



# MedewerkerTotaal Verzuimbegeleiding en -advies

Voorwaarden

MTV01012025



## Inleiding

Met deze module krijgt u begeleiding en advies als uw medewerker arbeidsongeschikt is.

De afspraken die wij met u maken over Verzuimbegeleiding en -advies staan in het overzicht van MedewerkerTotaal, in deze voorwaarden en in de afzonderlijke overeenkomsten.

Hierin staan onder andere:

- welke regels er gelden;
- wat de verplichtingen van u en ons zijn;
- hoe de bijdrage wordt vastgesteld;
- op welke dienstverlening u recht heeft;
- wat u moet doen als iemand arbeidsongeschikt wordt.

Het is belangrijk dat u deze voorwaarden goed doorleest. Zo weet u precies wat u moet doen en waarop u recht heeft.

## Hoe leest u deze voorwaarden?

In de inhoudsopgave kunt u het hoofdstuk vinden waarover u meer wilt lezen. Zo kunt u altijd terugvinden wat u zoekt.

Na een uitleg van gebruikte begrippen beschrijven we de voorwaarden.

## Wilt u meer informatie?

Heeft u vragen over Verzuimbegeleiding en -advies? Neem dan gerust contact met ons op. U kunt ons bereiken via telefoonnummer +31 (0)528 29 29 99. Ook op onze website, [www.tvn.nl](http://www.tvn.nl), vindt u uitleg over deze dienstverlening.

## Inhoudsopgave

|  |          |
|--|----------|
| <b>Uitleg van de gebruikte begrippen</b>   | <b>4</b> |
| 1. Informatie over TVM diensten B.V.   | 5        |
| 2. Welk recht is van toepassing?   | 5        |
| 3. Hoe gaan wij om met uw persoonsgegevens?  | 5        |
| 4. Wat kunnen wij doen in geval van fraude?  | 5        |
| 5. Wat kunt u doen bij klachten?   | 5        |
| 6. Hoe begint de dienstverlening?  | 5        |
| 7. Wat zijn uw verplichtingen?   | 5        |
| 7.1. Wat verwachten wij van u?   | 5        |
| 7.2. Wat als u zich niet aan de verplichtingen houdt?                                  | 5        |
| 8. Wat moet u doen in geval van een ziek- of herstelmelding van uw medewerker?         | 5        |
| 9. Op welke wijze wordt de aansprakelijkheid beperkt?                                  | 6        |
| 10. Wat gebeurt er bij overmacht?  | 6        |
| 11. Welke regels zijn er voor het begin en einde van de overeenkomst?                  | 6        |
| 12. Wat geldt over de prijs van onze dienstverlening?                                  | 6        |
| 13. Welke regels gelden voor intellectuele eigendomsrechten en andere rechten van ons? | 6        |
| 14. Welke regels gelden er voor betaling?  | 6        |
| 15. Betaalt u niet op tijd?  | 7        |
| 16. Waar verlenen wij onze diensten en in welke taal?                                  | 7        |
| 17. Verandering van de prijs of voorwaarden?   | 7        |

## Uitleg van de gebruikte begrippen

Om deze voorwaarden zo begrijpelijk mogelijk voor u te maken, leggen wij hieronder enkele begrippen en woorden uit.

- **Bedrijfsarts:** een medisch specialist op het gebied van arbeid en gezondheid die is ingeschreven in een wettelijk erkend specialistenregister.
- **Fraude:** er is sprake van fraude wanneer u ons opzettelijk misleidt of probeert te misleiden om een vergoeding of prestatie te krijgen waarop geen recht bestaat. Onder fraude valt ook het op een andere manier voordeel proberen te halen, zonder dat recht bestaat op een vergoeding, uitkering of prestatie of wanneer u ons opzettelijk verkeerde informatie geeft.
- **Medewerker:** de persoon die een arbeidsovereenkomst met u heeft.
- **MijnTVM:** de internettoepassing die wij via de website [www.mijntvm.nl](http://www.mijntvm.nl) aanbieden.
- **Module:** het product MedewerkerTotaal bestaat uit diverse modules. Verzuimbegeleiding en -advies is één module die deel uitmaakt van dit product. Ook kunnen de modules Ziekteverzuim, Traumazorg en Interventie deel uitmaken van het product MedewerkerTotaal.
- **Overeenkomst:** de afspraken die wij met u gemaakt hebben staan in een afzonderlijke overeenkomst. De offerte maakt onderdeel uit van de overeenkomst.
- **Overmacht:** omstandigheden die wij en u, niet aan elkaar kunnen toerekenen. Zoals: stroom- en systeemstoringen, brand, overstroming, kernrampen of andere rampen, stakingen, gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer, munitie en terrorisme.
- **Sanctielijst:** een op basis van nationale en internationale wet- en regelgeving door een land of organisatie opgestelde lijst van personen en organisaties tegen wie sancties zijn opgelegd. Dit zijn bijvoorbeeld sanctielijsten van Nederland, de Europese Unie, de Verenigde Naties, de Verenigde Staten, het Verenigd Koninkrijk, België en Frankrijk.
- **Sanctiewet- en regelgeving:** iedere nationale en internationale wet- en regelgeving op het gebied van handels- en economische sancties. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een sanctielijst.
- **U:** degene die de dienstverlening bij ons heeft afgesloten.
- **Verzuimbegeleiding en -advies:** de in de overeenkomst afgesproken dienstverlening.
- **Werkafspraken:** afspraken tussen u en ons die in de overeenkomst zijn opgenomen.
- **Wij/we/ons:** TVM diensten B.V. handelend onder de naam TVM verzuimmanagement.



## 1. Informatie over TVM diensten B.V.

Wij zijn TVM diensten B.V. handelend onder de naam TVM verzuimmanagement. Ons adres is: Van Limburg Stirumstraat 250, Postbus 130, 7900 AC, Hoogeveen, [www.tvm.nl](http://www.tvm.nl), KvK nummer: 0402929.

Deze voorwaarden zijn, met uitdrukkelijke uitsluiting van de voorwaarden van u of van anderen van toepassing op onze offertes en overeenkomsten. Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen als wij ze uitdrukkelijk hebben aanvaard.

## 2. Welk recht is van toepassing?

Op deze dienstverlening is Nederlands recht van toepassing.

Als een bepaling uit deze voorwaarden door een rechter nietig wordt verklaard, blijven de overige voorwaarden gelden.

## 3. Hoe gaan wij om met uw persoonsgegevens?

Bij uw aanvraag van onze dienstverlening vragen wij om uw persoonsgegevens.

Wij zijn een dochteronderneming van de Coöperatie TVM U.A. De Coöperatie TVM U.A. en haar dochterondernemingen delen uw persoonsgegevens, ook onderling, voor de volgende doelen:

- administratie en verlening van onze diensten;
- acceptatie en administratie van uw verzekering(en);
- behandeling van schade;
- statistisch onderzoek;
- voorkomen en bestrijden van fraude;
- controle aan sanctielijsten;
- marketingactiviteiten;
- preventie- en risicobeheer;
- voldoen aan wet- en regelgeving.

Als u meer wilt weten over privacy en hoe wij uw persoonsgegevens verwerken, klik dan onderaan op onze website op 'Privacy Statement'.

Bij het gebruik van uw persoonsgegevens houden wij ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars (zie [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl)). Daarnaast worden uw schade- en verzekeringsgegevens uitgewisseld met de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). Dit wordt gedaan om een verantwoord beleid te voeren bij schade en acceptatie van verzekeringen en om fraude te bestrijden. Het privacyreglement van het CIS is van toepassing. Wilt u meer weten? Kijkt u dan op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl).

## 4. Wat kunnen wij doen in geval van fraude?

Bij fraude kunnen wij aangifte doen bij de politie en:

- registreren wij uw gegevens in interne Gebeurtenissen-administratie of het Incidentenregister van TVM;
- worden gemaakte (onderzoeks-)kosten en gemaakte kosten voor de verzuimbegeleiding en -advies op u verhaald;
- kunnen wij de overeenkomst met u opzeggen.

## 5. Wat kunt u doen bij klachten?

Heeft u een klacht? Neem dan contact met ons op. Als u er met onze medewerker niet uit komt, dan kunt u uw klacht insturen via ons [online klachtenformulier](#) of een e-mail sturen naar [klachtenloket@tvm.nl](mailto:klachtenloket@tvm.nl).

Bent u daarna niet tevreden over onze oplossing? Legt u dan de klacht voor aan de Nederlandse rechter of, als u consument, kleinzakelijke ondernemer of ZZP-er bent, aan de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG of via [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

## 6. Hoe begint de dienstverlening?

- De rechten op de dienstverlening beginnen op de ingangsdatum. Deze staat op uw overzicht van MedewerkerTotaal en in de afzonderlijke overeenkomsten.
- De overeenkomst wordt met een looptijd van 12 maanden aangegaan en zal stilzwijgend jaarlijks verlengd worden. Tenzij wij met u hierover andere afspraken maken. In artikel 11 'Welke regels zijn er voor het begin en einde van de overeenkomst?' leest u hoe wij en/of u de overeenkomst kunnen beëindigen.
- Als wij onze dienstverlening wensen aan te passen, dan zullen wij u hier minimaal 30 dagen voor de wijzigingsdatum over informeren. In artikel 17 'Verandering van de prijs of voorwaarden?' leest u hoe u de overeenkomst kunt beëindigen.

## 7. Wat zijn uw verplichtingen?

### 7.1. Wat verwachten wij van u?

Wij verwachten dat u:

- alle informatie doorgeeft die voor de uitvoering van de overeenkomst van belang kan zijn. Dit betreft onder andere het binnen veertien dagen melden van een in- of uitdiensttreding van een medewerker in MijnTVM;
- zich aan de overeenkomst, werkafspraken en onze instructies houdt, net als aan door de overheid bepaalde voorschriften. Wij kunnen ook een instructie geven aan uw medewerker. Volgt de medewerker deze niet op? Dan komt dit voor uw rekening. Bijvoorbeeld; het niet nakomen van een oproep van de bedrijfsarts.

### 7.2. Wat als u zich niet aan de verplichtingen houdt?

Als u zich niet houdt aan de instructies en verplichtingen die we bedoelen in deze overeenkomst, kunnen wij hier nadeel van ondervinden. Als wij hier nadeel van ondervinden, dan hebben wij het recht:

- de extra gemaakte kosten in rekening te brengen;
- onze dienstverlening stop te zetten.

## 8. Wat moet u doen in geval van een ziek- of herstelmelding van uw medewerker?

Meldt een medewerker van u zich ziek? Of meldt een medewerker zich weer (gedeeltelijk) hersteld? Dan meldt u dit binnen 48 uur in MijnTVM.

## 9. Op welke wijze wordt de aansprakelijkheid beperkt?

- Wij zijn niet aansprakelijk voor schade ontstaan door of het gevolg zijn van onze dienstverlening. Wel kunt u ons aansprakelijk stellen als er door ons toedoen schade is ontstaan door opzet of bewuste roekeloosheid.
- U moet ons direct, maar uiterlijk binnen drie maanden op de hoogte brengen als er iets gebeurt wat mogelijk tot schadevergoeding voor ons zal leiden.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor de dienstverlening van anderen aan u.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte, gevolg- of bedrijfsschade. Ook zijn wij niet aansprakelijk voor sancties die door anderen aan u opgelegd zijn en voor het door u door te betalen loon aan uw medewerkers.
- U zorgt ervoor dat wij niet aansprakelijk gesteld kunnen worden voor schade aan anderen of schade aan uw medewerkers als gevolg van onze dienstverlening.
- U staat namens ons (financieel) garant als iemand anders ons aansprakelijk stelt. Dit geldt alleen als iemand anders van mening is dat er sprake is van een schending intellectueel eigendom of andere rechten.
- Onze aansprakelijkheid is beperkt tot het totaal door u aan ons te betalen bedrag voor de uitvoering van deze overeenkomst over de afgelopen 12 maanden. Dit vanaf het moment dat u ons aansprakelijk heeft gesteld. Onze aansprakelijkheid is verder gemaximeerd tot maximaal € 2.500.000 gedurende de hele looptijd van deze overeenkomst.

## 10. Wat gebeurt er bij overmacht?

- Bij overmacht worden de verplichtingen van u en ons opgeschort. Als de overmacht langer dan 60 dagen duurt, mogen u en wij de overeenkomst schriftelijk opzeggen.

## 11. Welke regels zijn er voor het begin en einde van de overeenkomst?

Wij kunnen uw overeenkomst beëindigen, als:

- u ons niet of niet op tijd betaalt;
- u van de rechter uw betalingen mag uitstellen (dit wordt surseance van betaling genoemd);
- uw bedrijf failliet gaat. Onze dienstverlening stopt vanaf het moment dat u failliet bent verklaard;
- uw bedrijf ophoudt te bestaan;
- uw bedrijf wordt overgenomen;
- u of wij de overeenkomst 3 maanden voor de contract-ervaldatum schriftelijk opzeggen. U kunt dit opzeggen door ons tijdig een brief of e-mail te sturen waarin u dit te kennen geeft. Ook als wij het contract niet willen voortzetten zullen wij u dit tijdig schriftelijk aan u meedelen;
- u zich niet aan de regels houdt of niet meewerkt aan het verstrekken van informatie. Dan bestaat ook de kans dat wij u de extra gemaakte kosten in rekening brengen. Ook kunnen wij de behandeling beëindigen en de ziekmelding in ons systeem beëindigen.
- u voorkomt op een **sanctielijst**;
- u een rechtspersoon bent, waarvan een houder van 25% of meer van de aandelen voorkomt op een **sanctielijst**;

- u een rechtspersoon bent en onder zeggenschap staat van een persoon (natuurlijk of rechtspersoon) die op een **sanctielijst** voorkomt. Denk hierbij onder meer aan een bestuurder en/of een commissaris;
- **sanctiewet- en regelgeving** ons verbiedt uitvoering te geven aan uw overeenkomst.

Wij mogen de verzekering tussentijds met een opzegtermijn van twee maanden beëindigen als u geen medewerking verleent aan het vaststellen van de uiteindelijk belanghebbende ('UBO') van uw rechtsvorm. Hier valt ook het niet of niet tijdig door u invullen van een UBO-formulier onder.

## 12. Wat geldt over de prijs van onze dienstverlening?

- Alle prijzen zijn exclusief btw en andere heffingen die eventueel verplicht door de overheid worden opgelegd.
- Moet er meer werk worden verricht dan is overeengekomen? Dan wordt eerst een offerte gemaakt en ter goedkeuring aan u voorgelegd.
- Wij kunnen u vragen de overeengekomen prijs van te voren aan ons te betalen.
- Wij mogen jaarlijks de prijs van onze dienstverlening aanpassen aan de prijsontwikkelingen. Hiervoor gaan wij uit van de consumentenprijsindex voor huishoudens van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en van de kostenontwikkeling van de met ons samenwerkende partijen, zoals vermeld in de met u gesloten overeenkomst.

## 13. Welke regels gelden voor intellectuele eigendomsrechten en andere rechten van ons?

- Alle intellectuele eigendomsrechten en andere rechten zijn van ons en/of van de Coöperatie TVM U.A. en/of haar dochterondernemingen.
- U en uw medewerkers mogen informatie die van ons afkomstig is, alleen met iemand anders delen of openbaar maken nadat u hier van ons toestemming heeft gekregen. Het kan zijn dat wij dan hierover aanvullende spelregels met u willen afspreken. U mag onze adviezen, rapporten, software en dergelijke wel gebruiken binnen uw bedrijf. Dit gebruiksrecht geldt alleen gedurende de periode dat er een lopende overeenkomst is tussen u en ons.
- U en uw medewerkers mogen onze rapporten, adviezen en dergelijke op geen enkele manier wijzigen.

## 14. Welke regels gelden er voor betaling?

- Binnen 30 dagen na facturering moet u betalen. Doet u dit niet, dan mogen wij u 1% rente per maand in rekening brengen. Ook betaalt u dan administratiekosten en de eventuele kosten voor het incassobureau.
- Wanneer u ook na schriftelijke aanmaning niet betaalt, dan kunnen wij ervoor kiezen om een rechtszaak tegen u te beginnen om onze factuur betaald te krijgen. In dat geval zullen wij tevens de gemaakte kosten en wettelijke rente van u vorderen. Daarnaast kan de rechter u veroordelen in de proceskosten.

### 15. Betaalt u niet op tijd?

- Dan mogen wij onze dienstverlening (tijdelijk) beëindigen. Gedurende deze periode blijft u verplicht het volledig verschuldigde bedrag te betalen.

### 16. Waar verlenen wij onze diensten en in welke taal?

- De diensten zullen uitsluitend in Nederland worden verleend.
- De communicatie is in het Nederlands. Als wij vinden dat communicatie in een andere taal nodig is, komen de kosten voor uw rekening.

### 17. Verandering van de prijs of voorwaarden?

- Wij mogen de prijs of de voorwaarden veranderen. Als wij dit doen, laten we dat 30 dagen van te voren weten. Als de prijs hoger wordt of de voorwaarden ongunstiger, mag u de overeenkomst beëindigen. Hiervoor heeft u 30 dagen de tijd vanaf de datum op het bericht dat u van ons heeft gekregen. U moet ons hierover via een brief of e-mail informeren. U mag de overeenkomst niet beëindigen als de prijs hoger wordt door indexering.



