

Afsluiten van een contract met een arbodienstverlener: hoe pak je dit aan?

In 10 stappen naar een contract met een nieuwe arbodienstverlener



CAROLINA VERSPUIJ ACHTERGRONDARTIKEL

17 oktober 2025 om 13:18

Een goed contract met een arbodienstverlener is essentieel voor effectief verzuimbeheer en een gezonde werkomgeving. In dit artikel lees je in tien stappen hoe je zorgvuldig een nieuw contract afsluit en de overstap goed voorbereidt.

Eind juni en eind december zijn vaak momenten waarop een contract met een arbodienstverlener afloopt. Of het kan zijn dat er in het huidige contract een stilzwijgende verlenging is opgenomen met bijvoorbeeld een jaar. Er geldt vaak een opzegtermijn van drie maanden voor beide partijen. Een periode van drie maanden is meestal wel nodig om de voorbereidingen te doen voor een overstap naar een andere arbodienstverlener.

Deze voorbereiding kun je opsplitsen in een aantal stappen:

1. Samenstellen van een multidisciplinaire projectgroep met kennis van wensen en eisen
2. Evalueren van het huidige contract
3. Vaststellen van de kaders
4. Uitvraag
5. Eerste selectie
6. Gesprekken met arbodienstverleners
7. Keuze en inhoud contract
8. Instemming medezeggenschap
9. Overdracht van de (lopende) dossiers en aanpassen verzuimbeleid
10. Informeren over risico's en betrekken bij het arbobeleid

Stap 1: Samenstellen van een multidisciplinaire projectgroep met kennis van wensen en eisen

Het afsluiten van een contract met een arbodienstverlener is meestal de taak van HR. De focus van HR ligt meestal bij verzuim en re-integratie. Hierbij spelen de verzuimcijfers, het verzuimbeleid en de Wet verbetering poortwachter een belangrijke rol. In de praktijk zie ik dat de kennis vanuit de Arbowet m.b.t. de verplichte onderdelen van het Basiscontract hier vaak ontbreekt en daarmee ontbreekt de focus op preventie, het voorkomen van werkgerelateerd verzuim. Daarom is het van belang dat ook de preventiemedewerker/interne arboprofessional onderdeel uitmaakt van dit team.

Ook een vertegenwoordiging van leidinggevenden die een belangrijke taak hebben in het begeleiden van zieke medewerkers mag niet ontbreken in deze projectgroep.

Vanuit de Wet op de ondernemingsraden (WOR) heeft de medezeggenschap instemmingsrecht op de keuze van de arbodienstverlener en op de inhoud van het contract. Zorg daarom ook dat de medezeggenschap vertegenwoordigd is in de projectgroep.

Door de projectgroep op deze wijze samen te stellen beschik je over kennis van relevante wetgeving en de wensen vanuit het eigen bedrijf vanuit diverse invalshoeken in beeld.

Stap 2: Evalueren van het huidige contract

In veel bedrijven vindt standaard één keer per jaar een evaluatie plaats van de uitvoering van het contract en het effect hiervan op de verzuimcijfers en het arbo- en verzuimbeleid van het bedrijf. Hierbij wordt regelmatig gebruikgemaakt van een service level agreement (SLA) met daarin kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Hier ga ik in stap 7 nog nader op in. De uitkomst van deze evaluaties vormt een belangrijke input voor het opstellen van de kaders in stap 3.

Stap 3: Vaststellen van de kaders

Hierbij is het eerste van belang om na te gaan of het gaat om een openbare aanbesteding. Wanneer dit het geval is dan ligt het zwaartepunt voor wat wordt ingekocht en onder welke voorwaarden bij de kaders die worden vastgelegd in de aanbestedingsleidraad. Wanneer er geen sprake is van aanbesteding dan gaat het vaak om een offerteaanvraag. Ook hierin wordt vastgelegd wat ingekocht gaat worden en onder welke voorwaarden. Bij het opstellen van de kaders zou de eerste vraag moeten zijn wat het meest passend is, een maatwerkregeling, vaak gecombineerd met een eigen regiemodel, de arbozorg zoveel mogelijk intern organiseren, of een vangnetregeling waarbij zoveel mogelijk taken in kader van de arbozorg worden uitbesteed aan een arbodienst.

Maatwerkregeling of vangnetregeling

Als bedrijf heb je de mogelijkheid om te kiezen voor een maatwerkregeling (Arbowet, artikel 14 lid 1 t/m 15). Dit houdt in dat je als bedrijf kritisch kijkt naar welke taken extern moeten worden belegd en bij wie. Je mag er dus voor kiezen om deze taken aan verschillende arbodienstverleners uit te besteden waarbij de insteek van de wetgever is geweest om hierdoor een optimale bijstand op het gebied van arbeidsomstandigheden en verzuim te organiseren waarbij het bedrijf zelf de spreekwoordelijke spin het web is en er zorg draagt dat de juiste informatie bij de juiste dienstverleners komt.

De vangnetregeling is beschreven in artikel 14a lid 1 t/m 6. Dit houdt in dat een bedrijf een contract afsluit met een gecertificeerde arbodienst waarin alle taken op het gebied van arbeidsomstandigheden en verzuim die extern moeten worden belegd, zijn opgenomen. Dit ontzorgt het bedrijf doordat de taak van de spin in het web intern binnen de arbodienst moet zijn geregeld.

Vervolgens kan vastgesteld worden wat het bedrijf nodig heeft aan ondersteuning bij het verzuim en re-integratiebeleid. HR en leidinggevenden die een taak hebben in het begeleiden van zieke medewerkers hebben hier vaak een duidelijk beeld van.

Denk hierbij aan onder meer:

- Het moment van oproepen van de zieke medewerker. Bijvoorbeeld al in week 2 na de ziekmelding of pas in week 5 op basis van de wettelijke verplichting uit de Wet verbetering poortwachter.

- Bij wie wordt de zieke medewerker opgeroepen. Is dit de bedrijfsarts of is ook taakdelegatie een optie en zo ja, welke taakgedelegeerde(n) worden ingezet.
- Duidelijkheid over welke taken de bedrijfsarts neerlegt bij de taakgedelegeerde(n), wanneer gewerkt gaat worden met taakdelegatie.
- Fysieke spreekuren van de bedrijfsarts op de eigen locatie of op locatie van de arbodienstverlener.
- De mogelijkheid tot online of telefonisch consult.
- Ondersteuning van de leidinggevenden door bedrijfsarts of taakgedelegeerde
- Samenwerking met interne casemanagers.
- Het leveren van kwartaalrapportages en/of jaarrapportages met afspraken over de inhoud hiervan.
- Afspraken conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Taakdelegatie door de bedrijfsarts

Veel arbodiensten en arbodienstverleners werken nu met een vorm van taakdelegatie. Taakdelegatie houdt in dat de bedrijfsarts een aantal uitvoerende taken door een andere gespecialiseerde functionaris laat uitvoeren. Deze functionarissen worden ook wel gedelegeerden genoemd. De bedrijfsarts blijft wel eindverantwoordelijk. Denk hierbij aan arbo-artsen en bedrijfsverpleegkundigen, dit zijn medisch geschoolde functionarissen en aan casemanagers, praktijkondersteuners en re-integratieconsulenten, dit zijn meestal geen medisch geschoolde functionarissen. Het systeem van taakdelegatie is vooral gericht om taken van de bedrijfsarts op het gebied van verzuim neer te leggen bij de genoemde functionarissen.

Naast ondersteuning bij het verzuim en re-integratiebeleid hoort preventie ook een belangrijk onderdeel te zijn van het contract. De Arbowet geeft een duidelijk overzicht van wat moet worden opgenomen in het contract met een arbodienstverlener, waarbij ook aandacht is voor preventie. Hierbij komt de kennis en ervaring van de preventiemedewerker / interne arboprofessional goed van pas. De volgende onderdelen moeten worden meegenomen in de kaders, liefst met een concrete uitwerking.

- Het toetsen van en adviseren over de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) door één of meerdere gecertificeerde arbokerndeskundige of bedrijfsarts
- Het adviseren bij de begeleiding van zieke medewerkers door een bedrijfsarts
- Het uitvoeren van het periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek (PAGO) op basis van de uitkomst van de RI&E door een bedrijfsarts
- De uitvoering van aanstellingskeuringen door een bedrijfsarts (indien van toepassing)
- Het melden van beroepsziekten door de bedrijfsarts aan het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten
- Het aanbieden van een arbeidsomstandighedensprekkuur door de bedrijfsarts
- De gelegenheid tot het bezoeken van de werkplek door de bedrijfsarts
- De mogelijkheid voor een second opinion bij een andere onafhankelijke bedrijfsarts
- Een adequate klachtenprocedure van de bedrijfsarts
- Samenwerking en advisering door de bedrijfsarts en ander arbokerndeskundigen aan de medezeggenschap m.b.t. arbomaatregelen en arbobeleid
- Samenwerking en advisering door de bedrijfsarts en andere arbokerndeskundigen aan de preventiemedewerker m.b.t. arbomaatregelen en arbobeleid
- Advisering door de bedrijfsarts over preventieve maatregelen gericht op een zo goed mogelijk arbeidsomstandighedenbeleid.

Stap 4: Uitvraag

Op basis van de aanbestedingsleidraad of offerteaanvraag kunnen arbodienstverleners een aanbod doen. Hierin staat aangegeven hoe ze invulling willen gaan geven aan de gevraagde

dienstverlening en een overzicht van de kosten die dit met zich meebrengt.

Stap 5: Eerste selectie

Mochten er vele aanbieders zijn dan kan eerst een voorselectie gedaan worden door de projectgroep op basis van het aanbod dat de arbodienstverleners hebben gedaan. Een manier om deze selectie uit te voeren is door elk lid van de projectgroep een score te laten toekennen aan de onderdelen waarop zij deskundig zijn of in de praktijk mee te maken hebben.

Helaas is de huidige praktijk vaak dat je als bedrijf al blij mag zijn met drie verschillende aanbieders.

Stap 6: Gesprekken met arbodienstverleners

Vaak worden niet meer dan drie aanbieders uitgenodigd voor een gesprek met de projectgroep. Vanuit de arbodienstverlener worden deze gesprekken gevoerd door een accountmanager. Voor een bedrijf is het van belang om contact te hebben met wie daadwerkelijk de werkzaamheden gaat verrichten. Het is daarom raadzaam om ook de beoogde (coördinerend) bedrijfsarts uit te nodigen bij deze gesprekken. Tenslotte kunnen formats van terugkoppelingen en rapportages een beeld geven van de kwaliteit van de arbodienstverlening.

Stap 7: Keuze en inhoud contract

Op basis van de gevoerde gesprekken kan de projectgroep een keuze maken en volgt een precieze uitwerking van het contract. Vaak voorzien van diverse bijlagen waarin onder andere de volgende zaken zijn uitgewerkt:

- Wat precies wordt ingekocht, wie welke taken gaat uitvoeren en wat de looptijd is van het contract.
- Tarieven van de verschillende professionals die worden ingezet.
- Service level agreement (SLA):
 - Termijn waarbinnen een zieke medewerker kan worden opgeroepen
 - Reactietijd van de respons op consultvragen
 - Kwaliteit van de terugkoppeling / het advies van de bedrijfsarts
 - Nakomen van de afgesproken overlegstructuur
 - Nakomen van afspraken over het leveren van rapportages
 - Op de hoogte zijn van de inhoud van de risico-inventarisatie en -evaluatie en het plan van aanpak
- Afspraken in het kader van de AVG
- Betalingsvoorwaarde, inkoopvoorwaarden en aansprakelijkheid

Stap 8: Instemming medezeggenschap

Wanneer alles is uitgewerkt en akkoord is bevonden door de projectgroep en directie is de laatste stap het formeel instemming vragen aan de medezeggenschap voordat het contract daadwerkelijk van kracht is.

Wanneer er sprake is van een aanbesteding dan kan het zijn dat de instemming al gevraagd moet worden bij het vaststellen van de kaders. Dit is het geval wanneer de kaders geen ruimte meer laten voor een nadere uitwerking.

Stap 9: Overdracht van de (lopende) dossiers en aanpassen verzuimbeleid

Deze stap gaat over de overdracht van de (lopende) dossiers. Hiervoor moet in het kader van de AVG toestemming worden gevraagd aan de betreffende medewerkers. Ook moet duidelijk zijn dat elke individuele medewerker recht heeft op inzage en/of een kopie van zijn eigen medisch dossier bij de arbodienstverlener.

Een contract met een nieuwe arbodienstverlener heeft meestal ook gevolgen voor de inhoud van het verzuimbeleid. Dit zal in lijn moeten worden gebracht met de afspraken in het contract.

Stap 10: Informeren over risico's en betrekken bij het arbobeleid

In stap 3 is ook het onderdeel preventie nadrukkelijk benoemd. Naast de overdracht van dossiers hoort de nieuwe arbodienstverlener ook de actuele RI&E en het plan van aanpak te krijgen. Ook kan gedacht worden aan relevante documenten zoals een overzicht van de ongevallenanalyses van het afgelopen jaar, een overzicht van de analyse van de verzuimcijfers van het afgelopen jaar, de groepsrapportage van de laatste PAGO/PMO, het jaarverslag van de vertrouwenspersoon, het jaarverslag klachtencommissie en het jaarverslag van de arbodienstverlener waarmee het contract is opgezegd.

Ook kan het huidige arbobeleid onder de loep worden genomen en moeten er wellicht aanvullende of andere afspraken worden gemaakt m.b.t. het bezoeken van de werkplek door deskundigen van de arbodienstverlener, de toegang van medewerkers tot het arbeidsomstandighedenspreekuur, het deelnemen aan diverse arbo-overleggen door deskundigen van de arbodienstverlener en de betrokkenheid van de arbodienstverlener bij de RI&E en het plan van aanpak.

Een zorgvuldig proces bij het afsluiten van een contract met een arbodienstverlener voorkomt verrassingen en legt een stevige basis voor een gezonde samenwerking. Met deze tien stappen kun je gericht en goed voorbereid aan de slag.

Source URL: <https://www.werkenveiligheid.nl/preventie/gezondheidsmanagement/afsluiten-van-een-contract-met-een-arbodienstverlener-hoe-pak-je>