



Opleiding Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA)



WERK & INZET

Papland 4B 4206 CL Gorinchem

opleiding
advies
detachering

Inhoudsopgave

1.	PSA in de praktijk – voor de arboprofessional	3
2.	Wie zijn wij	4
3.	Wat is PSA?	6
4.	Inhoud opleiding	6
5.	Operationele zaken	8
6.	Waarom kiezen voor deze opleiding?	9
7.	Ons portfolio	10
8.	Algemene voorwaarden	11



1. PSA in de praktijk – voor de arboprofessional

Leren luisteren naar wat niet wordt gezegd.

Grensoverschrijdend gedrag is geen incident meer op de achterpagina. Van The Voice tot de zorgsector: overal komt psychosociale arbeidsbelasting (PSA) aan het licht. Verzuim, angstcultuur, eilandvorming en hoog verloop zijn zichtbare gevolgen. De druk op organisaties om sociaal veilige werkplekken te creëren groeit — en terecht.

In deze complexe tijd, met personeelstekorten, hybride werken, digitalisering en maatschappelijke onzekerheid, zoeken medewerkers meer dan ooit naar veiligheid, erkenning en stabiliteit. Als arboprofessional heb je daarin een sleutelrol.

Ben jij klaar voor die rol?

Of je nu een technische achtergrond hebt als HVK, MVK, AH, QHSE-manager of een coördinerende rol als strategisch of tactisch preventiemedewerker of -manager bent: je merkt in je praktijk dat de 'harde' kant van veiligheid en gezondheid steeds vaker raakt aan 'zachte' thema's zoals gedrag, werkdruk, ongewenst gedrag of verzuim. Maar hoe pak je dat professioneel aan en vertaal je deze expertise in je eigen thema's?

PSA krijgt, terecht, steeds meer aandacht. De gevolgen zijn groot: verzuim, ongewenst verloop, eilandvorming en overleefstrategieën. Medewerkers, teams én organisaties lijden hieronder.

Wil jij als arboprofessional bijdragen aan gezond werkklimaat? Dan biedt deze opleiding je praktische handvatten. Je leert PSA-factoren herkennen, patronen zien, gedrag duiden en adviseren op maat. Niet met checklists, maar vanuit inzicht in menselijk gedrag, organisatiecultuur en krachtenvelden.

Geen losse theorie, maar evidence based werken met impact.

De opleiding verbindt theorie met praktijk. Niet alleen abstracte modellen maar praktische tools, vaardigheden en inzichten die je direct kunt toepassen met een link naar de wetenschap en evidence based werken.

In deze brochure leggen we uit wie Arbode is, hoe onze opleiding is opgebouwd, wat je van ons kunt verwachten en wat wij van jou verwachten om de opleiding succesvol te kunnen afronden. Heb je na het lezen van de brochure zin om met de opleiding te starten of heb je nog vragen? Neem dan gerust contact met ons op.

Ruben van Mook
Directeur



2. Wie zijn wij

Uitgangspunten

Arbode is sinds 1994 hét landelijk expertisebureau voor arbeidsomstandigheden en managementsystemen. Arbode is je vertrouwde partner in preventie met opleidingen en advies. Wat ons onderscheidt? Door goed te luisteren, komen we tot de kern van de vraag. We stellen een transparant plan op en voeren dat tot in de puntjes uit. Je kunt volledig op ons vertrouwen.

Direct

Een platte organisatie met korte lijnen stelt ons in staat om direct snel en flexibel in te springen op je vraag. Een persoonlijke relatie met onze opdrachtgevers vormt de basis voor een prettige en intensieve samenwerking.

Duidelijk

Duidelijkheid staat voorop. Arbode voert een no-nonsense policy en is op alle fronten transparant. In de werkprocedures en maatregelen die we voor u opstellen en uitvoeren, maar ook in onze communicatie en kostenbegroting. Afspraak is bij ons afspraak.

Doortastend

Door goed luisteren, samenvatten en bevestigen, vinden we snel de kortste route naar een oplossing op maat.

Door daarbij altijd net iets meer te doen, weet Arbode complete ontzorging te bieden, zodat jij je op je core business kunt concentreren.

Compleet

Arbode biedt niet alleen professionele opleidingen, advies en detachering aan, maar werkt bovendien samen met een diversiteit aan professionele dienstverleners, waardoor wij je kunnen ontzorgen op veel vakgebieden. Denk hierbij aan arbodienstverlening, HRM en re-integratie. Kortom, je kunt bij ons terecht voor alle vormen van ondersteuning rond arbeidsomstandigheden en managementsystemen. In welke branche je ook opereert.



Arbode heeft de opleiding ontwikkeld in samenwerking met Werk & Inzet.

Werk & Inzet

Regie nemen over je eigen leven heeft een directe relatie met de beleving van gezondheid en appelleert aan trots. Ook bij ziekte kan beroep worden gedaan op dit stuk gezondheid en trots/ eigenwaarde; daarmee heeft werk een belangrijke rol ten aanzien van zingeving. Wij zien dagelijks dat regie pakken op je leven, en dus ook je werkzame leven van wezenlijk belang zijn voor de mate van ervaren (werk)plezier. De gezonde match met het werk is en blijft in sommige situaties een uitdaging, daar ondersteunen wij bij in de meest brede zin. Daar hoort aandacht voor een gezond werkklimaat bij. In een gezonde en veilige omgeving presteren medewerkers beter en behalen organisaties makkelijker en beter resultaat.

Door de individualisering wordt een beroep gedaan op het probleemoplossend vermogen van mensen. Er wordt meer zelfstandigheid gevraagd en medewerkers verwachten de regie steeds minder van hun werkgever. De relatie tussen werkgevers en werknemers wordt daarmee evenwichtiger en het succes van hun samenwerking wordt vergroot als werknemers zich gedragen als medewerkers en werkgevers hen benaderen als stakeholders. Wij leveren aan deze ontwikkeling een versnelling door deze volwassen vorm van arbeidsrelatie te stimuleren en faciliteren.

Gemeenschappelijke taal voor medewerkers, het team en de hele organisatie helpt dit proces te ondersteunen. Wij geloven in integraal beleid waarin deze gedachtegang steeds terug komt, ongeacht wat je doet. In ons aanbod staat de volwassen arbeidsrelatie en versterken van werkconditie centraal. Daarnaast vormt het gestructureerd werken aan een gezond werkklimaat een gezonde basis voor een organisatie waar medewerkers graag willen werken.

3. Wat is PSA?

PSA staat voor *psychosociale arbeidsbelasting*. Het gaat om spanningen die ontstaan door bijvoorbeeld hoge werkdruk, pesten, agressie of ongewenst gedrag op het werk. Als hier niet goed mee wordt omgegaan, kan dat leiden tot stress, verzuim of zelfs uitval. PSA verwijst naar omstandigheden in het werk die de mentale of sociale veiligheid van medewerkers onder druk zetten.

4. Inhoud opleiding

De Opleiding PSA is voor jou als:

- Je beter wilt begrijpen wat écht speelt binnen teams en organisaties;
- Je herkent dat gedrag en cultuur net zo belangrijk zijn als regels en structuren;
- Je PSA concreet wilt opnemen in je RI&E en advies;
- Je organisaties wilt helpen bouwen aan een gezond werkklimaat.

In 10 lesdagen ga je aan de slag met:

- Herkennen van PSA-factoren (werkdruk, (on)gewenst gedrag, sociale (on)veiligheid);
- Verdieping in gedragspatronen, organisatiecultuur en leiderschap;
- Praktisch adviseren: van analyse tot aanpak;
- PSA verankeren in RI&E en organisatiepraktijk;
- Jouw adviesstijl ontwikkelen én oefenen aan de hand van je eigen casus.

Modules

1. Introductie en PSA verkenning

We starten met het verkennen van het werkveld van PSA. Wat verstaan we onder psychosociale arbeidsbelasting en wat zijn de actuele uitdagingen in organisaties? We behandelen de invloed van hybride werken en de rol van de Arbowet. Daarnaast kijken we naar jouw eigen positie als adviseur: waar sta jij en waar wil je in groeien?

2. Adviseren over Ongewenst Gedrag

In deze module duiken we in intern en extern ongewenst gedrag (IOG/EOG). Je leert gedragsvormen herkennen, krijgt zicht op onderliggende patronen en oefent met interventies. Ook behandelen we de rol van de vertrouwenspersoon en wat jij als adviseur wel (en niet) kunt betekenen.

3. Verzuim en Inzetbaarheid

Wat zeggen verzuimcijfers écht? We analyseren kengetallen, signaleren patronen en verbinden deze met duurzame inzetbaarheid. Je leert werken met het model 'moeten – willen – kunnen' en hoe je organisaties begeleidt bij het versterken van hun arbozorgstructuur.

4. PSA in de RI&E

Je leert hoe je PSA integreert in de RI&E. Welke vormen van inventarisatie zijn er? Hoe sluit je aan bij de context van de organisatie? We behandelen verschillende benaderingen, toetsingscriteria én het voeren van het gesprek op basis van de uitkomsten.

5. Eindopdracht & Begeleiding

De opleiding sluit je af met een eindopdracht over een PSA-vraagstuk uit jouw praktijk. Tijdens begeleidingsdagen krijg je intervisie en reflectie, ondersteuning bij je opzet, onderzoeksvraag en de uitwerking. Je sluit af met een presentatie verdediging voor het docententeam, waarin je laat zien hoe jij verschil maakt.

5. Operationele zaken

Ingangsniveau

Van deelnemers wordt verwacht dat zij een achtergrond hebben als arboprofessional, bijvoorbeeld als Veiligheidskundige (MVK of HVK), Arbeidshygiënist of in een coördinerende rol als QHSE-manager of strategisch en tactisch preventiemedewerker.

Onze docenten

De opleiding wordt gegeven door ervaren A&O-deskundigen uit de praktijk:

- Karin Steunenberg (industrie, zorg, overheid, bouw en zakelijke dienstverlening)
- Judith van Amersfoort ((Rijks)overheid, zorg, onderwijs, zakelijke dienstverlening)

Praktisch

- De opleiding bestaat uit 10 lesdagen, inclusief 2 begeleidingsdagen voor intervisie en een afstudeeropdracht. Er zijn iedere twee weken, twee aaneengesloten lesdagen.
- De groepsgrootte is maximaal 12 deelnemers om veel persoonlijke aandacht te borgen.

Kosten

De kosten voor de opleiding bedragen € 7.995,- (prijspeil 2025). Dit is exclusief 21% BTW en inclusief catering.

Betaling

De betaling geschied bij aanvang van de opleiding.

Annulering

Annulering door de opdrachtgever van de overeenkomst is uitsluitend mogelijk bij aangetekend schrijven tot uiterlijk vier (4) weken voor de geplande eerste opleidingsdag.

- Bij annulering tot vier (4) weken voor de eerste opleidingsdag wordt € 30,- (excl. 21% BTW) in rekening gebracht.
- Bij annulering vanaf vier (4) weken tot één week voor de eerste opleidingsdag zal 50% van het verschuldigde opleidingsbedrag als annuleringskosten in rekening worden gebracht.
- Bij annulering binnen één (1) week voor de eerste opleidingsdag is het volledige opleidingsgeld verschuldigd en heeft de opdrachtgever geen recht op restitutie van het reeds betaalde bedrag.
- Annulering door de opdrachtgever van de opleidingsovereenkomst na aanvang van de opleiding is niet mogelijk.

6. Waarom kiezen voor deze opleiding?

Waarom kiezen voor deze opleiding?

- Koppeling tussen beleid, gedrag en organisatiecultuur
- Direct toepasbaar in je dagelijks werk
- Ruimte voor eigen casuïstiek en reflectie
- Afsluiting met afstudeeropdracht & certificaat
- Inspirerend, interactief en nooit saai
- Je leert niet alleen wat PSA is, maar vooral wat je ermee dóet

Wat levert deze opleiding jou op?

Deze opleiding helpt jou om:

- Complex gedrag te duiden
Je leert patronen herkennen, gesprekken voeren en PSA bespreekbaar maken, óók in organisaties waar weerstand leeft.
- Je rol als adviseur te versterken
Niet alleen signaleren, maar stevig adviseren op strategisch én praktisch niveau.
- PSA op te nemen in de RI&E én het gesprek
Je leert hoe je PSA integreert in bestaande structuren en aanpakken, zonder dat het een papieren tijger wordt.
- Jouw impact te vergroten
Met tools en interventies die werken. Zodat jouw advies effect heeft – op medewerkers én management.
- Je professioneel te onderscheiden
Je positioneert jezelf als A&O-vaardige professional met brede inzetbaarheid in het werkveld van morgen.
- Te werken met je eigen casus
Je leert niet alleen van theorie, maar past alles direct toe op je eigen praktijk.

Het resultaat

Je stapt steviger in je rol, krijgt meer grip op lastige situaties én wordt gezien als volwaardig gesprekspartner voor zowel OR, preventiemedewerker als directie.

Bij een positieve afronding van twee huiswerkopdrachten en de eindopdracht ontvang je een diploma van de opleiding.

7. Ons portfolio

Opleiding

- Basisveiligheid voor werknemers (B-VCA)
- Veiligheid Operationeel Leidinggevend (VOL-VCA)
- Preventiemedewerker
- Middelbare Veiligheidskunde (MVK)
- Hogere Veiligheidskunde (HVK)
- KAM-coördinator
- DLP CROW 400
- Bedrijfshulpverlener
- Eerste Hulp en AED
- Gasmeetbevoegde besloten ruimtes
- Gasmeetbevoegde gegaste containers
- NEN3140
- Veilig werken langs de weg
- Veilig werken op hoogte
- Toezichthouder steigerbouw
- Hijsen in werkplaatsen
- Veilig verplaatsen van lasten
- Veilig werken met rolsteigers
- Omgaan met heftruck/reachtruck/stapelaar/electrische pallettruck
- Omgaan met hoogwerker
- Asbestherkenning
- Beeldschermwerk
- Fysieke belasting
- Interne auditing

Advies

Vaststellen van risico's / risico-analyses:

- Uitvoering/toetsing arbo risico-inventarisatie & -evaluatie (RI&E);
- RI&E daken / gebouwen
- RI&E arbeidsmiddelen
- RI&E beeldschermwerk
- RI&E gevaarlijke stoffen
- RI&E geluid
- RI&E biologische agentia
- RI&E fysieke belasting
- RI&E persoonlijke beschermingsmiddelen
- Milieu Aspecten Register
- ATEX, explosieveiligheid
- ARIE
- TRA, LMRA

Blootstellingsmetingen / verdiepend onderzoek:

- Stof, gassen, dampen
- Biologische agentia (schimmels, bacteriën)
- Thermisch binnenklimaat
- Binnenmilieu
- Lawaai
- Geluidshinder/akoestiek
- Verlichting
- Trillingen
- Legionella
- Beeldschermwerkplekken
- Ergonomie
- Straling
- Welzijn/PSA

Brandveiligheid

- Brandveiligheidsplan
- BHV- / bedrijfsnoodplannen
- Ontruimingstekeningen / -plannen
- Ontruimingsoefeningen

Opzetten en onderhouden van managementsystemen:

- VCA;
- ISO9001 (kwaliteit)
- ISO14001 (milieu)
- ISO45001 (arbo)
- ISO27001 (informatiebeveiliging)
- Safety Culture ladder

Overig advies:

- Arbo/milieu advies bij nieuwbouw/verbouw
- Gebouwscan
- Opstellen/toetsen V&G-plan
- Elektrische veiligheid NEN3140/NEN1010
- Milieu effect rapportage
- Ongevallen analyse (Tripod)
- Explosie veiligheids document EVD
- Stoffen (ADR, opslag, etikettering, Reach)
- Safety behaviour
- Safety culture

Detachering

- Veiligheidskundige (intern adviseur)
- Arbeidshygiënist

8. Algemene voorwaarden

Artikel 1: Definities

- 1.1 Opdrachtgever: de natuurlijke persoon, rechtspersoon of personenassociatie, die aan Arbode Consultancy mondeling of schriftelijk opdracht heeft gegeven tot het verrichten van Werkzaamheden.
- 1.2 Arbode Consultancy: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, Arbode Consultancy, gevestigd op Papland 4c, 4206 CL te Gorinchem en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 11061592.
- 1.3 Werkzaamheden: alle door Arbode Consultancy krachtens een door Opdrachtgever verstrekte opdracht te verrichten of reeds verrichte werkzaamheden.
- 1.4 Overeenkomst tot opdracht: de overeenkomst waarbij Arbode Consultancy zich als opdrachtnemer verbindt aan de opdrachtgever, waarbij zij werkzaamheden voor de opdrachtgever verricht.

Artikel 2: Werkingssfeer

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle mondelinge en schriftelijke overeenkomsten die Opdrachtgever en Arbode Consultancy zijn aangegaan en op alle offertes en aanbiedingen van Arbode Consultancy aan Opdrachtgever alsmede andere verbintenissen en rechtshandelingen van Arbode Consultancy.
- 2.2 Het in deze algemene voorwaarden bepaalde geldt voor zover daarvan tussen partijen niet schriftelijk is afgeweken. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.3 Indien een bepaling in deze Algemene Voorwaarden nietig, vernietigbaar of vernietigd is, blijven de overige bepalingen rechtsgeldig.
- 2.4 Indien de overeenkomst, een offerte, aanbieding, verbintenis of andere rechtshandeling van Arbode Consultancy een schrijf en/of tyfout bevat, dan verbindt zij Arbode Consultancy niet aan deze overeenkomst, offerte, aanbieding, verbintenis of andere rechtshandeling.
- 2.5 Indien zich een situatie voordoet die niet in deze Algemene Voorwaarden is opgenomen, dan is de overeenkomst leidend. Mocht er (nog) geen overeenkomst gesloten zijn, dan zijn mondelinge en/of schriftelijke afspraken gemaakt tussen partijen leidend.

Artikel 3: Totstandkoming en duur overeenkomst

- 3.1 Alle offertes en aanbiedingen van Arbode Consultancy zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- 3.2 De overeenkomst terzake van het verrichten van Werkzaamheden komt tot stand op het moment dat een door Opdrachtgever verstrekte opdracht door Arbode Consultancy is ontvangen en geaccepteerd, blijkende uit de schriftelijke bevestiging daarvan door Arbode Consultancy of de aanvang van de Werkzaamheden door Arbode Consultancy.
- 3.3 De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard of strekking van de verleende opdracht voortvloeit dat deze voor een bepaalde tijd of voor een bepaald project is aangegaan.

Artikel 4: Medewerking door Opdrachtgever

- 4.1 Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en bescheiden, die Arbode Consultancy bij de uitvoering van de opdracht naar haar oordeel nodig heeft, tijdig, in de gewenste vorm en op de gewenste wijze, ter beschikking van Arbode Consultancy te stellen. Voorts is Opdrachtgever gehouden om de medewerking te verlenen die Arbode Consultancy noodzakelijk acht voor het op juiste wijze kunnen uitvoeren van de Werkzaamheden, zoals onder meer het beschikbaar houden van de medewerkers van Opdrachtgever op de overeengekomen tijden en het desgevraagd ter beschikking stellen van deugdelijke kantoor- en/of onderzoeksfaciliteiten met passende voorzieningen.
- 4.2 Arbode Consultancy heeft het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever volledig aan de verplichtingen in artikel 4.1 heeft voldaan.
- 4.3 Indien Arbode Consultancy in afwachting is van de benodigde gegevens en bescheiden, zoals genoemd in lid 1 van dit artikel, worden betalingsverplichtingen van Opdrachtgever niet opgeschort.



Artikel 5: Uitvoering van de Werkzaamheden

5.1 Arbode Consultancy bepaalt de wijze waarop de Werkzaamheden worden uitgevoerd. Bij de uitvoering van de Werkzaamheden zal Arbode Consultancy de nodige zorgvuldigheid in acht nemen en zal zij naar beste vermogen met de belangen van Opdrachtgever rekening houden.

5.2 De uitvoering van de Werkzaamheden vindt plaats ten kantore van één van de vestigingen van Arbode Consultancy, tenzij is overeengekomen dat de Werkzaamheden geheel of gedeeltelijk ten kantore van Opdrachtgever of op een andere plaats worden verricht.

5.3 Arbode Consultancy is bevoegd om bij de uitvoering van de overeenkomst met Opdrachtgever gebruik te maken van de diensten van derden. Arbode Consultancy zal bij de keuze van die derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Voor zover de ingeschakelde derden hun aansprakelijkheid in verband met de uitvoering van hun werkzaamheden willen beperken, houden alle aan Arbode Consultancy gegeven opdrachten de bevoegdheid van Arbode Consultancy in om dergelijke aansprakelijkheidsbeperkingen mede namens Opdrachtgever te aanvaarden. Iedere eigen aansprakelijkheid van Arbode Consultancy voor onverhoopte tekortkomingen van ingeschakelde derden is uitgesloten.

5.4 Indien na het sluiten van de overeenkomst blijkt dat er meer werkzaamheden noodzakelijk zijn dan door Arbode Consultancy oorspronkelijk waren begroot, zal Arbode Consultancy hiervan zo spoedig mogelijk melding maken bij Opdrachtgever, onder opgave van de aard, omvang en kosten van de extra werkzaamheden.

5.5 De kosten verbonden aan de extra werkzaamheden, zoals genoemd in het voorgaande lid, komen voor rekening van Opdrachtgever. In zodanig geval kan Opdrachtgever de overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen, tenzij de extra werkzaamheden voortvloeien uit wijzigingen in de relevante wet- en regelgeving.

5.6 Bij een opzegging, zoals genoemd in het voorgaande lid, is Opdrachtgever gehouden Arbode Consultancy te betalen voor de reeds verrichte Werkzaamheden en de reeds door Arbode Consultancy gemaakte kosten te vergoeden.

5.7 De overeengekomen termijnen voor de uitvoering van de Werkzaamheden zullen door Arbode Consultancy zo goed mogelijk in acht worden genomen. De enkele overschrijding van een (leverings)termijn brengt Arbode Consultancy echter niet in verzuim, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen dat deze (leverings)termijn als fatale termijn moest worden beschouwd.

5.8 Alle termijnen genoemd in de overeenkomst, aanbiedingen, offertes, verbintenissen en rechtshandelingen van Arbode Consultancy zijn nimmer fatale termijnen.

5.9 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.

5.10 Onder overmacht wordt onder meer verstaan oorlog, oorlogsgevaar, (natuur)rampen, werkstakingen, blokkades, ernstige bedrijfsstoringen, brand, langdurige computerstoringen, ongevallen, epidemieën, ziekte van werknemers van Arbode Consultancy die bij de uitvoering van de Werkzaamheden betrokken zijn of van door Arbode Consultancy ingeschakelde derden en de niet tijdige levering door toeleveranciers van Arbode Consultancy.

5.11 Indien er sprake is door overmacht, dan is Arbode Consultancy niet gehouden tot het betalen van een schadevergoeding.

5.12 Indien de overmachtsituatie langer dan twee maanden duurt, zijn beide partijen gerechtigd om de overeenkomst te ontbinden. Arbode Consultancy is in dit geval niet gehouden tot het betalen van een schadevergoeding aan Opdrachtgever.

Artikel 6: Klachtenprocedure

6.1 Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de verrichte Werkzaamheden of de service van Arbode Consultancy, of wanneer Opdrachtgever het niet eens is met (het bedrag van) een ontvangen factuur, kan hij hieromtrent een schriftelijke klacht indienen bij de directie van Arbode Consultancy.

6.2 De klacht wordt in behandeling genomen, onderzocht en afgewikkeld volgens de klachtenprocedure van Arbode Consultancy, die onderdeel uitmaakt van haar ISO 9001 gecertificeerd kwaliteitszorgsysteem.

6.3 Na het indienen van de klacht gunt Opdrachtgever Arbode Consultancy 5 werkdagen om de klacht in behandeling te nemen, te onderzoeken en af te wikkelen.

6.4 Tijdens het behandelen, onderzoeken en afwikkelen van een klacht door Arbode Consultancy worden (betalings)verplichtingen van Opdrachtgever niet opgeschort.



6.5 Indien Opdrachtgever bij een klacht of claim aangeeft – of indien anderszins duidelijk is – dat hij geen gebruik wenst te maken van de klachtenprocedure als bedoeld in artikel 6.1, dan wel wanneer Opdrachtgever kenbaar maakt dat deze klachtenprocedure niet tot een voor hem bevredigend resultaat heeft geleid en dat hij zijn klacht of claim handhaaft, zal Arbode Consultancy aan de hand van de bepalingen van artikel 7 beoordelen of zij aansprakelijk is voor de door Opdrachtgever geleden schade. Arbode Consultancy zal haar standpunt hieromtrent zo spoedig mogelijk meedelen aan Opdrachtgever.

6.6 Indien er sprake is van een terechte klacht van Opdrachtgever, dan wordt deze klacht door Arbode Consultancy afgehandeld door het restitueren van het factuurbedrag, het opnieuw uitvoeren van de overeenkomst of door het herstellen van de klacht, waarbij alleen het gebrekkige deel van de uitvoering wordt hersteld.

Artikel 7: Aansprakelijkheid

7.1 Arbode Consultancy aanvaardt slechts aansprakelijkheid voor zover dit uit de bepalingen van artikel 7 van deze algemene voorwaarden blijkt. Indien Arbode Consultancy in het kader van de afhandeling van een klacht als bedoeld in artikel 6.1 een vergoeding of compensatie voor geleden schade of ongemak aan Opdrachtgever aanbiedt, kan hieruit geen aanvaarding van aansprakelijkheid zijdens Arbode Consultancy worden afgeleid.

7.2 Arbode Consultancy is niet aansprakelijk voor schade die Opdrachtgever lijdt door tekortkomingen in de uitvoering van de Werkzaamheden door Arbode Consultancy, tenzij deze schade het gevolg is van opzet of grove schuld van één of meer leidinggevenden van Arbode Consultancy.

7.3 Schade die naar het oordeel van Opdrachtgever is veroorzaakt door een tekortkoming van Arbode Consultancy die te wijten is aan de opzet of grove schuld van haar leidinggevenden, dient zo spoedig mogelijk, doch in elk geval binnen dertig (30) dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk aan Arbode Consultancy te zijn gemeld. Schade die niet binnen die termijn ter kennis is gebracht van Arbode Consultancy, komt niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij Opdrachtgever aannemelijk kan maken dat hij de schade redelijkerwijs niet eerder heeft kunnen melden.

7.4 Arbode Consultancy is in geen geval aansprakelijk voor gevolgschade, indirecte schade of bedrijfsschade.

7.5 Indien er -met inachtneming van de artikelen 7.2, 7.3 en 7.4- voor Arbode Consultancy op enig moment toch aansprakelijkheid ontstaat voor schade die Opdrachtgever heeft geleden door een tekortkoming in de uitvoering van de Werkzaamheden, is deze aansprakelijkheid in alle gevallen beperkt tot het totale bedrag dat met de opdracht gemoeid is, met dien verstande dat bij duurovereenkomsten de totale aansprakelijkheid in alle gevallen beperkt zal zijn tot de door de Opdrachtgever te betalen vergoeding over een periode van ten hoogste drie maanden direct voorafgaande aan het plaatsvinden van de schadeveroorzakende gebeurtenis.

7.6 Opdrachtgever vrijwaart Arbode Consultancy tegen alle aanspraken van derden, welke direct of indirect met de uitvoering van de opgedragen Werkzaamheden samenhangen. Onder deze vrijwaring vallen ook aanspraken van medewerkers van Arbode Consultancy, die bij de uitvoering van de Werkzaamheden schade lijden tengevolge van een handelen of nalaten van Opdrachtgever of tengevolge van een onveilige situatie in diens organisatie.

7.7 Iedere vordering ten aanzien van de eventuele aansprakelijkheid van Arbode Consultancy vervalt na minimaal twee jaren.

Artikel 8: Annulering en opzegging

8.1 Opdrachtgever is bevoegd om overeengekomen Werkzaamheden zonder kosten schriftelijk te annuleren, mits de annulering door Arbode Consultancy tenminste tien (10) werkdagen vóór het overeengekomen tijdstip van aanvang van de Werkzaamheden is ontvangen. Bij een latere annulering is Arbode Consultancy gerechtigd het volledige overeengekomen bedrag voor de te verrichten Werkzaamheden bij Opdrachtgever in rekening te brengen. In het geval dat de Werkzaamheden bestaan uit het geven van opleiding of training, wordt het wijzigen van de overeengekomen datum als annulering in de zin van dit artikel aangemerkt.

8.2 Arbode Consultancy streeft ernaar een geplande opleiding of training te allen tijde door te laten gaan. Indien door onvoorziene omstandigheden een geplande opleiding of training door Arbode Consultancy moet worden geannuleerd of verplaatst, aanvaardt Arbode Consultancy geen aansprakelijkheid voor eventuele schade die hieruit voortvloeit voor Opdrachtgever en/of de individuele deelnemers aan de opleiding of training.

8.3 Arbode Consultancy is bevoegd om de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen door middel van een schriftelijke mededeling daarvan aan de wederpartij, ingeval van: (aanvraag van) faillissement van Opdrachtgever, (aanvraag van) surséance van betaling van Opdrachtgever, beslaglegging ten laste van Opdrachtgever of (dreigende) liquidatie of stillegging van de onderneming van Opdrachtgever. Al hetgeen Opdrachtgever op basis van de overeenkomst nog verschuldigd is, is per direct opeisbaar. Arbode Consultancy is bij een opzegging op grond van dit artikel nimmer schadeplichtig jegens Opdrachtgever.



Artikel 9: Betaling

9.1 Betaling van het factuurbedrag door Opdrachtgever dient te geschieden binnen dertig (30) dagen na de factuurdatum, tenzij anders schriftelijk overeengekomen, in euro's, door middel van overmaking van het factuurbedrag ten gunste van een door Arbode Consultancy aan te wijzen bankrekening en voor zover de betaling betrekking heeft op Werkzaamheden, zonder enig recht op aftrek of schuldvergelijking. Een reclame of klacht ter zake van de factuur schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.

9.2 Bij gebreke van betaling binnen de in artikel 9.1 genoemde termijn, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en heeft Arbode Consultancy, zonder nadere sommatie of ingebrekestelling, het recht vanaf de vervaldag Opdrachtgever een rente van 1% per maand in rekening te brengen, tot op de datum van algehele voldoening, een en ander onverminderd de verdere rechten van Arbode Consultancy. Alle kosten ontstaan ten gevolge van gerechtelijke of buitengerechtelijke incassering van de vordering, inclusief de interne kosten van Arbode Consultancy en de kosten van door haar in te schakelen derden, zijn volledig voor rekening van Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten zijn vastgesteld op 15% van het te vorderen bedrag, tenzij de werkelijke kosten hoger liggen.

9.3 Indien Arbode Consultancy een (aan)betaling verlangt van Opdrachtgever zal zij niet starten met het uitvoeren van de overeenkomst tot het moment dat de (aan)betaling is ontvangen.

Artikel 10: Prijzen

10.1 Alle genoemde prijzen zijn exclusief BTW en eventuele overige heffingen van overheidswege, tenzij anders vermeld.

10.2 Tenzij een vaste totaalprijs voor de Werkzaamheden is overeengekomen, heeft Arbode Consultancy het recht om jaarlijks per 1 januari de prijzen voor de overeengekomen Werkzaamheden aan te passen, aan de hand van het laatst gepubliceerde Consumenten prijsindexcijfer voor "andere diensten niet elders genoemd" (126A) van het Centraal Bureau voor de Statistiek. Prijswijzigingen zullen van tevoren schriftelijk worden kenbaar gemaakt door Arbode Consultancy.

10.3 Arbode Consultancy is gerechtigd om van Opdrachtgever gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling te verlangen voor de Werkzaamheden. Daarnaast is Arbode Consultancy gerechtigd – indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe aanleiding geeft - om te verlangen dat Opdrachtgever zekerheid stelt voor de nakoming van haar financiële verplichtingen.

10.4 Arbode Consultancy heeft vóór de aanvang van de Werkzaamheden en tussentijds het recht de uitvoering van de Werkzaamheden op te schorten, tot op het moment dat Opdrachtgever het door Arbode Consultancy gevraagde voorschot heeft betaald voor de te verrichten Werkzaamheden, dan wel de gevraagde zekerheid heeft gesteld.

Artikel 11: Rechten van intellectuele eigendom

11.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de door Arbode Consultancy ontwikkelde of ter beschikking gestelde documenten, programmatuur of andere materialen berusten uitsluitend bij Arbode Consultancy of diens licentiegevers.

11.2 Opdrachtgever heeft slechts een recht van gebruik van de genoemde documenten, programmatuur en andere materialen voor het doel waarvoor zij zijn verstrekt en is niet bevoegd om deze documenten, programmatuur en andere materialen anderszins te gebruiken, te veeleenvoudigen, openbaar te maken, te bewerken, te wijzigen of te exploiteren.

11.3 Opdrachtgever is niet bevoegd om enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de documenten, programmatuur of andere materialen als bedoeld in artikel 11.1 te verwijderen of te wijzigen.

11.4 Bij overtreding van het bepaalde in artikel 11.1 of artikel 11.2 verbeurt Opdrachtgever een boete van € 50.000,- per keer, alsmede een boete van € 5.000,- per dag dat de overtreding voortduurt na kennisgeving daarvan door Arbode Consultancy.

Artikel 12: Geheimhouding

12.1 Opdrachtgever en Arbode Consultancy verplichten zich over en weer tot geheimhouding van vertrouwelijke gegevens over elkaars organisatie, die bij de uitvoering van de Werkzaamheden zijn verstrekt dan wel anderszins ter kennis van de andere partij zijn gekomen.

12.2 Onverminderd het bepaalde in artikel 12.1, is Arbode Consultancy bevoegd om te publiceren over de ten behoeve van Opdrachtgever verrichte en te verrichten Werkzaamheden, tenzij anders wordt overeengekomen.



Artikel 13: Privacy

13.1 De opdrachtgever stemt ermee in dat het privacybeleid zoals gepubliceerd op de website (<https://www.arbode.nl/over-ons/privacyverklaring>), van toepassing is op de verwerking van persoonsgegevens van de opdrachtgever door Arbode Consultancy indien daarvan sprake is. Arbode Consultancy heeft het recht om het privacybeleid van tijd tot tijd te wijzigen. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever om het privacybeleid opnieuw te bekijken en om vertrouwd te raken met eventuele wijzigingen.

Artikel 14: Verbod om werknemers in dienst te nemen

14.1 Opdrachtgever verplicht zich om tijdens de uitvoering van de Werkzaamheden en gedurende een periode van twaalf (12) maanden na afloop daarvan, geen werknemers van Arbode Consultancy of anderszins ten behoeve van Arbode Consultancy werkzame personen in dienst te nemen, dan wel direct of via derden een arbeidsverhouding daarmee aan te gaan.

14.2 Bij overtreding van het bepaalde in artikel 14.1 verbeurt Opdrachtgever een boete van € 50.000,= per keer, alsmede een boete van € 5.000,= per dag dat de overtreding voortduurt na kennisgeving daarvan door Arbode Consultancy.

Artikel 15: Slotbepalingen

15.1 Op alle overeenkomsten met en aanbiedingen van Arbode Consultancy waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

15.2 Alle geschillen die op enigerlei wijze verband houden met de overeenkomsten en aanbiedingen waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter te Arnhem.

15.3 Arbode Consultancy is gerechtigd om de Algemene Voorwaarden ten alle tijden te wijzigen.

15.4 Indien een overeenkomst is gesloten voor het wijzigen van de Algemene Voorwaarden, zoals genoemd in het voorgaande lid, dan zijn de oorspronkelijke Algemene Voorwaarden ten tijde van het sluiten van de overeenkomst van toepassing op de overeenkomst.

15.5 In het geval van het wijzigen van de Algemene Voorwaarden, zoals genoemd in lid 3 van dit artikel, dan doet Arbode Consultancy hiervan schriftelijk mededeling aan Opdrachtgever.

15.6 Deze Algemene Voorwaarden zijn te vinden op www.arbode.nl.