

MANTELOVEREENKOMST TUSSEN STICHTING VOLANDIS EN [DE ARBODIENST]

Versie [DEFINITIEF, D.D. 1 december 2023]

De ondergetekenden:

1. De arbodienst «Arbodienst», statutair gevestigd en kantoorhoudende te «postcode_» «woonplaats» aan de «adres», hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar «functie», «titel» «aanhef» «voorletters» «achternaam», hierna te noemen "**Arbodienst**";
en
2. De stichting Stichting Vollandis, statutair gevestigd en kantoorhoudende te 3847 LG HAR-
DERWIJK, aan de Ceintuurbaan 2 100A, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar
Directeur, de heer dr. ir. T.W. Hobma, hierna te noemen "**Vollandis**";

Ondergetekenden 1 en 2 in enkelvoud te noemen Partij en in gezamenlijkheid te noemen Partijen.

In aanmerking nemende dat:

1. Cao-partijen Vollandis hebben opgericht om de duurzame inzetbaarheid van werknemers in de bedrijfstak bouwnijverheid te faciliteren en te bevorderen;
2. de Mantelovereenkomst, inclusief Annexen en bijlagen, de gehele contractenset vormt in het kader van de opdracht die Vollandis verstrekt aan de Arbodiensten in het kader van het cao-pakket Individuurgerichte Preventiezorg en de levering en het gebruik van het PzP. Dit is afgeleid uit de in de cao Bouw & Infra en de cao Afbouw verleende opdracht aan Vollandis. Deze opdracht ziet onder meer op het uitvoeren van het cao-pakket van Individuurgerichte Preventiezorg (hierna: IPZ-pakket). Door het PzP kan het IPZ-pakket onder meer efficiënter worden uitgevoerd;
3. een omschrijving van de opdracht aan de Arbodienst is opgenomen in de Overeenkomst van Opdracht, door Partijen genoemd: "**de Basisovereenkomst**" en opgenomen in Annex 1 van deze Mantelovereenkomst. De Basisovereenkomst daarmee verbonden behelst de opdrachtrelatie tussen Arbodienst en Vollandis in het kader van het IPZ-pakket.
4. Vollandis in opdracht van de cao-partijen het Preventiezorgportaal (hierna: PzP) heeft ontwikkeld.

5. de **Gebruikersovereenkomst**, **Verwerkersovereenkomst** en **Service Level Agreement** zijn enkel van toepassing op de levering en het gebruik van het PzP en behelzen de systeembeheerrelatie tussen Arbodienst en Volandis. Deze Overeenkomsten zijn opgenomen in Annex 2, 3 en 4 van de Mantelovereenkomst.
6. deze Mantelovereenkomst bevat generieke bepalingen die van toepassing zijn op alle gesloten Overeenkomsten, die zowel de in overweging 3 genoemde opdrachtrelatie als de in overweging 5 genoemde systeembeheerrelatie behelzen.
7. na het afsluiten van deze Mantelovereenkomst kan aanpassing of uitbreiding van de dienstverlening/annexen van de Mantelovereenkomst in beginsel plaatsvinden zonder aanpassing van deze Mantelovereenkomst.

Volgorde van overeenkomsten:

Tussen Volandis en de Arbodienst is een Basisovereenkomst gesloten. In de Basisovereenkomst geeft Volandis de opdracht tot (onder andere) het uitvoeren van de PAGO (Periodiek Arbeidsgeneeskundig Onderzoek). De Mantelovereenkomst en de Basisovereenkomst zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden.

Op de rechtsverhouding tussen Arbodienst en Volandis in het kader van de levering en het gebruik van het Preventiezorgportaal zijn deze Mantelovereenkomst, de Gebruikersovereenkomst, de Verwerkersovereenkomst en de Service Level Agreement van toepassing. Bij het eventueel hernieuwd sluiten van de Basisovereenkomst, worden de genoemde overeenkomsten niet meegenomen in de heronderhandeling. Met betrekking tot de levering en het gebruik van het PzP prevaleren de bepalingen in de Mantelovereenkomst, Gebruikersovereenkomst, Verwerkersovereenkomst en Service Level Agreement boven de bepalingen uit de Basisovereenkomst en bijbehorende bijlagen.

De bepalingen uit deze Mantelovereenkomst zijn tevens van toepassing op de rechtsverhouding tussen Volandis en Arbodienst in het kader van de opdracht die door Volandis aan Arbodienst middels de Basisovereenkomst wordt gegeven.

Voor zover er sprake is van strijdigheid tussen een van de bepalingen van de Overeenkomsten, geldt de volgende rangorde, waarbij de inhoud van het hogergenoemde document prevaleert boven het lager genoemde document.

| Volgorde | Overeenkomst |
|-----------------|---|
| 1. | Mantelovereenkomst |
| 2. | Basisovereenkomst (Annex 1) |
| 3. | Gebruikersovereenkomst (Annex 2) |
| 4. | Verwerkersovereenkomst (Annex 3) |
| 5. | Service Level Agreement (Annex 4) |
| 6. | Gebruikersvoorwaarden Preventiezorgportaal (Annex 5) |
| 7. | Uitvoeringsprocedure (Annex 6) |
| 8. | Tarieven (Annex 7) |
| 9. | Keuzeformulier Arbodienst (Annex 8) |

Definities

In deze Mantelovereenkomst, de Gebruikersovereenkomst, de Verwerkersovereenkomst, de Service Level Agreement en de Gebruikersvoorwaarden worden de volgende definities gehanteerd:

| Naam overeenkomst | Definitie |
|--------------------------|--|
| Mantelovereenkomst | Deze overeenkomst, inclusief annexen, met daarin generieke bepalingen geldend voor alle Overeenkomsten. |
| De Overeenkomsten | Dit betreft alle overeenkomsten: de Mantelovereenkomst, de Basisovereenkomst, de Gebruikersovereenkomst, de Verwerkersovereenkomst, de Service Level Agreement en de Gebruikersvoorwaarden Preventiezorgportaal. |

KOMEN HET VOLGENDE OVEREEN:**Artikel 1. Looptijd en beëindiging samenwerking***1.1. Looptijd van de Mantelovereenkomst*

1.1. Deze overeenkomst is aangegaan voor de periode van 1 januari 2024 tot en met 31 december 2026. De Mantelovereenkomst eindigt dan ook van rechtswege en zonder dat opzegging plaats hoeft te vinden per 31 december 2026, tenzij er tussentijds wordt beëindigd.

1.2. Beëindiging van de Mantelovereenkomst.

1.2.1. Partijen kunnen de Mantelovereenkomst gedurende de looptijd van de overeenkomst per aangetekende brief opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van zes (6) maanden.

1.2.2. De Mantelovereenkomst kan door Partijen, zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang per aangetekende brief worden ontbonden, indien:

- a. de andere Partij vrijwillig of gedwongen in liquidatie treedt, surseance van betaling of faillissement aanvraagt, in faillissement geraakt of in een vergelijkbare situatie komt te verkeren;
- b. de andere Partij toerekenbaar tekortkomt in de nakoming van de Mantelovereenkomst en een redelijke termijn om alsnog aan die verplichting te voldoen ongebruikt laat;
- c. Partijen, wanneer een der Partijen daartoe verzoekt, niet binnen een redelijke termijn een audit overeenkomen;
- d. de dienstverlening van Arbodienst als gevolg van het PzP aantoonbaar onuitvoerbaar blijkt en Vollandis niet in staat is om binnen een redelijke termijn deze tekortkoming(en) te verhelpen.

1.2.3. Vollandis kan de Mantelovereenkomst per aangetekende brief en zonder rechterlijke tussenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden indien en zodra de zorgpopulatie van Arbodienst gedurende de looptijd van de Mantelovereenkomst onder het aantal van 2.500 werknemers komt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

1.2.4. Vollandis zal de Mantelovereenkomst per aangetekende brief en zonder rechterlijke tussenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden indien de Arbodienst een opkomstpercentage lager dan 25% op het aantal verstrekte opdrachten (PAGO/DIA/AGO-J) van enig kalenderjaar produceert, tenzij het opkomstpercentage lager dan

25% is door het toerekenbaar handelen of nalaten van Volandis en/of doordat een van de Partijen in een overmachtssituatie verkeert zoals is beschreven in artikel 4 van deze Overeenkomst.

1.2.5. Bij opzegging van de Mantelovereenkomst zullen de overige Overeenkomsten ook eindigen na de geldende opzegtermijn (van 6 of 3 maanden), waarbij de in de betreffende Overeenkomsten genoemde afwijkingen en/of post-contractuele verplichtingen in stand blijven.

Artikel 2. Audit

2.1. Partijen zullen op verzoek van de andere Partij meewerken aan een audit waarmee naleving van de Overeenkomsten kan worden gecontroleerd door een daartoe bevoegde externe instantie.

2.2. Een audit vindt plaats nadat Partijen binnen een redelijke termijn en met verwijzing naar 1.2.2. onder c, schriftelijke overeenstemming hebben bereikt over het tijdstip, de bevoegde instantie voor de uitvoering en de omvang van de audit. De kosten van de audit worden gedragen door de Partij die de audit laat uitvoeren, tenzij de auditor één of meer tekortkomingen in de nakoming van de Overeenkomsten constateert. Indien de auditor een onvolkomenheid constateert, die niet direct een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst met zich brengt, dient deze onvolkomenheid binnen de in artikel 2.3 gestelde termijn hersteld te zijn of zoveel eerder als redelijkerwijs nodig is.

2.3. Indien de auditor een of meer tekortkomingen in de nakoming van deze Overeenkomst constateert, heeft de tekortkomende Partij een termijn van 60 dagen of een kortere termijn als de auditor dit voorschrijft, om deze tekortkoming of onvolkomenheid te herstellen. Indien de tekortkoming dan wel onvolkomenheid niet binnen deze termijn hersteld is, is artikel 1.2.2 onder b van toepassing en kan de Overeenkomst beëindigd worden.

2.4. Partijen verklaren hun medewerking te verlenen aan een audit en alle voor de audit relevante informatie tijdig ter beschikking stellen op de locatie waar de audit wordt verricht.

2.5. De auditor handelt conform de procedures zoals die van toepassing zijn op de audit en/of certificering.

2.6. Een audit mag de bedrijfsactiviteiten van de gecontroleerde Partij niet onnodig verstoren.

Artikel 3. Geheimhouding en privacy

3.1. Elk van de Partijen staat ervoor in dat gedurende en na het einde van de Overeenkomsten alle voor en na het aangaan van de Overeenkomsten van de andere Partij ontvangen informatie (data) van vertrouwelijke aard geheim zal blijven. Dit kan informatie zijn die als zodanig is bestempeld of informatie waarvan de andere Partij redelijkerwijs kan vermoeden dat deze vertrouwelijk van aard is.

3.2. Partijen komen met alle werknemers en/of derden¹ een geheimhoudingsverklaring (als/dan niet opgenomen in de arbeidsovereenkomst van werknemers) overeen. Vertrouwelijke informatie zal niet aan anderen ter beschikking worden gesteld dan aan de eigen werknemers en/of derden die een legitiem doel hebben tot inzage van de informatie.

3.3. In geval van een (vermoedelijk) datalek nemen Partijen het protocol en de bijbehorende termijnen in acht zoals deze opgenomen zijn in de Verwerkersovereenkomst.

Artikel 4. Overmacht

4.1. Overmacht bij het uitvoeren van de Overeenkomsten

4.1.1. Een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen uit de Overeenkomsten kan niet aan Partijen worden toegerekend en Partijen zullen niet gehouden zijn tot enige schadevergoeding als de tekortkoming het gevolg is van overmacht op grond van artikel 6:75 BW. Onder overmacht wordt in ieder geval (ook) begrepen niet-toerekenbare tekortkomingen van leveranciers van Partijen, elektriciteit-, internet-, telefoon-, kabel- en enige andere verbindingsschorsingen, overheidsmaatregelen, epidemieën en pandemieën, voorschriften en stakingen, als ook overige onvoorziene omstandigheden waardoor Partijen in redelijkheid niet in staat zijn tot nakoming. Partijen zullen geen onredelijk beroep doen op overmacht ook niet zijdens haar leverancier(s).

4.1.2. In geval van overmacht wordt de nakoming door Partijen van de uit de Overeenkomsten voortvloeiende verplichtingen geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van zodanige overmacht, zonder dat Partijen aan elkaar een schadevergoeding verschuldigd zijn.

4.2. In aanvulling op bovenstaande bepaling over overmacht, is over overmacht en niet-beschikbaarheid van het PzP specifiek het volgende bepaald:

¹ Denk hierbij aan zzp'ers, uitzendkrachten, gedetacheerden etc.

4.2.1. In de hieronder beschreven situaties kan Volandis niet worden aangesproken bij niet-beschikbaarheid van het PzP. Hierbij is sprake van situaties waarin het PzP niet beschikbaar is als gevolg van omstandigheden die geheel of ten dele buiten de invloedssfeer van Volandis liggen. Voorbeelden hiervan zijn:

- a. In geval van een storing die is veroorzaakt door of aan de zijde is gelegen van de Arbodienst.
- b. Als Volandis of de softwareleverancier de hulp nodig heeft van de Arbodienst die van het PzP gebruik maakt, om een probleem of storing vast te stellen of te isoleren en deze hulp niet tijdig of adequaat door de Arbodienst wordt verleend.
- c. Als de systemen van de Arbodienst, welke niet onder de verantwoordelijkheid van beheer van Volandis vallen, onvoldoende functioneren of de (internet)infrastructuur, die niet onder beheer van Volandis valt, ontoereikend is.

4.3 Indien de overmachtssituatie aan de zijde van Volandis langer dan 4 weken duurt is de Arbodienst bevoegd de overeenkomst op te zeggen zonder inachtneming van een opzegtermijn. Indachtig het bepaalde in artikel 4.1.2. is Volandis in dat geval geen enkele schadevergoeding verschuldigd aan de Arbodienst.

Artikel 5. Aansprakelijkheid

5.1. Algemene aansprakelijkheid.

5.1.1. Volandis en Arbodienst zijn ieder verantwoordelijk en aansprakelijk voor hun eigen handelen.

5.1.2. Aansprakelijkheid van Partijen wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomsten en/of de op de Overeenkomsten van toepassing zijnde wet- en regelgeving, ontstaat slechts indien de ene Partij de tekortschietende Partij onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, daarbij een redelijke termijn stellend tot opheffing van de tekortkoming en dat die tekortschietende Partij ook na die redelijke termijn in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te omvatten.

5.1.3. De aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, zoals maar niet beperkt tot gederfde inkomsten, schade door bedrijfsstagnatie en schade wegens verstoring een bedrijfsproces, is uitgesloten. Vergoeding van schade wegens verlies of wijzigingen van informatie (data)

is uitgesloten, als er sprake is van overmacht of een niet-toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de tekortschietende Partij.

5.1.4. Partijen streven ernaar de andere Partij zoveel als mogelijk tijdig te waarschuwen voor eventueel ontstane schade. Daarnaast zullen Partijen een afdoende verzekeringspolis afsluiten met een dekking die gebruikelijk is in de branche, met een minimum verzekerd bedrag van EURO 2.500.000 (zegge twee miljoen en vijfhonderdduizend euro) per gebeurtenis en EURO 5.000.000 (zegge vijf miljoen euro) per verzekeringsjaar. Partijen zullen op eerste verzoek van de andere Partij een kopie van de polis overleggen. Partijen streven ernaar te voorkomen dat een der Partijen gedwongen wordt tot het betalen van bedragen boven hetgeen in redelijkheid verzekeraar of betaalbaar is. De in dit lid genoemde bedragen gelden in beginsel ook als maximum bedragen, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld of vergelijkbare omstandigheden.

5.1.5. In het geval de verzekeraar niet tot uitkering overgaat en dit niet het gevolg is van handelen of nalaten van de tekortschietende Partij met betrekking tot de verzekering, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal EURO 35.000,- (zegge vijfendertigduizend euro) per schadeveroorzakende gebeurtenis, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld waardoor de schade is ontstaan.

5.1.6. In het geval van aansprakelijkheid veroorzaakt door onvoorziene omstandigheden, zal er gezamenlijk en in vertrouwen worden gehandeld.

5.2. In aanvulling op artikel 5.1. over aansprakelijkheid, is over aansprakelijkheid in het kader van niet-beschikbaarheid van het PzP specifiek het volgende bepaald:

5.2.1. Volandis is slechts aansprakelijk voor schade welke onder meer het gevolg is van stilstand, storing of slecht functioneren van het PzP, als deze schade is veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Volandis. Volandis zal bij aantoonbare schade aan de zijde van de Arbodienst een rapport laten opstellen en aan de Arbodienst ter beschikking stellen, waaruit blijkt wat de oorzaak is van stilstand, storing of slecht functioneren van het PzP. Volandis is slechts aansprakelijk voor schade ten gevolge van vertraging bij het uitvoeren van reparaties of het verrichten van onderhoudswerkzaamheden, indien Volandis niet voldoet aan de afspraken zoals deze zijn vastgelegd in de SLA PzP Volandis.

5.2.2. Arbodienst vrijwaart Volandis tegen alle aanspraken van derden tot vergoeding van schade (mede-)veroorzaakt door of in verband met gebruik van het PzP door Arbodienst en/of de feitelijke gebruikers² -in afwijking van het bepaalde in artikel 5.1.4. en 5.1.5.- tot een bedrag

² Met feitelijke gebruikers wordt bedoeld: medewerkers van de Arbodienst en/of de bedrijfsarts en/of door de Arbodienst en/of bedrijfsarts ingeschakelde derden.

van EURO 2.500.000,- (zegge twee miljoen en vijfhonderdduizend euro) per gebeurtenis met een maximum van EURO 5.000.000,- (zegge vijf miljoen euro) per verzekeringsjaar. Een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis. Indien de schade mede-veroorzaakt is door anderen dan de Arbodienst, geldt dat de vrijwaring alleen geldt voor het deel van de schade dat aan de Arbodienst kan worden toegerekend.

5.2.3. Bij onjuist gebruik van het PzP door Arbodienst en/of feitelijke gebruikers, is Arbodienst jegens Volandis en derden aansprakelijk. Van een onjuist gebruik is sprake indien de voorschriften uit de Overeenkomsten niet zijn nageleefd door de Arbodienst en/of feitelijke gebruikers. De aansprakelijkheid van Arbodienst op grond van dit artikel wordt beperkt door het bepaalde in artikel 5.1.4. van deze Mantelovereenkomst.

5.2.4. In de Verwerkersovereenkomst is een separate aansprakelijkheidsbepaling (artikel 8 Verwerkersovereenkomst) opgenomen betreffende de verwerking van persoonsgegevens. Aansprakelijkheid in het kader van de verwerking van persoonsgegevens valt niet onder dit artikel.

5.3. In aanvulling op artikel 5.1. over aansprakelijkheid, is in het kader van beroepsaansprakelijkheid specifiek het volgende bepaald:

5.3.1. Partijen verklaren dat zij - conform de geldende beroeps- en brancheregels- een adequate aansprakelijkheidsverzekering ten behoeve van haar dienstverlening heeft afgesloten en in stand zal houden. Partijen zullen op eerste verzoek van de andere Partij een kopie van de polis overleggen. Behoudens beperkingen of uitsluitingen op grond van wet- en regelgeving is de Arbodienst in civielrechtelijke en strafrechtelijke zin als volgt aansprakelijk:

- a. voor schade die veroorzaakt wordt door het toedoen of nalatig handelen van artsen en andere (BIG-geregistreerde) professionals werkzaam voor of namens de Arbodienst;
- b. voor schade door dood of lichamelijk letsel van werknemers, als rechtstreeks gevolg van beroepsfouten (waaronder begrepen vergissingen, veronachtzamingen en overig onzorgvuldig gedrag) tot het verzekerd bedrag onder de toepasselijke (aansprakelijkheids-)verzekering, welke verzekering ten minste een schadebedrag van EURO 2.000.000,- (zeggen twee miljoen euro) per jaar en per gebeurtenis dekt.

Artikel 6. Evaluatie samenwerking en certificering

6.1 Partijen voeren ten minste eens per kwartaal overleg over de voortgang en kwaliteit van de samenwerking. Uitgangspunt is dat Partijen in elk geval eens per maand online of telefonisch overleg voeren over de voortgang voor de dienstverlening. De evaluatie van de samenwerking en kwaliteit dient zowel op de relatie Volandis als opdrachtgever en de Arbodienst als

opdrachtnemer betrekking te hebben als op de relatie Arbodienst – Volandis als leverancier (systeembeheerrelatie). Bij de systeembeheerrelatie, omvat de evaluatie het functioneren van het PzP.

6.2 Onderdeel van de evaluatie is het functioneren van het PzP. Volandis garandeert niet dat het PzP altijd zal functioneren zonder onderbrekingen en/of fouten. In geval van een onderbreking en/of fout zal Volandis zich naar haar beste vermogen inspannen om de onderbreking en/of fout op de meest korte termijn te (doen) herstellen conform de afspraken in de SLA PzP Volandis (Annex 4 bij de Mantelovereenkomst). Volandis is hierbij echter (mede) afhankelijk van de betreffende Softwareleverancier.

6.3 Partijen zullen eenmaal per jaar op verzoek van de andere Partij meewerken aan afgifte van een kopie van haar relevante certificering en eventuele bijbehorende Verklaring van Toepasselijkheid.

Artikel 7. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

7.1. Op de Overeenkomsten, bijbehorende annexen en bijlagen en alle rechtsverhoudingen tussen Partijen is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die verband houden met de interpretatie en de uitvoering van de Overeenkomsten zullen in de eerste instantie worden beslecht door de daartoe bevoegde rechter.

7.2. In afwijking van het bepaalde in lid 7.1. van dit artikel kunnen Partijen in gezamenlijk overleg besluiten dat een geschil wordt beslecht overeenkomstig het Reglement van het Nederlands Arbitrage Instituut. Het scheidsgerecht zal bestaan uit 3 arbiters tenzij vooraf door Partijen de beslechting door 1 arbiter is overeengekomen.

7.3. Door de onderhavige arbitrageclausule wordt de bevoegdheid van Partijen om zich voor spoedeisende aangelegenheden te wenden tot de Voorzieningenrechter en/of om over te gaan tot het nemen van conservatoire maatregelen en de middelen om die in stand te houden, niet uitgesloten.

Artikel 8: Slotbepalingen

8.1. In geval van nietigheid of vernietiging van één of meer bepalingen uit de Overeenkomsten zullen Partijen in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q.

vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht wordt genomen.

8.2. Partijen kunnen wijzigingsvoorstellen van de Overeenkomsten uitsluitend schriftelijk of elektronisch indienen en deze worden pas van kracht na schriftelijk of elektronische instemming door beide Partijen.

Aldus opgesteld en getekend:

| | |
|---------------------------|-----------------------------------|
| Stichting Volandis | <<Arbodienst>> |
| te Harderwijk | te <<woonplaats>> |

| | | | |
|--------------|-----------------------|--------------|---|
| Naam | : dr. ir . T.W. Hobma | Naam | : |
| Functie | : Algemeen directeur | Functie | : |
| Datum | : | Datum | : |
| Handtekening | : | Handtekening | : |

Annex 1: de Basisovereenkomst

Overwegende dat:

1. de Basisovereenkomst is bedoeld om afspraken vast te leggen tussen Partijen over de wijze waarop het cao-pakket Individuurgerichte Preventiezorg (hierna: IPZ-pakket) wordt uitgevoerd.
2. cao-partijen hechten aan (pro)actieve uitvoering van de DIA en het Periodiek Arbeids Gezondheidskundig Onderzoek (hierna: PAGO) waarbij de Arbodienst en Volandis zich inspannen om de volgende opkomstpercentages op het PAGO/DIA te realiseren: jaar 2024: 40%, jaar 2025: 45% en jaar 2026: 50%.
3. cao-partijen hechten aan een actieve uitvoering van vervolgactiviteiten waar dat op grond van het DIA/PAGO of andere hoofdactiviteit geïndiceerd is;
4. cao-partijen hechten aan het tijdig en volledig doorgeven van uitvoeringsgegevens door Arbodienst zoals contractueel overeengekomen en binnen de door de wet- en regelgeving gestelde grenzen.
5. Volandis gebruik wil maken van de expertise van de Arbodienst om vroegsignalering van beroepsgebonden aandoeningen te verbeteren.
6. de preventiezorg wordt cyclisch en integraal vormgegeven.
7. Partijen overeenkomen dat de uitvoering van deze Basisovereenkomst eveneens geschiedt volgens "bijlage 6 Uitvoeringsprocedures IPZ" en de tarieven als genoemd in de "bijlage 5".

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze overeenkomst wordt verstaan onder:

- a. Werkgevers (in de bouwnijverheid): alle werkgevers voor wie een collectieve arbeidsovereenkomst zoals omschreven onder sub b. van dit artikel van toepassing is, op grond waarvan de werknemers in aanmerking komen voor de uitvoering van het IPZ-pakket;
- b. Werknemers (in de bouwnijverheid): werknemers die vallen onder een collectieve arbeidsovereenkomst behorende tot de bouwnijverheid en haar nevenbedrijven. De van toepassing zijnde cao's zijn de Collectieve Arbeidsovereenkomst voor de Bouw & Infra en de Collectieve Arbeidsovereenkomst voor de Afbouw.

Artikel 2. De door Arbodienst te verlenen diensten

De dienstverlening omvat de volgende activiteiten:

- a. de uitvoering van het cao-pakket Individuurgerichte Preventiezorg, zoals opgenomen in de meest actuele cao Bouw & Infra en Afbouw en het organiseren en faciliteren van de vierjaarlijkse DIA-adviesgesprekken voor werknemers in dienst van werkgevers.

- b. de uitvoering van de volgende bedrijfstakgerichte activiteiten van Volandis:
- Participatie in werk- en klankbordgroepen van Volandis.
 - Het geven van medewerking aan innovatieve (onderzoeks)projecten in samenwerking met Volandis.
 - Overleg met c.q. activiteiten ten behoeve van bedrijfstakorganisaties en -instituten.
 - Rapportages ten behoeve van Volandis.
 - Het geven van medewerking aan voorlichtingsactiviteiten.
 - Het uitvoeren en actueel houden van de PSA-module die Volandis aan de bedrijfstak heeft verstrekt.
- c. Voor de vergoeding van de in het voorgaande lid genoemde activiteiten is eveneens het bepaalde over vergoedingen zoals opgenomen in artikel 5.3. van toepassing.

Artikel 3. Melding keuze Arbodienst

Indien een werkgever, bij Volandis geregistreerd in het werkgeversbestand van een andere arbodienst dan de Arbodienst, het cao-pakket Individuurgerichte Preventiezorg en de DIA wenst te laten uitvoeren door de Arbodienst, dient de werkgever het model-meldingsformulier 'Keuze Arbodienst' in te vullen en te ondertekenen. Deze wordt door de Arbodienst op verzoek aan werkgever toegezonden.

Artikel 4. Declaratie en vergoeding

1. Volandis betaalt een vergoeding voor de activiteiten die in het kader van de uitvoering van het cao-pakket Individuurgerichte Preventiezorg en de DIA zijn verricht, met uitzondering van het Gericht Periodiek Onderzoek (GPO). De kosten voor de Intredekeuring en het GPO declareert de Arbodienst rechtstreeks bij de werkgever. De werkgever ontvangt van Volandis voor de intredekeringen een bedrijfstakvergoeding. Slechts in het geval dat het GPO plaatsvindt in combinatie met de DIA of het PAGO, vergoedt Volandis de extra uitvoeringskosten van het GPO als aanvulling op de DIA of het PAGO.
2. In geval de werknemer recht heeft op een DIA en de Arbodienst alleen het PAGO onderdeel uitvoert, komt dit PAGO-onderdeel niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij er sprake is van niet-verwijtbaarheid aan de zijde van Arbodienst.
3. De Arbodienst kan bij een jaarplanning een no-show in rekening brengen bij de werkgever, indien de Arbodienst dit vooraf met de werkgever is overeengekomen/ afgestemd. Hierbij hanteert de Arbodienst de tarieven van Volandis. Wanneer er sprake is van een kwartaalplanning kunnen geen no-show kosten in rekening worden gebracht bij de werknemer of werkgever.

4. De door Volandis betaalde declaraties hebben de status van voorschot. Na afloop van het kalenderjaar waarin de activiteit is uitgevoerd stelt Volandis vast in welke mate de activiteiten rechtmatig en doelmatig zijn uitgevoerd. Volandis vordert van de Arbodienst het verstrekte voorschot terug, voor zover dat verstrekte voorschot hoger is dan het totaalbedrag van de vergoeding voor de activiteiten waarvan de gegevens correct en volledig door de Arbodienst zijn aangeleverd.
5. Volandis zal de declaraties/ vergoedingen betalen op het volgende door de Arbodienst **opgegeven bankrekening/IBAN:**

Artikel 5. Verdere ontwikkeling van de IPZ-uitvoering

1. Volandis en de Arbodienst geven in samenwerking met de andere gecontracteerde arbodiensten actief invulling aan de innovatieve ontwikkeling van de IPZ-uitvoering voor de werknemers in de bedrijfstak. Dit kan betrekking hebben op o.a. de organisatorische, logistieke en technische opzet van de IPZ-uitvoering, de beoordeling door bedrijfsartsen, de uitvoering en inhoud van het biometrisch onderzoek, de ontwikkeling van uitvoeringsinstrumenten en de samenwerkingsrelatie van de arbodiensten onderling.
2. Partijen toetsen innovatievoorstellen door middel van experimenten en pilots op effectiviteit en efficiency. Jaarlijks zal door Volandis worden vastgesteld of innovatiebudget voor het daaropvolgend kalenderjaar beschikbaar zal zijn om bij te dragen aan onderzoek en ontwikkeling van de IPZ-dienstverlening voor werknemers in de bedrijfstak.
3. Werkzaamheden die niet in aanmerking komen voor vergoeding vanuit het innovatiebudget, worden in voorafgaand overleg met Volandis vastgesteld en gedeclareerd. Uitgangspunt is dat overleggen niet voor vergoeding in aanmerking komen.
4. Volandis en de aangesloten/gecontracteerde arbodiensten ontwikkelen gezamenlijk normen en richtlijnen voor (beroepsgebonden) diagnostiek, advies en vervolgbegeleiding.
5. Bij de aanpassing of ontwikkeling van nieuwe diagnostische regels of inhoudelijke aanpassing van de uitvoeringsprocedures zal Volandis de Arbodienst actief betrekken.

Artikel 6 Indexering tarieven

De tarieven worden jaarlijks op 1 november van ieder jaar door Volandis vastgesteld. Dit geschiedt op basis van de indexcijfers over de periode september van het voorgaande kalenderjaar tot en met augustus van het lopende kalenderjaar aan de hand van de CBS-index 'Cao-lonen per uur incl. bijzondere beloningen voor de cao-sector particuliere bedrijven' (2010=100 / tarieven 2023=124,5). Deze indexatie wordt jaarlijks per 1 januari in de tarieven doorgevoerd. De tarievenlijst wordt jaarlijks aangepast en gepubliceerd op de website van Volandis.

Artikel 7. Uitvoering van het cao-pakket Individu gerichte Preventiezorg

1. De Arbodienst is, met in achtneming van de voorgeschreven normtijden, verantwoordelijk voor de strikte uitvoering van de meest actuele Uitvoeringsprocedures zoals opgenomen op de website van Vollandis, waarvan de huidige versie als Annex 6 is opgenomen. De Arbodienst kan de dienstverlening zoals in de Uitvoeringsprocedures beschreven alleen uitbreiden na toestemming van Vollandis.
2. De Arbodienst draagt zorg voor een effectieve en efficiënte uitvoering op maat voor werkgevers om deelname aan DIA en PAGO te verhogen en de kosten voor de werkgever te minimaliseren. Dit impliceert onder andere:
 - Het aanbieden van dienstverlening op grond van deze Basisovereenkomst als de werkgever daartoe verzoekt, ongeacht de bedrijfsgrootte en/of de werkgever de verzuimbegeleiding af wenst te nemen;
 - het actief aanbieden van een DIA- en PAGO-jaarplanning. De Arbodienst komt uiterlijk op 1 mei van ieder kalenderjaar de uitvoering met de aangesloten werkgevers overeen. Hiertoe heeft de Arbodienst met de werkgever contact gehad. De werkgever kan van deze faciliteit af zien. De Arbodienst verstrekt per e-mail, na 1 mei van ieder kalenderjaar, aan Vollandis een overzicht waaruit de status van de overeengekomen jaarplanning blijkt;
 - het actief aanbieden – waar mogelijk – van de uitvoering van de DIA en het PAGO in combinatie met het Gericht Periodiek Onderzoek (GPO), zodat aan de werkgever voor de uitvoering van het GPO niet apart kosten in rekening hoeven te worden gebracht;
 - het actief aanbieden van individuele vervolgactiviteiten, zoals leefstijladvisering, coaching fysieke belasting en de mogelijkheid tot vervolgsconsulten bouwarts.
 - het, zolang de werknemer niet deels of geheel verzuimt, ontdebelen van kosten voor de werkgever door in het verzuimcontract geen kosten voor de uitvoering van het preventieve arbeidsomstandighedenspreekuur en het preventieve werkplekonderzoek op te nemen.
3. De Arbodienst zal Vollandis in het kader van de het DIA-adviesgesprek de benodigde faciliteiten bieden, waaronder:
 - een werkruimte met kantoorfaciliteiten, die voldoet aan alle door Vollandis te stellen eisen ten aanzien van bereikbaarheid, representativiteit, arbeidsomstandigheden en privacy, ongeacht of de DIA wordt uitgevoerd op de locatie van de Arbodienst, van het bedrijf of anderszins. Vollandis dient voorafgaande goedkeuring te geven voor de faciliteiten;

- het op verzoek van Volandis faciliteren van een online (digitaal) DIA-adviesgesprek, middels een beveiligde face-to-face verbinding, indien omstandigheden hiertoe vragen;
 - het laten uitvoeren van het DIA-adviesgesprek in directe aansluiting op het PAGO en op dezelfde locatie als waarop het PAGO-onderdeel is uitgevoerd;
 - de bedrijfsarts draagt zorg voor een goede overdracht aan de DIA-adviseur van Volandis. Deze overdracht bestaat uit het informeren van de werknemer door de bedrijfsarts over de overdracht en waar nodig vastleggen van toestemming door werknemer;
 - het organiseren van het PAGO-onderdeel in combinatie met en in directe aansluiting op het DIA-adviesgesprek zodat sprake is van een integrale DIA-uitvoering. In geval de werknemer op grond van de cao recht heeft op de DIA nodigt de Arbodienst deze uitsluitend uit voor een PAGO in combinatie met het DIA-adviesgesprek. In geen enkel geval kan de uitvoering van het PAGO-onderdeel worden losgekoppeld van het DIA-adviesgesprek;
 - het tijdig, ofwel uiterlijk 5 werkdagen voorafgaand aan de DIA, reserveren van DIA-adviescapaciteit in het planningssysteem van Volandis. Indien de DIA-adviseur niet tijdig wordt aangevraagd, wordt – in beginsel – de gehele DIA, inclusief PAGO geannuleerd;
 - het plannen van ten minste 4 DIA's en ten hoogste 5 DIA's per dag per DIA-adviseur. Van deze DIA-adviesgesprekken vinden er minimaal 3 fysiek en maximaal 2 online (digitaal) plaats;
 - het tijdig doch uiterlijk 48 uur voorafgaand aan de DIA annuleren indien het PAGO-onderdeel niet kan plaatsvinden;
 - het informeren en motiveren van de werknemer door de bedrijfsarts voor deelname aan het DIA-adviesgesprek en vervolgactiviteiten.
4. De Arbodienst draagt zorg voor het laten invullen en verwerking in het PzP van de vragenlijstgegevens in combinatie met de beschikbare biometriegegevens, zodat de bedrijfsarts uiterlijk voorafgaand aan het gesprek met de werknemer in het kader van het Intrede-Onderzoek, het AGO-J, het PAGO en de DIA de beschikking heeft over de uitslag van alle diagnostische regels, die Volandis aan de Arbodienst beschikbaar heeft gesteld middels het PzP. Volandis draagt zorg voor de ontwikkeling, aanpassing en beschikbaarstelling van de vragenlijst(en), instrumenten en diagnostische regels in het PzP.
5. In geval van uitbesteding van werkzaamheden zal de uitvoerende functionaris of de organisatie waaraan de uitvoering van taken is uitbesteed, volledig onder verantwoordelijkheid van de Arbodienst opereren en zal dit voor werkgevers en werknemers ook op een

voldoende herkenbare wijze gebeuren. Voor de uitvoerende functionarissen geldt bovendien dat deze deel uitmaken van het bouwteam van de uitbestedende arbodienst. Voor uitbesteding van taken aan een andere organisatie of Arbo professional is voorafgaande goedkeuring door Vollandis noodzakelijk.

6. De Arbodienst waarborgt de continuïteit van de dienstverlening indien de uitvoering van het cao-pakket Individuele Preventiezorg van een andere arbodienst wordt overgenomen. De Arbodienst neemt het medisch dossier conform de WGBO van de tot dan toe uitvoerende arbodienst over met inachtneming van de daarvoor geldende richtlijnen en wet- en regelgeving.
7. De Arbodienst draagt zorg voor een adequate spreiding van uitvoeringslocaties, waarbij wordt gewaarborgd dat de reisafstand maximaal 30 kilometer bedraagt en de werknemer niet meer dan een half uur reistijd heeft. Indien deze voorziening voor bepaalde gebieden niet op voorhand kan worden gegarandeerd, informeert de Arbodienst Vollandis hierover. Vervolgens gaan Partijen in overleg, en waar nodig zal de uitvoering bij een andere contractpartij worden ondergebracht.
8. Indien de werknemer (kwartaalplanning) op de uitnodiging reageert dient de Arbodienst deze ten minste 3 mogelijkheden binnen een tijdsbestek van een maand aan te bieden.
9. De uitvoeringslocaties dienen ten minste één dag in de week beschikbaar te zijn voor uitvoering van activiteiten op grond van deze overeenkomst en daarmee ook toegankelijk te zijn voor werknemers die gebruik willen maken van het arbeidsomstandigheden-spreekuur en vervolgvacatures.
10. De Arbodienst is op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur continu telefonisch bereikbaar. Maakt de Arbodienst gebruik van een telefonisch keuzemenu, dan zijn in dit menu keuzemogelijkheden opgenomen die herkenbaar zijn voor werknemers uit Bouw & Infra en Afbouw. Zo biedt het telefonisch keuzemenu de mogelijkheid tot het maken van een afspraak voor een 'consult of spreekuur bouwarts' en het maken van een afspraak voor een DIA of PAGO.
11. De Arbodienst stelt voldoende (arts)capaciteit ter beschikking en neemt de volgende maximum uitnodigings- en uitvoeringstermijnen in acht:
 - Arbodienst verzendt, vanuit het PzP, de uitnodiging voor het AGO-J, het PAGO en de DIA, uiterlijk binnen 3 maanden na ontvangst van de kwartaalopdrachten;
 - de Arbodienst voert de DIA of het PAGO uit binnen drie maanden na acceptatie van de hierboven genoemde uitnodiging door de werknemer;
 - de Arbodienst voert een Intredekeuring binnen een week na aanvraag door de werkgever uit;

- de Arbodienst voert een fysiek of digitaal spreekuur bedrijfsarts binnen een week na aanvraag door de werknemer uit. De keuze voor de inzet van een fysiek of online arbeidsomstandighedenspreekuur is vastgelegd in de Uitvoeringsprocedures;
 - de Arbodienst geeft als regel binnen 1 maand maar uiterlijk binnen 6 maanden, uitvoering aan de met de werknemer afgesproken vervolgactiviteiten.
12. De Arbodienst voorkomt verzwaring van de DIA en het PAGO door hier geen andere dienstverlening aan toe te voegen.
 13. De bedrijfsarts die het PAGO of arbospreekuur uitvoert, heeft de mogelijkheid zowel intern als extern door te verwijzen. De Arbodienst draagt zorg voor kennis over en beschikbaarheid van interne verwijsmogelijkheden naar voorzieningen of de inzet van arboprofessionals die opgenomen zijn in het preventiezorgpakket en geeft Vollandis desgevraagd inzicht hoe de Arbodienst de verwijzingen intern organiseert.

Artikel 8. Eisen ten aanzien van de kwaliteit van de Arbodienst, deskundigheid, beroepsopleiding en vertrouwenspersoon

1. De Arbodienst dient overeenkomstig artikel 20 van de Arbeidsomstandighedenwet in het bezit te zijn van het certificaat Arbodienst. De inzet van de Arbodienst wordt onmiddellijk beëindigd met ingang van de datum, waarop het certificaat Arbodienst niet wordt verlengd dan wel door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid wordt ingetrokken. In dat geval informeert de Arbodienst Vollandis onmiddellijk.
2. De Arbodienst draagt zorg voor de samenstelling van een bouwteam, waarvan tenminste de bouwcoördinator, de coördinerend bedrijfsarts, AIOS-bedrijfsgeneeskunde, (bouw)artsen, leefstijladviseurs en de vertrouwenspersonen deel van uitmaken.
De Arbodienst doet Vollandis jaarlijks per 1 juli opgave van de personalia van de functionarissen zoals genoemd in deze bepaling, alsmede van de overige functionarissen die voor de bedrijfstak bouwnijverheid werkzaam zijn, met vermelding van de gevolgde beroepsopleiding(en).
3. Binnen de Arbodienst wordt een bouwcoördinator als aanspreekpunt/contactpunt voor Vollandis aangewezen.
4. De Arbodienst draagt zorg voor de inzet van tenminste één coördinerend bedrijfsarts die voor Vollandis aanspreekpunt/contactpersoon is voor medisch inhoudelijke zaken, die deelneemt aan de klankbordgroep bedrijfsartsen en bij inzet van AIOS-bedrijfsgeneeskunde of andere artsen zorgdraagt voor een zorgvuldige uitvoering van het opleidingsplan en/of het protocol taakdelegatie, zoals genoemd in lid 6.
5. De Arbodienst zal een bouwarts ten minste 150 hoofdactiviteiten per kalenderjaar laten uitvoeren.

6. Indien de Arbodienst voor de uitvoering van het cao-pakket Individugerichte Preventiezorg kiest voor de inzet van basisartsen, dragen zij er zorg voor dat er gewerkt wordt conform de laatste versie 'Werkwijzer taakdelegatie' van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De mogelijkheid tot het inzetten van artsen wordt door Volandis beperkt, indien blijkt dat de inzet van artsen gedurende de looptijd van deze overeenkomst niet conform genoemde Werkwijzer plaatsvindt en/of leidt tot kwaliteitsvermindering. In dit kader zal Arbodienst de inzet van functionarissen onder taakdelegatie in de maximale verhouding van 1 bedrijfsarts op 3 niet-bedrijfsartsen laten plaatsvinden.
7. De bedrijfsartsen dragen er zorg voor, dat andere Arbo professionals en zorgverleners tijdig en actief worden ingeschakeld indien sprake is van zelfverwijzing of doorverwijzing van de werknemer. De Arbodienst stelt de bedrijfsartsen in de gelegenheid om de werknemer zelf bedrijfsgeneeskundig verder te begeleiden
8. De Arbodienst zet voor de uitvoering van activiteiten in het kader van deze overeenkomst uitsluitend bedrijfsartsen, AIOS-bedrijfsgeneeskundige, basisartsen en leefstijladviseurs in, die de door Volandis voorgeschreven bouwopleiding met een voldoende resultaat hebben afgerond. Dit geldt voor alle activiteiten waarvoor in de Uitvoeringsprocedures de inzet van de bedrijfsarts is voorgeschreven. Deze Arboprofessionals dienen verder:
 - een actueel profiel te hebben in het opleidingsportaal van Volandis;
 - jaarlijks ten minste 8 punten geaccrediteerde nascholing te behalen middels door Volandis geaccrediteerde en/of goedgekeurde vakinhoudelijke verdiepingscursussen, bij- en/of nascholing en/of deelname aan de Volandis Deskundigendag.
9. De Arbodienst zet alleen leefstijladviseurs in die de door Volandis voorgeschreven 'opleiding Leefstijladviseur voor de bouw' met een voldoende hebben afgerond.
10. De door Volandis voorgeschreven opleidingen voor (bedrijfs-/bouw)artsen en leefstijladviseurs kennen een geldigheidsduur van 5 jaar. De termijn gaat in nadat de opleiding is afgerond. Bedrijfsartsen en artsen die de opleiding 'arts voor de bouwnijverheid' in 2016 of eerder te hebben behaald, dienen zich uiterlijk per 31 december 2024 te laten hercertificeren als 'arts voor de bouwnijverheid'. Volandis stelt zonodig in overleg met de arts een modulair bijscholingsprogramma vast.
11. De Arbodienst draagt binnen de eigen zorgpopulatie zorg voor de beschikbaarheid en inzet van tenminste één FTE bedrijfsarts (of minimaal 0,3 FTE bedrijfsarts aangevuld met 0,7 FTE per arts) per 5.000 werknemers en één leefstijladviseur per 10.000 werknemers.
12. Partijen treden in overleg over het profiel, de inzet en opleiding van de "coach fysieke belasting" als vervanging van de werkadviseur.
13. De Arbodienst wijst één of meerdere vertrouwenspersonen aan waarop werknemers die in de bouwnijverheid werken of in opleiding zijn, een beroep kunnen doen, onder meer bij

klachten over ongewenst gedrag zoals (seksuele) intimidatie, pesten, discriminatie, (verbale) agressie en geweld op het werk. Indien de Arbodienst landelijk actief is, worden in overleg met Vollandis meerdere vertrouwenspersonen aangewezen. De vertrouwenspersoon is een BIG-geregistreerde psycholoog of een bij het registerplein geregistreerde bedrijfsmaatschappelijk werker of enig ander vertrouwenspersoon die geregistreerd is als erkend vertrouwenspersoon in het beroepsregister van het LVV en die ervaren is in de begeleiding van werknemers met genoemde problematiek.

Artikel 9. Actieve uitvoering van vervolgbegeleiding

1. De Arbodienst geeft actief uitvoering aan leefstijlgerichte vervolgbegeleiding. Voorwaarde voor de inzet van de vervolgbegeleiding is een gerichte indicatiestelling en advisering door de bedrijfsarts. Vollandis gaat uit van minimaal 10% en maximaal 25% vervolgtrajecten ten opzichte van het aantal primair uitgevoerde IPZ-activiteiten. Onder- en overschrijving wordt door de Arbodienst kenbaar gemaakt aan Vollandis waarbij voor overschrijving geldt dat hiervoor voorafgaande toestemming van Vollandis nodig.
2. De DIA-adviseurs kunnen op basis van de adviesgesprekken die zij in directe aansluiting op het PAGO-onderdeel hebben uitgevoerd, de bedrijfsarts of de Arbodienst verzoeken werk- en of leefstijlgerichte vervolgactiviteiten uit te (laten) voeren.
3. De bedrijfsarts kan, wanneer tijdens de uitvoering van een PAGO blijkt dat de inzet van een DIA-adviseur wenselijk is, een DIA-adviesgesprek initiëren.

10. Overig

10.1. Deze Basisovereenkomst maakt integraal onderdeel uit van de Mantelovereenkomst en de bepalingen daarin zijn onverkort van toepassing op deze Basisovereenkomst.

Annex 2: de Gebruikersovereenkomst

Overwegende dat:

- A. Volandis op grond van de Mantelovereenkomst het 'Preventiezorgportaal' door een derde partij heeft laten ontwikkelen (hierna aan te duiden als: Softwareleverancier) en zij het Preventiezorgportaal zal exploiteren en onderhouden en daarmee als leverancier moet worden aangemerkt van het Preventiezorgportaal (hierna: het **PzP**);
- B. dat op het exploiteren en onderhouden van het PzP een Service Level Agreement (hierna: **SLA**) van toepassing zal zijn;
- C. het PzP de uitvoering van het cao-pakket Individuele Preventiezorg (IPZ) faciliteert;
- D. Volandis zelf eveneens gebruik maakt van het PzP in haar rol als verwerkingsverantwoordelijke, een en ander als nader beschreven in een verwerkersovereenkomst;
- E. Arbodienst een gebruiksrecht wenst te verwerven voor het PzP, hetgeen hierna als '**Licentie**' zal worden aangeduid, waarbij zulks als een licentie om niet voor de duur van deze Gebruikersovereenkomst geldt. Volandis draagt de kosten voor deze licentie;
- F. Volandis bereid en in staat is dat gebruikersrecht te verschaffen op de voorwaarden, zoals vervat in deze Gebruikersovereenkomst (hierna: '**Gebruikersovereenkomst**');
- G. In de Gebruikersovereenkomst de term '**feitelijke gebruikers**' wordt gebruikt. Met feitelijke gebruikers wordt bedoeld: medewerkers van de Arbodienst en/of de bedrijfsarts en/of door de Arbodienst en/of bedrijfsarts ingeschakelde derden die gebruik maken van het PzP.

Verklaren het volgende te zijn overeengekomen:

Artikel 1. Omvang gebruiksrecht

- 1. Volandis stelt aan de Arbodienst, voor de duur van de Mantelovereenkomst, via de benodigde licenties het niet-exclusieve (dat wil zeggen: niet *custom made* en tevens niet exclusief aan de Arbodienst beschikbaar gestelde) en niet-overdraagbare recht tot het gebruik van het PzP beschikbaar.
- 2. Arbodienst verklaart (de onderliggende software van) de Licentie tot het PzP zoals bedoeld in lid 1 in goede staat te hebben ontvangen en zal als 'goed huisvader' zorgdragen voor het (gebruik van de licentie van het) PzP.
- 3. De betreffende licenties blijven expliciet eigendom van Volandis, dan wel de betreffende Softwareleverancier die de eigendomsrechten heeft. De Arbodienst kan geen beroep doen op enig recht om het eigendom van de betreffende licenties c.q. software te verwerven.

4. Het gebruiksrecht geldt voor de werknemers van de Arbodienst en aan haar verbonden hulppersonen. Hierbij geldt een *fair use policy*.
5. Arbodienst mag het PzP slechts gebruiken voor gegevensverwerking binnen de eigen organisatie.
6. Arbodienst mag (de onderliggende software van) het PzP niet openbaar maken, niet kopiëren, dupliceren en/of wijzigen of anderszins buiten de eigen organisatie gebruiken of exploiteren.

Artikel 2. Looptijd en beëindiging

1. De Gebruikersovereenkomst wordt aangegaan voor de duur van de Mantelovereenkomst. De Gebruikersovereenkomst kan niet separaat bestaan of worden opgezegd.
2. Wijzigingen in de organisatiestructuur van Partijen heeft geen effect op de continuering van deze Gebruikersovereenkomst.
3. Alle bedingen ten aanzien waarvan is overeengekomen dat het de bedoeling is dat deze na de beëindiging voortduren, blijven onverminderd van kracht.
4. Gedurende het gebruik van het PzP ontvangt de Arbodienst doorlopend alle informatie in kopie via de Partijen genoegzaam bekende API.
5. Bij beëindiging van de Gebruikersovereenkomst zal Volandis de (medische) data nog slechts op *read only*-wijze beschikbaar stellen, tenzij door de betreffende arts dan wel diens opvolger een rechtsgeldig verzoek wordt gedaan om de (medische) data te verwijderen.
6. Zodra de Gebruikersovereenkomst eindigt is het Arbodienst vanaf dat moment niet langer toegestaan om gebruik van het PzP te maken, tenzij Partijen schriftelijk anders overeen zijn gekomen. Bij beëindiging van de Gebruikersovereenkomst zal Volandis na instructie daartoe van de Arbodienst alle informatie (data) die geormerkt kan worden als data van alleen de Arbodienst als opgeslagen in het PzP binnen 15 werkdagen vernietigen en/of aan Arbodienst ter beschikking stellen. De uitdrukkelijke intentie van Partijen is dat een opvolgend arts over de (medische) data afkomstig uit het PzP kan beschikken. Indien de Arbodienst aan Volandis verzoekt de data te bewaren (bijvoorbeeld in het kader van de wettelijke bewaarplicht van de bedrijfsarts) dan zal Volandis een read-only versie bewaren tot nader bericht van de Arbodienst.
7. Volandis zal geen data vernietigen als op haar een zelfstandige bewaarplicht rust ten aanzien van die data, bijvoorbeeld in het kader van de diensten als bedoeld in overweging A Gebruikersovereenkomst.
8. Indien de werknemer, danwel via de Arbodienst, middels toestemming heeft aangegeven dat bepaalde data verwerkt, bewaard en toegankelijk gehouden dient te worden ten

behoefte van zijn/ haar levenslange dossier in het PzP, zal die data (ook) niet worden vernietigd, behoudens het geval de werknemer diens toestemming intrekt.

Artikel 3. Faciliteiten

1. Volandis maakt gebruik van de nodige back-up-faciliteiten, zodat naast de actuele dataset ook altijd recente kopieën van de informatie (data) beschikbaar zijn. Indien een beroep dient te worden gedaan op een van deze back-up-faciliteiten, zal Volandis een verzoek tot afgifte kunnen inroepen. Dit verzoek kan worden ingediend ter behartiging van haar eigen belangen, dan wel de belangen van de Arbodienst.
2. Arbodienst machtigt Volandis reeds nu voor alsdan om de data waartoe Arbodienst uitsluitend verwerkingsverantwoordelijke is uit een van de back-up-faciliteiten op te vragen, uitsluitend en alleen ten behoeve van de continuïteit van het PzP en de dienstverlening, dan wel teneinde te kunnen voldoen aan de bepalingen uit het hiernavolgende artikel 7 (privacy).
3. Het PzP faciliteert niet het zelf maken van afspraken, maar verwijst door naar het planningssysteem van de Arbodienst. De Arbodienst conformeert zich aan het door Volandis aangeleverde formaat voor het aanmaken, wijzigen en annuleren van afspraken via een API.
4. Het PzP faciliteert het genereren van een werkgeversrapportage niet. De Arbodienst heeft wel de mogelijkheid om gegevens te exporteren uit het PzP. De Arbodienst dient zelf zorg te dragen voor een correcte en volledige overdracht van gegevens vanuit het eigen systeem naar het PzP. Volandis levert de interface ten behoeve van de koppeling tussen het PzP en het eigen systeem van de Arbodienst.
5. Voor zover data gevraagd wordt ten behoeve van een verwerking in het eigen systeem van de Arbodienst en via de API, zal Volandis de Arbodienst geen kosten in rekening brengen. Bij andersoortige verzoeken kan dit na voorafgaand overleg en akkoord wel het geval zijn.
6. In overeenstemming met de wettelijke verwerkingsgrondslag(en) wordt medische informatie (data) –naast vastlegging in het dossier- ook via ZorgTTP gepseudonimiseerd aangeleverd aan Volandis ten behoeve van wetenschappelijk en statistisch onderzoek.
7. Partijen ondersteunen elkaar redelijkerwijs bij het op juiste wijze en tijdig verstrekken van relevante data.
8. De werknemer heeft de mogelijkheid toegang te krijgen tot een eigen afgescheiden omgeving in het PzP: het werknemersportaal preventiezorg.

Artikel 4. Eigendom

1. Alle intellectueel eigendom met betrekking tot het PzP blijft op Volandis dan wel de betreffende Softwareleverancier die de eigendomsrechten heeft, rusten.
2. Alle informatie (data), specifiek betrekking hebbende op Arbodienst of afkomstig van Arbodienst, welke wordt ingevoerd in het PzP blijft exclusief eigendom van Arbodienst, dan wel een via de wet bepaalde rechtmatige eigenaar.
3. Arbodienst vrijwaart en houdt Volandis en de betreffende Softwareleverancier die de eigendomsrechten heeft en/of Softwareleverancier van de softwareapplicatie, gevrijwaard van claims, (gerechtelijke) procedures, schade, kosten en onkosten als gevolg van elke inbreuk dan wel vermeende inbreuk op intellectuele eigendomsrechten en/of andere rechten van derden als gevolg van het gebruik van het PzP door (de feitelijke gebruikers van) de Arbodienst.
4. Het PzP schendt niet het Intellectueel Eigendommen van derden. Volandis vrijwaart en houdt Arbodienst in dit kader gevrijwaard van claims, schade, kosten en onkosten als gevolg van elke inbreuk dan wel vermeende inbreuk op intellectuele eigendomsrechten en/of andere rechten van derden als gevolg van het gebruik van het PzP.

Artikel 5. Verplichtingen Arbodienst

1. De Arbodienst is verplicht om alle verplichtingen die uit deze Gebruikersovereenkomst voortvloeien op te leggen aan zijn feitelijke gebruikers, of zij nu in dienst zijn bij Arbodienst of op basis van een andersoortige overeenkomst gebruik maken van het PzP. Hierna worden zij steeds aangeduid als 'feitelijk gebruikers'.
2. Volandis kan eisen en/of voorwaarden stellen aan het gebruik van een licentie. Arbodienst zal hier te allen tijde aan voldoen.
3. Arbodienst verplicht zich bij deze om te voldoen aan de vereisten welke door de wet worden gesteld aan de opslag van en het in bezit hebben van informatie en data, in het bijzonder persoonsgegevens. Persoonsgegevens mogen enkel worden opgeslagen indien er een wettelijke grondslag en gerechtvaardigd doel toe bestaat. In het geval gegevensverwerking is gebaseerd op toestemming, dient de toestemming rechtsgeldig gegeven te zijn en niet ingetrokken of anderszins doorkruist. Bij enige overtreding is de Arbodienst hiervoor verantwoordelijk en vrijwaart Arbodienst bij deze Volandis en/of de betreffende Softwareleverancier die de eigendomsrechten heeft, van enige aansprakelijkheid. Arbodienst verplicht zich om periodiek en voldoende controle uit te voeren op de door haar organisatie opgeslagen informatie. Volandis behoudt zich het recht voor haar wettelijke rechten en verplichtingen uit te oefenen ten aanzien van eventueel aanwezige en niet wettelijk

toegestane informatie zonder schadelijk te worden en slechts voor zover zij hierbij enige verantwoordelijkheid draagt.

4. Arbodienst verbiedt de feitelijke gebruikers gebruik te maken van accounts, anders dan het eigen account.³
5. Indien Arbodienst ervan op de hoogte is, een redelijk vermoeden heeft, of redelijkerwijs dient te vermoeden, dat de feitelijke gebruiker de verplichtingen op grond van deze Gebruikersovereenkomst of Gebruikersvoorwaarden schendt, is de Arbodienst verplicht de feitelijke gebruiker een waarschuwing te geven dan wel andere passende maatregelen te treffen en Volandis hiervan per ommekeer op de hoogte te brengen.
6. Onzorgvuldig, nalatig of roekeloos handelen door Arbodienst en/of zijn feitelijke gebruikers leidt tot aansprakelijkheid van de Arbodienst jegens betrokkenen, Volandis en/of de betreffende Softwareleverancier die de eigendomsrechten heeft, voor alle daardoor ontstane schade.
7. Arbodienst draagt ervoor zorg dat iedere feitelijke gebruiker zelf akkoord gaat met de Gebruikersvoorwaarden of met een wijziging hiervan. Wijzigingen in de Gebruikersvoorwaarden worden vanuit Volandis aangekondigd en niet eerst overeengekomen tussen Partijen.
8. Arbodienst mag de rechten, welke hij ontleent aan de Gebruikersovereenkomst, niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Volandis aan derden overdragen.

Artikel 6. Verplichtingen Volandis

1. Volandis stelt het PzP beschikbaar met inachtneming van de meest recente en betrouwbare informatieveiligheidsvereisten. Service- en onderhoudskosten van het PzP komen voor rekening van Volandis voor zover gebruikelijk geacht mag worden voor een dergelijk systeem, tenzij sprake is van onjuist gebruik door Arbodienst en/of zijn feitelijke gebruikers.
2. Volandis zorgt ervoor dat Arbodienst in een binnen het PzP van andere Arbodiensten afgeschermd omgeving werkt.
3. Volandis streeft ernaar het planbare onderhoud zodanig te plannen dat gebruikers hier zo min mogelijk hinder van zullen ondervinden en de Arbodienst hierover vooraf informeren, een en ander conform de SLA.

³ De achterliggende gedachte hierbij is dat bij gebruik van een account van een collega het dossier onrechtmatig en mogelijk strafbaar wordt gekoppeld aan een foutief BIG-nummer en dat er daardoor onjuist/foutief wordt gedeclareerd.

Artikel 7. Privacy

1. Het gebruik van het PzP heeft de verwerking van persoonsgegevens tot gevolg. Volandis sluit met de betrokken verwerkers een verwerkersovereenkomst.
2. Volandis en de Arbodienst zijn ieder verwerkingsverantwoordelijke bij het eigen gebruik van het PzP. Dit betekent dat zij ieder voor zich doel en middelen bepalen en tevens ieder verantwoordelijk zijn voor een juiste verwerkingsgrondslag en gerechtvaardigd doel. De persoonsgegevens welke Partijen met elkaar uitwisselen c.q. in het PzP opnemen worden geacht op juiste grondslag te zijn verwerkt. Deze worden voor geen ander doel gebruikt dan waartoe verkregen.
3. Volandis en de Arbodienst hebben ieder een eigen verantwoordelijkheid om betrokkenen te informeren over de verwerking van persoonsgegevens, zoals middels een gepubliceerde privacy- en cookieverklaring.
4. Volandis is Verwerker voor de Arbodienst ten aanzien van gegevens in het PzP.
5. Arbodienst is primair verantwoordelijk voor een correcte afhandeling van inzageverzoeken, klachten of andere verzoeken, waaronder vernietigingsverzoeken van rechthebbenden op grond van de AVG. Volandis verleent waar nodig haar medewerking aan deze afhandeling. Volandis informeert Arbodienst onverwijld indien zij een dergelijk verzoek ontvangt en neemt dit verzoek in eerste instantie niet zelf in behandeling als Arbodienst verwerkingsverantwoordelijke is. Bij de afhandeling neemt Arbodienst de geldende wet- en regelgeving in acht, waaronder maar niet uitsluitend de AVG. Indien Arbodienst niet binnen de wettelijke termijn tot afhandeling van het betreffende verzoek overgaat en het ziet op dataopslag in het PzP, kan Volandis de Arbodienst aanspreken om het verzoek alsnog binnen een redelijke termijn af te handelen conform de alsdan geldende privacywetgeving.
6. Arbodienst stuurt van alle inkomende en uitgaande correspondentie omtrent klachten en/of verzoeken van betrokkene een afschrift naar Volandis, voor zover deze zien op het (gebruik van het) PzP en/of (de dienstverlening van) Volandis en vice versa en voor zover zulks niet wordt verhinderd door het in acht moeten nemen van vertrouwelijkheid en/of het correct volgen van een klachtenprocedure.
7. Arbodienst betreft Volandis bij de inhoudelijke afhandeling van verzoeken en klachten wanneer deze zien of tevens zien op het (gebruik van het) PzP en/of (de dienstverlening van) Volandis. Arbodienst verstuurt geen reactie naar de betrokkene zonder dat Volandis in de gelegenheid is gesteld haar visie te geven op het verzoek of de klacht. Deze bepaling geldt nadrukkelijk niet voor medische klachten of data.
8. Arbodienst en zijn bedrijfsartsen zijn en blijven wettelijk verplicht zelf de wettelijke bewaartermijnen van medische dossiers in acht te nemen, ook indien geen gebruik meer wordt gemaakt van het PzP. De (medische) data blijven als *read only* opgeslagen in het

- PzP na afloop van de Gebruikersovereenkomst, tenzij de bedrijfsarts dan wel diens opvolger een rechtsgeldig verzoek indienen bij Volandis om de (medische) data te verwijderen.
9. Arbodienst en zijn bedrijfsartsen hebben bij het uitvoeren van de werkzaamheden inzage in bijzondere, meer specifiek medische, persoonsgegevens. Zij zullen hierbij het wettelijk medisch beroepsgeheim in acht nemen, eveneens overige van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
 10. In het geval van een vernietigingsverzoek van betrokkene beoordeelt Arbodienst of vernietiging in strijd is met geldende bewaartermijnen en/of andere wet- en regelgeving. Bij vernietigingsverzoeken vergewist de Arbodienst zich ervan dat de gegevens in de door de Arbodienst gebruikte systemen, waaronder het PzP worden vernietigd (evt. met ondersteuning via Volandis). Wanneer vernietiging om welke reden dan ook niet mogelijk is, informeert Arbodienst betrokkene hierover en waar nodig Volandis.
 11. Met het oog op het recht van betrokkenen op dataportabiliteit draagt Arbodienst in voorkomende situaties zorg voor kosteloze overdracht van de in het PzP aanwezige (digitale) gegevens aan een nieuwe arbodienst of betrokkene zelf.

Artikel 8. Access control gebruikers Arbodienst

1. Het uitgangspunt is: hoe minder personen toegang hebben tot persoonsgegevens, hoe beter. Access control heeft hier betrekking op het beheren van toegang tot (persoons)gegevens. Een persoon mag alleen persoonsgegevens verwerken als hij of zij daartoe, via Volandis, rechten heeft gekregen na een succesvol doorlopen aanvraagproces via de Arbodienst.
2. Arbodienst is zelf verantwoordelijk voor het aanvraagproces als genoemd onder lid 1. Via een autorisatiematrix of gelijkende procedure dient zij vast te leggen welke personen of afdelingen binnen haar organisatie toegang hebben tot welke informatie (data).
3. Arbodienst dient erop toe te zien dat inloggegevens steeds strikt persoonlijk zijn en niet met collega's dan wel derden worden gedeeld.
4. Bij inloggen wordt gebruik gemaakt van een meerfactorauthenticatie, waarbij de gebruiker zich met een combinatie van twee categorieën authenticatiefactoren zoals ingesteld in het PzP moet authentifieren teneinde toegang te krijgen tot het PzP. De eerste factor is steeds een sterk wachtwoord. Een sterk wachtwoord bestaat uit een groot aantal tekens en laat zich niet gemakkelijk raden.
5. De backoffice van Volandis heeft -nadat het aanvraagproces door en bij Arbodienst is doorlopen- inzicht in alle gebruikers van het PzP met bijbehorende autorisaties (rollen en permissies). De backoffice van de Arbodienst heeft geen toegang tot autorisatiebeheer, maar

heeft via een rapportage inzicht in de gebruikers van de eigen Arbodienst met bijbehorende autorisaties (rollen en permissies).

Artikel 9. Slotbepaling

Deze Gebruikersovereenkomst maakt integraal onderdeel uit van de Mantelovereenkomst en de bepalingen daarin zijn onverkort van toepassing op deze Gebruikersovereenkomst.

Annex 3: de Verwerkersovereenkomst

Overwegende dat:

- A. In de vigerende cao Bouw & Infra en cao Afbouw is vastgelegd dat Volandis in opdracht van cao-partijen uitvoering geeft aan het cao-pakket Individuegerichte Preventiezorg (IPZ).
- B. Iedere werknemer heeft recht op de voorzieningen van het cao-pakket Individuegerichte Preventiezorg (IPZ). Het doel van het IPZ is uitval van de werknemer te voorkomen. Deze voorzieningen worden uitgevoerd door een gecertificeerde arbodienst die een samenwerkingsovereenkomst heeft met Volandis.
- C. Partijen werken bij de uitvoering van dit pakket in een systeem, te weten het Preventiezorgportaal (hierna: het **PzP**).
- D. Onder het cao-pakket IPZ vallen, kort samengevat:
 - a. Verplichte Intredekeuring (IK) met eventueel second opinion IK en herkeuring IK
 - b. Vrijwillig intrede-onderzoek (IO)
 - c. Arbeidsgezondheidskundig Onderzoek Jongeren (AGO-J)
 - d. Periodiek Arbeidsgezondheidskundig Onderzoek (PAGO)
 - e. Duurzame Inzetbaarheids Analyse (DIA-adviesgesprek in combinatie met PAGO)
 - f. Gericht Periodiek Onderzoek (GPO)
- E. Partijen met betrekking tot activiteiten en dienstverlening in het kader van het IPZ en het leveren van het PzP onder meer een "**Mantelovereenkomst**" hebben gesloten ten behoeve van het uitvoeren van een (deel van) de activiteiten volgend uit de cao Bouw & Infra en de cao Afbouw. Deze activiteiten en dienstverlening brengt voor Partijen onder meer verwerking van persoonsgegevens in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming met zich mee.
- F. Partijen in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, en afhankelijk van de te verrichten activiteiten als Verwerkingsverantwoordelijke of als (sub-)Verwerker kunnen worden gekwalificeerd. De daarmee samenhangende gegevensstromen staan opgenomen in Annex C van de Verwerkersovereenkomst.
- G. Een overzicht van verwerkingen is opgenomen in Annex B.
- H. Volandis fungeert als opdrachtgever van het IPZ-pakket waarvoor de Basisovereenkomst, zoals is opgenomen in Annex 1 van de Mantelovereenkomst, is gesloten.
- I. Arbodienst wordt, uit hoofde van haar werkzaamheden in het kader van de uitvoering van IPZ-taken die worden opgedragen door Volandis, aangemerkt als Verwerkingsverantwoordelijke. Een schematische weergave van de rollen van partijen is opgenomen in Annex A van de Verwerkersovereenkomst.

- J. Voor de eigen verplichtingen van Volandis die volgen uit het IPZ- pakket is Volandis Verwerkingsverantwoordelijke.
- K. Volandis is Verwerker van de Arbodienst als beheerder en toeleverancier van het PzP.
- L. De Arbodiensten en Volandis nadere afspraken omtrent de verwerking van persoonsgegevens wensen vast te leggen in deze Verwerkersovereenkomst (hierna: "**Verwerkersovereenkomst**").

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

A. Definities

Voor zover begrippen met een hoofdletter niet afzonderlijk gedefinieerd zijn in deze Verwerkersovereenkomst, gelden de definities zoals genoemd in de Overeenkomst. In deze Verwerkersovereenkomst wordt onder de navolgende begrippen verstaan:

- "AVG" : de Algemene verordening gegevensbescherming;
- "Betrokkene" : degene op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft;
- "Datalek" : een inbreuk op de beveiliging zoals bedoeld in artikel 4 onder 12 AVG die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens;
- "Derde" : ieder, niet zijnde de Betrokkene, de Verantwoordelijke, de Verwerker, of enig persoon die onder rechtstreeks gezag van de Verantwoordelijke of de Verwerker gemachtigd is om Persoonsgegevens te verwerken;
- "Meldplicht datalekken" : de verplichting tot het melden van datalekken aan de Autoriteit Persoonsgegevens en (in sommige gevallen) aan Betrokkene, op basis van artikel 33 en 34 AVG;
- "Persoonsgegevens" : elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijk persoon;
- "Basisovereenkomst" : Overeenkomst van Opdracht tussen Partijen;
- "Mantelovereenkomst" : de tussen Partijen gesloten overeenkomst, waaronder alle overeenkomsten vallen die betrekking hebben op de opdrachtrelatie tussen Partijen en op de levering en het gebruik van het PzP.
- "Verwerkings verantwoordelijke" : de partij die opdracht geeft aan de andere partij tot het verwerken van Persoonsgegevens. Voor zover deze partij het doel en de

- middelen bepaalt van de verwerking is deze partij Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG; voor zover deze partij echter de opdracht tot verwerken verstrekt in opdracht van een derde partij die de doel en middelen van de verwerking bepaalt, is deze partij als Verwerker aan te merken in de zin van de AVG;
- “Verwerker” : degene die ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen;
- “Sub-Verwerker” : een partij die door Verwerker wordt ingeschakeld voor de verwerking van persoonsgegevens.
- “Verwerking”/ “Verwerken” : een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.

2. Uitvoering Verwerking

- 2.1. Verwerker zal de Persoonsgegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze Verwerken in overeenstemming met de op hem rustende verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst en de geldende wetgeving ter zake het beschermen van persoonsgegevens.
- 2.2. De Verwerkingen onder de Verwerkersovereenkomst hebben betrekking op de typen Persoonsgegevens zoals gespecificeerd in de ‘Uitvoeringsprocedures voor het cao-pakket Individuurgerichte Preventiezorg’ en de ‘Specificaties informatieverstrekking Preventiezorg’⁴ ten behoeve van de uitvoering van de Basisovereenkomst. Verwerker verwerkt de Persoonsgegevens alleen voor het doel zoals omschreven in Annex B en alleen voor zover de verwerking noodzakelijk is om te voldoen aan dit doel. De Verwerkingsverantwoordelijke bepaalt het doel en de middelen voor de verwerking van de Persoonsgegevens.

⁴ Specificaties geldend op het moment van het sluiten van deze overeenkomsten te vinden op: <https://www.volandis.nl/voor-arbodiensten/de-overeenkomst-met-volandis>

- 2.3. De Verwerker zal zijn medewerking verlenen aan de Verwerkingsverantwoordelijke om betrokkenen in staat te stellen hun rechten op grond van de toepasselijke geldende wetgeving ter zake het beschermen van persoonsgegevens uit te oefenen.

3. Beveiliging persoonsgegevens & controle

- 3.1. Partijen zullen passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen nemen ter bescherming van de Persoonsgegevens tegen verlies of onrechtmatige verwerking alsmede de rechten van Betrokkene te waarborgen, die gezien de huidige stand der techniek, de aard van de Persoonsgegevens en de daarmee samenhangende risico's en risicoklasse een passend beschermingsniveau bieden.
- 3.2. Partijen verbinden zich jegens elkaar om het niveau van zijn technische en organisatorische maatregelen te handhaven, waar mogelijk te verbeteren en te verfijnen en aan te passen aan de voortschrijdende technologische en maatschappelijke ontwikkelingen. Partijen zullen hiertoe actuele ontwikkelingen volgen en additionele voorzieningen treffen voor zover dat redelijkerwijs kan worden verwacht.
- 3.3. Verwerker zal de Persoonsgegevens uitsluitend opslaan of anderszins verwerken op een locatie binnen de Europese Economische Ruimte en niet daarbuiten, tenzij Verwerkingsverantwoordelijke daar voorafgaande schriftelijke toestemming voor heeft gegeven en slechts indien (steeds) voldaan is aan de geldende vereisten voor een dergelijke gegevensverwerking. Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke desgevraagd informeren over de plaats(en) van opslag.
- 3.4. Partijen zullen zo spoedig mogelijk na het (indirect) ontvangen van een bindende aanwijzing van de bevoegde autoriteit overgaan tot het treffen van aanpassingen van de organisatorische en beveiligingsmaatregelen ter zake de Persoonsgegevens, of zullen na een rechterlijke uitspraak die in kracht van gewijsde is gegaan, de benodigde maatregelen treffen.
- 3.5. Partijen zijn zich bewust van de zelfstandige controlebevoegdheden van de Autoriteit Persoonsgegevens of een andere bevoegde toezichthouder. Partijen zullen hun volledige medewerking verlenen aan een eventueel onderzoek door de Autoriteit Persoonsgegevens of een andere bevoegde toezichthouder naar de Verwerking van de Persoonsgegevens.
- 3.6. Ten tijde van het opmaken van de Overeenkomsten is de ISO 27001 certificering van toepassing op de informatiebeveiliging van Vollandis.

4. Meldplicht datalekken

- 4.1. Verwerker zal zo snel als mogelijk, maar in ieder geval binnen 48 uur na ontdekking of vermoeden van een Datalek Verwerkingsverantwoordelijke schriftelijk informeren.

- Voor het geval de Arbodienst Verwerkingsverantwoordelijke is, kan dit via het e-mailadres van de betreffende Arbodienst, zoals opgenomen in Annex F.
- Voor het geval Volandis Verwerkingsverantwoordelijke is, dan kan dit via het e-mailadres privacy@volandis.nl (te richten aan dhr. Gertjan Barnhoorn, functionaris gegevensbescherming).

In Annex D is de Vragenlijst Meldplicht Datalekken opgenomen, welke ingevuld dient te worden bijgesloten bij de melding aan de andere Partij.

- 4.2. Alle Partijen dienen er zorg voor te dragen dat het genoemde e-mailadres actief wordt gemonitord, teneinde de (wettelijke) termijnen te waarborgen. Daarbij zal tevens alle relevante informatie worden verstrekt conform het alsdan actuele beleid van de Autoriteit Persoonsgegevens.
- 4.2. Verwerkingsverantwoordelijke beoordeelt of het Datalek dient te worden gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens en eventueel de Betrokkene(n).
- 4.3. Verwerker houdt een overzicht bij van de (vermoede) Datalekken, diens informatievoorziening aan de Verwerkingsverantwoordelijke en de door de Verwerker getroffen maatregelen.
- 4.4. Verwerker zal op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke of de Autoriteit Persoonsgegevens, het overzicht zoals bedoeld in lid 3 van dit artikel aan de Verwerkingsverantwoordelijke dan wel Autoriteit Persoonsgegevens verstrekken.
- 4.5. Partijen zullen naar aanleiding van een Datalek met elkaar overleg voeren over het treffen van maatregelen om de gevolgen van het Datalek te beperken en herhaling te voorkomen.

5. Geheimhouding

- 5.1. Verwerker is verplicht tot geheimhouding van de te verwerken Persoonsgegevens. Het is Verwerker niet toegestaan de Persoonsgegevens aan enige derde te tonen, te verstrekken of anderszins ter beschikking te stellen, tenzij dit volgt uit een van de Overeenkomsten, of noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke verplichting.
- 5.2. Verwerker draagt ervoor zorg dat een ieder die onder zijn gezag valt, verplicht is tot geheimhouding van de Persoonsgegevens waarvan hij/zij kennis neemt en handelt conform deze Verwerkersovereenkomst en de geldende wet- en regelgeving waaronder – maar niet alleen – de AVG.
- 5.3. Indien Verwerker op grond van een wettelijke verplichting Persoonsgegevens dient te verstrekken na een verzoek daartoe, zal Verwerker de grondslag van het verzoek en de identiteit van de verzoeker verifiëren en zal Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke,

voorafgaand aan de verstrekking, ter zake informeren, tenzij toepasselijke geldende wet- en regelgeving dit verbiedt.

6. Gebruik sub-Verwerkers

- 6.1. Verwerker is gerechtigd om in het kader van deze Verwerkersovereenkomst gebruik te maken van diensten van een sub-Verwerker zoals opgenomen in Annex E.
Verwerker verschafft Verwerkingsverantwoordelijke een overzicht van diens sub-Verwerkers waarin de identiteit en vestigingsplaats van de sub-Verwerkers is opgenomen en de door de sub-Verwerkers uit te voeren Verwerking. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke periodiek informeren over de sub-Verwerkers die ingeschakeld zijn. Verwerkingsverantwoordelijke heeft de mogelijkheid om, binnen een redelijke termijn, schriftelijk en onderbouwd bezwaar in te dienen tegen de inschakeling van een sub-Verwerker.
- 6.2. De sub-Verwerker heeft zich verbonden jegens Verwerker de Persoonsgegevens uitsluitend op te slaan of anderszins te verwerken op een locatie binnen de Europese Economische Ruimte. Indien de sub-Verwerker gevestigd is in een land buiten de Europese Economische Ruimte, mag Verwerker slechts gebruik maken van een dergelijke sub-Verwerker na voorafgaande uitdrukkelijke toestemming daartoe van Verwerkingsverantwoordelijke, welke toestemming Verwerkingsverantwoordelijke niet op onredelijke gronden zal onthouden. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht aan dergelijke toestemming voorwaarden te verbinden.
- 6.3. Verwerker zal aan de door hem ingeschakelde sub-Verwerkers dezelfde verantwoordelijkheden en verplichtingen opleggen als voor hemzelf uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien, door met deze sub-Verwerker een zelfstandige Verwerkersovereenkomst af te sluiten. Verwerker stelt op eerste verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke een kopie van de gemaakte afspraken tussen de Verwerker en sub-Verwerker beschikbaar.
- 6.4. Verwerker is verantwoordelijk en aansprakelijk voor het handelen en/of nalaten door de door hem ingeschakelde sub-Verwerkers.

7. Duur, bewaartermijn en gevolgen beëindiging

- 7.1. De Verwerkersovereenkomst eindigt op het moment dat de Mantelovereenkomst eindigt, tenzij na beëindiging van de Mantelovereenkomst, om wat voor reden dan ook, Verwerker nog steeds Persoonsgegevens verwerkt of onder zich heeft, in welk geval de Verwerkersovereenkomst van toepassing is zolang Verwerker Persoonsgegevens verwerkt. Tussentijdse opzegging van deze Verwerkersovereenkomst (los van de Mantelovereenkomst) door (een der) Partijen is niet mogelijk.

- 7.2. Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst voort te duren, blijven na beëindiging van de Verwerkersovereenkomst gelden. Tot deze bepalingen behoren onder meer die welke voortvloeien uit de bepalingen betreffende geheimhouding, aansprakelijkheid en toepasselijk recht.
- 7.3. Bij beëindiging van de Mantelovereenkomst zal Verwerker op instructie van Verwerkingsverantwoordelijke binnen 15 werkdagen alle informatie (data) vernietigen en/of aan Verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking stellen, tenzij op Verwerker een zelfstandige bewaarplicht rust. Een uitzondering geldt ook indien Betrokkene toestemming heeft gegeven aan Verwerkingsverantwoordelijke, om een levenslang dossier in het PzP aan te leggen, behoudens het geval de betrokkene diens toestemming intrekt.
- 7.4. De uitdrukkelijke intentie van Partijen is dat een opvolgend arts over de data afkomstig uit PzP kan beschikken, waarbij geldt dat een dergelijke overdracht dient te geschieden conform de geldende wet- en regelgeving én Betrokkene toestemming heeft gegeven aan Verwerkingsverantwoordelijke. Deze toestemming zal door Verwerkingsverantwoordelijke worden vastgelegd, waarbij Verwerkingsverantwoordelijke Verwerker opdracht geeft voor de overdracht.

8. Aansprakelijkheid

- 8.1 Ten aanzien van de aansprakelijkheid van Partijen met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens komen Partijen in afwijking van artikel 5: aansprakelijkheid van de Mantelovereenkomst, het volgende overeen:
- Verwerker is jegens Verwerkingsverantwoordelijke aansprakelijk voor schade en onkosten, met inbegrip van boetes of straffen die door een overheidsinstantie zijn opgelegd, die het gevolg zijn van:
 - een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van Verwerker onder deze Verwerkersovereenkomst;
 - een schending van de AVG of enige andere toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming door Verwerker of diens sub-Verwerkers;
 - Verwerkingsverantwoordelijke is jegens Verwerker aansprakelijk voor schade en onkosten, met inbegrip van boetes of straffen die door een overheidsinstantie zijn opgelegd, die het gevolg zijn van:
 - een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van Verwerkingsverantwoordelijke onder deze Verwerkersovereenkomst;
 - een schending van de AVG of enige andere toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming door Verwerkingsverantwoordelijke.

- 8.2. Voorgaande aansprakelijkheid is voor Partijen beperkt tot een verzekerd bedrag van EURO 2.500.000,- (zegge twee miljoen en vijfhonderdduizend euro) per gebeurtenis met een maximum van EURO 5.000.000,- (zegge vijf miljoen euro) per verzekeringsjaar, te vermeerderen met het eigen risico. In het geval de verzekeraar niet tot uitkering overgaat, er wel een marktconforme verzekering is afgesloten en de niet-uitkering niet het gevolg is van handelen of nalaten van de tekortschietende Partij met betrekking tot de verzekering, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal EURO 35.000,- (zegge vijftig duizend euro) per schadeveroorzakende gebeurtenis.
- 8.3. Indien er na onderzoek door een autoriteit bij een der Partijen een boete wordt opgelegd en het is aantoonbaar dat de boete aan de andere Partij had moeten worden opgelegd, dan zal de Partij voor wiens rekening de boete had moeten komen, de boete vergoeden aan de Partij die de boete opgelegd heeft gekregen en heeft betaald, met een maximum van EURO 3.000.000,- (zegge drie miljoen euro). Als voorwaarde hiervoor geldt tevens dat de ene Partij de andere Partij direct informeert wanneer en waarvoor er een onderzoek door de autoriteit gestart is. Daarbij dient de ene Partij zich in te spannen waar mogelijk medewerking te verlenen aan de Partij voor wiens rekening de boete had moeten komen, om de boete aan te vechten en daarvoor benodigde volmachten te verstrekken.

9. Wijziging Verwerkersovereenkomst

- 9.1. Bij wijzigingen in de Mantelovereenkomst, wet- en regelgeving of andere relevante omstandigheden die van invloed (kunnen) zijn op de verwerking van de Persoonsgegevens zullen de (de bevoegde vertegenwoordigers van) Partijen in overleg treden over een benodigde wijziging van de Verwerkersovereenkomst. De wijzigingen in de tekst van onderhavige Verwerkersovereenkomst en bijbehorende bijlagen kunnen uitsluitend schriftelijk door (de bevoegde vertegenwoordigers van) Partijen worden overeengekomen.
- 9.2. Partijen zorgen voor de benodigde aanpassingen in geval van een wetswijziging in de toepasselijke wetgeving ter bescherming van persoonsgegevens. Een en ander laat het bepaalde in artikel 3.1 en 3.2 onverlet.

10. Overige bepalingen

Deze Verwerkersovereenkomst maakt integraal onderdeel uit van de Mantelovereenkomst en de bepalingen daarin zijn onverkort van toepassing op deze Verwerkersovereenkomst.

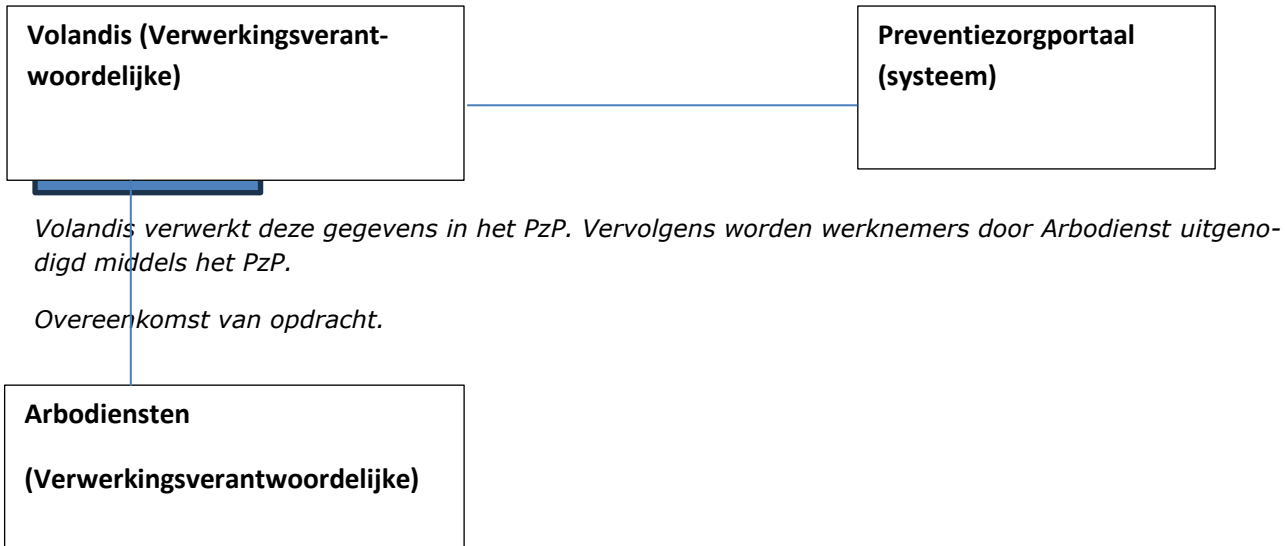
Bijlagen bij deze overeenkomst:

- Annex A: Schematische weergave rollen van Partijen
- Annex B: Overzicht van verwerkingen
- Annex C: Schema datastromen
- Annex D: Vragenlijst melding datalek
- Annex E: Sub-verwerkers
- Annex F: Gegevens van contactpersonen Arbodienst

Annex A – Schematische weergave rollen Partijen

Volandis als opdrachtgever van het IPZ-pakket

Volandis ontvangt gegevens, neemt gegevens in en zet opdracht uit.



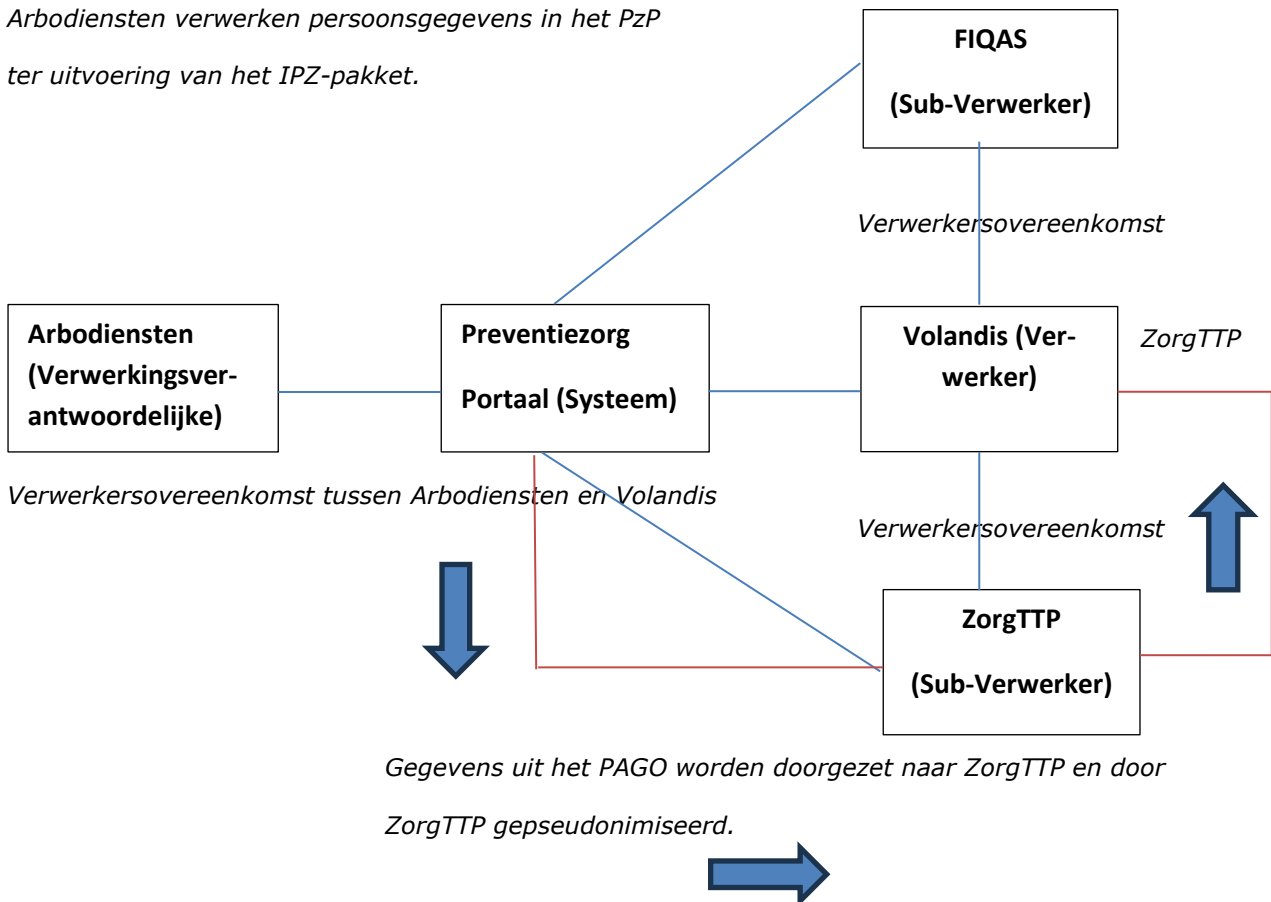
Arbodiensten zijn opdrachtnemer van het IPZ-pakket en verwerken in dat kader persoonsgegevens van de uitvoering van het IPZ-pakket.

Toelichting: Volandis geeft uitvoering aan het cao-pakket Individuurgerichte Preventiezorg (IPZ). Volandis zet naar de Arbodiensten de opdracht uit om uitvoering te geven aan het IPZ-pakket.

Volandis ontvangt gegevens van APG en de Arbodienst nodigt de werknemers uit om deel te nemen aan het IPZ-pakket via het PzP. Bij de uitvoering van het IPZ-pakket worden persoonsgegevens verwerkt in het PzP.

Volandis als beheerder/leverancier van het PzP⁵:

Arbodiensten verwerken persoonsgegevens in het PzP ter uitvoering van het IPZ-pakket.



Toelichting: Volandis biedt de Arbodiensten het PzP aan, waarin gegevens worden verwerkt die worden verzameld bij het uitvoeren van het IPZ-pakket. Volandis is leverancier van het PzP en heeft de rol van Verwerker, zij verwerkt persoonsgegevens ten behoeve van de Arbodiensten. Arbodiensten zijn in dit geval aan te merken als Verwerkingsverantwoordelijke, zij beslissen zelfstandig over de verwerking van persoonsgegevens in het PzP.

FIQAS is softwareleverancier en levert het PzP aan Volandis. FIQAS is verwerker van Volandis en Sub-Verwerker van de Arbodiensten. Er is een Verwerkersovereenkomst gesloten tussen FIQAS en Volandis.

De persoonsgegevens uit het PAGO worden doorgezet naar ZorgTTP en worden door ZorgTTP gepseudonimiseerd. De gepseudonimiseerde gegevens worden door ZorgTTP geleverd aan Volandis, zodat Volandis deze gegevens kan gebruiken voor statistische en wetenschappelijke doeleinden waardoor Volandis een beeld vormt over duurzame inzetbaarheid binnen de sector

⁵ Rode lijn is gegevensstroom medische gegevens. Blauwe lijn betreft niet-medische gegevens

(de rode lijnen in het schema illustreren de datastroom van de gepseudonimiseerde gegevens). ZorgTTP is Verwerker van Vlandis en Sub-Verwerker van de Arbodiensten. Tussen Vlandis en ZorgTTP is een Verwerkersovereenkomst gesloten.

Annex B –**Overzicht van verwerkingen (Arbodienst = Verantwoordelijke; Volandis = Verwerker)**Beschrijving van de verwerking

Volandis Verwerkt Persoonsgegevens voor Arbodienst als beheerder en leverancier van het PzP. Daarnaast verwerkt Volandis Persoonsgegevens bij ondersteuningswerkzaamheden voor de Arbodienst, zoals bij het beheren van de afspraak, het versturen van een uitnodiging naar de werknemer om een account aan te maken in het PzP, het sturen van een herinnering omtrent het invullen van de vragenlijst, het aanbieden van de rapportage n.a.v. het PAGO aan de werknemer en het versturen van Persoonsgegevens naar ZorgTTP t.b.v. de pseudonimisering voor statistisch onderzoek. Tot slot Verwerkt Volandis Persoonsgegevens voor de Arbodienst bij onderhoudswerkzaamheden van het PzP.

Categorieën van Persoonsgegevens

Alle persoonsgegevens die worden verwerkt door Arbodienst, werknemer danwel Volandis, waaronder in ieder geval begrepen:

- NAW;
- Geboorteplaats en geboortedatum;
- Telefoonnummer;
- E-mailadres
- Dienstverbandgegevens;
- Geslacht;
- Gezondheidsgegevens.

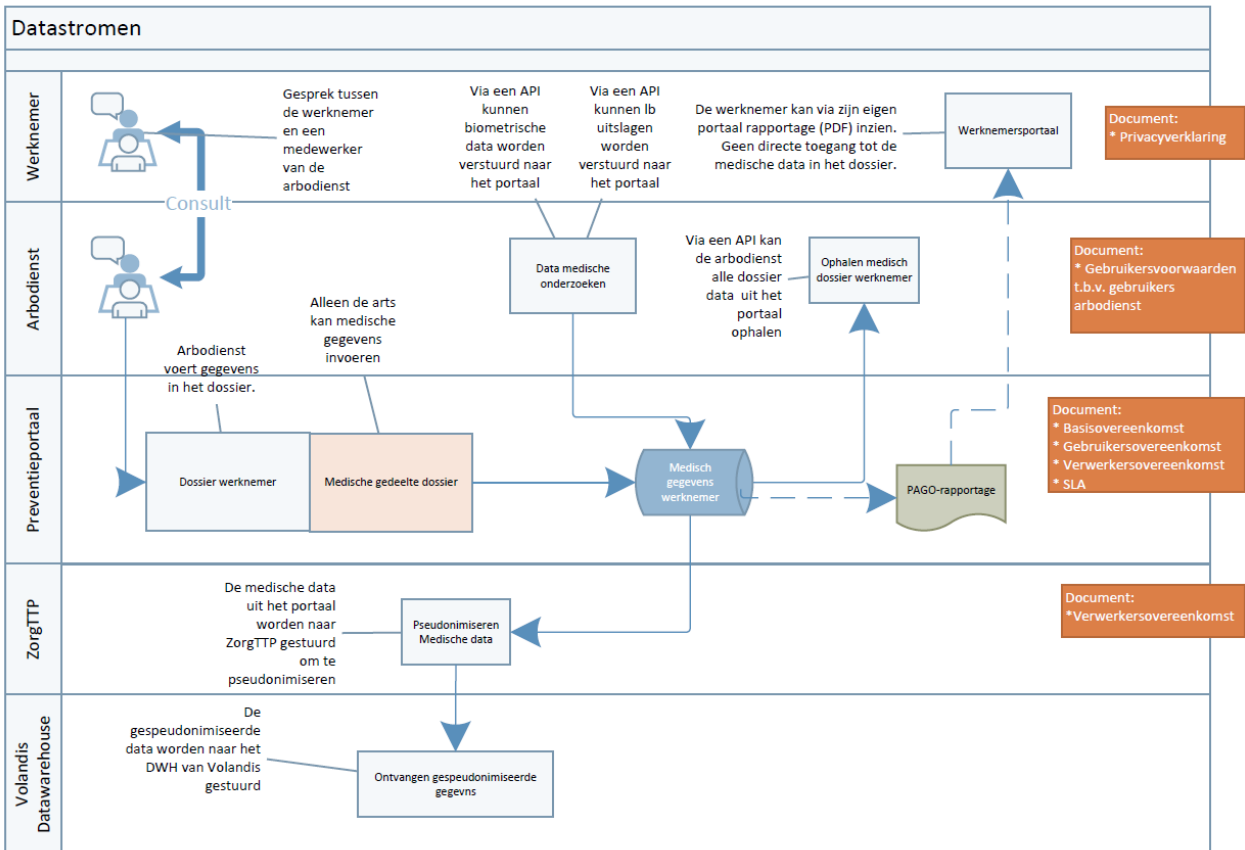
Categorieën van Betrokkenen

Werknemers die vallen onder het IPZ-pakket dan wel toestemming hebben gegeven voor verwerking van hun persoonsgegevens in het PzP.

Verwerkingsdoeleinden

- Feitelijk en technisch beheer van het PzP;
- Onderhoud van het PzP;
- Ondersteuning van de Arbodienst t.b.v. het de uitvoering van het IPZ-pakket; en
- Het verstrekken van Persoonsgegevens aan ZorgTTP t.b.v. de pseudonimisering voor statistische doeleinden.

Annex C – Schema Datastromen



Annex D – Vragenlijst melding datalek

Dit formulier dient zo spoedig als mogelijk, maar uiterlijk binnen 48 uur na het ontdekken van de inbreuk met de verwerkingsverantwoordelijke te worden gedeeld.

| | | |
|-------------------------|--------------------|--------------|
| Naam organisatie | Stichting Volandis | <Arbodienst> |
| Contactpersoon | | |
| Telefoonnummer | | |
| E-mailadres | | |

| | Gegevens melding | Door de Verwerker in te vullen / aan te kruisen |
|----|---|---|
| 1. | Datum inbreuk op de beveiliging | <ul style="list-style-type: none"> • Op: • Tussen: en • Nog niet bekend |
| 2. | Datum constatering inbreuk Datum waarop de inbreuk als een datalek werd aangemerkt, indien afwijkend | <ul style="list-style-type: none"> • • |
| 3. | Datum melding aan Verwerkingsverantwoordelijke | |
| 4. | Is dit een vervolg op een eerdere melding/eerder incident? | <ul style="list-style-type: none"> • Nee, dit is de eerste melding • Ja • Datum eerdere melding: • Nog in te vullen vragen: |
| 5. | Geef een samenvatting van de inbreuk | |
| 6. | Geef aan wat de (waarschijnlijke) oorzaak is van de inbreuk | |
| 7. | Persoonsgegevens van hoeveel Betrokkenen zijn er bij deze inbreuk betrokken? En hoeveel gegevensrecords (bestanden, regels in een Excel-bestand, bijlagen) zijn er bij deze inbreuk betrokken? | <ul style="list-style-type: none"> • • |

| | | |
|-----|--|--|
| 8. | Omschrijf de groep van Betrokkenen bij de inbreuk | |
| 9. | <p>Wat is de aard van de inbreuk? (meerdere antwoorden mogelijk)</p> <p>Als er sprake is van een foutieve verzending, heeft de verkeerde ontvanger de vernietiging al bevestigd?</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Verkeerd verzenden • Verlies • Lezen • Kopiëren • Wijzigen • Verwijderen / vernietigen • Diefstal • Anders: • Nog niet bekend <ul style="list-style-type: none"> • De verkeerde ontvanger heeft de vernietiging wel bevestigd / niet bevestigd / nog niet gereageerd |
| 10. | Om welk type Persoonsgegevens gaat het? (meerdere antwoorden mogelijk) | <ul style="list-style-type: none"> • NAW • Geslacht, geboortedatum en/of leeftijd • Telefoonnummer(s) • E-mailadres(sen) • BSN • Toegangs- of identificatiegegevens • Financiële gegevens • (Kopie) legitimatiebewijs • Bijzondere persoonsgegevens (zoals gezondheidsgegevens, ras, religie of lidmaatschap van een vakbond) • Anders: • Nog niet bekend |
| 11. | Welke mogelijke gevolgen kan de inbreuk hebben voor de Betrokkenen? | <ul style="list-style-type: none"> • Stigmatisering en/of uitsluiting • Blootstelling aan (identiteits)fraude • Blootstelling aan spam en/of phishing • Anders: • Nog niet bekend |
| 12. | Welke maatregelen heeft u getroffen om de inbreuken aan te pakken en verdere inbreuken te voorkomen? | |
| 13. | Zijn de betreffende Persoonsgegevens versleuteld, gehasht of op een andere manier onleesbaar/onbegrijpelijk of ontoegankelijk gemaakt? | <ul style="list-style-type: none"> • Nee • Ja, op deze manier: • Deels, namelijk: • Nog niet bekend |
| 14. | Heeft de inbreuk betrekking op personen buiten de EU? (zowel Betrokkenen als mogelijke inbreukmaker) | <ul style="list-style-type: none"> • Nee • Ja, uit • Nog niet bekend |

| | | |
|-----|--|--|
| 15. | Is er een mogelijke oplossing voor de inbreuk? | <ul style="list-style-type: none">• Nee• Ja, namelijk:• Nog niet bekend |
| 16. | Is deze melding compleet? | <ul style="list-style-type: none">• Ja, alle vragen zijn beantwoord en er is geen vervolgmelding nodig• Nee, een vervolgmelding is noodzakelijk |

Annex E – Sub-Verwerkers

| Naam en contactgegevens Sub-Verwerker | KvK-nummer | Uitbestede Verwerking | Beveiligings-maatregelen |
|--|-------------------|--|--|
| FIQAS | 28065653 | Uitvoeren ontwikkelingen en beheren van het Preventiezorgportaal in opdracht van Volandis. | Passende technische en organisatorische maatregelen, o.a.: cryptografische verwerkingen van persoonsgegevens, SSL/TLS-certificaat, controle beveiligingsincidenten, one-way-hadh mechanisme voor wachtwoorden etc. |
| ZorgTTP | 30148110 | Pseudonimiseren persoonsgegevens | Passende technische en organisatorische maatregelen, zoals: versleuteling, meerfactor authenticatie, Privacy en Verzend module etc. |

Annex F – E-mailadressen contactpersonen Arbodiensten

| Arbodienst: | Naam: | E-mailadres: |
|--------------------|--------------|---------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Annex 4: Service Level Agreement

In aanmerking nemende dat:

1. Het Preventiezorgportaal (hierna: **PzP**) is een digitaal portaal en SaaS oplossing die door Volandis aan de Arbodienst ter beschikking wordt gesteld. Het PzP faciliteert Partijen in de uitvoering van het cao pakket Individuegerichte Preventiezorg volgend uit de CAO Bouw & Infra en CAO Afbouw. Doel van het PzP is werknemers een levenslang arbeidsgezondheidskundig dossier te bieden. Partijen zijn van mening dat dit doel het beste bereikt kan worden wanneer Volandis en Arbodiensten op één en hetzelfde platform (softwarepakket) werken.
2. Bij de ontwikkeling van het PzP is een klankbordgroep van Arbodiensten gevormd. Deze klankbordgroep heeft invloed kunnen uitoefenen op de functionaliteiten, zodat het PzP gezamenlijk tot stand is gekomen. Het PzP is gebouwd door een derde partij, verder genoemd Softwareleverancier. In deze SLA is het minimumniveau van de dienstverlening van Volandis aan Arbodienst gedefinieerd in termen van taken, verantwoordelijkheden, Serviceniveaus, procedures en afspraken.
3. Deze Service Level Agreement (SLA) vormt een integraal onderdeel van de Mantelovereenkomst gesloten tussen de Arbodienst en Volandis. In Annex A zijn de belangrijkste begrippen nader uitgewerkt.
4. Volandis stelt deze SaaS-dienst beschikbaar via Internet en verzorgt samen met, althans laat het onderhoud en het beheer van de PzP software verzorgen door Softwareleverancier.
5. Volandis in dit geval optreedt als Verwerker in opdracht van Arbodiensten en de SaaS-dienst beschikbaar stelt, waarbij het PzP voldoet aan de relevante wet- en regelgeving.
6. Arbodiensten zorg dienen te dragen voor een stabiele internetverbinding en voldoen aan de vastgestelde systeemeisen.
7. Het doel van deze SLA is het op een heldere en eenduidige wijze vastleggen van wederzijdse kwalitatieve en kwantitatieve verwachtingen en afspraken m.b.t. het platform / SaaS-dienst PzP.
8. Deze afspraken betrekking hebben op de SaaS-dienst inclusief de softwarecomponenten zoals koppelingen, waaronder de koppeling met ZorgTTP en het systeem van de Arbodienst (API) doch slechts voorzover Volandis hiervoor verantwoordelijk is.
9. Op basis hiervan ondersteunende dienstverlening aan de Arbodienst en diens gebruikers wordt geboden en de dienstverlening kan worden gemonitord en verbeterd.

In deze SLA zijn de volgende onderwerpen opgenomen:

- Informatiebeveiliging bij Volandis
- Onderhoud en supportstructuur
- De ondersteuning van de Klant door middel van de Servicedesk
- Beschikbaarheid van het PzP
- Ondertekening
- Begrippen, zie Annex A

1. Informatiebeveiliging bij Volandis

Volandis is ISO 27001 gecertificeerd. Het PzP valt binnen de scope van deze certificering. Dit is de internationale standaard voor informatiebeveiliging. Voorts werkt Volandis conform NEN 7510 en heeft Volandis detailafspraken gemaakt met FIQAS omtrent back-ups en restore-verzoeken. Volandis waarborgt dat Arbodiensten door de bepalingen in de SLA aan hun eigen certificeringen kunnen voldoen.

2. Onderhoud & Supportstructuur

In de praktijk betekent Onderhoud & Support: het verkrijgen van nieuwe softwareversies waarin zowel probleemoplossingen (bugfixes) als verbeteringen en vernieuwingen kunnen zijn opgenomen. Maar ook de Support vanuit de Vraagbaak van Volandis, voor het melden van incidenten en verzoeken.

Onderhoud & Support behelst de volgende activiteiten:

- Preventief Onderhoud;
- Correctief Onderhoud;
- Constructief Onderhoud;
- Support: het melden van incidenten en verzoeken.

Ten aanzien van Preventief, Correctief en Constructief onderhoud gelden de volgende definities:

Preventief Onderhoud: het voorkomen van mogelijke fouten in de Producten en/of Databases. Preventief Onderhoud is vaak gericht op het "future proof" houden van het PzP. Ook het proactief tunen van de performance door de Softwareleverancier valt hieronder.

Correctief Onderhoud: het herstel van eventuele omissies en fouten in het PzP die ontstaan gedurende normaal gebruik van het PzP. Met normaal gebruik wordt gebruik volgens de Gebruikersvoorwaarden bedoeld.

Constructief Onderhoud: het beschikbaar stellen van nieuwe releases en/of nieuwe versies van het PzP. Vanuit generieke productontwikkeling en onder invloed ook van andere wijzigingsaanvragen van Volandis en arbodiensten het uitbreiden en door ontwikkelen van het PzP.

2.1. Preventief Onderhoud in de praktijk

Bewaking stabiliteit

Softwareleverancier analyseert logging informatie en houdt via dashboards en geautomatiseerde "health-checks" in de gaten of het PzP beschikbaar is en hoe het PzP presteert. Indien uit bovengenoemde acties inzichten naar voren komen die duiden op potentiële problemen zal Softwareleverancier proactief (en preventief) actie nemen en Volandis hierover informeren. Indien deze acties gevolgen hebben voor het PzP, streeft Volandis ernaar de Arbodiensten vooraf en zo spoedig mogelijk te informeren, tenzij er sprake is van zodanige urgentie dat Volandis de Arbodiensten enkel achteraf kan informeren.

Beschikbaarheid

Gebruikers kunnen 24 uur per dag, 7 dagen per week van het PzP gebruik maken en derhalve inloggen op het PzP. De Beschikbaarheid van het PzP wordt gemeten binnen het tijdsvenster tussen 07.00 en 22.00 uur, waarbij de norm 99,8% beschikbaarheid is, over een periode van een kwartaal, met uitzondering van gepland/regulier onderhoud of overmacht.

Regulier onderhoud

Regulier onderhoud zal uitgevoerd worden in goed overleg tussen Softwareleverancier en Volandis en zodanig worden gepland dat gebruikers hier zo min mogelijk hinder van zullen ondervinden. Arbodiensten worden hierover geïnformeerd. Het streven is om het uitvoeren van onderhoud drie (3) Werkdagen van tevoren aan te kondigen.

Performance monitoring en tuning

Via automatische processen wordt de onderliggende Database voortdurend geoptimaliseerd. Tevens wordt de integriteit en consistentie van de Database door Softwareleverancier bewaakt. Indien de performance niet voldoet, dan zal de performance op zo kort mogelijke termijn worden geoptimaliseerd. In veel gevallen kan dit middels database-tuning, in uitzonderlijke gevallen kan een andere functionele insteek vereist zijn.

Mocht er bij gebruikers een perceptie van traagheid ontstaan rondom de performance van het PzP (bijv. schermen die traag verschijnen of bewerkingen die lang duren) dan zullen

Softwareleverancier en Volandis analyseren waar deze traagheid door veroorzaakt wordt (dit kunnen ook factoren buiten het PzP zijn). Indien er sprake is van traagheid binnen het PzP dan zal softwareleverancier de oorzaak daarvan opsporen en wegnemen.

Toekomstvastheid / compatibiliteit

Volandis zal er voor zorgen dat Softwareleverancier technische ontwikkelingen en trends volgt waarbij vooral gelet wordt op mogelijk of noodzakelijk uit te voeren updates of het toepassen van nieuwe technieken of concepten op het PzP, met het oog het PzP toekomstbestendig te houden.

2.2. Correctief Onderhoud in de praktijk

Arbodiensten en/of de feitelijke gebruikers van het PzP melden mogelijke fouten in het PzP bij Volandis, via de Vraagbaak Volandis (zoals opgenomen onder paragraaf 3.1. 'Support in de praktijk'). Fouten kunnen ook worden gevonden door de Softwareleverancier of Volandis. Deze gevonden fouten in het PzP worden op basis van de afspraken rondom opvolging daarvan opgelost (zie hierna: Severity codes). Afhankelijk van Prioriteit en Urgentie worden bugfixes op de backlog geplaatst, opgelost en meegeleverd bij volgende software updates.

Urgente Fouten (Severity 1 of 2, zie voor een definitie paragraaf 2.5) kunnen indien noodzakelijk ook via een patch/hotfix worden uitgeleverd op de in productie draaiende versie. Via de kwaliteitsprocessen van Softwareleverancier wordt geborgd dat dergelijke patches ook meegaan in volgende Releases en/of Versies.

2.3. Constructief Onderhoud in de praktijk

Softwareleverancier levert een generieke oplossing als basis voor het PzP. Deze oplossing evolueert zowel technisch als functioneel. Bij het ontvangen van nieuwe Releases en/of Versies kan ook nieuwe functionaliteit geleverd worden. Deze nieuwe functionaliteit zal altijd vanuit de backlog komen en afgestemd zijn tussen Softwareleverancier en Volandis. Hiervoor worden release-notes verstrekt. Nieuwe Releases en/of Versies worden waar mogelijk eerst op de test- en acceptatie omgeving getest door Volandis. Ze worden ook beschikbaar gemaakt op de test omgeving die beschikbaar is voor de Arbodiensten. <https://pzp-acc.volandis.nl/>. Dat laatste is bedoeld om wijzigingen aan API's te kunnen laten testen door de Arbodiensten. Pas na goedkeuring door Volandis zal softwareleverancier Releases/ Versies naar de productie omgeving doorzetten.

3. De ondersteuning van de Gebruiker en/of Arbodienst door middel van de service-desk.

3.1 Support in de praktijk

Ten aanzien van support gelden de volgende definities:

- **Eerstelijns Support:** mondelinge en/of schriftelijke uitleg aan Gebruikers van het PzP omtrent technische en functionele aspecten, waaronder het verlenen van algemene assistentie bij het gebruik van het PzP;
- **Tweedelijns Support:** mondelinge en/of schriftelijke adviezen van Volandis aan Arbodienst omtrent technische en functionele aspecten van het PzP.
 - o Tweedelijns Support omvat het melden van Fouten door Arbodienst aan Volandis, alsmede het verhelpen van die Fouten door Volandis.
- **Derdelijns Support:** mondelinge en/of schriftelijke adviezen van Arbodienst omtrent ontwikkelaspecten van het PzP, alsmede de uitvoering van die adviezen.

De Vraagbaak van Volandis is voor Arbodienst het eerste aanspreekpunt als het gaat om de werking van het PzP.

Aanmelden van incidenten/verzoeken.

Gebruikers van het PzP kunnen 24 uur per dag, 7 dagen in de week incidenten of verzoeken mailen naar de Vraagbaak van Volandis. Dit mailadres is: pzp@volandis.nl. Desgewenst kunnen de Arbodiensten hiervoor in de eigen organisatie een contactpersoon aanwijzen.

Volandis is op werkdagen telefonisch bereikbaar tijdens kantooruren (van 8:00 – 17:00) op telefoonnummer 0341-499299. Tijdens deze kantooruren worden de incidenten en verzoeken die per mail/telefonisch binnen zijn gekomen geregistreerd. Direct na registratie ontvangt de aanmelder van Volandis per e-mail een uniek registratienummer van het incident/verzoek.

Bij een melding dient naast een duidelijke beschrijving van het incident minimaal het volgende worden genoemd:

- Wie doet de melding van het incident
- Incidenten kunnen in behandeling worden genomen zodra deze voorzien zijn van de noodzakelijke informatie, zoals:
 - Gedetailleerde omschrijving van de fout en de omstandigheden waaronder de fout plaatsvond.
 - Omschrijving (of screenshot) van het fout-bericht of de fout-log (indien beschikbaar).

- Gedeelte van de applicatie waar de fout plaatsvond (b.v. window-, menu-, of procedure naam).
- Omschrijving van hoe de fout gereproduceerd kan worden.
- Overige details die kunnen helpen om de fout te isoleren/definiëren (bijvoorbeeld melding van eerdere vergelijkbare problemen recentelijk geïnstalleerde applicaties die het probleem kunnen veroorzaken).

Afmelden van incidenten/verzoeken.

Volandis verifieert bij contactpersonen van de Arbodiensten of het incident/verzoek naar behoren is afgehandeld dan wel opgelost. Alleen wanneer dit het geval is kan de melding afgesloten worden.

3.2. Severitycodes

De volgende Severitycodes en Service Levels zijn van toepassing op gemelde incidenten/verzoeken.

| Severity-code | Omschrijving | Service Levels | Oplostijden |
|--|--|---|--|
| 1 Error in critical process No work-around | # Geen Bypass mogelijk # Gebruikers kunnen niet meer werken (het PzP is niet beschikbaar) Of: # Verstoring heeft betrekking (en impact) op meer dan 80% van het klantenbestand Of: # Een cruciaal systeemonderdeel is niet beschikbaar met merkbare impact op gebruikers, bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> • Artsen kunnen geen keuringen uitvoeren; | # Work-around bieden # Eventueel een patch N.B. als Work-around wordt geboden wordt de huidige case gesloten en wordt een nieuwe case aangemaakt met een lagere prio. Of de prio van de huidige case wordt aangepast naar beneden. | # Zo snel mogelijk, maar maximaal binnen 6 uur na aanmelding een Work-around, een update/ configuratie aanpassing of een patch. 6 uur is Mean Time To Repair, tijdens kantooruren. Er zal gezamenlijk, dus door Volandis en de Softwareleverancier naar gestreefd worden dat wanneer een Severitycode 1 tijdens Werkdagen geregistreerd wordt, deze indien nodig ook na Kantooruren wordt opgelost. |

| | | | |
|---|--|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • ARBO-medewerkers hebben geen toegang tot het PzP • DIA Adviseurs hebben geen toegang tot het PzP • Het werknemersportaal is ontoegankelijk. | | |
| 2 Error in process No Work-around | <p># Geen Bypass mogelijk</p> <p># Deel van de gebruikers kan niet meer werken (maar het PzP is wel beschikbaar)</p> <p>Of:</p> <p># Verstoring heeft betrekking (en impact) op meer dan 50% van de gebruikers</p> | | <p># Binnen 20 uur (tijdens Kantooruren) na aanmelding een Work-around, een update/ configuratie aanpassing of een patch.</p> <p>20 uur is Mean Time To Repair, tijdens Kantooruren. Wanneer een Severitycode 2 voor 9.00 uur wordt ingeschoten, zullen Softwareleverancier en Volandis zich gezamenlijk inspannen om het issue de volgende Werkdag op te lossen, indien noodzakelijk ook buiten Kantooruren.</p> |
| 3 Restricted use Bypass available | <p># Een Bypass is mogelijk</p> <p># Sommige functies vertonen aanzienlijke beperkingen, waardoor middels een Work-around meer dan 6 uur extra werk per dag moet worden verricht door Volandis</p> | <p># Oplossen met een update/ configuratie aanpassing of een patch of wachten op de volgende Release.</p> | <p># Indien de volgende Release meer dan 60 werkdagen op zich laat wachten dan oplossen middels een patch, anders oplossen in volgende release.</p> <p># Indien niet gewacht kan worden op de volgende Release, dan wordt de patch in onderling overleg zo snel mogelijk geleverd, uiterlijk 30 Werkdagen na de Melding van het probleem.</p> |
| 4 | <p># Een Bypass is mogelijk</p> | <p># Oplossen in volgende Release.</p> | <p># Volgende Release.</p> |

| | | | |
|---|--|--|--|
| Minor restrictions Bypass available | # Sommige functies vertonen minimale beperkingen | | |
| 5 Datalekken en beveiligingsincidenten | #Verwijzen naar afspraken in de Verwerkersovereenkomst | | |

Inlichtingen over nieuwe software releases

Arbodiensten worden op de hoogte gesteld van nieuwe software releases. Indien de software releases een materiele wijziging van de werkwijze inhouden of een voorzienbaar effect hebben op certificering, dan vindt er, waar mogelijk, voorafgaand overleg tussen Partijen plaats.

3.3. Niet beschikbaarheid van dienstverlening bij onderhoud

De dienst wordt niet geleverd tijdens geplande en/of urgente onderhoudswerkzaamheden of bij incidenten. Regulier c.q. preventief onderhoud zal uitgevoerd worden in goed overleg tussen Softwareleverancier, Vollandis en de Arbodiensten en zodanig worden gepland dat gebruikers hier geen of nauwelijks hinder van zullen ondervinden. Het streven is om het uitvoeren van onderhoud drie (3) werkdagen van tevoren aan te kondigen.

Annex A: Begrippen

In de Service Level Agreement wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de volgende betekenis toe:

- a. **Backlog**: uitleggen;
- b. **Beschikbaarheid**: periode waarbinnen het PzP ten minste beschikbaar moet zijn;
- c. **Bypass**: een noodoplossing of omweg waardoor het bedrijfsproces geheel of beperkt doorgang kan vinden;
- d. **Database**: een verzameling van werken, gegevens of andere zelfstandige elementen, systematisch of methodisch geordend, en afzonderlijk met elektronische middelen of anderszins toegankelijk;
- e. **Fouten**: het niet voldoen aan de door Partijen schriftelijk vastgestelde functionele specificaties en, ingeval van het ontwikkelen van maatwerk op Producten, aan het uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen functionele specificaties. Storingen in en/of

- problemen met Databases en Infrastructuur en/of Hosting vallen ook onder de term Fouten. Van een Fout is alleen sprake als deze door een der Partijen kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd;
- f. **Gebruiker(s)**: feitelijke gebruikers en eventuele derde partijen die als zodanig worden benoemd,
 - g. **Hosting**: Het stuk ruimte wat op een (web)server wordt gebruikt voor de applicatie (PzP)
 - h. **Impact**: de mate waarin een Incident productie- dan wel proces-verstorend is;
 - i. **Incident**: (dreigende) onvolkomenheid en/of storing van de Producten, daaronder ook begrepen Fouten;
 - j. **Infrastructuur**: de combinatie van hardware, software, netwerken en faciliteiten (inclusief gerelateerde apparatuur) die worden gebruikt om het PzP te ontwikkelen, testen, leveren, bewaken, controleren of ondersteunen;
 - k. **Kantooruren**: de tijden dat kantoren geopend en/of telefonisch bereikbaar zijn (8.00 uur -17.30 uur);
 - l. **Mean Time To Repair (MTTR)**: De gemiddelde tijd die nodig is om Fouten binnen het PzP te herstellen;
 - l. **Melding**: verzamelnaam waaronder Incidenten, Vragen, Wijzigingsverzoeken, Standardverzoeken, klachten en (informatie)verzoeken worden geregistreerd;
 - m. **Oplostijd**: de periode waarbinnen Volandis naar aanleiding van een gemeld Incident maatregelen ter oplossing en/of voorkoming van verdere verstoring uitvoert. De Oplostijd vangt aan onmiddellijk na een Melding;
 - n. **Producten**: de software (programmatuur) van het PzP;
 - o. **Release**: kleine updates in de Producten en bijbehorende documentatie. Doorgaans omvat dit kwalitatieve verbeteringen in de Producten zoals herstel van fouten en gebreken. Een nieuwe Release wordt aangegeven door een hoger nummer na de punt, b.v. Release X.1 wordt gevolgd door Release X.2, etc.;
 - p. **Scope**: de reikwijdte van een project of het toepassingsgebied van een certificaat;
 - q. **Severitycode**: codes die worden gebruikt om de ernst en daarmee urgentie van een melding van een Fout vast te stellen, zoals nader omschreven in de SLA;
 - r. **Softwareleverancier**: de bouwer van het PzP
 - s. **Specificaties**: de aangegeven eisen van de functionaliteit en werking van de programmatuur, zoals nader aangegeven in de Scope;
 - t. **Urgentie**: de mate waarin en de snelheid waarmee een Incident opgelost dient te worden;
 - u. **Urgent onderhoud**: onderhoud naar aanleiding van een incident.

- v. **Versie:** grote updates in de Producten en bijbehorende documentatie. Doorgaans omvat dit nieuwe functionaliteit in de Producten. Een nieuwe Versie wordt aangegeven door een hoger nummer voor de punt, b.v. Versie 1.X wordt gevolgd door Versie 2.X etc.;
- w. **Vraagbaak:** het centrale aanspreekpunt van Volandis voor Arbodienst voor Support aan de gebruikers van het PzP.
- x. **Wijzigingsverzoek:** door Volandis verzochte wijzigingen tot functionele aanpassing van het PzP
- y. **Werkdagen:** normale Nederlandse werktijden binnen Kantooruren en -dagen (maandag t/m vrijdag) uitgezonderd Nederlandse nationale feestdagen;
- z. **Work-around:** zie Bypass.

Alle van de hierboven gebruikte woorden en termen in het enkelvoud hebben dezelfde betekenis als in het meervoud en vice versa.

Annex 5: Algemene gebruikersvoorwaarden Preventiezorgportaal – professional

Algemeen

Het Preventiezorgportaal is een digitaal portaal dat door Volandis aan de Arbodienst ter beschikking wordt gesteld. De gebruiker⁶ mag na geldige aanmelding via een Arbodienst uitsluitend met zijn of haar eigen account gebruik maken van de diensten van het Preventiezorgportaal. Alvorens gebruik te kunnen maken van het Preventiezorgportaal dient de gebruiker akkoord te gaan met deze algemene gebruikersvoorwaarden. De algemene Gebruikersvoorwaarden kunnen tussentijds worden gewijzigd en/of aangevuld. Neem dus steeds kennis van dit document.

Het Preventiezorgportaal bevat persoonlijke gezondheidsinformatie. Ga zorgvuldig met deze informatie om!

Gebruik van het Preventiezorgportaal

De gebruiker dient alle (interne) voorschriften rondom een veilig gebruik van het Preventiezorgportaal en digitale diensten in meer algemene zin in acht te nemen. Hierbij dient te worden gedacht aan onder meer, maar niet uitsluitend, het gebruik van een beveiligde internetverbinding, het werken in een vertrouwde omgeving en het vertrouwelijk houden van inloggegevens. Ten overvloede; worden de inloggegevens van een ander gebruikt, dan wordt mogelijk de BIG-registratie dan wel het persoonlijk nummer van die persoon misbruikt. Bij verlies en/of misbruik van inloggegevens dient gebruiker dit onmiddellijk aan de Arbodienst of Volandis te melden.

Bij het gebruik van het Preventiezorgportaal dient de gebruiker zich te allen tijde te houden aan de toepasselijke wet- en regelgeving, in het bijzonder rondom de verwerking van persoonsgegevens. Zonder een geldige grondslag en doel mogen geen persoonsgegevens in het Preventiezorgportaal worden opgenomen.

Links naar de websites beheerd door derden

Het Preventiezorgportaal kan links naar andere websites bevatten. Deze gelinkte sites zijn niet onder de controle van Volandis en daarmee is Volandis ook niet verantwoordelijk voor de inhoud van enige gelinkte site. Met inbegrip van maar niet beperkt tot eventuele links die aanwezig zijn op die gelinkte website, dan wel wijzigingen of updates van een gelinkte website. Volandis verstrekt deze eventuele links uitsluitend voor het gemak van de gebruiker, en het

⁶ In deze gebruikersvoorwaarden dient onder gebruiker te worden verstaan: de professional van Volandis dan wel de Arbodienst die in het kader van de uitoefening van zijn beroep toegang heeft tot het Preventiezorgportaal en/of derde partijen die als zodanig benoemd zijn/ gecontracteerd door Volandis.

opnemen van een link impliceert op geen enkele wijze de goedkeuring van Volandis van de betreffende website noch enige connectie met de exploitanten ervan.

Geen onrechtmatig of verboden gebruik

Als voorwaarde aan het gebruik van het Preventiezorgportaal, garandeert u als gebruiker dat u het Preventiezorgportaal niet zult gebruiken voor enig onrechtmatig doel of enig doel dat ingevolge voor u geldende voorwaarden, bepalingen en mededelingen verboden is. U mag het Preventiezorgportaal niet gebruiken op een manier waardoor schade, storing, overbelasting of aantasting veroorzaakt wordt aan het Preventiezorgportaal of het gebruik en genot van het Preventiezorgportaal voor een andere partij wordt verstoord. U mag op geen enkele wijze via het Preventiezorgportaal materialen of informatie verkrijgen of trachten te verkrijgen, indien de betreffende materialen of informatie niet voor dat doel zijn verstrekt of beschikbaar zijn gesteld.

De feitelijke gebruikers zullen het Preventiezorgportaal niet gebruiken op een manier die Arbodienst en Volandis in diskrediet kunnen brengen, voor activiteiten die in strijd zijn met de organisatiedoelen en voor handelingen die in strijd zijn met de wet, in het bijzonder maar niet uitsluitend verwerking van persoonsgegevens in strijd met de AVG en verspreiding van vertrouwelijke (bedrijfs-)informatie.

Beschikbaarheid

Volandis is bij acute gelegenheden gerechtigd om zonder voorafgaande aankondiging (technische) wijzigingen aan het Preventiezorgportaal aan te brengen en onderhoud te plegen. Volandis garandeert daarom niet dat het Preventieportaal te allen tijde zonder onderbrekingen en/of storingen toegankelijk is. Regulier onderhoud wordt zo gepland dat gebruikers hier zo min mogelijk hinder van zullen ondervinden en wordt op voorhand aan de gebruiker en waar mogelijk in het Preventieportaal zelf aangekondigd.

Aansprakelijkheid

De informatie over het Preventiezorgportaal wordt met zorg samengesteld. Toch is het mogelijk dat deze informatie onvolledig is of onjuistheden bevat. De gebruiker is zelf verantwoordelijk voor het gebruik en de verwerkte (persoons)gegevens in het Preventiezorgportaal. Volandis is niet aansprakelijk voor schade opgelopen door technische onderbrekingen en/of storingen in het gebruik van het Preventiezorgportaal, verlies of misbruik van de inloggegevens of voor de niet volledige of correcte naleving van de algemene gebruikersvoorwaarden en/of wet- en regelgeving door de gebruiker.

Intellectuele eigendom

Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot het Preventiezorgportaal berusten uitsluitend bij Vlandis, dan wel de leverancier van het Preventiezorgportaal. Het is de gebruiker van het Preventiezorgportaal niet toegestaan om (delen van) het Preventiezorgportaal te wijzigen, bewerken, openbaar te maken, kopiëren, vermenigvuldigen, distribueren, (tegen vergoeding) beschikbaar te stellen aan derden, of op enige andere wijze te gebruiken, zonder expliciete schriftelijke toestemming van Vlandis.

Toepasselijk recht

Op deze algemene gebruikersvoorwaarden en het gebruik van het Preventiezorgportaal is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Enkel de Nederlandse rechter is bevoegd kennis te nemen van geschillen die betrekking hebben op de gebruikersvoorwaarden en het gebruik van het Preventiezorgportaal.