

DVO

Dienstverleningsovereenkomst

Wie wij zijn en met wie jij afspraken maakt

Je sluit deze overeenkomst met Amplio Verzuimexperts B.V. ('wij'/'ons'). Jij bent de werkgever ('jij'/'jou'). In deze DVO spreken we af welke diensten je van ons ontvangt en welke spelregels we hanteren. De afspraken over persoonsgegevens staan in de Verwerkersovereenkomst (VVO) die als bijlage is toegevoegd. Deze dienstverleningsovereenkomst (DVO) en de Verwerkersovereenkomst (VVO) ontstaat door jouw ondertekening van de verzuimpolis van CVB Inkomen die je bent aangegaan en deze door ons ondertekende DVO.

1. Waarvoor je ons inschakelt (context)

Je neemt onze verzuim- en re-integratiediensten af in het kader van jouw polis bij CVB Inkomen. Wij ondersteunen jou in de uitvoering, afstemming met betrokken partijen en in het voldoen aan wet- en regelgeving.

2. Waar wij jou mee ontzorgen (diensten en scope)

a) Jouw eigen Verzuimexpert Je krijgt een vaste Verzuimexpert die – naast jouw arbodienst – jouw eerste aanspreekpunt is. Je kunt bij jouw Verzuimexpert ook terecht met andere vragen dan ziekteverzuim, bijvoorbeeld bij niet-functioneren of als je jouw mensen vitaal en duurzaam inzetbaar wilt houden. In jouw opdracht werkt de Verzuimexpert samen met andere specialisten (zoals jouw arbodienst), zodat jij je kunt richten op ondernemen.

b) Verzuimbegeleiding van zieke werknemers Samen met jou en jouw arbodienst begeleiden we de zieke werknemer naar een spoedige, verantwoorde re-integratie. Onze Verzuimexpert helpt je als je twijfelt of de arbodienst snel genoeg schakelt, of als een ziekmelding mogelijk een andere oorzaak heeft dan ziekte. We monitoren het re-integratieproces bij langdurig verzuim gedurende de eerste 104 ziekte weken en we helpen je ook als uitval dreigt.

c) Casemanagement Wet verbetering poortwachter We bewaken de stappen, termijnen en rapportages, ondersteunen je bij dossieropbouw en geven aan waar actie nodig is.

d) Samenwerking met derden In jouw opdracht stemmen we af met jouw arbodienst / bedrijfsarts, CVB Inkomen en re-integratie- of interventiepartijen.

e) Preventie en inzetbaarheid We adviseren je over maatregelen die bijdragen aan vitaliteit, werkplezier en duurzame inzetbaarheid.

3. Wat we niet doen

We voeren geen medische beoordeling uit en beheren geen medische dossiers. Dat is de taak van de bedrijfsarts/Arbodienst.

4. Ingangsdatum, looptijd en beëindiging

De DVO start vanaf de ingangsdatum van de verzuimpolis van CVB Inkomen en stopt wanneer de polis stopt.

5. Vergoeding, dekking en facturatie

Je betaalt een vergoeding voor onze dienstverlening. De hoogte van deze vergoeding staat in de polis van CVB Inkomen vermeldt onder de naam “Verzuimexpertisepakket”. Onder de dekking van dit tarief vallen niet alleen de kernactiviteiten die je onder artikel 2. en in de eerste bijlage van deze DVO leest. Speciaal voor jou kun jij gebruik maken van een aantal extra activiteiten die je terugvindt in onze tarievenkaart met de naam Dekking Verzuimexpertisepakket. Alle bedragen die wij vermelden zijn exclusief BTW en exclusief kosten van derden (zoals interventies). Betaling: binnen 30 dagen na factuurdatum.

6. Jouw polis bij CVB Inkomen en rolverdeling

Voor gegevensdeling met CVB Inkomen houden we ons aan jouw polisvoorwaarden en aan de rolverdeling die je vindt in Bijlage 2 (Gegevensstromen & Rollen). CVB Inkomen is zelf verwerkings-verantwoordelijke voor polis- en schadeprocessen.

7. Kwaliteit, wet- en regelgeving

We leveren onze diensten zorgvuldig en conform wet- en regelgeving (o.a. Arbowet, Wet Verbetering Poortwachter, de wet WIA). Jij zorgt dat we tijdig over juiste en volledige gegevens beschikken en wij zullen met jouw informatie zorgvuldig omgaan conform de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG).

8. Vertrouwelijkheid

Wat jij met ons deelt, behandelen we vertrouwelijk, tenzij we het op grond van wet/toezichthouder moeten delen.

9. Overmacht

Is er overmacht, dan zijn we niet aansprakelijk voor niet-nakoming. We informeren elkaar en beperken schade waar redelijk kan.

10. Overdracht en inschakelen van derden

Rechten en plichten draag je alleen over met schriftelijke toestemming (uitzondering: interne herstructurering / overname). Wij mogen kundige derden inschakelen om onze werkzaamheden voor jou uit te voeren. Voor persoonsgegevens gelden de VWO-afspraken over subverwerkers.

11. Recht en forum

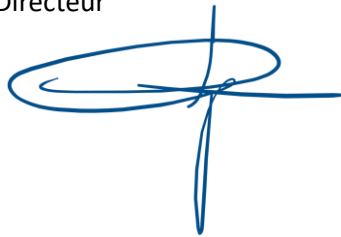
Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen leggen we voor aan de bevoegde rechter in jouw regio, tenzij we samen mediation / arbitrage afspreken.

Namens Amplio Verzuimexperts B.V.

Naam : Gerard Egberts

Functie : Directeur

Handtekening :



Bijlage 1

Diensten: onze inzet

Jouw dienstenpakket

1. Jouw eigen Verzuimexpert

- Je hebt een vaste Verzuimexpert als jouw aanspreekpunt.
- Je kunt hem/haar inzetten bij personele vraagstukken over verzuim, functioneren, casuïstiek, duurzame inzetbaarheid en preventie.
- In opdracht van jou stemt de Verzuimexpert af met jouw arbodienst/bedrijfsarts en andere deskundigen.
- Jouw Verzuimexpert is bereikbaar tijdens kantooruren.
- Bij afwezigheid is er een achterwacht beschikbaar.

2. Verzuimbegeleiding

- Monitoring (dreigend) langdurig verzuim tot 104 weken.
- Ondersteuning wanneer je twijfelt aan tempo/adequaatheid arbodienst.
- Begeleiding bij ziekmeldingen met (mogelijk) niet-medische oorzaak.
- Signaleren van stagnatie en advies over interventies.

3. Casemanagement WvP

- Bewaken van deadlines, acties en wettelijke verplichtingen.
- Ondersteunen bij Poortwachterdossier.
- Helpen met concepten zoals Plan van Aanpak (uiterste week 8).

4. Preventie & duurzame inzetbaarheid

- Advies over risico's, werkdruk, vitaliteit en vroegsignalering.
- Gezamenlijke bespreking van uitkomsten van de Amplio360 Scan.
- Meedenken over duurzame inzetbaarheid van medewerkers.

Bijlage 2

Gegevensstromen & Rollen

We leggen vast welke gegevensstromen bestaan, wie waarvoor verantwoordelijk is en welke rol iedere partij heeft in het kader van de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG).

1. Rollen volgens de AVG

- Jij (Werkgever) als Verwerkingsverantwoordelijke: je bepaalt doelen en grondslagen.
- Amplio Verzuimexperts als Verwerker: we verwerken jouw gegevens voor verzuimbegeleiding & casemanagement.
- Bedrijfsarts/arbodienst als Zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke: medische gegevens en beoordelingen.
- CVB Inkomen als Zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke: polis- en schadeprocessen.

2. Gegevensstromen (overzicht)

2.1 Jij → Amplio

Stamgegevens werknemer, verzuimstart, organisatorische info en relevante niet-medische context (voor casemanagement, monitoring en rapportage).

2.2 Amplio ↔ CVB Inkomen

Noodzakelijke procesinformatie conform polisvoorwaarden (bijv. interventievergoedingen, Poortwachter-status).

2.3 Amplio → Jij

Voortgangsrapportages, dossierupdates, signaleringen en aanbevelingen (zonder medische gegevens).

In volgende Bijlage 3 vind je de verwerkersovereenkomst (VWO) die uitgebreid toelicht hoe wij omgaan met jouw gegevens en hoe wij jou van informatie en gegevens voorzien.

Bijlage 3

VWO

Verwerkersovereenkomst – AVG art. 28

Deze VWO hoort bij de dienstverleningsovereenkomst (DVO) tussen jou als werkgever respectievelijk verwerkingsverantwoordelijke en ons en dat is Amplio Verzuimexperts B.V. als verwerker.

1. Rolverdeling in klare taal

- Wij verwerken jouw gegevens alleen volgens jouw instructies.
- Jij bepaalt de doelen en grondslag en geeft ons opdracht om persoonsgegevens te verwerken.

2. Waarvoor en hoe wij gegevens verwerken

Wij verwerken de gegevens die we ontvangen voor de verzuimbegeleiding, casemanagement in het kader van de Wet Verbetering Poortwachter en het monitoren van langdurig verzuim (tot 104 weken). Ook gebruiken wij deze gegevens voor de analyse, rapportage en afstemming met derden zoals jouw arbodienst/bedrijfsarts, CVB Inkomen (verzuimverzekering) en re-integratie- en interventiepartijen. De door ons aan jouw bedrijf toegewezen Verzuimexpert is jouw eerste aanspreekpunt naast jouw arbodienst en helpt je voor de juiste voortgang en coördinatie bij ziekteverzuim als ook preventie.

De aard van de verwerkingen betreft: verzamelen, registreren, structureren, raadplegen, rapporteren, beperken en verwijderen.

Duur van de verwerking: zolang de DVO loopt en zolang wettelijke bewaartermijnen dat vereisen.

3. Welke gegevens en van wie

Direct betrokkenen: jouw (ex-)werknemers en jouw interne contactpersonen/leidinggevenden.

Gegevenscategorieën (we verwerken geen medische dossiers):

- Identificatie/contact (naam, personeelsnummer, afdeling, contactgegevens)
- Verzuimstatus en -historie (meld-/hersteldatum, processtappen, re-integratiestatus)
- Communicatie- en dossiermetadata (notities zonder medische inhoud)
- Functionele informatie die strikt nodig is voor het proces, zoals inzetbaarheid in uren / taakniveau (zoals de bedrijfsarts adviseert en zonder ziektediagnose).

4. Gegevensstromen & Rollen

Rollen volgens de AVG

- Jij (Werkgever) – Verwerkingsverantwoordelijke: je bepaalt doelen en grondslagen.
- Amplio Verzuimexperts – Verwerker: wij verwerken jouw gegevens voor verzuimbegeleiding & casemanagement.
- Bedrijfsarts/arbodienst – Zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke: medische gegevens en beoordelingen.
- CVB Inkomen – Zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke: verzuimpolis- en schadeprocessen.

5. Gegevensstromen

5.1 Jij → Amplio

Stamgegevens werknemer, verzuimstart, organisatorische informatie en relevante niet-medische context (voor casemanagement, monitoring en rapportage).

5.2 Amplio ↔ CVB Inkomen

Noodzakelijke procesinformatie conform polisvoorwaarden (bijv. interventievergoedingen, Poortwachter-status).

5.3 Amplio → Jij

Voortgangsrapportages, dossierupdates, signaleringen en aanbevelingen (zonder medische gegevens).

5.4 Jouw instructies, onze beveiliging en melden van datalekken

Instructies: we verwerken uitsluitend op jouw schriftelijke of elektronische instructie en alleen voor de beschreven doelen.

Beveiliging: we nemen passende technische en organisatorische maatregelen (zie Bijlage 3A).

Datalekken: we melden jou onverwijld – streeftermijn binnen 24 uur – incidenten die mogelijk een datalek vormen en leveren info voor melding aan AP/betrokkenen.

6. Subverwerkers en jouw rechten

We mogen subverwerkers inzetten voor hosting, e-mail en tooling. We informeren je vooraf (zie Bijlage 3B). Je kunt binnen 10 werkdagen gemotiveerd bezwaar maken. Wij blijven volledig aansprakelijk voor onze subverwerkers.

7. Doorgifte buiten de EER

Onze verwerking vindt in principe binnen de EER plaats. Is doorgifte nodig, dan borgen we een rechtmatige grondslag (bijv. EU-SCC's) en informeren we je vooraf (Bijlage 3B).

8. Verwijdering

Na het einde van de DVO verwijderen we jouw gegevens, behoudens wettelijke bewaarplichten of beveiligde back-ups met automatische vernietiging na retentie-einde (Bijlage 3D).

9. Aansprakelijkheid en voorrang

Aansprakelijkheid: zoals in de DVO. Bij een toerekenbare inbreuk aan onze kant zijn we aansprakelijk voor directe schade binnen de in de DVO afgesproken grenzen.

Voorrang: als de DVO en VWO elkaar “tegenspreken”, gaat de VWO voor waar het persoonsgegevens betreft.

Bijlage 3A

Technische & Organisatorische Maatregelen (TOM's)

- Toegangsbeheer: rolgebaseerd, least privilege, MFA, periodieke toegangsreview.
- Logging & monitoring van toegangs- en wijzigingsactiviteiten.
- Encryptie: TLS 1.2+ in transit, AES-256 at rest; gescheiden sleutelbeheer.
- Tenant-scheiding/pseudonimisering waar passend.
- Kwetsbaarheid- & patchmanagement: maandelijkse patchrondes, periodieke scans, jaarlijkse pentest.
- Back-ups & continuïteit: versleutelde back-ups, RPO/RTO-doelen, herstelplannen getest.
- Ontwikkelproces: gescheiden omgevingen (dev/test/acc/prod), 4-ogen-review, change-logging.
- Leveranciersbeheer: DPI op subverwerkers, DPA/SCC waar nodig, jaarlijkse (her)beoordeling.
- Bewustzijn & training: jaarlijkse privacy/security-training, phishing-simulaties, datalek-oefeningen.

Bijlage 3B

Subverwerkers en (eventuele) landenlocaties

We informeren je vooraf over wijzigingen. Je kunt binnen 10 werkdagen gemotiveerd bezwaar maken.

- Missing Piece B.V.]– Hosting applicatie/data – EU (NL/DE) – doorgifte: n.v.t.
- Visma Verzuim (Blue Vi verzuimapplicatie)

Bijlage 3C

Gegevensstromen & Rollen

Amplio – Jij – Bedrijfsarts – CVB Inkomen

1) Jij → Amplio:

Stamgegevens werknemers, verzuimstart/stamgegevens, procesinstructies.

2) Amplio ↔ Bedrijfsarts:

Functionele informatie t.b.v. re-integratie (geen diagnose).

3) Amplio ↔ CVB Inkomen:

Noodzakelijke proces-/polisgegevens conform polisvoorwaarden.

4) Amplio → Jij:

Voortgangsrapportages, casusupdates (zonder medische details).

Bijlage 3D

Bewaartermijnen (retentieschema)

Verzuimcasus-/procesdossier (niet-medisch):

- max. 2 jaar na einde verzuim (tenzij wettelijke/contractuele noodzaak tot langer).

Correspondentie/logging:

- 2 jaar na einde casus; voor bewijs/audit max. 5 jaar.

Back-ups:

- versleuteld, automatische vernietiging na retentie-einde (volgens back-upschema).

Subverwerker-logs:

- conform subverwerker-policy; minimale termijnen voor forensische doeleinden.