

Arbo- en verzuim- begeleiding Compleet

Voorwaarden

Informatie voor de werkgever

Belangrijk

Arbo- en verzuimbegeleiding Compleet is een onderdeel van WerkImpulz, ons pakket aan diensten waarmee wij u ondersteunen om uw werknemers duurzaam inzetbaar te houden. In deze Voorwaarden vindt u de afspraken die gelden voor Arbo- en verzuimbegeleiding Compleet. Als er daarnaast nog Bijzondere Voorwaarden van toepassing zijn, vindt u deze op uw polisblad.

Op Arbo- en verzuimbegeleiding Compleet is Nederlands recht van toepassing.

Wij zijn...

Geert Bouwmeester was pas 22 toen hij in 1924 voor zichzelf begon. Een overloop werd ingericht als kantoorruimte en de eerste polissen werden op de fiets rondgebracht. Sindsdien is ons bedrijf enorm gegroeid en is er veel veranderd. Maar ondanks deze groei zijn wij nog steeds een onafhankelijk familiebedrijf en werken we nog steeds vanuit ons ondernemershart.

Verzekeringen voor ondernemers

Wij richten ons vooral op verzekeringen voor ondernemers. Mannen en vrouwen die hard werken aan het succes van hun bedrijf. Die op zoek zijn naar zekerheid en gemak. En naar goede en praktische verzekeringsoplossingen, voor elke fase van hun ondernemerschap.

Onafhankelijke adviseurs

Onze samenleving wordt steeds ingewikkelder. Particulieren en ondernemers hebben behoefte aan iemand die hen kent en een advies geeft dat helemaal is afgestemd op hun persoonlijke situatie, wensen en mogelijkheden. Daarom werken wij nauw samen met onafhankelijke adviseurs, die als geen ander in staat zijn om de juiste oplossing samen te stellen.

Wat vindt u waar?

Artikel 1	Algemeen	3
1.1	Waarom een overeenkomst Arbo- en verzuimbegeleiding Compleet?	
1.2	Wie voert de dienstverlening uit?	3
1.3	Wanneer begint uw overeenkomst?	3
1.4	Wanneer eindigt uw overeenkomst?	3
1.5	Wat gebeurt er als de overeenkomst eindigt?	4
1.6	Voor wie geldt Arbo- en verzuimbegeleiding Compleet?	4
Artikel 2	Wat houdt Arbo- en verzuimbegeleiding Compleet in?	6
2.1	Waaruit bestaat de dienstverlening?	6
2.2	Wat gebeurt er als de dienstverlening wijzigt?	6
2.3	Wanneer vergoeden wij een loonsanctie van het UWV?	7
Artikel 3	Wat kost Arbo- en verzuimbegeleiding Compleet?	9
3.1	Hoe bepalen wij uw abonnementskosten?	9
3.2	Hoe gaat het met de betaling van uw abonnementskosten?	10
3.3	Wanneer wijzigt het abonnementstarief?	10
Artikel 4	Wat is er nog meer van belang?	11
4.1	Aan welke verplichtingen moet u voldoen?	11
4.2	Wat gebeurt er als u zich niet aan een verplichting houdt?	11
4.3	Hoe gaan wij om met persoonlijke gegevens?	12
4.4	Waarvoor kunnen wij wel en niet aansprakelijk worden gesteld?	12
4.5	Wat gebeurt er als er sprake is van overmacht?	13
4.6	Wat kunt u doen als u een klacht over ons heeft?	13
	Begrippenlijst	14
	Ziet u in de voorwaarden een woord onderstreept staan? Dan vindt u een toelichting in de begrippenlijst achterin. De eerste keer dat het woord voorkomt in de tekst, hebben wij dit onderstreept.	

Artikel 1

Algemeen

In dit artikel leest u wat het doel is van Arbo- en verzuimbegeleiding Compleet. Ook ziet u hoe het zit met de looptijd, de kosten en voor wie de dienstverlening geldt.

1.1 **Waarom een overeenkomst Arbo- en verzuimbegeleiding Compleet?**

Bij uw Verzuimverzekering Conventioneel of Stop Loss heeft u Arbo- en verzuimbegeleiding Compleet afgesloten. U bent dus twee overeenkomsten met ons aangegaan:

1. Een verzekeringsovereenkomst, namelijk een Verzuimverzekering.
2. Een overeenkomst voor de uitvoering van Arbo- en verzuimbegeleiding Compleet.

In deze voorwaarden vindt u de afspraken die gelden voor Arbo- en verzuimbegeleiding Compleet. Arbo- en verzuimbegeleiding Compleet is een uitgebreid pakket dienstverlening. Het doel hiervan is om:

- u te helpen bij het terugdringen van verzuim en de kosten van dat verzuim;
- uw werknemers bij arbeidsongeschiktheid zo snel als mogelijk weer terug te helpen in het arbeidsproces;
- ervoor te zorgen dat u voldoet aan de eisen van de Wet verbetering poortwachter;
- ervoor te zorgen dat u voldoet aan de wettelijke verplichting om aangesloten te zijn bij een gecertificeerde arbodienst.

In artikel 2.1 leest u meer over de inhoud van de dienstverlening.

1.2 **Wie voert de dienstverlening uit?**

Voor de uitvoering van (onderdelen van) Arbo- en verzuimbegeleiding Compleet hebben wij een dienstverlener gecontracteerd. In deze voorwaarden spreken wij verder van de arbo- en verzuimbegeleider. Zij kan gebruikmaken van de diensten van derde partijen. Wij staan ervoor in dat de arbo- en verzuimbegeleider de diensten verleent en de verplichtingen nakomt die in deze voorwaarden zijn genoemd.

1.3 **Wanneer begint uw overeenkomst?**

1.3.1 **Ingangsdatum**

De overeenkomst begint op de ingangsdatum die op uw polisblad staat.

1.3.2 **Looptijd**

De looptijd van de overeenkomst is gelijk aan de looptijd van uw Verzuimverzekering. U vindt de looptijd op uw polisblad. Aan het einde daarvan verlengen wij de overeenkomst telkens automatisch met één jaar. Tenzij wij daarover met u een andere afspraak maken.

1.4 **Wanneer eindigt uw overeenkomst?**

De overeenkomst eindigt als uw Verzuimverzekering eindigt, als u opzegt of als wij opzeggen. De overeenkomst loopt door tot en met de dag voor de einddatum om twaalf uur 's nachts.

1.4.1 Als uw Verzuimverzekering eindigt

De overeenkomst Arbo- en verzuimbegeleiding Compleet eindigt als uw Verzuimverzekering eindigt. Het maakt daarbij niet uit of de Verzuimverzekering door u of door ons wordt beëindigd, of automatisch eindigt, bijvoorbeeld als uw bedrijf failliet is.

De overeenkomst Arbo- en verzuimbegeleiding Compleet eindigt dan op dezelfde datum als de Verzuimverzekering.

1.4.2 Als u opzegt

U mag de overeenkomst opzeggen:

- aan het einde van de eerste looptijd. U moet dan uiterlijk twee maanden van tevoren opzeggen. Na de eerste looptijd verlengen wij de overeenkomst steeds met één jaar en kunt u aan het einde van elke looptijd opzeggen met een opzegtermijn van één maand;
- als wij een wijziging doorvoeren in de dienstverlening en het abonnementstarief daardoor stijgt met een hoger percentage dan het prijsindexcijfer voor de commerciële dienstverlening (voor de categorie 50-74) zoals door het CBS over de maand februari in het jaar voorafgaand aan de tariefverhoging is gepubliceerd. In artikel 2.2.3 leest u hier meer over;
- als wij het abonnementstarief verhogen met een hoger percentage dan overeenkomt met het prijsindexcijfer voor de commerciële dienstverlening (50-74) zoals door het CBS over de maand februari in het jaar voorafgaand aan de tariefverhoging is gepubliceerd. U zegt dan op door ons binnen vier weken na onze mededeling schriftelijk te melden dat u niet akkoord gaat met de verhoging. De overeenkomst eindigt dan op de datum dat de tariefwijziging ingaat. In artikel 3.3 leest u hier meer over.

Als u deze overeenkomst opzegt, eindigt uw Verzuimverzekering niet.

1.4.3 Als wij opzeggen

Wij mogen de overeenkomst opzeggen met een opzegtermijn van twee maanden. Eventueel vooruitbetaalde abonnementskosten krijgt u naar rato van ons terug. Maar u krijgt ze niet terug als wij de overeenkomst opzeggen omdat u ons opzettelijk heeft misleid.

Als wij deze overeenkomst opzeggen, eindigt uw Verzuimverzekering niet.

1.5 Wat gebeurt er als de overeenkomst eindigt?

Als de overeenkomst is beëindigd, dan eindigt ook de dienstverlening. U moet dan een overeenkomst sluiten met een andere arbo- en verzuimbegeleider of bedrijfsarts.

Zijn er arbeidsongeschikte werknemers als de overeenkomst eindigt? Dan maakt u zelf met de nieuwe arbo- en verzuimbegeleider of bedrijfsarts afspraken zodat:

- de verzuimbegeleiding voor deze arbeidsongeschikte werknemers wordt voortgezet door de nieuwe arbo- en verzuimbegeleider of bedrijfsarts;
- deze begeleiding voldoet aan de eisen van de Wet verbetering poortwachter.

1.6 Voor wie geldt Arbo- en verzuimbegeleiding Compleet?

De overeenkomst geldt voor de werknemers die op basis van een arbeidsovereenkomst met u werkzaamheden voor u verrichten. Hieronder vallen ook deeltijdwerknemers en oproepkrachten. Maar de overeenkomst geldt niet voor werknemers die op basis van een arbeidsovereenkomst met een andere werkgever werkzaamheden voor u verrichten. Dit zijn bijvoorbeeld uitzendkrachten.

1.6.1 *Wat gebeurt er als uw werknemer al arbeidsongeschikt is op de ingangsdatum van de overeenkomst of zijn dienstverband?*

Is uw werknemer op de ingangsdatum van de overeenkomst of zijn dienstverband al arbeidsongeschikt? Dan wordt de dienstverlening ook voor deze werknemer ingezet. Tenzij u bij het aanvragen van Arbo- en verzuimbegeleiding Compleet heeft aangegeven dat u dit niet wilt.

Wordt er dienstverlening ingezet? Dan brengt de arbo- en verzuimbegeleider extra kosten bij u in rekening als de werknemer op de ingangsdatum van de overeenkomst of zijn dienstverband langer dan drie weken arbeidsongeschikt is. De hoogte daarvan vindt u in het overzicht 'Diensten, tarieven en vergoedingen' van de Verzuimverzekering met arbodienstverlening op www.goudse.nl.

Artikel 2

Wat houdt Arbo- en verzuimbegeleiding Compleet in?

In dit artikel leest u wat Arbo- en verzuimbegeleiding Compleet inhoudt. U ziet welke diensten en activiteiten worden verricht en wanneer deze kunnen wijzigen. Ook leest u wanneer wij een loonsanctie van het UWV aan u vergoeden.

2.1 Waaruit bestaat de dienstverlening?

De dienstverlening bestaat uit een uitgebreid pakket aan diensten en activiteiten. De arbo- en verzuimbegeleider:

- beoordeelt en analyseert de verzuimproblematiek van uw werknemer;
- heeft samen met u de regie over de verzuimbegeleiding tijdens de arbeidsongeschiktheids- en herstelperiode van de werknemer en voert deze verzuimbegeleiding ook uit;
- zet, al dan niet samen met ons team Verzuim en Re-integratie Advies (VRA), re-integratieactiviteiten in om de werknemer snel weer aan het werk te helpen en de kosten van verzuim te verminderen;
- geeft u informatie over de verantwoordelijkheden die u en uw werknemer hebben in het kader van de Wet verbetering poortwachter;
- verzorgt alle activiteiten die nodig zijn om u te helpen te voldoen aan uw wettelijke verplichtingen, bijvoorbeeld van de Wet verbetering poortwachter en de Arbowet;
- voert de dienstverlening alleen in Nederland uit;
- verstrekt ons informatie over het verzuim van uw werknemers zodat wij in staat zijn om:
 - het verzuimproces te volgen en waar nodig bij te sturen;
 - de aanspraken op uw Verzuimverzekering te controleren.

In deze voorwaarden zijn de diensten en activiteiten kort beschreven. Een volledig overzicht staat in het overzicht 'Diensten, tarieven en vergoedingen' van de Verzuimverzekering met arbodienstverlening. U vindt die op www.goudse.nl.

2.2 Wat gebeurt er als de dienstverlening wijzigt?

2.2.1 Waarom kan de dienstverlening wijzigen?

Wij kunnen de dienstverlening wijzigen. Dat kan nodig zijn als:

- de wet- en regelgeving wijzigt;
- dit noodzakelijk is voor de kwaliteit van de dienstverlening;
- er andere professionele inzichten en standaarden zijn over de wijze waarop werknemers bij verzuim beter begeleid kunnen worden;
- het ongewijzigd voorzetten van de dienstverlening ernstige financiële gevolgen voor ons of de arbo- en verzuimbegeleider heeft.

2.2.2 Wanneer wijzigt de dienstverlening?

Als de dienstverlening wijzigt, is dat vrijwel altijd op 1 januari. In het overzicht 'Diensten, tarieven en vergoedingen' van de Verzuimverzekering met arbodienstverlening vindt u een actueel

overzicht van onze diensten en een omschrijving ervan. Het overzicht wordt jaarlijks aangepast zodat u een actueel overzicht heeft van de inhoud en de prijzen van onze diensten.

Wijzig de dienstverlening gedurende het jaar en wordt als gevolg daarvan het tarief aangepast? Dan berichten wij u apart welke wijzigingen er zijn, wanneer die ingaan en wat het nieuwe tarief is.

2.2.3 *Wanneer kunt u opzeggen?*

Door een aanpassing van de dienstverlening kan het abonnementstarief wijzigen. Stijgt het tarief met een hoger percentage dan het prijsindexcijfer voor de commerciële dienstverlening (50-74) zoals door het CBS voor de maand februari in het jaar voorafgaand aan de tariefverhoging is gepubliceerd? Dan kunt u binnen vier weken nadat wij u geïnformeerd hebben over de wijziging de overeenkomst opzeggen. De overeenkomst eindigt dan op de datum waarop de wijziging zou ingaan.

2.3 *Wanneer vergoeden wij een loonsanctie van het UWV?*

De dienstverlening voldoet aan de eisen van de Wet verbetering poortwachter. Daarom bieden wij u 'poortwachtergarantie'. Dit betekent dat wij u een vergoeding bieden als u een loonsanctie van het UWV krijgt opgelegd. Maar daar zijn wel voorwaarden aan verbonden. Hieronder leest u wat de loonsanctie inhoudt en onder welke voorwaarden wij deze vergoeden.

2.3.1 *Wat houdt de loonsanctie van het UWV in?*

Als een werknemer bij het UWV een WIA-uitkering aanvraagt, toetst het UWV of u zich in de eerste twee jaar van arbeidsongeschiktheid heeft gehouden aan de verplichtingen van de Wet verbetering poortwachter. Als het UWV vindt dat u dat niet heeft gedaan, kan u een sanctie worden opgelegd. U moet dan maximaal 52 weken langer het loon doorbetalen.

2.3.2 *Hoe berekenen wij de hoogte van de vergoeding?*

Voor het berekenen van onze vergoeding gaan wij uit van:

- een dekkingspercentage van 70%; én
- 25% aan werkgeverslasten, ook als u op uw Verzuimverzekering geen of een lager percentage heeft meeverzekerd.

Moet u tijdens de periode van de loonsanctie een ander percentage dan 70% doorbetalen vanwege een cao-afspraken? Dan gaan wij uit van het cao-percentage.

Heeft u in de periode van de loonsanctie re-integratiekosten gemaakt? Dan vergoeden wij die als ons team VRA vooraf met de re-integratieactiviteit heeft ingestemd.

Alle andere schade, direct of indirect, vergoeden wij niet.

2.3.3 *Wat zijn de voorwaarden om voor deze vergoeding in aanmerking te komen?*

Wij vergoeden de loonsanctie van het UWV alleen als aan alle volgende voorwaarden is voldaan.

- De arbo- en verzuimbegeleider heeft vanaf de eerste ziektedag de verzuimbegeleiding uitgevoerd van de werknemer voor wie u een loonsanctie krijgt opgelegd.
- U heeft de adviezen en instructies van de arbo- en verzuimbegeleider volledig, tijdig en juist opgevolgd.
- U brengt ons binnen vijf werkdagen op de hoogte van de loonsanctie van het UWV.
- U onderneemt zelf geen acties en communiceert niet met het UWV of anderen over de loonsanctie als dat pogingen om de loonsanctie ongedaan te maken in de weg kan staan.
- U machtigt ons om namens u maatregelen te nemen en alles te doen wat wij noodzakelijk vinden om de loonsanctie ongedaan te maken. Bijvoorbeeld het indienen van bezwaar bij het UWV of in (hoger) beroep gaan.
- U verplicht zich om ons alle informatie te verstrekken en mee te werken aan alle acties die nodig zijn voor het voeren van bezwaar en (hoger) beroep.
- U volgt (samen met onze arbo- en verzuimbegeleider) zo snel mogelijk de verbeterpunten op die het UWV bij de loonsanctie heeft aangegeven. Als u dat heeft gedaan, meldt u dit bij het UWV. Vindt zij dat u genoeg heeft gedaan? Dan hoeft u geen loon meer door te betalen.
- U heeft tijdens de verzuimperiode van ons of van de arbo- en verzuimbegeleider geen bericht ontvangen dat de ‘poortwachtergarantie’ is ingetrokken. De ‘poortwachtergarantie’ wordt bijvoorbeeld ingetrokken als u de adviezen van de arbo- en verzuimbegeleider niet heeft opgevolgd. Of omdat u facturen niet of te laat heeft betaald en wij de verzuimbegeleiding hebben opgeschort.
- U betaalt niet vrijwillig het loon langer door.
- U heeft gedurende de verzuimperiode aan alle overige bepalingen van deze voorwaarden voldaan.

Als wij de loonsanctie vergoeden, heeft u geen mogelijkheid meer om ons op basis van artikel 4.4 aansprakelijk te stellen en vergoeding van schade te vragen.

2.3.4 *Krijgt u ook een vergoeding als de werknemer op de ingangsdatum van de overeenkomst of zijn dienstverband al arbeidsongeschikt is?*

Is uw werknemer al arbeidsongeschikt op de ingangsdatum van deze overeenkomst of zijn dienstverband? Dan krijgt u geen vergoeding als u een loonsanctie krijgt opgelegd.

Artikel 3

Wat kost Arbo- en verzuimbegeleiding Compleet?

U betaalt voor Arbo- en verzuimbegeleiding Compleet een abonnementsstarief per werknemer per jaar. In dit artikel leest u hoe dit precies werkt en hoe wij deze kosten bij u in rekening brengen.

3.1 Hoe bepalen wij uw abonnementskosten

Voor Arbo- en verzuimbegeleiding Compleet betaalt u per werknemer per kalenderjaar een bedrag. Dit noemen wij het abonnementsstarief. De totale abonnementskosten worden vastgesteld door dit abonnementsstarief te vermenigvuldigen met het gemiddeld aantal werknemers. Het gemiddelde wordt bepaald door het aantal werknemers vast te stellen op de eerste dag van iedere maand van het kalenderjaar. Daarna worden deze aantallen bij elkaar opgeteld en de uitkomst door twaalf gedeeld.

Geef u werknemersgegevens aan ons door via onze [online toepassing](#)? Dan rekenen wij het gemiddeld aantal werknemers uit. Anders geeft u dat schriftelijk aan ons door.

Over de abonnementskosten betaalt u BTW.

3.1.1 Jaarlijkse vaststelling van uw voorlopige abonnementskosten

In december van ieder jaar:

- informeren wij u wat het abonnementsstarief wordt voor het volgende jaar; en
- berekenen wij uw voorlopige abonnementskosten voor het volgende jaar. Dit doen wij door het nieuwe abonnementsstarief te vermenigvuldigen met het gemiddeld aantal werknemers dat op dat moment bij ons bekend is.

Met ingang van 1 januari van het nieuwe jaar brengen wij de voorlopige abonnementskosten bij u in rekening. Zodra wij van u een opgave hebben van het verwachte aantal gemiddelde werknemers voor het volgende jaar (zie artikel 3.1.2), passen wij de voorlopige abonnementskosten hierop aan.

3.1.2 Jaarlijkse vaststelling van de definitieve abonnementskosten

U moet ons uiterlijk 1 april van ieder jaar informeren over:

- het definitief gemiddeld aantal werknemers dat het jaar daarvoor bij u in dienst was;
- het verwachte gemiddeld aantal werknemers voor het lopende jaar.

U geeft dit op bij de gegevens die wij u vragen om de definitieve premie van uw Verzuimverzekering vast te stellen. Deze gegevens stuurt u ons online of schriftelijk. In de aanvullende voorwaarden van uw Verzuimverzekering leest u hier meer over.

Zodra wij uw gegevens hebben ontvangen, stellen wij de definitief te betalen abonnementskosten vast. Wij gaan dan na hoeveel u heeft betaald en eigenlijk had moeten betalen. Het verschil wordt met u verrekend.

3.2 Hoe gaat het met de betaling van uw abonnementskosten?

3.2.1 Betaling

Het bedrag dat u moet betalen voor Arbo- en verzuimbegeleiding Compleet wordt tegelijk met de premie van uw Verzuimverzekering in rekening gebracht. U ontvangt van ons een aparte BTW-specificatie. Om recht te hebben op de dienstverlening moet u de abonnementskosten uiterlijk op de vervaldatum betaald hebben.

3.2.2 Wat als u weigert te betalen of te laat betaalt?

Als u weigert om de abonnementskosten te betalen of te laat betaalt, dan gelden de volgende regels.

- a. Weigert u te betalen? Dan heeft u geen recht meer op dienstverlening vanaf het moment waarop u geweigerd heeft om te betalen.
- b. Heeft u op de vervaldatum niet betaald? Dan sturen wij u altijd eerst een aanmaning en vragen wij u dringend om de abonnementskosten alsnog te betalen. U heeft dan nog 14 dagen de tijd om te betalen. Heeft u na die 14 dagen nog niet betaald? Dan heeft u vanaf dat moment geen recht meer op dienstverlening.
- c. U blijft verplicht om de abonnementskosten te betalen.
- d. U heeft weer recht op dienstverlening onmiddellijk na het tijdstip waarop wij de gehele achterstallige betaling alsnog op onze bankrekening hebben ontvangen. Onze administratie is bepalend voor het tijdstip van ontvangst. Dit betekent dat:
 - de dienstverlening voor arbeidsongeschikte werknemers die was stopgezet weer wordt hervat; en
 - de dienstverlening wordt gestart voor werknemers die arbeidsongeschikt zijn geworden in de periode dat er geen recht op dienstverlening was.

3.3 Wanneer wijzigt het abonnementsstarief?

Wij kunnen het abonnementsstarief elk jaar op 1 januari wijzigen. In de eerste looptijd van de overeenkomst is de aanpassing maximaal gelijk aan het percentage dat overeenkomt met het prijsindexcijfer voor de commerciële dienstverlening (50-74) zoals door het CBS voor de maand februari in het jaar voorafgaand aan de tariefverhoging is gepubliceerd.

Na de eerste looptijd kan het abonnementsstarief ook met een hoger percentage worden aangepast. Als wij het tarief aanpassen met een hoger percentage dan het prijsindexcijfer van het CBS informeren wij u daarover voor 1 november. U kunt dan de overeenkomst opzeggen (zie artikel 1.4.2).

Artikel 4

Wat is er nog meer van belang?

In dit artikel leest u over enkele onderwerpen die nog meer van belang zijn voor Arbo- en verzuimbegeleiding Compleet.

4.1 Aan welke verplichtingen moet u voldoen?

U houdt zich aan het volgende.

- U meldt een arbeidsongeschikte werknemer zo spoedig mogelijk na de ziekmelding bij de arbo- en verzuimbegeleider. Maar uiterlijk binnen vier dagen.
- U geeft ziek- en (deel)herstelmeldingen door via onze online toepassing.
- U geeft de arbo- en verzuimbegeleider altijd tijdig de juiste en volledige informatie die nodig is om de dienstverlening uit te kunnen voeren.
- U werkt mee aan de acties die de arbo- en verzuimbegeleider nodig vindt voor een adequaat verzuim-, controle-, en re-integratiebeleid.
- U verleent medewerkers van de arbo- en verzuimbegeleider (en door hen ingeschakelde derden) toegang tot gebouwen, terreinen en andere plaatsen als dit nodig is. Deze medewerkers houden zich aan (veiligheids)voorschriften van u.
- U machtigt de bedrijfsarts van de arbo- en verzuimbegeleider om bij dringende medische redenen uw werknemer op te dragen het werk te stoppen of de omvang ervan te verminderen. De bedrijfsarts brengt dan de direct leidinggevende van de werknemer hiervan onmiddellijk op de hoogte.
- U meldt het minstens 24 uur van tevoren als u of een werknemer een geplande afspraak wilt annuleren.

4.2 Wat gebeurt er als u zich niet aan een verplichting houdt?

Worden of zijn de verplichtingen uit artikel 4.1 niet nagekomen? Dan:

- hebben wij het recht om de dienstverlening niet te verlenen of te beëindigen;
- vergoeden wij een eventuele loonsanctie van het UWV niet (zie artikel 2.3);
- worden de kosten van een niet of te laat geannuleerde afspraak door de arbo- en verzuimbegeleider bij u in rekening gebracht.

Wij verlenen geen dienstverlening als u de verplichtingen niet nakomt met de opzet om ons te misleiden.

4.3 Hoe gaan wij om met persoonlijke gegevens?

4.3.1 Waarvoor gebruiken wij persoonsgegevens?

Als u een overeenkomst Arbo- en verzuimbegeleiding Compleet aanvraagt, vragen wij om persoonsgegevens. Wij gebruiken deze gegevens om:

- deze overeenkomst af te sluiten en uit te voeren;
- de arbo- en verzuimbegeleider in staat te stellen deze overeenkomst uit te voeren;
- te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- fraude te kunnen voorkomen en bestrijden;
- statistische analyses te maken;
- marketingactiviteiten te kunnen uitvoeren.

4.3.2 Waarvoor gebruikt de arbo- en verzuimbegeleider persoonsgegevens?

Voor de arbo- en verzuimbegeleider geldt dat zij persoonsgegevens alleen:

- gebruikt om de dienstverlening uit deze overeenkomst uit te voeren;
- aan ons geeft als die gegevens noodzakelijk zijn voor de uitvoering van uw Verzuimverzekering;
- aan ons geeft voor de uitvoering van Re-integratieondersteuning terug-naar-werk. De arbo- en verzuimbegeleider geeft ons team VRA dan alleen die gegevens door die u als werkgever ook ontvangt. Onder de informatie valt in ieder geval het Plan van aanpak, voortgangsrapporten, de Eerstejaarsevaluatie, de functionele mogelijkhedenlijst en het Actueel oordeel. Hiermee voert VRA uw opdracht uit om u te ondersteunen bij het re-integratieproces van uw arbeidsongeschikte werknemer;
- aan derden mag geven als zij daartoe wettelijk verplicht is of als zij voor de verwerking van persoonsgegevens een derde (bewerker) inschakelt.

4.3.3 Gedragscode en privacyreglement

Wij gaan zorgvuldig om met persoonsgegevens. Daarbij houden wij ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. De verwerking van persoonsgegevens door de arbo- en verzuimbegeleider gebeurt met inachtneming van het privacyreglement van de arbo- en verzuimbegeleider.

4.3.4 Meer weten?

Wilt u een exemplaar van de consumentenbrochure van de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen? Ga dan naar onze website: www.goudse.nl.
Wilt u de complete tekst van de Gedragscode lezen? Ga dan naar de website van het Verbond van Verzekeraars: www.verzekeraars.nl. Of vraag de Gedragscode aan bij: Verbond van Verzekeraars, Postbus 93450, 2509 AL Den Haag, telefoon: (070) 333 85 00.

Wilt u het privacyreglement van de arbo- en verzuimbegeleider raadplegen? Ook die vindt u op onze website www.goudse.nl.

4.4 Waarvoor kunnen wij wel en niet aansprakelijk worden gesteld?

In artikel 1.1 zijn de doelen van de dienstverlening van Arbo- en verzuimbegeleiding Compleet genoemd. Wij doen ons uiterste best om deze doelen te realiseren. Maar wij kunnen niet garanderen dat de gewenste resultaten worden bereikt.

Wij zijn aansprakelijk voor de directe schade die u heeft als rechtstreeks gevolg van:

- a. het niet, niet tijdig of niet behoorlijk uitvoeren van de in deze voorwaarden genoemde dienstverlening;
- b. vermijdbare beroepsfouten (bijvoorbeeld vergissingen of onzorgvuldig gedrag) door medewerkers van ons of van derden die wij hebben ingeschakeld.

In beide gevallen gelden de volgende voorwaarden.

- Wij vergoeden maximaal de hoogste van één van de onderstaande bedragen:
 - € 25.000,-; of
 - het bedrag dat u aan abonnementskosten moet betalen voor de overeenkomst Arbo- en verzuimbegeleiding Compleet voor het kalenderjaar waarin de schade is veroorzaakt.
- U moet ons binnen een jaar (situatie a) of binnen vijf jaar (situatie b) aansprakelijk stellen. Na die termijn kunt u dat niet meer doen.
- Voordat u ons aansprakelijk stelt, moet u ons eerst de kans geven om de gemaakte fout te herstellen. U geeft ons daarvoor in ieder geval een maand de tijd. Meldt u het ons daarom zo snel mogelijk wanneer u de fout ontdekt. Maar uiterlijk binnen twee weken na de ontdekking.

4.5 Wat gebeurt er als er sprake is van overmacht?

U en wij zijn niet verplicht de voorwaarden na te komen zolang dit niet mogelijk is door overmacht. Met overmacht bij ons bedoelen we ook overmacht bij de arbo- en verzuimbegeleider. Wanneer de overmachtsituatie langer dan twee weken heeft geduurd, hebben u en wij het recht om de overeenkomst schriftelijk op te zeggen.

4.6 Wat kunt u doen als u een klacht over ons heeft?

Wij streven naar tevreden klanten zonder klachten. Toch kan het zijn dat u een klacht heeft of dat wij het niet eens zijn met elkaar. In dat geval kunt u uw klacht of geschil voorleggen aan onze klachtencommissie.

Klachtencommissie De Goudse
Postbus 9
2800 MA Gouda

De klachtencommissie neemt dan een beslissing.

Wilt u niet gebruikmaken van deze mogelijkheid? Of vindt u de behandeling of de uitkomst niet bevredigend? Dan kunt u uw klacht of het geschil voorleggen aan de rechter.

Begrippenlijst

Arbeidsongeschikt/arbeidsongeschiktheid

Hiervan is sprake als de werknemer door ziekte, gebrek of een ongeval niet in staat is om de arbeid die u met hem bent overeengekomen uit te voeren.

Arbo- en verzuimbegeleider

De dienstverlener waarmee wij een contract gesloten hebben voor de uitvoering van (onderdelen van) Arbo- en verzuimbegeleiding Compleet. Dit is een gecertificeerde deskundige arbodienst, zoals genoemd in de Arbowet.

Arbowet

Arbeidsomstandighedenwet. Deze wet bevat bepalingen die zijn gericht op het bevorderen van een veilige en gezonde werkomgeving.

Bedrijfsarts

Een gecertificeerde bedrijfsarts, zoals bedoeld in de Arbowet, die als arts staat ingeschreven in het register zoals bedoeld in de Wet BIG, en die een arbeidsongeschikte werknemer medisch begeleidt.

Dekkingspercentage

Het percentage van het verzekerde loon dat wij aan u vergoeden als uw werknemer arbeidsongeschikt is en u het loon moet doorbetalen.

Eerste ziektedag

De eerste dag waarop de werknemer door ziekte, gebrek of een ongeval niet werkt of met zijn werkzaamheden stopt. Als een werknemer zich in de loop van de dag ziek meldt, is dit de eerste ziektedag.

Einddatum

De dag tot wanneer de overeenkomst loopt.

Online toepassing

Een website of webapplicatie die u gebruikt om de werknemersgegevens aan te leveren. Ook de ziek- en (deel)herstelmeldingen geeft u door via deze toepassing.

Overmacht

De situatie waarin een partij een afspraak of verplichting buiten eigen schuld niet kan nakomen.

Re-integratie(activiteit)

Het begeleiden van een arbeidsongeschikte werknemer zodat hij geheel of gedeeltelijk zijn eigen werkzaamheden of andere passende werkzaamheden weer kan uitvoeren. Bij u of bij een andere werkgever.

Re-integratieondersteuning terug-naar-werk

Re-integratieondersteuning terug-naar-werk is onze dienstverlening die u helpt bij uw wettelijke taken in het re-integratieproces van arbeidsongeschikte werknemers. Van deze

dienstverlening kunt u gebruikmaken als u één of meer van de verzekeringen heeft afgesloten van PersoneelsImpulz, het pakket voor onze verzekeringen die te maken hebben met personeel.

U/uw

De opdrachtgever, degene die de overeenkomst met ons heeft afgesloten en staat vermeld op het polisblad.

UWV

Het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen. Dit is een overheidsinstelling die belast is met de uitvoering van alle werknemersverzekeringen, waaronder de WIA.

Vervaldatum

De dag waarop de abonnementskosten moeten zijn betaald.

Verzekerde loon

Het loon van uw werknemer dat is verzekerd op uw Verzuimverzekering.

VRA

Het team Verzuim en Re-integratie Advies is ons re-integratiebedrijf en ondersteunt u bij het re-integratieproces van uw arbeidsongeschikte werknemers. Dit team is voor u het aanspreekpunt in het kader van de re-integratie en draagt zorg voor de uitvoering ervan.

Wet BIG

Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg. Deze wet bevat regelingen op welke manier personen tot handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg bevoegd zijn.

Wet verbetering poortwachter

De wetgeving die werkgevers en werknemers verplicht om vanaf de eerste ziekte dag actief te werken aan een zo spoedig mogelijke werkhervatting.

WIA

Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen. Deze wet bevat regelingen die voorzien in een uitkering aan arbeidsongeschikte werknemers.

Wij/ons/onze

Goudse Schadeverzekeringen N.V., ook afgekort als De Goudse. Goudse Schadeverzekeringen N.V. is als schadeverzekeraar geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De Goudse is een aanbieder van verzekeringen en andere financiële producten. De Goudse is gevestigd te Gouda aan het Bouwmeesterplein 1 (postadres: postbus 9, 2800 MA Gouda).