

ALGEMENE VOORWAARDEN VERDI GROEP

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing tussen (1) het bedrijf dat diensten van Dienstverlener wenst af te nemen (*Klant*), en (2) de Groepsmaatschappij van Verdi Groep B.V. die de diensten aan Klant zal verlenen (*Dienstverlener*).

Dienstverlener is gespecialiseerd in arbodienstverlening, preventie, duurzame inzetbaarheid, re-integratie coaching, tweede spoor en loopbaanontwikkeling. Klant wenst diensten van Dienstverlener af te nemen en Dienstverlener is bereid deze te verlenen, onder de voorwaarden en bepalingen zoals uiteengezet in deze Voorwaarden en de Overeenkomst. Zoals vastgelegd in de Overeenkomst zal de Klant de diensten van Dienstverlener afnemen onder een vangnetregeling dan wel, indien Klant aan bepaalde voorwaarden voldoet en daarvoor kiest, onder een maatwerkregeling. Onder de vangnetregeling is Klant verplicht om de uitvoering van de taken van Klant onder de Arbowet exclusief te beleggen bij Dienstverlener.

1 TOEPASSING

1.1 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst en op alle offertes, verzoeken en aanbiedingen met betrekking tot de verlening van diensten door Dienstverlener aan Klant.

1.2 De algemene voorwaarden van Klant, met inbegrip van maar niet beperkt tot voorwaarden die zijn afgedrukt op of waarnaar wordt verwezen in e-mails, inkooporders of anderszins van Klant, worden uitdrukkelijk verworpen en uitgesloten en zullen niet van toepassing zijn.

1.3 In geval van tegenstrijdigheid tussen de Overeenkomst en deze Voorwaarden, prevaleren deze Voorwaarden, tenzij de Overeenkomst een uitdrukkelijke afwijking van deze Voorwaarden bevat met een specifieke verwijzing naar de relevante bepaling(en) van deze Voorwaarden waarvan de Overeenkomst wenst af te wijken, in welk laatste geval de afwijkende regeling in de Overeenkomst van toepassing is.

2 DEFINITIES

2.1 De begrippen met een hoofdletter in deze Voorwaarden hebben de betekenis die er hieronder aan wordt gegeven:

- a) **Groepsmaatschappij** betekent een groepsmaatschappij in de zin van art. 2:24(b) van het Burgerlijk Wetboek.
- b) **Vertrouwelijke Informatie** betekent alle informatie die betrekking heeft op Dienstverlener of Klant en alle andere informatie, in welke vorm dan ook, die door of namens een partij of haar Groepsmaatschappijen in vertrouwen is vrijgegeven, of die door haar aard als vertrouwelijk moet worden beschouwd. Klantgegevens zijn Vertrouwelijke Informatie van Klant.
- c) **Klantgegevens** betekent alle informatie, documentatie, rapporten en andere gegevens, die (a) is verkregen door Dienstverlener bij de uitvoering van de diensten, of (b) is geproduceerd door of

namens Dienstverlener voor Klant in het kader van de uitvoering van de diensten. Klantgegevens omvatten persoonsgegevens van de werknemers van Klant die door Klant worden verstrekt aan Dienstverlener. Geen Klantgegevens zijn de medisch dossiers en re-integratiegegevens van de werknemers van Klant die Dienstverlener creëert en beheert in de uitvoering van de diensten.

d) **Overmacht** heeft de betekenis die daaraan wordt gegeven in artikel 6:75 van het Burgerlijk Wetboek, en omvat onvoorziene afwezigheid van personeel van Dienstverlener, onbereikbaarheid of beschadiging van (al dan niet extern) opgeslagen gegevens of bestanden, en niet-nakoming door onderaannemers van Dienstverlener.

e) **Schade** betekent alle verliezen, schade, kosten (inclusief juridische kosten), boetes en andere aansprakelijkheden van welke aard dan ook, al dan niet voorzienbaar.

f) **Overeenkomst** betekent de overeenkomst tussen Dienstverlener en Klant voor de verlening van diensten.

g) **Toepasselijke Regelgeving** betekent alle geldende toepasselijke wet- en regelgeving, statuten, besluiten, regels, bepalingen, verordeningen, richtlijnen, beschikkingen, richtsnoeren en beleid, welke rechtskracht hebben, zowel lokaal, nationaal, Europees en internationaal als anderszins, waaronder de Arbeidsomstandighedenwet, de Wet op de ondernemingsraden, de Wet verbetering poortwachter en alle regels, vereisten, standaarden en richtsnoeren van toezichthouders.

h) **Vergoedingen** betekent de vergoedingen die Klant gehouden is aan Dienstverlener te betalen uit hoofde van de Overeenkomst.

i) **Voorwaarden** betekent deze algemene voorwaarden.

j) **Derde** betekent elke persoon of entiteit die geen partij is bij de Overeenkomst.

3 DIENSTVERLENING

3.1 Om Dienstverlener in staat te stellen om de diensten uit te voeren zal Klant tijdig alle informatie verstrekken die Dienstverlener verzoekt of waarvan Klant redelijkerwijs kan vermoeden dat deze relevant is voor de uitvoering van de diensten. Hieronder valt in ieder geval alle informatie over het preventie-, verzuim- en re-integratiebeleid van Klant. Klant zal instaan voor de volledigheid en de juistheid van alle informatie die zij aan Dienstverlener verstrekt. Indien Klant niet voldoet aan haar verplichtingen op grond van deze bepaling zal Klant Dienstverlener en haar Groepsmaatschappijen vrijwaren voor alle Schade die zij lijden en alle claims van Derden als gevolg van de schending door Klant, en is Dienstverlener te allen tijde gerechtigd om de diensten op te schorten.

3.2 Klant houdt zich aan de voorwaarden voor het gebruik van software en andere omgevingen die door Dienstverlener in het kader van de diensten ter beschikking worden gesteld, en is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de naleving van die voorwaarden door haar werknemers en iedereen die de software en andere omgevingen namens Klant of via het gebruikersaccount van Klant gebruikt.

3.3 Klant zal voldoende tijd en mogelijkheden beschikbaar stellen aan, de Dienstverlener, werknemers of onderaannemers van Dienstverlener en/of aan de bij de diensten betrokken bedrijfsarts om:

- a. alle werkplekken van Klant te bezoeken;
- b. de verzuimbegeleiding conform professionele normen en geldende richtlijnen uit te voeren;
- c. te adviseren over preventieve maatregelen met betrekking tot het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid;
- d) een *second opinion* bij een andere bedrijfsarts te organiseren;
- e) onderzoek te doen naar, te adviseren over en bij het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten (NCvB) melding te maken van beroepsziekten;
- f) klachten in behandeling te nemen conform de Klachtenregeling van Dienstverlener; en
- g) overleg te voeren met de ondernemingsraad, de personeelsvertegenwoordiging, de preventiemedewerker en/of belanghebbende werknemers van Klant.

3.4 Klant zal haar werknemers informeren over de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij Dienstverlener en de bij de diensten betrokken bedrijfsarts. Klant zal de Klachtenregeling van Dienstverlener kenbaar maken aan haar werknemers. De Klachtenregeling van Dienstverlener is te raadplegen in deze overeenkomst.

3.5 Dienstverlener geeft Klant op het eerste verzoek inzage in het werkgeverdossier van Klant.

3.6 Dienstverlener geeft geen garanties van welke aard dan ook, en geen van de verplichtingen van Dienstverlener onder deze Voorwaarden en de Overeenkomst gelden als een resultaatsverplichting.

4 VERGOEDINGEN

4.1 Klant zal de facturen van Dienstverlener binnen veertien (14) dagen na factuurdatum betalen. Indien Klant niet binnen deze termijn betaalt is Klant direct in verzuim.

4.2 Bij niet tijdige betaling van een factuur wordt het door Klant verschuldigde bedrag verhoogd met de wettelijke handelsrente, die wordt berekend vanaf de datum die veertien (14) dagen na de factuurdatum ligt en eindigt op de datum waarop daadwerkelijke betaling heeft plaatsgevonden. Indien Dienstverlener incassomaatregelen treft na het verstrijken van betalingstermijn komen alle incassokosten (zonder maximum) voor rekening van Klant.

4.3 In het geval van meerdere openstaande facturen, zal elke betaling door Klant worden beschouwd als een betaling van de oudste openstaande factuur, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders gespecificeerd door Dienstverlener.

4.4 Alle facturen worden naar Klant gestuurd. Op verzoek van Klant kunnen de partijen echter overeenkomen dat wordt gefactureerd aan de desbetreffende Groepsmaatschappij van Klant. In dat geval aanvaardt Klant dat zij hoofdelijk aansprakelijk is voor de tijdige betaling van dergelijke facturen.

4.5 Dienstverlener behoudt zich het recht voor om de Vergoedingen eenzijdig te wijzigen indien en voor zover de kosten van inkoop van onderliggende zaken of diensten stijgen.

4.6 Naast artikel 4.5 zal Dienstverlener op 1 januari van elk jaar een indexatie toepassen op de Vergoedingen conform de consumentenprijsindex (CPI) van het CBS.

5 ONDERAANNEMERS

5.1 Het is Dienstverlener toegestaan om Derden als onderaannemers in te schakelen in de uitvoering van haar verplichtingen onder deze Voorwaarden en de Overeenkomst.

5.2 Dienstverlener blijft verantwoordelijk en aansprakelijk voor de activiteiten die worden uitgevoerd door haar onderaannemers alsof Dienstverlener die activiteiten zelf zou hebben uitgevoerd.

6 VERTROUWELIJKHEID

6.1 Elke partij zal, zowel gedurende de looptijd van de Overeenkomst als daarna:

a) alle Vertrouwelijke Informatie van de andere partij en haar Groepsmaatschappijen geheim en vertrouwelijk houden en deze Vertrouwelijke Informatie niet bekendmaken aan Derden, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij (waarbij Klant geacht wordt toestemming te hebben gegeven voor Groepsmaatschappijen en onderaannemers van Dienstverlener);

b) ervoor zorgen dat haar functionarissen, werknemers (zowel tijdens als na hun tewerkstelling), vertegenwoordigers en eventuele onderaannemers (gezamenlijk de **Vertegenwoordigers**) en haar Groepsmaatschappijen alle Vertrouwelijke Informatie van de andere partij en haar Groepsmaatschappijen geheim en vertrouwelijk houden;

c) dezelfde mate van zorgvuldigheid betrachten met betrekking tot de Vertrouwelijke Informatie van de andere partij en haar Groepsmaatschappijen als zij normaliter betracht om ongeoorloofde bekendmaking van haar eigen Vertrouwelijke Informatie te voorkomen;

d) de Vertrouwelijke Informatie van de andere partij en haar Groepsmaatschappijen niet gebruiken voor enig ander doel dan voor de uitvoering van haar verplichtingen of de uitoefening van haar rechten onder de Overeenkomst, en ervoor zorgen dat haar Vertegenwoordigers en Groepsmaatschappijen deze Vertrouwelijke Informatie niet gebruiken voor enig ander doel dan voor de uitvoering van de verplichtingen van de partij of de uitoefening van de rechten van de partij onder de Overeenkomst;

e) aan haar Vertegenwoordigers alleen Vertrouwelijke Informatie van de andere partij en haar Groepsmaatschappijen bekendmaken die redelijkerwijs vereist is voor de uitvoering van haar verplichtingen of de uitoefening van haar rechten onder de Overeenkomst, deze Vertegenwoordigers informeren over de vertrouwelijke aard van de Vertrouwelijke Informatie en van hen schriftelijke vertrouwelijkheidsverbintenissen verkrijgen die in overeenstemming zijn met dit artikel 6.1; en

f) de andere partij onmiddellijk op de hoogte stellen van een vermoede of daadwerkelijke ongeoorloofde bekendmaking van de Vertrouwelijke Informatie van de andere partij en haar Groepsmaatschappijen, en alle redelijke stappen ondernemen om de bekendmaking te voorkomen, te beperken of ongedaan te maken.

6.2 De verplichtingen in artikel 6.1 zijn niet van toepassing op informatie die:

- a) bekend moet worden gemaakt op grond van de Toepasselijke Regelgeving of een bevel van een bevoegde rechtbank of overheidsinstantie, op voorwaarde dat de bekendmakende partij de andere partij onmiddellijk op de hoogte stelt van haar verplichting tot bekendmaking en met de andere partij samenwerkt om de bekendmaking te voorkomen of te beperken;
- b) reeds in het bezit was van de andere partij zonder een verplichting tot vertrouwelijkheid toen zij deze ontving van de andere partij of haar Groepsmaatschappijen;
- c) op het moment van openbaarmaking al tot het publieke domein behoorde, behalve als gevolg van een schending van deze Voorwaarden of de Overeenkomst; of
- d) onafhankelijk is ontwikkeld zonder toegang tot de Vertrouwelijke Informatie van de andere partij of haar Groepsmaatschappijen.

7 PRIVACY

7.1 Dienstverlener en Klant zullen persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met Toepasselijke Regelgeving.

7.2 Klant is verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die zij verstrekt aan Dienstverlener. Dienstverlener is verwerker van deze persoonsgegevens.

7.3 Dienstverlener is verwerkingsverantwoordelijke voor de medisch dossiers en re-integratiegegevens van de werknemers van Klant die Dienstverlener beheert in de uitvoering van de diensten.

7.4 Het privacyreglement van Dienstverlener en haar Groepsmaatschappijen is te raadplegen op als bijlage in deze overeenkomst.

8 VERPLICHTINGEN KLANT

8.1 Bij aanvang van de Overeenkomst zal Klant aan Dienstverlener een compleet en accuraat overzicht verstrekken van het aantal werknemers dat werkzaam is bij Klant. Klant zal Dienstverlener direct informeren wanneer er een wijziging plaatsvindt in het aantal werknemers via het cliëntvolgsysteem. Op verzoek van Dienstverlener zal Klant een gedetailleerdere inzage geven in haar werknemersbestand.

8.2 Na een redelijke schriftelijke kennisgeving zal Klant Dienstverlener of een onafhankelijke auditor aangewezen door Dienstverlener toestaan om een controle uit te voeren in de administratie van Klant en haar Groepsmaatschappijen met als doel de nauwkeurigheid en volledigheid van de informatie in art. 8.1 te controleren.

8.3 Klant garandeert jegens Dienstverlener dat zij aan al haar verplichtingen voldoet op grond van Toepasselijke Regelgeving. Klant zal Dienstverlener en haar Groepsmaatschappijen vrijwaren voor alle Schade die zij lijden en alle claims van Derden als gevolg van een schending van deze garantie.

8.4 Als onderdeel van de diensten kan Dienstverlener adviezen en opdrachten geven aan Klant en de werknemers van Klant. Het niet opvolgen van deze adviezen of opdrachten kan ertoe leiden dat Klant in strijd handelt met Toepasselijke Regelgeving of leiden tot Schade en claims van Derden. Klant erkent en accepteert dat Dienstverlener nooit aansprakelijk of verantwoordelijk is voor dergelijke Schade van Klant, en Klant vrijwaart Dienstverlener voor enige claims van Derden in verband met het niet opvolgen van adviezen of opdrachten van Dienstverlener door Klant of de werknemers van Klant.

9 AANSPRAKELIJKHEID

9.1 Dienstverlener zal niet aansprakelijk zijn, hetzij door nalatigheid, contractbreuk, onrechtmatige daad, verkeerde voorstelling van zaken of anderszins, voor omzettingsschade, verlies van verwachte besparingen, verlies van of schade aan goodwill, verlies van gebruik of corruptie van software, gegevens of informatie, of voor indirecte of gevolgschade die voortvloeit uit of in verband met deze Overeenkomst.

9.2 De totale cumulatieve aansprakelijkheid van Dienstverlener voor eventuele Schade geleden door Klant en haar Groepsmaatschappijen onder of in verband met de Overeenkomst, hetzij voor nalatigheid, contractbreuk, onrechtmatige daad, verkeerde voorstelling van zaken of anderszins, zal, met betrekking tot alle gebeurtenissen die zich voordoen in een bepaald contractjaar, beperkt zijn tot een bedrag gelijk aan één keer de totale vergoedingen die door Klant betaald zijn aan Dienstverlener onder de Overeenkomst in dat contractjaar.

9.3 Onverlet het bepaalde in 9.2 zal de totale aansprakelijkheid van Dienstverlener in ieder geval nooit meer bedragen dan het ten aanzien van de schadeveroorzakende gebeurtenis door de aansprakelijkheidsverzekeraar van Dienstverlener uitgekeerde bedrag.

9.4 Dienstverlener is niet aansprakelijk voor enige Schade geleden door Klant die pas later dan zes (6) maanden na het ontstaan van de Schade door Klant is gemeld bij Opdrachtgever.

9.5 De uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid in dit artikel 9 zijn niet van toepassing op aansprakelijkheid die voortvloeit uit of in verband staat met opzet, bedrog of grove nalatigheid van Dienstverlener of haar bedrijfsleiding.

10 BEËINDIGING

10.1 Partijen hebben het recht om de Overeenkomst tegen het einde van de initiële periode of een verlenging daarvan op te zeggen zonder opgaaf van redenen door de andere partij daarvan schriftelijk in kennis te stellen met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste drie (3) maanden.

10.2 Partijen hebben het recht om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen in de volgende gevallen:

- a) als de andere partij wezenlijk tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van deze Voorwaarden of de Overeenkomst en deze tekortkoming is niet vatbaar voor herstel;
- b) als de andere partij wezenlijk tekort schiet in de nakoming van een materiële verplichting uit hoofde van deze Voorwaarden of de Overeenkomst, welke tekortkoming vatbaar is voor herstel, en de andere partij deze tekortkoming niet heeft hersteld binnen dertig (30) dagen na ontvangst van een daartoe strekkende ingebrekestelling;
- c) als nakoming door de andere partij van één of meer van haar verplichtingen uit hoofde van deze Voorwaarden of de Overeenkomst blijvend onmogelijk is geworden;
- d) als de andere partij faillissement of (tijdelijke) surseance van betaling heeft aangevraagd of (tijdelijke) surseance van betaling is verleend, liquidatie heeft aangevraagd of failliet of in staat van liquidatie is verklaard;
- e) als Overmacht met betrekking tot de andere partij voor een periode van meer dan dertig (30) dagen voortduurt.

10.3 Dienstverlener heeft daarnaast het recht om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen indien Klant tekort is geschoten in haar verplichting om de vergoedingen onder de Overeenkomst te betalen, en Klant de niet-nakoming van haar verplichting om voornoemde vergoedingen te betalen niet heeft hersteld binnen veertien (14) dagen na ontvangst van een tweede betalingsherinnering door Dienstverlener.

10.4. Wijziging van juridische of economische eigendom van Dienstverlener of Klant of een van hun Groepsmaatschappijen vormt op zichzelf geen reden voor opzegging van de Overeenkomst.

10.5. Klant doet afstand van het recht om de Overeenkomst gedeeltelijk op te zeggen.

10.6. Partijen doen afstand van het recht om de Overeenkomst te ontbinden. Artikel 6:265 van het Burgerlijk Wetboek wordt uitgesloten.

11 GEVOLGEN VAN BEËINDIGING

11.1 Bij beëindiging van de Overeenkomst worden alle door Klant aan Dienstverlener verschuldigde bedragen onmiddellijk opeisbaar.

11.2 Tenzij er voor Dienstverlener een bewaarverplichting geldt op grond van Toepasselijke Regelgeving, zal Dienstverlener bij beëindiging van de Overeenkomst op schriftelijke verzoek van Klant (i) het gebruik van de Klantgegevens staken, en (ii) alle Klantgegevens van haar hardware en opslagmedia verwijderen.

11.3 Klant verplicht zich ertoe om, zo snel mogelijk nadat Klant duidelijk is geworden dat de Overeenkomst zal eindigen (hetzij door opzegging hetzij door aflopen ervan), een vervangende

dienstverlener te contracteren om de diensten onder de Overeenkomst per de effectieve datum van beëindiging over te nemen.

11.4 Beëindiging heeft geen invloed op de opgebouwde rechten en verplichtingen van een partij op het moment van beëindiging.

11.5 Artikelen 6, 7, 8.2, 9, 10, 11 en 13 van deze Voorwaarden blijven van kracht na beëindiging van de Overeenkomst.

12 DIVERSEN

12.1 Een verklaring van afstand van een recht door een partij geldt alleen wanneer deze schriftelijk wordt gedaan, en mag niet worden beschouwd als een verklaring van afstand ter zake van een volgende schending of tekortkoming. Het niet of vertraagd uitoefenen door een partij van een recht of rechtsmiddel betekent geen verklaring van afstand van dat of enig ander recht of rechtsmiddel.

12.2 Niets in deze Voorwaarden of de Overeenkomst is bedoeld of mag worden beschouwd als de totstandkoming van een samenwerkingsverband of *joint venture* tussen de partijen. Geen van de partijen is bevoegd om als agent op te treden namens de andere partij, of de andere partij op enigerlei wijze te binden.

12.3 Niets in deze Voorwaarden of de Overeenkomst zal een partij enig recht of belang in de intellectuele eigendomsrechten van de andere partij overdragen, toewijzen, in licentie geven of anderszins verlenen.

12.4 Als een partij wordt verhinderd of vertraagd in het uitvoeren van een van haar verplichtingen door een geval van Overmacht, dan wordt de verplichting opgeschort voor zolang het geval van Overmacht voortduurt, maar alleen voor zover de partij wordt verhinderd of vertraagd in het uitvoeren ervan.

12.5 Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald in de Overeenkomst, kunnen alleen een partij of haar rechtverkrijgenden of rechtsopvolgers de voorwaarden van de Overeenkomst afdwingen. Voor zover de Overeenkomst een *derdenbeding* bevat, wordt artikel 6:254 van het Burgerlijk Wetboek uitgesloten.

12.6 Dienstverlener is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit hoofde van deze Voorwaarden en de Overeenkomst over te dragen aan haar Groepsmaatschappijen. Klant zal redelijkerwijs meewerken aan een dergelijke overdracht. Klant heeft alleen het recht om haar rechten en verplichtingen uit hoofde van deze Voorwaarden of de Overeenkomst over te dragen aan een Derde, met inbegrip van Groepsmaatschappijen van Klant, met de voorafgaande schriftelijke toestemming van Dienstverlener.

Elke overdracht door Klant in strijd met dit artikel 12.6 zal zonder goederenrechtelijke werking zijn.

12.7. Klant doet afstand van haar recht om bedragen die zij aan Dienstverlener verschuldigd is in te houden of te verrekenen, of om haar prestaties op te schorten.

12.8. Deze Voorwaarden kunnen van tijd tot tijd eenzijdig door Dienstverlener worden gewijzigd. Klant gaat er op voorhand mee akkoord dat de gewijzigde Voorwaarden zullen worden gepubliceerd op de website van Dienstverlener en dat Klant middels de publicatie op de website automatisch gebonden is aan de gewijzigde Voorwaarden. Klant zal de Voorwaarden op de website van Dienstverlener periodiek controleren zodat Klant op de hoogte blijft van wijzigingen. Indien Klant niet akkoord is met een wijziging, heeft Klant het recht om de Overeenkomst op te zeggen met een opzegtermijn van negentig (90) dagen.

13 TOEPASSELIJK RECHT EN RECHTSMACHT

13.1 Op deze Voorwaarden, de Overeenkomst en de relatie tussen partijen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

13.2 Alle geschillen, onenigheden of vorderingen tussen partijen die voortvloeien uit of verband houden met deze Voorwaarden en/of de Overeenkomst en/of nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de rechter te Amsterdam.

Versie [November, 2025]

Klachtenreglement Verdi Groep

Versie [November, 2025]

In het kader van de diensten die Verdi Groep verleent ten behoeve van diverse opdrachtgevers en waarbij persoonsgegevens van derden door de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld voor de uitvoering van de opdracht, hanteert Verdi Groep het volgende reglement voor de behandeling van klachten.

Het doel van het klachtenreglement van Verdi Groep is als volgt:

- Het vastleggen van een procedure om klachten van aangesloten klanten (en hun medewerkers) op constructieve wijze en binnen een redelijke termijn af te handelen;
- Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten en cliënten vast te stellen;
- Het behouden en verbeteren van bestaande relaties door middel van een effectieve klachtenbehandeling;
- Het trainen van medewerkers in klantgericht reageren op klachten;
- Het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening door middel van klachtenbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a) *Klacht*: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door een medewerker en/of deelnemer van Verdi Groep;
- b) *Medewerker*: iedereen die werkzaamheden verricht namens of via Verdi Groep, ongeacht of hij in dienst is of als professional actief is;
- c) *Ontvanger*: een aangestelde medewerker die namens Verdi Groep klachten in ontvangst neemt;
- d) *Bevoegd functionaris*: dit is de klachtenfunctionaris die klachten in behandeling neemt en de verdere afhandeling coördineert;
- e) *Respondent*: degene die een klacht indient.

Artikel 2 Klachtrecht

1. Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen bij Verdi Groep over de wijze waarop Verdi Groep zich in een bepaalde aangelegenheid tegen hemzelf of een ander heeft gedragen;
2. Een gedraging van een medewerker die onder de verantwoordelijkheid van Verdi Groep valt, wordt beschouwd als een gedraging van Verdi Groep.

Artikel 3 Behoorlijke behandeling

Verdi Groep draagt zorg voor een behoorlijke afhandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.

Artikel 4 Indienen van een klacht

1. De respondent dient de klacht schriftelijk of per mail in bij Verdi Groep
2. De klacht bevat minstens:
 - a) Naam en adres van de respondent
 - b) Datum van indiening
 - c) Een duidelijke beschrijving van de gedraging waartegen de klacht gericht is, inclusief tijdstip en plaats
 - d) Naam van de persoon waartegen de klacht is gericht
3. Indien de klacht in een andere taal is opgesteld en een vertaling nodig is, dient de respondent voor een vertaling te zorgen.
4. Verdi Groep kan besluiten om een schriftelijke klacht niet te behandelen als deze niet aan de vereisten van het 1^e, 2^e of 3^e lid voldoet, mits de respondent op de hoogte is gesteld van de onvolkomenheden en twee weken de tijd heeft gehad om de klacht aan te vullen.

Artikel 5 Uitvoering

1. Zodra Verdi Groep naar tevredenheid van de respondent aan diens klacht heeft voldaan, vervalt de verplichting om dit reglement verder toe te passen voor de desbetreffende klacht;
2. De respondent wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van de veronderstelde tevredenheid over de afhandeling van de klacht;
3. Als de respondent niet tevreden is over de afhandeling, moet deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging

1. Verdi Groep bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht binnen 2 weken na schriftelijke indiening;
2. In de ontvangstbevestiging wordt het volgende vermeld:
 - a) De afhandelingstermijn
 - b) De verdere procedure
 - c) De contactpersoon
 - d) De mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien
3. Klachten die niet voor Verdi Groep bestemd zijn, worden zo snel mogelijk teruggestuurd naar de respondent.

Artikel 7 Klachtenbehandelaar

Klachten worden behandeld door een medewerker die niet bij de gedraging betrokken is waarop de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat de klacht wordt doorgestuurd naar de eindverantwoordelijke functionaris voor de afhandeling:

- Inhoud (medisch): stafarts Verdi Groep
- Procedureel en bejegening: directie Verdi Groep
- Een klacht over de medische beoordeling van een bedrijfsarts, AIOS of ANIOS wordt altijd eerst afgehandeld door de stafarts van Verdi Groep

Artikel 8 Niet verplicht in behandeling nemen

1. Verdi Groep is niet verplicht om klachten te behandelen als ze betrekking hebben op een gedraging:

- a) Waarover eerder al een klacht is ingediend en volgens dit reglement is behandeld, behalve volgens Artikel 6, eerste en tweede lid;
- b) Die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c) Die onderhevig is geweest aan een procedure bij een rechterlijke instantie;
- d) Waarvoor een opsporingsverzoek loopt op bevel van de officier van justitie of waarvoor een vervolging gaande is.

2. De respondent wordt binnen 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk op de hoogte gesteld als Verdi Groep besluit de klacht niet in behandeling te nemen.

Artikel 9 Toezendingsplicht beklagde

De persoon waarop de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van de klacht, evenals als de door de respondent meegezonden stukken.

Artikel 10 Hoorplicht

1. Verdi Groep biedt de respondent en de betrokkene op wie de klacht betrekking heeft, de gelegenheid om te worden gehoord;
2. Afzien van het horen van de respondent is mogelijk indien deze verklaart geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden;
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt;
4. Op verzoek van de respondent wordt een afschrift van het verslag toegezonden.

Artikel 11 Afhandelingstermijn

1. Verdi Groep handelt de klacht af binnen 3 weken na verzenden van de ontvangstbevestiging. Mocht er een reden zijn die een afwikkeling binnen deze termijn onmogelijk maakt, dan geldt lid twee van dit artikel;
2. Verdi Groep kan de afhandeling voor ten hoogste twee weken verdagen. Schriftelijke mededeling van de verdaging wordt gedaan aan de respondent en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 12 Afhandeling

1. Indien de respondent of betrokkene waarover wordt geklaagd niet voldoet aan het verzoek van de Directie te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken te overleggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de Directie de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
2. De Directie informeert de respondent schriftelijk en gemotiveerd over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, inclusief eventuele conclusies die daaruit worden getrokken.
3. Is een respondent niet tevreden over de afhandeling van de klacht door Verdi Groep, dan wendt de respondent zich tot een van de volgende klachtencommissies waarvan de uitspraken voor Verdi Groep worden erkend:
 - a) Geschillencommissie Arbodiensten OVAL (<https://www.oval.nl/over-oval/klachtenregeling>)
 - b) Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen (CKA)
 - c) Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg (<https://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/ik-heb-een-klacht>)

Artikel 13 Verantwoordingsinformatie

Verdi Groep zorgt voor registratie van de bij haar ingediende klachten.

Artikel 14 Overgangsbepalingen

1. Een klacht die na de datum van inwerktreding van dit reglement is ingediend, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft daarvoor heeft plaatsgevonden, wordt met inachtneming van dit reglement behandeld;
2. Een klacht die vóór de datum van inwerktreding van dit reglement is ingediend wordt, voor zover mogelijk, met inachtneming van dit reglement behandeld.

Artikel 15 Citeertitel en inwerkingtreding

1. Dit reglement wordt aangehaald als: 'Klachtenreglement Verdi Groep'
2. Dit reglement treedt in werking met ingang van november 2025

Privacyregeling Verdi Groep

Versie [November, 2025]

In het kader van de opdrachten die Verdi Groep ten behoeve van diverse opdrachtgevers uitvoert, waarbij persoonsgegevens van derden door de opdrachtgever aan Verdi Groep ter beschikking worden gesteld, houdt Verdi Groep zich bij het verwerken van deze persoonsgegevens aan de navolgende regels ten aanzien van gegevensbescherming.

Verdi Groep beschouwt de aan haar door de opdrachtgever verstrekte gegevens over derden als persoonsgegevens in de zin en betekenis die de wetgeving inzake gegevensbescherming daaraan geeft, in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de relevante uitvoeringswetgeving (UAVG). Het doel van het verwerken van deze gegevens is om (administratieve) ondersteuning te kunnen bieden bij verzuimbegeleiding en re-integratieactiviteiten.

1. Alle persoonsgegevens die Verdi Groep in het kader van de uitvoering van haar opdrachten verkrijgt omtrent derden, worden beschouwd als vertrouwelijk en worden overeenkomstig behandeld.
2. In het bijzonder zal Verdi Groep ervoor zorg dragen dat de onder 1) genoemde informatie niet bekend wordt gemaakt aan anderen dan de betrokkene zelf, de betrokken medewerkers van Verdi Groep en de opdrachtgever voor zover de opdracht van deze informatie mogelijk persoonsgegevens bevat, voortvloeit uit de rapportageverplichtingen die contractueel met de opdrachtgever zijn overeengekomen en voor zover de overdracht aan opdrachtgever wettelijk is toegestaan. Dit geldt tevens voor informatie welke mogelijk persoonsgegevens bevat uit het cliëntvolgsysteem.
3. Verdi Groep zal alles doen en niets nalaten de onder 2) genoemde betrokken medewerkers te verplichten dezelfde geheimhouding na te leven als waaraan Verdi Groep zich onderwerpt. De geheimhoudingsplicht voor medewerkers van Verdi Groep is verankerd in de arbeidsovereenkomsten die met Verdi Groep worden gesloten.
4. Hetgeen in 3) wordt vermeld, geldt in gelijke mate voor eventuele derden die door Verdi Groep bij de uitvoering van haar opdrachten worden ingeschakeld. Verdi Groep zal de geheimhoudingsplicht verankeren in de overeenkomst die tussen Verdi Groep en individuele derden wordt gesloten.
5. Na beëindiging van een opdracht zal Verdi Groep niet medische persoonsgegevens op verzoek ter beschikking stellen aan de opdrachtgever.

6. Overzichten en rapportages waarin persoonsgegevens worden vermeld en die Verdi Groep krachtens andere wet- en regelgeving, zoals onder meer fiscale wetgeving en subsidieregelgeving dient te bewaren, zullen door Verdi Groep op dusdanige wijze worden opgeslagen dat zij daarmee voldoet aan de wettelijke eisen.

7. Persoonsgegevens zullen gedurende 20 jaar na het laatste contact c.q. beëindiging van het contract bewaard blijven. Deze bewaartermijn geldt op grond van de Wet geneeskundige behandelovereenkomst. Echter, wanneer een wet dat voorschrijft, moet van de bewaartermijn worden afgeweken. Dit kan inhouden dat het dossier langer dan de bewaartermijn van 20 jaar bewaard moet worden. Als handvat geldt hierbij de KNMG – richtlijn.

8. Medische gegevens zijn een bijzondere categorie van persoonsgegevens en zijn daarom van een hoger vertrouwensniveau dan persoonsgegevens. Verdi Groep waarborgt dat medische gegevens altijd worden behandeld volgens de richtlijnen 'Richtlijn inzake het omgaan met medische gegevens – KNMG, januari 2024', 'Leidraad Casemanagement bij ziekteverzuimbegeleiding – NVAB, 2020', 'Leidraad Bedrijfsarts en Privacy – NVAB/Oval 2019', 'Leidraad bedrijfsgeneeskundig dossier – Inrichting & Overdracht NVAB 2021' en relevante richtsnoeren van de Autoriteit Persoonsgegevens hieromtrent. Bij Verdi Groep in dienst zijnde betrokken medewerkers, ingehuurd bedrijfsartsen en deskundigen conformeren zich derhalve aan deze KNMG richtlijnen inzake het omgaan met medische gegevens. Toegang tot deze gegevens hebben alleen die medewerkers van Verdi Groep die in hun functie en taken, direct dan wel indirect betrokken zijn bij de uitvoering van de onder verantwoordelijkheid van Verdi Groep uit te voeren contractuele taken betreffende haar dienstverlening. Medewerkers hebben slechts toegang tot die delen van de gegevens, waarover zij voor een goede taakuitoefening moeten beschikken. Dat geldt tevens voor het cliëntvolgsysteem waarbinnen toegang op basis van het vastgestelde autorisatieniveau is geborgd.

9. Werknemers of dienst gemachtigden hebben het recht een verzoek in te dienen om persoonsgegevens in te zien die Verdi Groep over hem of haar heeft verwerkt. Dit verzoek moet worden gedaan per post of email. De desbetreffende medewerker heeft recht op een kopie van de persoonsgegevens die Verdi Groep over hem of haar heeft verwerkt. Dit kan gaan om persoonsgegevens in databases of papieren dossiers. Daarnaast heeft de werknemer recht op uitleg van eventuele codes, afkortingen of opmerkingen. Verdi Groep is verplicht en zal dus binnen een maand reageren op een verzoek tot inzage in persoonsgegevens, tenzij er redenen zijn om de beantwoording van het verzoek om inzage te verlengen.

10. De opdrachtgever – handelend namens een werknemer – of werknemer kan verzoeken om verbetering of aanvulling van de op de betrokkene (hem) betrekking hebbende persoonsgegevens. Verdi Groep reageert binnen een maand op het verzoek, tenzij er redenen zijn om de beantwoording van het verzoek te verlengen. Daarnaast kan de opdrachtgever – handelend namen de werknemer – of werknemer verzoeken om verwijdering en vernietiging van de op de betrokkene betrekking hebbende persoonsgegevens die in strijd met het reglement zijn opgenomen of niet ter

zake doende zijn. Opdrachtgever – handelend namens de werknemer – of werknemer dient daartoe een schriftelijk en gemotiveerd verzoek in bij Verdi Groep. Verdi Groep deelt haar beslissing binnen een maand mee, tenzij er opnieuw redenen zijn om de beantwoording van het verzoek te verlengen schriftelijk aan de verzoeker mee. Een weigering van het verzoek is met redenen omkleed.

11. De opdrachtgever – handelend namens een werknemer – of werknemer heeft onder bepaalde omstandigheden het recht op hem betrekking hebbende persoonsgegevens te doen overdragen aan een andere, door hem aan te wijzen dienstverlener. Daartoe dient hij een schriftelijk verzoek in te dienen bij Verdi Groep. De inwilliging van dit verzoek kan slechts worden geweigerd op grond van wettelijke voorschriften en andere omstandigheden neergelegd in de AVG. De weigering is met redenen omkleed.

12. In geval van overdracht of overgang naar een andere dienstverlener dienen de betrokkenen van dit feit in kennis te worden gesteld, opdat tegen de overdracht of overgang van op hun persoonsgegevens bezwaar kan worden gemaakt.

13. Er zullen geen (medische) persoonsgegevens worden verstrekt aan derden andere dan de werkgever, tenzij de werknemer en Verdi Groep hier schriftelijk toestemming voor geven. Aan de werkgever worden alleen die persoonsgegevens verstrekt welke in overeenstemming met toepasselijke wet- en regelgeving mogen worden verstrekt en aan werkgever worden ook geen mededelingen gedaan over het bezoek van de werknemer aan arbeidsomstandighedensprekuren of vrijwillige deelname van werknemer aan periodieke onderzoeken. Indien naar aanleiding van zo'n bezoek of deelname de bedrijfsarts advies wenst te geven aan de werkgever, dan zal de bedrijfsarts dit doen in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving alsook met de richtsnoeren van de Autoriteit Persoonsgegevens. Alleen met machtiging van een werknemer, zal een bedrijfsarts medische informatie opvragen bij een behandelend arts van de werknemer.

14. Eventuele papieren dossiers met (medische) persoonsgegevens zijn in afsluitbare kasten opgeborgen. Elektronische (medische) persoonsgegevens worden zodanig beveiligd dat onbevoegden geen toegang kunnen krijgen tot deze gegevens. Het hoogst mogelijke beveiligingsniveau wordt hier toegepast.

15. Na het beëindigen van de overeenkomst heeft de opdrachtgever – handelend namens de werknemer – of de werknemer het recht te verzoeken om vernietiging van de tot de werknemers herleidbare gegevens. Daartoe dient hij een schriftelijk en gemotiveerd verzoek in bij Verdi Groep. Verdi Groep vernietigt de gegevens binnen één jaar na een daartoe strekkend verzoek, tenzij redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van belang is voor de financiële afwerking van het contract, alsmede bewaring op grond van een wettelijk voorschrift vereist is.

16. Indien er klachten zijn over de privacy kan hierover een klacht worden ingediend op de wijze zoals beschreven in het klachtenreglement.

17. Dit reglement is van kracht per november 2025 en blijft van kracht voor onbepaalde tijd en tot het moment waarop dit reglement door een veranderd reglement wordt vervangen.

18. Wijzigingen binnen dit reglement worden aangebracht door Verdi Groep. De wijzigingen in het reglement zijn van kracht vanaf het moment dat deze via de website zijn gepubliceerd.

Amsterdam, november 2025.