit deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverkort van kracht blijven. Partijen zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de

nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.

2.7. ArboNed is gerechtigd om deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. ArboNed verplicht zich om tijdig voor de inwerkingtreding van de wijzigingen de Opdrachtgever hiervan schriftelijk in kennis te stellen.

## 3. Offertes en de totstandkoming van een Overeenkomst

3.1. Offertes van ArboNed zijn geldig gedurende een periode van drie (3) maanden na de offertedatum, tenzij in de offerte anders is vermeld, en maken deel uit van een Overeenkomst, zodra deze tot stand is gekomen.

3.2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan ArboNed verstrekte gegevens waarop ArboNed haar aanbieding baseert.

3.3. Een Overeenkomst komt tot stand door de schriftelijke aanvaarding van de offerte van ArboNed door Opdrachtgever, dan wel door het rechtsgeldig ondertekenen van een door ArboNed opgestelde conceptovereenkomst. In het geval dat de aanvaarding van Opdrachtgever afwijkt van de offerte van ArboNed komt een Overeenkomst pas dan tot stand op het moment dat ArboNed schriftelijk heeft ingestemd met de wijzigingen.

3.4. Alle opdrachten van Opdrachtgever gelden als uitsluitend aan ArboNed gegeven, ook indien het de uitdrukkelijke of stilzwijgende bedoeling is dat een opdracht door een bepaalde persoon zal worden uitgevoerd. De toepasselijkheid van artikel 7:404 BW en artikel 7:407 lid 2 BW wordt hierbij uitgesloten.

## 4. Diensten

4.1. ArboNed zal de in de Overeenkomst overeengekomen Diensten aan Opdrachtgever verlenen.

4.2. ArboNed zal zich naar beste kunnen inspannen de Diensten met zorg uit te voeren, in een voorkomend geval overeenkomstig de met Opdrachtgever in de Overeenkomst vastgelegde afspraken en procedures. Alle Diensten van ArboNed worden uitsluitend uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis.

4.3. Voor zover in de Overeenkomst geen termijnen zijn vermeld, zal ArboNed haar Diensten verlenen binnen de voor ArboNed gangbare termijnen. De in de Overeenkomst genoemde termijnen zijn slechts indicatief en betreffen geen fatale termijnen.

4.4. Indien een wijziging in de, voor een Overeenkomst tussen Partijen relevante, wet- en regelgeving voor ArboNed dan wel voor Opdrachtgever nieuwe verplichtingen met zich meebrengt, worden de Diensten, verricht door ArboNed op grond van deze nieuwe verplichtingen, geacht per direct deel uit te maken van de oorspronkelijke Overeenkomst. Opdrachtgever is verplicht alle uit de wijziging, als bedoeld in dit artikel

4.4, voortvloeiende (extra) kosten aan ArboNed te voldoen, onverminderd de overige reeds overeengekomen betalingsverplichtingen.

4.5. Naast de voornoemde wijzigingsbevoegdheid is ArboNed tevens gerechtigd op enig moment de overeengekomen Diensten te wijzigen door middel van een schriftelijke mededeling aan Opdrachtgever. Een dergelijke wijziging zal echter niet eerder van toepassing zijn dan zes (6) weken na de dagtekening van de schriftelijke mededeling. Indien ArboNed gebruik maakt van de wijzigingsbevoegdheid als bedoeld in dit artikel 4.5, is de Opdrachtgever gerechtigd om de Overeenkomst op te zeggen met

ingang van de datum van de wijziging van de Diensten conform het bepaalde in artikel 9.5.

## 5. Informatie verstrekken en medewerking verlenen

5.1. Opdrachtgever zal steeds tijdig en op de juiste wijze de gegevens en inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen die ArboNed nodig heeft om de Diensten en de Overeenkomst te kunnen uitvoeren.

5.2. Opdrachtgever zal tevens alle wijzigingen van de in artikel 5.1 bedoelde gegevens en inlichtingen zo spoedig mogelijk doorgeven aan ArboNed.

## 6. Tarieven en indexering

6.1. Alle door ArboNed in de Overeenkomst genoemde tarieven zijn uitgedrukt in euro's en zijn exclusief BTW en exclusief andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

6.2. ArboNed is gerechtigd jaarlijks per 1 januari de tarieven voor Diensten te indexeren conform het prijsindexcijfer voor commerciële dienstverlening (50-74) zoals door het CBS in het jaar voorafgaand aan de tariefsverhoging is gepubliceerd.

## 7. Facturering en betaling

7.1. Facturering vindt, tenzij anders is overeengekomen in de Overeenkomst, vooraf per jaar plaats.

7.2. Betaling van facturen dient te geschieden binnen vijftien (15) kalenderdagen na factuurdatum op een door ArboNed aangegeven bankrekening. De op de dagafschriften van de bank van ArboNed aangegeven valutatdatum wordt hierbij als dag van betaling aangemerkt.

7.3. Indien daartoe naar het oordeel van ArboNed aanleiding bestaat, is ArboNed gerechtigd om nadere zekerheden ten aanzien van betaling te verlangen of de betalingstermijn te verkorten.

7.4. Indien Opdrachtgever de juistheid van (een onderdeel van) de factuur betwist, dient hij - schriftelijk en gemotiveerd - binnen tien (10) kalenderdagen na factuurdatum bezwaar aan te tekenen. Opdrachtgever is niettemin gehouden tot betaling van het niet-betwiste gedeelte conform het bepaalde in artikel 7.2.

7.5. Indien en voor zover het betwiste gedeelte van de factuur toch verschuldigd blijkt, is Opdrachtgever gehouden de wettelijke handelsrente te vergoeden over het ten onrechte niet betaalde bedrag vanaf het moment dat de betalingstermijn is verlopen.

7.6. Behoudens in geval van betwisting van (een onderdeel van) de factuur op grond van artikel 7.4, is de Opdrachtgever niet gerechtigd tot opschorting van betaling van aan ArboNed verschuldigde bedragen.

7.7. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening van facturen met hetgeen Opdrachtgever van ArboNed te vorderen heeft of meent te vorderen te hebben.

## 8. Gevolgen van niet of niet tijdige betaling

8.1. Bij overschrijding van de betalingstermijn is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder dat een ingebrekestelling of sommatie is vereist.

8.2. Vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is tot aan de dag van volledige betaling, is Opdrachtgever aan ArboNed de wettelijke handelsrente verschuldigd.

8.3. Voorts is Opdrachtgever de in redelijkheid door ArboNed gemaakte kosten voor invordering van het door de Opdrachtgever verschuldigde, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke kosten (waaronder begrepen de kosten van zowel interne als

## Algemene voorwaarden ArboNed BV

externe rechtsbijstand) verschuldigd ter hoogte van vijftien procent van het verschuldigde bedrag, met een minimum van € 150.

8.4. Onverminderd de overige rechten en vorderingen van ArboNed, is ArboNed - in het geval dat Opdrachtgever in verzuim is op grond van artikel 8.1 - gerechtigd de te leveren Diensten op te schorten dan wel de Overeenkomst te ontbinden op grond van artikel 9.2. Duidelijkheidshalve zij vermeld dat opschorting van de overeengekomen Diensten de verplichting van Opdrachtgever om de openstaande facturen te voldoen onverlet laten.

8.5. Ter voorkoming van twijfel zij vermeld dat ArboNed niet aansprakelijk is voor enige schade die (mede) het gevolg is of samenhangt met de opschorting van Diensten door ArboNed.

### 9. Duur en beëindiging van de Overeenkomst

9.1. Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald, wordt de Overeenkomst aangegaan voor een periode van één (1) jaar vanaf de datum van totstandkoming ervan (de "Initiële Duur"), waarna de Overeenkomst stilzwijgend wordt verlengd met opvolgende periodes van één (1) jaar, tenzij een van de Partijen de Overeenkomst opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden voor het einde van de Initiële Duur of een verlenging daarvan. Opzegging van de Overeenkomst dient per aangetekende brief en tegen het einde van een kalendermaand te geschieden.

9.2. Onverminderd het bepaalde in artikel 9.3, hebben Partijen het recht de Overeenkomst, geheel of gedeeltelijk, met onmiddellijke ingang tussentijds te ontbinden in het geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een wezenlijke verplichting onder de Overeenkomst door de andere Partij die, voor zover nakoming niet blijvend onmogelijk is of het verzuim niet reeds is ingetreden, niet binnen dertig (30) dagen na een schriftelijke ingebrekestelling door die Partij is gezuiverd. Betalingsverplichtingen van Opdrachtgever en alle andere verplichtingen tot medewerking door Opdrachtgever gelden in ieder geval steeds als wezenlijke verplichtingen onder de Overeenkomst.

9.3. ArboNed is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang tussentijds, geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder daartoe eerst Opdrachtgever in gebreke te hoeven stellen, indien:

9.3.1. blijkt dat Opdrachtgever onjuiste en/of onvolledige informatie aan ArboNed heeft verstrekt;

9.3.2. aan Opdrachtgever (voorlopige) surséance van betaling wordt verleend;

9.3.3. het faillissement van Opdrachtgever wordt aangevraagd of verleend;

9.3.4. Opdrachtgever zelf surséance van betaling of faillissement aanvraagt;

9.3.5. Opdrachtgever aan zijn schuldeisers een (onderhands) akkoord aanbiedt of (met dit doel) een vergadering van schuldeisers bijeenroep;

9.3.6. maatregelen worden getroffen die duiden op liquidatie of beëindiging van de onderneming van Opdrachtgever;

9.3.7. de ondernemingsactiviteiten van Opdrachtgever naar het buitenland worden verplaatst;

9.3.8. het vermogen van de Opdrachtgever onder bewind of beheer wordt gesteld;

9.3.9. 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.

9.4. Indien zich een situatie voordoet of dreigt voor te doen als omschreven in artikel 9.3 is Opdrachtgever verplicht ArboNed daarvan onverwijld schriftelijk in kennis te stellen.

9.5. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen indien ArboNed besluit de overeengekomen Diensten te wijzigen conform het bepaalde in artikel 4.5. Voornoemde opzegging dient Opdrachtgever binnen vier (4) weken, na de schriftelijke mededeling door ArboNed van de voorgenomen wijziging(en), te worden gedaan door middel van een aangetekende brief.

Duidelijkheidshalve zij hierbij vermeld dat indien Opdrachtgever de Overeenkomst niet binnen voornoemde termijn opzegt, Opdrachtgever de Overeenkomst uitsluitend kan opzeggen met inachtneming van het bepaalde in artikel 9.1.

9.6. Duidelijkheidshalve zij vermeld dat Opdrachtgever uitdrukkelijk niet gerechtigd is de Overeenkomst tussentijds op te zeggen in geval sprake is van (i) een wijziging van zeggenschap, (ii) een fusie of een splitsing of (iii) overgang van onderneming aan de zijde van Opdrachtgever.

### 10. Verhinderung en annulering

10.1. Verhinderung, het niet reageren of het niet verschijnen van de (ex-)Werknemer, waardoor ArboNed niet in staat is haar Diensten te leveren, komt te allen tijde voor rekening en risico van Opdrachtgever.

10.2. Een afspraak betreffende één individuele (ex-)Werknemer dient (ongeacht de datum van herstel melding) uiterlijk vierentwintig (24) uur voor het afgesproken tijdstip te worden geannuleerd.

10.3. Afspraken die geen betrekking hebben op een individuele Werknemer dienen, tenzij anders bepaald in de Overeenkomst, dienen uiterlijk zeven (7) werkdagen voor het afgesproken tijdstip door Opdrachtgever te worden geannuleerd.

10.4. Afspraken betreffende meer dan één (1) (ex-)Werknemer, doch niet meer dan vijftien (15) (ex-)Werknemers, dienen uiterlijk zeven (7) kalenderdagen voor de afgesproken dag te worden geannuleerd, tenzij anders bepaald in de Overeenkomst. In geval van annulering binnen voornoemde termijn wordt door ArboNed niettemin 10% van de overeengekomen vergoeding bij Opdrachtgever in rekening gebracht.

10.5. Afspraken betreffende meer dan vijftien (15) (ex-)Werknemers of betreffende een Project dienen uiterlijk eenentwintig (21) kalenderdagen voor de afgesproken dag te geschieden, tenzij anders bepaald in de Overeenkomst. In geval van annulering binnen voornoemde termijn wordt door ArboNed niettemin 10% van de overeengekomen vergoeding bij Opdrachtgever in rekening gebracht.

10.6. In het geval annulering niet of later geschiedt dan zoals bepaald in de artikelen 10.2 tot en met 10.5, of indien een (ex-)Werknemer niet verschijnt, is ArboNed gerechtigd de overeengekomen vergoeding voor de Diensten in rekening te brengen bij Opdrachtgever, onverminderd het recht van ArboNed om de overige door haar gemaakte kosten in rekening te vorderen.

### 11. Aansprakelijkheid

11.1. De totale aansprakelijkheid van ArboNed wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of uit enige andere hoofde is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag dat Opdrachtgever aan ArboNed heeft betaald in het jaar waarin het schade toebrengende feit heeft plaatsgevonden met

een maximum van € 2.500 per gebeurtenis en € 10.000 per jaar, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

11.2. De aansprakelijkheid van ArboNed voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken 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 Opdrachtgever schade lijdt die door zijn verzekering wordt gedekt, is ArboNed voor die schade niet aansprakelijk.

11.3. De aansprakelijkheid van ArboNed voor (i) indirecte schade, (ii) gevolgschade, (iii) gederfde winst, (iv) gemiste besparingen, (v) verminderde goodwill, (vi) schade door bedrijfsstagnatie, (vii) schade als gevolg van aanspraken van klanten c.q. afnemers van Opdrachtgever, (viii) schade als gevolg van loondoorbetaling bij ziekte, (ix) schade door verlies, vernietiging of verminking van gegevens en (x) schade als gevolg van premieverhogingen van publieke en/of private verzekeringen is uitgesloten.

11.4. De in artikel 11.1 tot en met 11.3 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van ArboNed of haar bedrijfsleiding.

11.5. Ter voorkoming van twijfel zij vermeld dat ArboNed niet aansprakelijk is voor enige schade die (mede) het gevolg is van het niet (juist, tijdig of volledig) nakomen door Opdrachtgever van verplichtingen rustend op Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden, opgenomen in de werkafspraken 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 ArboNed en het naleven van de door ArboNed gestelde dan wel wettelijke termijnen. ArboNed is voorts niet aansprakelijk voor schade die (mede) veroorzaakt is door het niet (juist, tijdig of volledig) opvolgen door Opdrachtgever van instructies en adviezen van ArboNed of door haar ingeschakelde derden.

11.6. In geval van mondelinge of telefonische communicatie tussen Partijen is ArboNed niet aansprakelijk voor schade voortvloeiende uit of samenhangende met misverstanden of uit onjuist overgekomen informatie.

11.7. Opdrachtgever dient binnen één (1) kalendermaand nadat hij bekend is of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met het schade toebrengende feit ArboNed schriftelijk aansprakelijk te stellen voor de geleden of nog te lijden schade. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen ArboNed vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) kalendermaanden na het ontstaan van de vordering.

11.8. Het bepaalde in dit artikel 11 alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze Algemene Voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan ArboNed zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.

### 12. Overmacht

12.1. ArboNed 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 de Overeenkomst belemmeren en die in redelijkheid niet voor risico van ArboNed behoren te komen, worden beschouwd als niet-toerekenbare tekortkoming en

## Algemene voorwaarden ArboNed BV

leveren overmacht op.

12.2. De in artikel 12.1 genoemde omstandigheden doen zich onder meer, en derhalve 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 elektronicastingoringen, bedrijfsstoring zoals brand, het verloren gaan van gegevens, stroomuitval, bedrijfsongeval, epidemieën ten gevolge waarvan nakoming van de Overeenkomst tijdelijk of blijvend onmogelijk is.

12.3. ArboNed 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 12.2 genoemde omstandigheden doen zich echter eveneens onder meer, en derhalve niet uitsluitend, voor indien derden zich - ondanks voornoemde inspanningen van ArboNed - op ongeautoriseerde wijze toegang verschaffen tot het geautomatiseerde systeem waar ArboNed mee werkt en schade veroorzaken door verminking, onrechtmatig gebruik, verwijdering of aanvulling van geautomatiseerde bestanden.

12.4. Indien één van de Partijen niet aan haar verplichtingen kan voldoen, of zij redelijkerwijs kan verwachten hieraan niet te kunnen gaan voldoen als gevolg van overmacht, is deze partij gehouden de andere partij daarvan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen. In voornoemd geval wordt de uitvoering van de Overeenkomst opgeschort zolang de oorzaak van de overmacht uitvoering door ArboNed onmogelijk maakt, zonder dat Opdrachtgever aanspraak kan maken op schadevergoeding, onverlet de verplichting van ArboNed om zich in te spannen de oorzaak van de overmachtsituatie weg te nemen.

12.5. Indien één van de Partijen gedurende een periode langer dan twee maanden door overmacht verhinderd is de verplichtingen voortvloeiende uit de 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 de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen.

12.6. Indien één van de Partijen de Overeenkomst opzegt op grond van artikel 12.5, zullen Partijen overgaan tot finale afrekening.

### 13. Inschakelen van derden

13.1. ArboNed is gerechtigd bij de uitvoering van Diensten of andere werkzaamheden derden in te schakelen.

### 14. Verbod op overname personeel

14.1. Opdrachtgever is niet gerechtigd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ArboNed tijdens de uitvoering van de Overeenkomst en binnen één jaar na beëindiging daarvan, om welke reden dan ook, personeel van ArboNed of door ArboNed ingeschakelde derden (of diens personeel) die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de Diensten of andere werkzaamheden, (i) in dienst te nemen, (ii) met hen over indiensttreding te onderhandelen en/of (iii) op andere wijze dan contractueel met ArboNed overeengekomen direct of indirect werkzaam te laten zijn.

14.2. Bij overtreding van het bepaalde in artikel 14.1 van deze Overeenkomst verbeurt Opdrachtgever ten gunste van ArboNed een terstond, zonder sommatie of ingebrekestelling opleisbare boete ter hoogte van een bruto jaarsalaris van de betrokken werknemer, met een minimum van € 50.000, per overtreding, onverminderd alle andere rechten en vorderingen van ArboNed.

### 15. Toepasselijk recht en geschillen

15.1. Deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst worden beheerst door Nederlands recht.

15.2. Alle geschillen die naar aanleiding van deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst of de uitvoering daarvan mochten ontstaan, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.

### Aanvullende algemene voorwaarden voor Consultancy diensten

#### 16. Toepasselijkheid

16.1. Partijen kunnen naast het sluiten van een Overeenkomst voor Diensten tevens een separate Overeenkomst sluiten voor het leveren van Consultancy Diensten. Artikel 3.3 is hierbij van overeenkomstige toepassing.

16.2. Ingeval van Consultancy Diensten geldt, naast het bepaalde in de artikelen 1 tot en met 15, het bepaalde in de artikelen 16 tot en met 20. Ingeval van strijdigheid van de eerstgenoemde artikelen met de laatst genoemde artikelen prevaleert het bepaalde in de laatstgenoemde artikelen.

#### 17. Consultancy Diensten

17.1. ArboNed zal de in de Overeenkomst overeengekomen Consultancy Diensten aan Opdrachtgever verlenen. Ter voorkoming van twijfel zij daarbij vermeld dat eventuele aanvullende dienstverlening, die geen onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst voor Consultancy Diensten, door ArboNed apart in rekening wordt gebracht. ArboNed stelt Opdrachtgever vooraf op de hoogte van de kosten voor deze aanvullende dienstverlening.

17.2. Alle door ArboNed in de Overeenkomst voor Consultancy Diensten genoemde tarieven zijn uitgedrukt in euro's en zijn exclusief BTW en exclusief andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Daarbij zij vermeld dat over medische handelingen geen BTW wordt geheven.

#### 18. Duur

18.1. Tenzij in de Overeenkomst voor Consultancy Diensten anders is bepaald, wordt de Overeenkomst voor de levering van Consultancy Diensten aangegaan voor de duur van een Traject, waarna de Overeenkomst van rechtswege eindigt tenzij de looptijd door Partijen wordt verlengd.

18.2. Opdrachtgever verplicht zich de Consultancy Diensten binnen zes (6) maanden na totstandkoming van de Overeenkomst voor de levering van Consultancy Diensten af te nemen, tenzij in voornoemde Overeenkomst een andere termijn is bepaald. Indien Opdrachtgever de Consultancy Diensten niet binnen voornoemde termijn afneemt, is ArboNed gerechtigd de overeengekomen vergoeding voor de Consultancy Diensten volledig in rekening te brengen.

#### 19. Annulering

19.1. Een afspraak betreffende één individuele Werknemer dient uiterlijk twee (2) werkdagen voor

het afgesproken tijdstip te worden geannuleerd.

19.2. Afspraken betreffende meer dan één Werknemer of betreffende een Traject dienen uiterlijk eenentwintig (21) kalenderdagen voor de afgesproken dag te geschieden, tenzij anders bepaald in de Overeenkomst.

19.3. In het geval van annulering van Trainingen gelden de volgende voorwaarden:

19.3.1. Bij annulering tot achtentwintig (28) kalenderdagen voor aanvang van de Training is Opdrachtgever € 25 administratiekosten per Werknemer verschuldigd.

19.3.2. Bij annulering binnen achtentwintig (28) voor aanvang van de Training is Opdrachtgever, ongeacht de reden van annulering, de volledige overeengekomen vergoeding voor de Training verschuldigd. Voor annulering van een deel van de Training wordt deze regeling naar rato toegepast.

19.3.3. Als de Training op verzoek van Opdrachtgever wordt verschoven naar een latere datum is Opdrachtgever bij verschuiving tot achtentwintig (28) kalenderdagen voor aanvang van de Training € 25 administratiekosten per Werknemer verschuldigd. Bij verschuiving binnen zeven (7) kalenderdagen voor aanvang van de Training is Opdrachtgever de volledige overeengekomen vergoeding voor de Training verschuldigd, ongeacht de reden van het verschuiven van de Training.

19.4. In het geval annulering niet of later geschiedt dan zoals bepaald in de artikelen 19.1 tot en met 19.3, of indien een (ex-)Werknemer niet verschijnt, is ArboNed gerechtigd de overeengekomen vergoeding voor de Consultancy Diensten (voor de betreffende Werknemer) in rekening te brengen bij Opdrachtgever, onverminderd het recht van ArboNed om de door haar overige gemaakte kosten in rekening te vorderen.

19.5. ArboNed is gerechtigd in redelijkheid een geplande afspraak of Training te wijzigen voor wat betreft de locatie en/of het tijdstip. ArboNed zal deze wijziging uiterlijk achtenveertig (48) uur vóór het afgesproken tijdstip kenbaar maken aan Opdrachtgever, waarbij voor de locatie maximaal één (1) uur reistijd (enkele reis) wordt aangehouden.

#### 20. Geheimhouding

20.1. Alle vertrouwelijk informatie betreffende Opdrachtgever of een Werknemer van Opdrachtgever die ArboNed verkrijgt bij de uitvoering van haar Consultancy Diensten, en waarvan ArboNed weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard is, wordt vertrouwelijk behandeld. ArboNed zal voornoemde vertrouwelijke informatie niet aan derden verstrekken, tenzij ArboNed op grond van een wettelijk voorschrift daartoe verplicht is of indien ArboNed hiertoe toestemming heeft verkregen van Opdrachtgever of de betreffende Werknemer.

20.2. ArboNed zal een geheimhoudingsplicht zoals beschreven in artikel 20.1 opleggen aan haar werknemers en door haar bij de uitvoering van de Consultancy Diensten ingeschakelde derden.

Deze Algemene voorwaarden zijn gedeponeerd onder nummer 30120994 bij de Kamer van Koophandel te Utrecht

ArboNed BV  
Zwarte Woud 10,  
3524 SJ Utrecht  
Postbus 85091  
3508 AB Utrecht

# Samenwerkingsvoorwaarden ArboNed

## Individuele verzuimbegeleiding

Onze verzuimbegeleiding voeren wij uit op basis van het ArboNed Verzuimproces en Activiteiten- en tarievenoverzicht.

Onze professionals nemen hierin een onafhankelijke positie in en adviseren zowel werkgever als werknemer. Wanneer een ziekmelding met terugwerkende kracht aan ons wordt doorgegeven, kan ArboNed geen aansprakelijkheid voor de Poortwachteractiviteiten in die periode ten laste gelegd worden.

U en uw werknemer ontvangen van onze (telefonische) consulten een schriftelijke terugkoppeling, inclusief advies over herstel- en re-integratiemogelijkheden.

ArboNed biedt haar klanten de mogelijkheid om 24/7 gebruik te maken van de portal Vandaag voor het verwerken van ziek- en herstelmeldingen, het inzien van terugkoppelingen en het genereren van rapportages.

In geval van beroepsgebonden aandoeningen en beroepsziekten zal de bedrijfsarts worden betrokken bij het voorkomen, signaleren en – waar mogelijk – behandelen hiervan.

## Verzuim- en preventiebeleid

U en uw werknemers zijn – wettelijk bepaald – gezamenlijk verantwoordelijk voor goede arbeidsomstandigheden, gezondheid, veiligheid en welzijn. Wij ontvangen graag alle relevante informatie over uw huidige beleid in dezen. ArboNed adviseert en ondersteunt uw organisatie om hier beleidsmatig en praktisch invulling aan te geven.

Wij vragen u daarom om uw werknemers te informeren over onze samenwerking, uw verzuim- en preventiebeleid en de verplichtingen die dit voor uw werknemers met zich meebrengt, alsook de mogelijkheid om onze professionals te benaderen met vragen over gezondheid, veiligheid of welzijn. Voor zover er een verband is met werk en/of werkomstandigheden of arbeidsverhoudingen, is dit een wettelijke verplichting. Uw werknemers kunnen hiervoor het open spreekuur bezoeken. Wij hebben (naar wens) ondersteunende communicatiemiddelen ter beschikking.

Daarnaast verzoeken wij u om onze bedrijfsarts toegang tot uw bedrijf te geven, om goed inzicht te krijgen in de bedrijfsvoering en in gesprek te kunnen gaan met uw werknemers. En als onze professionals bij u op locatie werken, om een passende werkruimte en materiaal ter beschikking te stellen. Mocht er onverhoopt een bedrijfsongeval plaatsvinden, dan schakelt u onze bedrijfsarts of andere kern-deskundige in bij de analyse van het ongeval. Daarnaast kunt u onze Calamiteitenservice bellen voor de opvang van bijvoorbeeld collega's.

## Multidisciplinaire samenwerking

Om uw verzuim te verlagen, arbeidsrisico's te verminderen en gezondheid en motivatie te bevorderen zijn multidisciplinaire samenwerking en goed inzicht in de risico's randvoorwaarde voor succes.

Om de arbeidsgebonden gezondheidsrisico's in kaart te brengen en de gezondheid en veiligheid binnen een organisatie te bevorderen, zijn het aanbieden van Preventief medisch onderzoek (PMO), het uitvoeren van mogelijke aanstellingskeuringen en het uitvoeren en (laten) toetsen van een Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) bovendien wettelijk verplicht. Voor het toetsen van de RI&E bent u verplicht om een kern-deskundige in te schakelen, voor het uitvoeren van een PMO en de aanstellingskeuringen een bedrijfsarts.

Als er door u een kern-deskundige buiten ArboNed is of wordt ingeschakeld, vragen wij u om samenwerking tussen hen en onze bedrijfsarts te faciliteren, alsook om ons de rapportages van deze derden te verstrekken.

Tot besluit vragen wij u – iets wat de wet bovendien voorschrijft – om de samenwerking tussen de bij u aanwezige preventiedeskundige en de ingeschakelde kern-deskundigen binnen en buiten ArboNed te faciliteren.

## Informeren / afstemming derden

De volgende informatie bent u verplicht om zelf aan UWV te verstrekken: een ziekmelding die binnen de Vangnetregeling valt – hierop zullen wij u, voor zover de privacywetgeving dit toelaat, attenderen – of een werknemer die ziek uit dienst gaat.

Bent u verzekerd voor loondoorbetaling bij ziekmelding? Dan moet u de ziekmelding zelf bij de verzekeraar doorgeven, tenzij hun polisvoorwaarden anders aangeven.

Met uw ondernemingsraad of de personeels-vertegenwoordiging stemt u onze samenwerking af volgens de Vangnetregeling. Zij ontvangen overstijgende rapportages en er zal overleg met hen plaatsvinden. Op het moment dat u of wij de overeenkomst opzeggen, dan zult u naast werknemers die wij begeleiden, ook de ondernemingsraad of de personeelsvertegenwoordiging van uw bedrijf hiervan schriftelijk op de hoogte stellen.

## Geheimhouding, anonimiteit en privacy

Wij zullen, conform de wettelijke richtlijnen alle medische informatie en informatie van vertrouwelijke of persoonlijke aard strikt vertrouwelijk behandelen en zorgvuldig bewaren. Om dit te waarborgen tekenen al onze werknemers en de door ons ingeschakelde derden een geheimhoudingsverklaring.

Als u of wij verplicht zijn informatie te verstrekken op grond van de wet, een bindende uitspraak van een rechter of een ander overheidsorgaan, dan stemmen wij, voor zover mogelijk, de vorm, inhoud en wijze van communicatie eerst samen af.

Conform de wettelijke richtlijnen staan wij in voor de volledige anonimiteit van de individuele werknemer(s). Wij zullen u daarom niet laten weten welke werknemers gebruik hebben gemaakt van een open spreekuur of hebben deelgenomen aan een PMO. In rapportages verstrekken wij geen informatie die herleidbaar kan zijn tot individuen. Wij bespreken constatering alleen in algemene zin met u.

Alleen als de werknemer die een aanstellingskeuring ondergaat ons toestemming geeft om u over de uitslag te informeren, of een werknemer die een preventief spreekuur bezoekt ons toestemming geeft om u een terugkoppeling te geven, zullen wij dit – na vastlegging van zijn toestemming – doen. Ook als wij hiervoor geen toestemming krijgen, bent u vergoeding van de kosten voor de keuring of het preventief spreekuur verschuldigd.

ArboNed zal van de werknemers die wij onderzoeken of begeleiden, een (medisch) dossier bijhouden.

Naast ArboNed heeft alleen de werknemer recht op inzage in zijn medische dossier. U en andere derden kunnen alleen inzage in dit dossier krijgen, als u hiervoor een schriftelijke, specifiek voor de betreffende situatie verleende, machtiging van de werknemer kunt overleggen.

Op het moment dat onze samenwerking eindigt, kunnen – naast de lopende verzuimdossiers – medische dossiers worden overgedragen als de werknemer hier schriftelijk toestemming voor geeft. De met deze overdracht gemoeide kosten brengen wij u in rekening. Na overdracht vervalt iedere aansprakelijkheid met betrekking tot de bewaarplicht van deze dossiers door ArboNed.

Als u ervoor heeft gekozen om de medische en administratieve gegevens in een ander systeem dan het kwaliteitssysteem van ArboNed te registreren, kunnen wij geen verantwoordelijkheid nemen voor adequate registratie in de dossiers en wordt een separate bewaarkostenovereenkomst gesloten.

Op de in het medische dossier opgenomen medische en persoonsgegevens is ons privacyreglement van toepassing. U en uw werknemers kunnen dit reglement lezen op [www.arboned.nl/wetgeving/privacy](http://www.arboned.nl/wetgeving/privacy).

## Omgangsvormen

Helaas komt het soms voor dat werknemers normale omgangs- en fatsoensnormen niet in acht nemen. Indien nodig zullen betreffende werknemers worden uitgesloten van onze dienstverlening. Wij zullen u hierover informeren. Eventuele nadelige (financiële) consequenties van het wangedrag zijn niet voor rekening van ArboNed.

## Kwaliteit van dienstverlening

ArboNed streeft ernaar onze dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Daarbij spelen onder meer inhoud – onze professionals werken volgens actuele, professionele richtlijnen – , bereikbaarheid, snelheid van werken, bejegening en informatievoorziening een rol. Bent u ontevreden over de dienstverlening, dan vragen wij u hierover contact op te nemen met uw vaste contactpersoon. Wilt u een officiële klacht indienen? Onze klachtenprocedure leest u op [www.arboned.nl/klachtenprocedure](http://www.arboned.nl/klachtenprocedure).

## Financiële aspecten

Annulering van een afspraak met ArboNed moet, ongeacht de hersteldatum, uiterlijk 24 uur van tevoren door de werkgever worden gedaan. Als de afspraak later of niet wordt afgezegd, brengen wij de kosten hiervan bij u in rekening.

Voor effectieve verzuimbegeleiding kan of moet de bedrijfsarts volgens richtlijnen overleg met de reguliere zorg voeren, een eerder medisch dossier opvragen of andere professionals inschakelen. De hiermee gemoeide kosten worden aan u doorberekend.

Voor dat deel van de aan onze verschuldigde vergoeding die gebaseerd is op het aantal werknemers dat bij u in dienst is, berekenen wij deze in eerste instantie op basis van het aantal werknemers dat u heeft ingevuld op het opdrachtformulier. Als uw werknemersaantal wijzigt, en u geeft dit binnen één maand na wijziging -bij voorkeur via onze verzuimportal 'Vandaag'- aan ons door, dan verrekenen wij onze vergoeding aan het einde van het lopende contractjaar.

Wij verzoeken u om ons in elk geval aan het begin van ieder kalenderjaar, uiterlijk vóór 1 maart, een door een accountant gewaarmerkte kopie van de verzamelloonstaat van het voorgaande kalenderjaar toe te sturen. Wij berekenen op basis hiervan de daadwerkelijk verschuldigde vergoeding voor komend jaar. Het aantal werknemers per ingang van de contractverlengingsdatum is hier leidend. Op basis van de actuele cijfers vindt verrekening plaats met de werkgever. Als u ons onverhoopt, na een herinnering, niet van de benodigde gegevens voorziet, zijn wij gerechtigd om – bij wijze van boete – het laatst bekende aantal werknemers te verhogen met maximaal 25%. Wanneer uw verzekeraar de werknemersaantallen aan ons doorgeeft, zijn bovenstaande twee alinea's niet van belang voor u.

Het verkrijgen van de juiste werknemersaantallen is niet alleen belangrijk voor een goede facturatie, maar ook voor de accurate van uw verzuimrapportages

Als op basis van onze gegevens blijkt dat de berekende verschuldigde vergoeding meer dan 5% afwijkt van de totale reeds gefactureerde vergoeding over het betreffende kalenderjaar, kunnen wij deze verrekenen.

Zouden wij twifelen aan de juistheid van de gegevens, dan behouden wij ons het recht voor deze gegevens nader te (laten) verifiëren en indien gegevens onvolledig of onjuist blijken te zijn, met terugwerkende kracht de juiste tarieven en prijzen in rekening te brengen, de onderzoekskosten bij u te verhalen, alsmede om de overeenkomst op te zeggen.