

Jaargang 1 | nummer 2 | februari 2018

## CS Verbindt! Themaboekje



### Privacy en verzuim

Wat betekent de komst van de AVG en is werken in taakdelegatie de oplossing?



## Colofon

### *Auteurs*

Marjol Nikkels-Agema  
Herwin Schrijver

### *Redactie*

Dorith Boudewijnse

### *Design*

Ingrid Kleine Koerkamp

© CS Opleidingen BV te Apeldoorn. Niets uit deze uitgave mag zonder toestemming van CS Opleidingen BV vermenigvuldigd of gekopieerd worden.

Onder licentie van Cylin Beroepsonderwijs en in samenwerking met VeReFi.

## Disclaimer

Aan de informatie in dit boekje kunnen geen rechten worden ontleend. De tekst is gebaseerd op informatie van de Autoriteit Persoonsgegevens en de memorie van toelichting bij het wetsvoorstel Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming.  
Januari 2018

# Voorwoord

CS Verbindt! is een uitgave van CS Opleidingen: de specialist in opleidingen op het gebied van verzuim, re-integratie en financiën.

Al sinds haar ontstaan hecht CS Opleidingen veel belang aan het delen van kennis over verzuim, arbeidsongeschiktheid en re-integratie. Altijd in combinatie met het verkrijgen van regie op de forse geldstromen sociale zekerheid. Allereerst natuurlijk met opleidingen, zoals Regie op Verzuim of Post Bachelor Register Casemanagement en specialisaties als Taakdelegatie of Conflicthantering. Daarnaast organiseren we bijscholing, congressen en kennisdagen om uw opgedane kennis up-to-date te houden. Ook CS Verbindt is een middel om kennis over te brengen en te delen.

## **Verbinding van kennis en praktijk**

CS Opleidingen deelt haar kennis vanuit een onafhankelijke rol. Op een toegankelijke manier verbinden we kennis met praktijk, met als doel u meer inzicht te geven in met name de geldstromen binnen de sociale zekerheid. Voor elke onderneming gaat het al snel om 25% tot 30% van de loonsom! Het loont dan ook om de hele organisatie gericht te maken op het denken in mogelijkheden, gekoppeld aan de financiële belangen voor alle partijen. Juist ook in het belang van de werknemer. We kunnen niet vaak genoeg benadrukken dat werk de beste vorm van sociale zekerheid is en blijft.

## **Kennisplatform VeReFi**

De verbinding tussen kennis en praktijk vindt u ook terug op ons kennisplatform [www.verefi.nl](http://www.verefi.nl).

Met een VeReFi-abonnement weet u zich verzekerd van het laatste nieuws en heeft u de beschikking over vele (reken)tools en applicaties die u helpen meer grip op verzuim in uw organisatie te krijgen.

### **Verbinding van topexpertises**

Begin 2018 gaan we ook van start met de VeReFi Kenniskring. Hierin brengen we vraag en aanbod samen, ook weer vanuit een onafhankelijke rol. Op een marktplaats kunnen VeReFi-abonnees gratis een vraag naar een bepaald soort expertise plaatsen. Leden van het Register Specialistisch Casemanagement kunnen hierop dan reageren. Zo kunt u bijvoorbeeld eenvoudig een re-integratiecoach, arbeidsdeskundige of specialist conflicthantering vinden.

Kortom, we blijven ons inzetten u te helpen meer regie te verkrijgen op verzuim, arbeidsongeschiktheid en re-integratie, met als doel een win-winsituatie voor alle betrokkenen.

# Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>1. Wat verstaan we onder persoonsgegevens?</b>	<b>7</b>
Personeelsdossiers	8
Gezondheidsgegevens	9
<b>2. De beleidsregels ‘De zieke werknemer’</b>	<b>11</b>
Noodzakelijke gegevens voor de loondoorbetalingsplicht en re-integratie	11
Wat mag u als werkgever vragen en registreren bij een ziekmelding?	11
Welke gegevens mag u als werkgever verwerken?	14
Welke gegevens mag de bedrijfsarts/arbodienst met u delen?	16
Welke gegevens mag een verzuim- of casemanagementbureau vragen of gebruiken?	18
Welke gegevens mogen in het re-integratietraject gebruikt worden?	19
Aan welke eisen moet het verzuimsysteem voldoen?	21
Hoe lang mag u de ziekteverzuimgegevens bewaren?	22
<b>3. De Algemene Verordening Gegevensbescherming</b>	<b>23</b>
Wat verandert er?	24
<b>4. Versterking van privacyrechten</b>	<b>27</b>
Toestemming	27
Recht op informatie	28
Recht op inzage en correctie	29
Recht op vergetelheid	29
Recht overdraagbaarheid van gegevens (dataportabiliteit)	30

<b>5. Meer verantwoordelijkheden voor organisaties</b>	<b>31</b>
Register van verwerkingsactiviteiten	32
Data protection impact assessment (DPIA)	33
Functionaris Gegevensbescherming	37
Meldplicht datalekken	39
Privacy by design	39
<b>6. Stappenplan als voorbereiding op de AVG</b>	<b>41</b>
Tips voor beleidsmakers	44
De AVG in een notendop	46
<b>7. Gevolgen van de aangescherpte privacyregels</b>	<b>47</b>
Onderscheid tussen verschillende soorten casemanagers	48
Voorwaarden voor werken in taakdelegatie	50
Medische Taakdelegatie versus Taakdelegatie vanuit inzetbaarheid	52
Taakdelegatie vanuit Inzetbaarheid, Medisch en Arbeidsrecht	53
Concept werkmodel protocol taakdelegatie	55
<b>8. Regie op inzetbaarheid</b>	<b>59</b>
Wat zijn de werkelijke problemen achter verzuim?	59
Weinig relatie tussen oorzaak, aanpak en gevolg	60
Kloof tussen werkenden	61
Duurzame inzetbaarheid	63
Verzuim en het privacyspook	63
<b>9. Ontwikkelingen in het casemanagement</b>	<b>65</b>
Casemanager conflict en kompas	66
Verschillende functionarissen	66
Waar hoort verzuimbegeleiding thuis?	67
Re-integratie is niet vrijblijvend	68
Maak keuzes	69
<b>Register</b>	<b>71</b>

# Inleiding

Begin 2016 presenteerde de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) het document 'De zieke werknemer', Beleidsregels voor de verwerking van persoonsgegevens over de gezondheid van zieke werknemers'. Het doel was de bestaande spelregels van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) voor een breder publiek meer toegankelijk te maken. Daarnaast nam de sanctiemogelijkheid van de AP toe tot ruim € 800.000,-.

Het document leidde tot heel wat commotie in verzuimland. Duidelijk werd dat alle gezondheidsgegevens onder de Wbp vallen, dus een werkgever/leidinggevende is al snel in overtreding als hij/zij vragen stelt aan de werknemer die zich ziek meldt. Ook gegevens over de functionele beperkingen en mogelijkheden die een werknemer heeft, zijn gezondheidsgegevens in de zin van artikel 16 Wbp.

Sinds die tijd zijn er tal van reacties en stromingen de revue gepasseerd die zich vooral bezighouden met het ontkennen of ombuigen van de beleidsregels. Inmiddels is er nieuwe wetgeving op komst in de vorm van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze Europese wet vervangt per 25 mei 2018 de Wbp en gaat nog een stapje verder.

Aangezien CS Opleidingen en VeReFi BV vaak vragen van werkgevers en casemanagers krijgen wat er nu wel en niet is toegestaan, informeren wij u graag met dit boekje. Daarnaast besteden we aandacht aan de ontwikkelingen in het vakgebied van casemanagement.

De opbouw van het boekje is als volgt:

In hoofdstuk 1 gaan we in op de vraag wat we nu eigenlijk verstaan onder persoonsgegevens.

In hoofdstuk 2 komen de Beleidsregels De zieke werknemer aan bod: wat mag een werkgever wel en niet vragen, welke gegevens mag een bedrijfsarts met u delen en aan welke eisen moet een verzuimsysteem voldoen?

In hoofdstuk 3 geven we in grote lijnen een beschrijving van het doel en de hoofdregels van de AVG.

In hoofdstuk 4 gaan we dieper in op de versterking van privacyrechten onder de AVG, zoals het recht op toestemming, informatie, inzage en correctie, vergetelheid en dataportabiliteit.

In hoofdstuk 5 gaan we verder in op wat de AVG voor uw organisatie kan betekenen: zo moet u een register van verwerkingsactiviteiten bijhouden en wellicht een Data protection impact assessment doen en/of een Functionaris Gegevensbescherming aanstellen. Ook gaan we in op zaken als 'privacy by design' en 'privacy by default'.

In hoofdstuk 6 geven we het Stappenplan weer dat de AP heeft uitgegeven als voorbereiding op de AVG en geven we een aantal tips voor beleidsmakers.

In hoofdstuk 7 gaan we in op de gevolgen van de privacywetgeving voor de verzuimpraktijk. We laten zien dat er onderscheid is tussen verschillende soorten casemanagers. Specifiek gaan we in op taakdelegatie: aan welke eisen moet dit voldoen?

Hoofdstuk 8 gaat over inzetbaarheid, momenteel een populair woord. Wat opvalt is echter dat vooral aandacht wordt besteed aan operationele aspecten, zonder dat onderzocht is wat nu eigenlijk de achtergrond is van verzuim en verminderde inzetbaarheid.

In hoofdstuk 9 kijken we ten slotte naar de ontwikkelingen in het casemanagement. Aangezien veel verzuim een niet-medische achtergrond heeft, zien we een opkomst van nieuwe specialisaties, zoals de casemanager Kompasgesprekken.



# 1.

## Wat verstaan we onder persoonsgegevens?

In dit boekje behandelen we de regels voor verwerking van persoonsgegevens. Maar wat verstaan we daar eigenlijk onder? Alle informatie over een te identificeren persoon is een persoonsgegeven. Dat is dus in de eerste plaats zijn of haar naam, maar ook alle informatie die aan een naam te koppelen valt. Bijvoorbeeld een rekeningnummer, personeelsdossier, medisch dossier, telefoonrekening of besteloverzicht.

Ook zonder dat er een naam genoemd wordt, kan er sprake zijn van persoonsgegevens. Dit geldt als een persoon op basis van unieke kenmerken van andere personen onderscheiden kan worden. Denk aan een burgerservicenummer.



U werkt dus al snel met persoonsgegevens en moet dan voldoen aan de vereisten van de privacywetgeving en dit met documenten aan kunnen tonen. Bovendien mag u als werkgever persoonsgegevens alleen op basis van een in de wet genoemde juridische grond verwerken als u daarvoor toestemming heeft van betrokkene. Deze toestemming moet bestaan uit een 'vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting'.

In arbeidsovereenkomsten staat vaak iets als de volgende bepaling:

*De werknemer verleent de werkgever door ondertekening van de arbeidsovereenkomst ondubbelzinnig toestemming om zijn persoonsgegevens te verwerken in het kader van de arbeidsverhouding.*

Het is echter de vraag of deze bepaling voldoende is om te kunnen spreken van ondubbelzinnige toestemming. Tussen u en de werknemer is er immers sprake van een gezagsverhouding, waardoor de vrije wilsuiting al snel ter discussie staat.

## **Personeelsdossiers**

Voor personeelsdossiers is de hoofdregel dat alleen informatie mag worden bijgehouden die noodzakelijk is voor het kunnen onderbouwen van arbeidsrechtelijke zaken als functioneren, verzuim, promotie en ontslag. Gegevens over de aard en oorzaak van ziekte horen daar niet bij!

De Wet bescherming persoonsgegevens geeft de voorwaarden voor het aanleggen van personeelsdossiers. Werkgevers:

- zijn verantwoordelijk voor de juistheid en nauwkeurigheid van de gegevens in het personeelsdossier;
- mogen niet meer gegevens in het personeelsdossier vastleggen dan nodig is, en de gegevens moeten ter zake doen;
- moeten de werknemers **informer** over waarom zij hun gegevens verzamelen;
- moeten de persoonsgegevens **beveiligen**, zodat ze niet verloren raken of in verkeerde handen terechtkomen;

- mogen de persoonsgegevens niet langer **bewaren** dan noodzakelijk is;
- moeten werknemers de mogelijkheid bieden hun gegevens **in te zien**  
- dit geldt in principe voor het gehele personeelsdossier - en eventueel te **corrigeren**.

### **Gezondheidsgegevens**

Als uitgangspunt geldt een verbod op verwerking van gegevens over de gezondheid. Het is nooit nodig dat u beschikt over gegevens over de aard en oorzaak van de ziekte of over de mogelijkheden en beperkingen van de werknemer. Daar mag u dus ook niet naar vragen. Dat is voorbehouden aan de bedrijfsarts.

U mag dus geen gezondheidsgegevens bewaren in een personeelsdossier. Ze mogen zelfs niet bewaard worden in een voor de bedrijfsarts bedoeld verzuimsysteem, als dat systeem door u als werkgever beheerd wordt. Let op: schakelt u een derde partij in om persoonsgegevens te verwerken (bijvoorbeeld in een extern verzuimsysteem) dan blijft u wel (eind-) verantwoordelijk.

# Ook voor uw specialisaties!

**Heeft u een van onze kern-opleidingen gevolgd, bijvoorbeeld Regie op Verzuim of Post Bachelor Register Casemanagement?**

**Wilt u nog meer verdieping of uw vaardigheden verder ontwikkelen? Maak dan een keuze uit ons gevarieerde specialisatie-aanbod:**

- ✓ Geaccrediteerd door de HAN
- ✓ Onder licentie van Cylin Beroepsonderwijs

**Wilt u graag een specialisatie volgen zonder dat u een kernopleiding bij CS Opleidingen heeft gevolgd?**

**Informeer naar de mogelijkheden bij onze onderwijsadviseur, telefoon 055 843 5410.**

## **Specialist Taakdelegatie**

Leer hoe u optimaal samenwerkt met de bedrijfsarts voor AP-proof verzuimbegeleiding.

## **Specialist Conflicthantering**

Leer hoe u medewerkers met conflictverzuim kunt begeleiden en activeren en medicalisering van het probleem kunt voorkomen.

## **Specialist Kompasgesprekken**

Leer hoe u een Kompasgesprek voert: een inventariserend gesprek om inzicht te krijgen in wat er speelt en wat partijen willen, los van eventuele verzuimbegeleiding.

## **Specialisatie Conflicthantering voor arbeidsdeskundigen**

Als arbeidsdeskundige heeft u vaak te maken met situaties waarin verschillende belangen spelen. Leer hoe u bijtijds dreigende conflicten onderkent en hoe u daar adequaat mee omgaat.

## **Loonwaarde Expert**

Leer werken met de Dariuz loonwaardemeting: een onmisbaar instrument om grip te krijgen op (dis)functioneren en duidelijke keuzes te maken bij re-integratie.

[www.cs-opleidingen.nl](http://www.cs-opleidingen.nl)

Op 21 april 2016 publiceerde de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) het document 'De zieke werknemer', Beleidsregels voor de verwerking van persoonsgegevens over de gezondheid van zieke werknemers. Dit document geeft duidelijkheid over welke gegevens bijvoorbeeld werkgevers, verzekeraars, UWV, bedrijfsartsen en re-integratiebedrijven over de gezondheid van (zieke) werknemers mogen verwerken. De normen in deze beleidsregels zijn het uitgangspunt voor de AP (voorheen College Bescherming Persoonsgegevens) bij het toepassen van handhavende maatregelen en dus belangrijk om te kennen.

### **Noodzakelijke gegevens voor de loondoorbetalingsplicht en re-integratie**

De basis voor de beleidsregels is de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Artikel 16 Wbp bevat een verbod op de verwerking van gezondheidsgegevens, tenzij er sprake is van een ontheffing op dit verbod. Gegevens die nodig zijn voor de re-integratie van werknemers vallen onder een ontheffing. Een werkgever mag dus in het kader van zijn loondoorbetalingsverplichting en voor de re-integratie een beperkt aantal noodzakelijke medische gegevens verwerken van zijn zieke werknemers.

### **Wat mag u als werkgever vragen en registreren bij een ziekmelding?**

U mag als een werknemer zich ziek meldt de volgende gegevens over zijn gezondheid vragen en registreren:

- het telefoonnummer en (verpleeg)adres;
- de vermoedelijke duur van het verzuim;
- de lopende afspraken en werkzaamheden;
- of de werknemer onder een van de vangnetbepalingen van de Ziektewet valt (maar niet onder welke vangnetbepaling hij valt);
- of de ziekte verband houdt met een arbeidsongeval;
- of er sprake is van een verkeersongeval waarbij een eventueel aansprakelijke derde betrokken is (regresmogelijkheid).

Dit is een limitatieve opsomming. U mag dus in principe geen andere gegevens over de gezondheid verwerken dan de gegevens uit dit lijstje. Vraag dus niet wat de werknemer precies mankeert en waardoor dat komt. Dat is wettelijk niet toegestaan.

Alleen in uitzonderlijke gevallen mag u gegevens over de aard en oorzaak van de ziekte in het personeelsdossier registreren. Dat geldt bijvoorbeeld als een werknemer lijdt aan epilepsie of suikerziekte. Het is dan belangrijk dat de collega's op de hoogte zijn zodat ze in geval van nood weten wat ze moeten doen. De werknemer moet hiervoor wel toestemming hebben gegeven.

#### *Vermoedelijke duur van het verzuim*

U heeft er natuurlijk belang bij om te weten hoelang het verzuim naar verwachting gaat duren, zodat u hier rekening mee kan houden binnen uw organisatie. Heeft de werknemer hier zelf nog geen idee over, dan kunt u zich laten informeren door de bedrijfsarts. Dat is immers bij uitstek degene die hierover een deskundig oordeel kan geven. Op basis van zijn inschatting kunt u vervolgens naar de lopende afspraken en werkzaamheden kijken en beslissen of het noodzakelijk is activiteiten door een collega of vervanger over te laten nemen.

#### *Lopende afspraken en werkzaamheden*

Het gaat hier om de vraag of er werkzaamheden overgenomen moeten worden. Niet over de vraag welke werkzaamheden de werknemer nog wel kan verrichten. Hierover is in het veld onduidelijkheid omdat sommige opleiders hier anders over denken. De AP heeft hier in een brief van december 2017 duidelijkheid over gegeven: "Het standpunt van de AP is dat de werkgever niet zonder tussenkomst van de bedrijfsarts mag vragen welke taken de werknemer nog wel kan uitvoeren."

### *Vangnetbepaling*

Voor sommige werknemers heeft u geen loondoorbetalingsplicht bij ziekte. Zij vallen onder het zogenaamde Vangnet Ziektewet en ontvangen een Ziektewetuitkering van het UWV.

De vangnetregeling geldt voor:

- werknemers die ziek zijn door zwangerschap of bevalling;
- werknemers die ziek zijn door orgaandonatie;
- werknemers met een arbeidsongeschiktheidsverleden die binnen vijf jaar na indienstreding opnieuw arbeidsongeschikt worden (no-riskpolis).
- werknemers die vallen onder de Compensatieregeling (oudere langdurig werklozen).

Het is voor u dus belangrijk te weten of een werknemer onder een vangnetbepaling valt. Dat mag u dan ook vragen, maar niet onder welke vangnetbepaling.

### *Gegevens die een werknemer vrijwillig verstrekt*

In een normale arbeidsverhouding zal een werknemer zijn leidinggevende gewoon informeren over wat er aan de hand is. Let er echter op dat wat hij of zij vertelt nergens wordt vastgelegd. U mag, met uitzondering van de genoemde gegevens, in principe geen andere gegevens over de gezondheid van de werknemer in uw eigen administratie registreren en/of doorgeven aan de bedrijfsarts/arbodienst. Ook niet als de werknemer deze gegevens vrijwillig verstrekt of als hij hiervoor toestemming geeft.

Het standpunt van de AP is dat een werknemer zich al snel verplicht kan voelen om toestemming te geven. Er is immers sprake van een gezagsverhouding tussen werkgever en werknemer. Van een 'vrije' wilsuiting zal volgens de AP meestal geen sprake zijn.

Zoals gezegd, kan het in een enkel geval wel noodzakelijk zijn om vrijwillig verstrekte gezondheidsgegevens in de administratie op te nemen. Bijvoorbeeld als een werknemer in ernstige mate last heeft van suikerziekte of epilepsie en hij dit zelf of via de bedrijfsarts heeft aangegeven bij de werkgever. Zo weten de directe collega's wat zij in geval van nood moeten doen.

### **Welke gegevens mag u als werkgever verwerken?**

Naast de gegevens van de ziekmelding mag u gegevens verwerken die de bedrijfsarts/arbodienst u verstrekt over:

- de werkzaamheden waartoe de werknemer niet meer of nog wel in staat is (functionele beperkingen, restmogelijkheden en gevolgen voor het soort werk dat de werknemer nog kan doen);
- de verwachte duur van het verzuim;
- de mate waarin de werknemer arbeidsongeschikt is (gebaseerd op functionele beperkingen, restmogelijkheden en gevolgen voor het soort werk dat de werknemer nog kan doen);
- eventuele adviezen over aanpassingen, werkvoorzieningen of interventies die u voor de re-integratie moet treffen.

### *Functionele beperkingen*

Het is belangrijk hoe u zaken omschrijft. U mag de beperkingen benoemen, bijvoorbeeld:

De werknemer is beperkt in:

- bukken, torderen, langdurig staan, langdurig zitten
- tillen, grijpen, vastpakken, dragen
- knielen, hurken
- duwen en reiken
- knikken, linksom of rechtsom kijken
- concentreren en verdelen van de aandacht
- omgaan met conflicten

Of: beperkingen hebben een frequent karakter.



De Leidraad Privacy bij Omgaan met Medische Gegevens van de NVAB en OVAL geeft bedrijfsartsen voorbeelden van begrippen die zij niet mogen meedelen, zoals:

Niet	Wel
Noemen aard van de behandeling	De behandeling is adequaat
Benoemen van aandoening	De verzuimoorzaak is medisch
Chemotherapie	Gerichte behandeling
Familieomstandigheden	Omstandigheden
Fysiotherapeut	Behandelaar
Gedragscognitief	Maatwerktraining
Geopereerd aan....	Gerichte behandeling, waardoor op korte termijn mogelijkheden tot re-integratie bestaan
Hartklachten	Energetische beperkingen
Hartrevalidatie	Medewerker werkt actief aan zijn herstel
Is bestraald	Is behandeld
Knieklachten	Onvoldoende mobiel; beperkingen met langdurig achtereen lopen, beperkt ten aanzien van hurken en knielen (e.d.)
Lopen met krukken in verband met knie nodig	Voor zijn eigen fysiek belastende werkzaamheden heeft hij goed gebruik van beide armen en benen
Moe	Energetisch beperkt; energetische disbalans
Nekklachten	Beperkingen met frequent reiken of voor activiteiten boven schouder niveau
Psychische aandoening	Aandoening
Psychiater	Specialist
Psycholoog	Deskundige begeleider
Privé oorzaak	Niet arbeidsgerelateerd
Pijnpoli	Gespecialiseerde kliniek
Revalidatie op afdeling	Medewerker werkt actief aan zijn herstel
Ruzie met baas of collega	Verstoorde arbeidsverhouding

## Welke gegevens mag de bedrijfsarts/arbodienst met u delen?

Nadat een werknemer zich heeft ziek gemeld treedt de Wet verbetering poortwachter in werking. Samen met de werknemer start u een traject om ervoor te zorgen dat de werknemer zo snel mogelijk weer aan de slag kan. Op grond van de Arbowet en het Arbobesluit bent u verplicht u hierbij te laten bijstaan door een geregistreerde bedrijfsarts of een gecertificeerde arbodienst. De bedrijfsarts/arbodienst adviseert u over de beperkingen en mogelijkheden van de zieke werknemer en wat deze betekenen voor het soort werk dat de werknemer nog kan doen.

In de wet is vastgelegd dat verzuimbegeleiding/re-integratie primair de verantwoordelijkheid is van de werkgever en de zieke werknemer. U heeft bijvoorbeeld de verplichting om samen een plan van aanpak op te stellen, een re-integratiedossier samen te stellen en een re-integratieverslag te maken. De bedrijfsarts/arbodienst heeft de wettelijke taak om de werkgever een oordeel over het ziektegeval te geven.

Bij de ziekteverzuimbegeleiding en re-integratie spelen dus verschillende partijen een rol. Iedere partij heeft eigen taken en verantwoordelijkheden en mag alleen de gegevens verwerken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de eigen rol.

De bedrijfsarts/arbodienst verwerkt veel informatie over de gezondheid van zieke werknemers. Denk aan:

- diagnoses, naam ziekte, specifieke klachten of pijn aanduidingen;
- eigen waarnemingen over de gezondheidstoestand van de werknemer;
- informatie over therapieën;
- afspraken met artsen, therapeuten of begeleiders;
- problemen uit het verleden of in de privésfeer.

Deze gegevens vallen onder het medisch beroepsgeheim en mogen dus niet aan de werkgever verstrekt worden.

Wat mag u als werkgever vragen en registreren bij een ziekmelding?

Welke gegevens mag de bedrijfsarts/arbodienst met de werkgever delen?

Zieke werknemer



Werkgever



Bedrijfsarts/  
arbodienst



- ✔ telefoonnummer en (verpleeg) adres;
- ✔ vermoedelijke duur van het verzuim;
- ✔ lopende afspraken en werkzaamheden;
- ✔ valt de werknemer onder een van de vangnetbepalingen van de Ziektewet (maar niet onder welke vangnetbepaling hij valt);
- ✔ houdt de ziekte verband met een arbeidsongeval;
- ✔ is er sprake is van een verkeersongeval waarbij een eventueel aansprakelijke derde betrokken is.

- ✔ de werkzaamheden waartoe de werknemer niet meer of nog wel in staat is (functionele beperkingen, restmogelijkheden en implicaties voor het soort werk dat de werknemer nog kan doen);
- ✔ de verwachte duur van het verzuim;
- ✔ de mate van arbeidsongeschiktheid van de werknemer;
- ✔ adviezen over aanpassingen, werkvoorzieningen of interventies die de werkgever voor de re-integratie moet treffen;
- ✘ informatie over de gezondheid van de zieke medewerker. Dit valt onder het medisch beroepsgeheim.

Wie



Wat

Probleem-analyse

Plan van Aanpak

Re-integratie-dossier

Re-integratie-verslag

De bedrijfsarts/arbodienst mag u alleen informatie verschaffen die nodig is om een beslissing te nemen over loondoorbetaling, verzuimbegeleiding en re-integratie:

- de werkzaamheden waartoe de werknemer niet meer of nog wel in staat is (functionele beperkingen, restmogelijkheden en gevolgen voor het soort werk dat de werknemer nog kan doen);
- de verwachte duur van het verzuim;
- de mate van arbeidsongeschiktheid van de werknemer;
- adviezen over aanpassingen, werkvoorzieningen of interventies die de werkgever voor de re-integratie moet regelen.

### **Welke gegevens mag een verzuim- of casemanagementbureau vragen of gebruiken?**

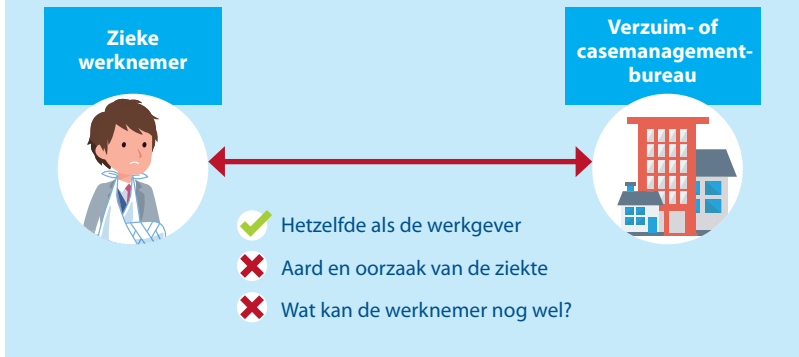
Een verzuim- of casemanagementbureau mag dezelfde gegevens vragen of gebruiken als de werkgever. Dit betekent dat ze niet mogen informeren naar de aard en oorzaak van de ziekte of mogen informeren naar wat een werknemer nog wel kan doen.

Werken de casemanagers onder taakdelegatie van de bedrijfsarts, dan mogen zij meer gegevens vragen en verwerken. De AP formuleert dat als volgt:

‘Daarnaast mogen zij dezelfde gegevens vragen of gebruiken als de bedrijfsarts, onder voorwaarde dat:

- de organisatie een geregistreerde bedrijfsarts heeft die een contract sluit met de werkgever;
- de casemanager onder taakdelegatie werkt en deze taak persoonlijk gedelegeerd heeft gekregen van deze bedrijfsarts;
- de bedrijfsarts actief toezicht houdt op de taken van de casemanager;
- de casemanager alleen bij die gegevens kan die nodig zijn voor het uitoefenen van zijn taak.’

## Wat mag een verzuim- of casemanagementbureau vragen?



### Welke gegevens mogen in het re-integratietraject gebruikt worden?

Als werkgever bent u verplicht zo snel mogelijk maatregelen te treffen die nodig zijn om de zieke werknemer in staat te stellen zijn eigen of ander passend werk te doen. U vraagt daarom advies aan de bedrijfsarts. De bedrijfsarts weet immers wat de aard en oorzaak van de ziekte is en beschikt daarnaast over de benodigde medische kennis om een deskundig oordeel te geven over de functionele beperkingen en de eventueel noodzakelijke aanpassingen voor de re-integratie. Vervolgens beoordeelt u welke arbeid passend is.

Gedurende het re-integratietraject komen de probleemanalyse, het re-integratiedossier en re-integratieverslag aan de orde. Voor deze documenten gelden specifieke regels.

#### *De probleemanalyse*

Binnen zes weken verzuim moet de bedrijfsarts een advies geven over de te nemen stappen tot herstel en werkhervatting. Hiervoor stelt hij een probleemanalyse op, waarmee hij de situatie van de werknemer in kaart brengt: welke beperkingen heeft de werknemer en wat betekent dit voor zijn mogelijkheden om te werken? Daarnaast geeft hij in deze probleemanalyse een advies voor het Plan van Aanpak: welke concrete stappen kan de werkgever zetten om herstel en werkhervatting te bevorderen?

In de probleemanalyse mogen geen medische gegevens staan. Wel mag u informatie krijgen over de functionele beperkingen en de mogelijkheden die de werknemer nog heeft en wat deze betekenen voor het soort werk dat hij nog kan doen.

### *Het Plan van Aanpak*

Uiterlijk in de achtste week van het verzuim, moet u samen met uw werknemer een Plan van Aanpak opstellen. Hierin geeft u aan welke doelen u op welke manier en binnen welke termijn wilt bereiken. Daarnaast staan in het Plan van Aanpak afspraken over de eventuele inschakeling van een re-integratiebedrijf, het aanstellen van een casemanager en de evaluatie van de voortgang en de uitvoering van de gemaakte afspraken.

In het Plan van Aanpak mogen alleen die gegevens over de gezondheid staan die voor het opstellen van het plan noodzakelijk zijn. Dus de functionele beperkingen van de werknemer, de mogelijkheden die hij nog wél heeft en wat deze betekenen voor het soort werk dat hij kan doen.

### *Het re-integratiedossier en het re-integratieverslag*

U bent verplicht om het ziekteverzuim en de re-integratieactiviteiten bij te houden in het re-integratiedossier. Het advies van de bedrijfsarts en het Plan van Aanpak inclusief eventuele bijstellingen, vormen hier een onderdeel van. Daarnaast bevat het dossier gegevens over de activiteiten die u en uw werknemer hebben ondernomen om ervoor te zorgen dat hij weer aan de slag kan. Ook adviezen en verslagen van andere betrokkenen bij het re-integratieproces (zoals de bedrijfsarts, casemanager en een eventueel ingeschakeld re-integratiebedrijf) horen thuis in dit dossier.

Mocht re-integratie niet lukken, dan kan de werknemer in de 93e week na ziekmelding bij het UWV een aanvraag doen voor een WIA-uitkering. Hiervoor stelt u samen met de werknemer een re-integratieverslag op. Hierin staan uiteraard geen medische gegevens. De bedrijfsarts stuurt de medische gegevens rechtstreeks op naar het UWV, zodat het UWV de WIA-aanvraag kan beoordelen.

## Aan welke eisen moet het verzuimsysteem voldoen?

Bij ziekteverzuimbegeleiding en re-integratie verwerken veel werkgevers en arbodienstverleners gegevens over de gezondheid van zieke werknemers in digitale verzuimsystemen. Een verzuimsysteem dient minstens te voldoen aan de volgende concrete beveiligingsvereisten die voortvloeien uit artikel 13 Wbp:

- Als het systeem via internet toegankelijk is voor bevoegde medewerkers, moet er sprake zijn van meerfactorauthenticatie. Inloggen met alleen gebruikersnaam en wachtwoord is onvoldoende.
- Beveiligingsrisico's dienen periodiek in kaart te worden gebracht, bijvoorbeeld door penetratietesten en/of securityscans.

Daarnaast moeten passende organisatorische en/of technische maatregelen genomen worden om beveiligingsrisico's te beperken of te voorkomen:

- Het moet voor personen die bepaalde medische gegevens niet mogen verwerken, onmogelijk zijn deze gegevens toch kunnen inzien.
- De beheerder van de systemen mag de persoonsgegevens hierin niet gebruiken voor ontwikkeling en testen. Dit betekent dat de beheerder hiervoor geanonimiseerde of dummygegevens moet gebruiken.
- De werkgever mag bij de ziekmelding alleen die gegevens vragen (en opnemen in het verzuimsysteem) die noodzakelijk zijn voor de begeleiding van de zieke werknemer. Er mogen geen (meerkeuze)mogelijkheden in het systeem zitten die hiermee in strijd zijn.
- Bij voorkeur staan er geen open invulvelden in het systeem. Zijn die er wel, dan moet duidelijk worden aangegeven dat hier geen medische gegevens ingevuld mogen worden.
- Het moet voor de werkgever onmogelijk zijn om rapportages uit te draaien waarin medische persoonsgegevens staan die hij niet mag verwerken.
- Als een (zelfstandige) bedrijfsarts in opdracht van een werkgever de verzuimbegeleiding uitvoert, mag de module waarin de arts de (medische) gegevens registreert op geen enkele manier toegankelijk zijn voor de werkgever. Dus ook niet voor de systeembeheerder die in dienst is bij de werkgever.
- De werkgever mag niet zelf inlogcodes uitgeven voor de toegang tot gegevens die hij niet mag verwerken. Dit moet de externe beheerder van het systeem of de arbodienst doen.

## Hoe lang mag u de ziekteverzuimgegevens bewaren?

Voor de administratieve verzuimgegevens (zoals de datum van ziekmelding, de verwachte duur van het verzuim en de datum van herstel) is er geen wettelijke bewaartermijn. U moet deze gegevens verwijderen zodra ze niet meer noodzakelijk zijn. Een redelijke bewaartermijn is maximaal twee jaar na uitdiensttreding. Eventueel kunt u de gegevens van een zieke ex-werknemer langer bewaren als er sprake is van een arbeidsconflict of een geschil over de toekenning van een arbeidsongeschiktheidsuitkering.

Er bestaat geen wettelijke termijn voor het bewaren van een re-integratie-dossier. Volgens de AP is het redelijk om een re-integratiedossier in beginsel niet langer dan twee jaar na afronding van de re-integratie te bewaren. Als een re-integratiedossier blijvende afspraken bevat, zoals blijvende aanpassingen in het gebruik van hulpmiddelen of in de taakinhoud, is het uiteraard wel noodzakelijk dat deze afspraken langer bewaard blijven. Deze afspraken kan de werkgever dan opnemen in het personeelsdossier van de betreffende werknemer.

### *Als u eigenrisicodrager voor de Ziektewet en WGA bent*

Wettelijk is bepaald dat wanneer de werkgever eigen risico draagt voor de Ziektewet, het medisch dossier van een werknemer tien jaar bewaard moet worden en de overige gegevens vijf jaar. Het medisch dossier is uiteraard in handen van de bedrijfsarts. Voor u betekent dit dus een bewaartermijn van vijf jaar.

Bent u eigenrisicodrager voor de WGA en krijgt een werknemer recht op een WGA-uitkering, dan moet u deze uitkering de eerste tien jaar zelf betalen. Voor de benodigde gegevens geldt een bewaartermijn van tien jaar.



### 3.

## De Algemene Verordening Gegevensbescherming

Vanaf 25 mei 2018 is de General Data Protection Regulation (GDPR) van toepassing in de gehele Europese Unie. In Nederland is de GDPR beter bekend onder de naam Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

De AVG vervangt de Privacyrichtlijn uit 1995, die in Nederland vorm heeft gekregen in de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Aangezien de Privacyrichtlijn stamt uit de tijd dat het internet nog maar net bestond, was de richtlijn dringend aan vernieuwing toe. De AVG is al in mei 2016 in werking getreden, maar door een implementatieperiode van twee jaar is hij pas van toepassing in 2018. Tot die tijd geldt dus de Wbp.

Het doel van de AVG is tweeledig:

1. het standaardiseren van persoonsgegevens in alle lidstaten;
2. ervoor zorgen dat burgers beter worden beschermd tegen ongevraagde berichten, spam en reclameboodschappen.

De implementatieperiode van de verordening loopt af op 24 mei 2018. Daarna mag iedereen organisaties op naleving aanspreken. De AVG kent hoge boetes: tot € 20 miljoen of 4% van de wereldwijde jaaromzet als dat bedrag hoger is. Neem de regels dus serieus!

**25 mei 2018**

Boetes kunnen oplopen tot **€ 20 miljoen** of **4%** van uw wereldwijde jaaromzet

**GDPR = AVG**  
(was Wbp)

The infographic features a blue background with yellow stars, reminiscent of the European Union flag. On the left, there are two white money bags with blue outlines and a blue Euro symbol (€) on each. The text is in white and blue, with 'GDPR = AVG' in large white letters and '(was Wbp)' in smaller white letters below it.

De AVG geldt straks in 28 landen. Het is dus belangrijk dat alle Europese privacytoezichthouders de regels op dezelfde manier uitleggen. De AP is daarom bezig om samen met andere Europese privacytoezichthouders bepaalde regels en begrippen uit de AVG te verduidelijken. De uitkomsten leggen zij vast in zogenoemde guidelines.

### *De Uitvoeringswet*

Hoewel de AVG voor alle EU-landen geldt, biedt de AVG op een aantal punten ruimte voor landen om zelf de regels nader te bepalen. Dat geldt bijvoorbeeld voor een aantal uitzonderingen op het 'verwerkingsverbod van bijzondere persoonsgegevens' en 'de beperkingen van de rechten van betrokkene'.

Nederland legt de invulling van deze uitzonderingen vooral vast in de zogeheten Uitvoeringswet AVG. Het wetsvoorstel is op 13 december 2017 bij de Tweede Kamer ingediend.

### **Wat verandert er?**

Sleutelwoord in de AVG is 'accountability': iedere organisatie die persoonsgegevens verwerkt moet op elk moment kunnen aantonen dat er passende technische en organisatorische maatregelen zijn getroffen die de door de AVG vereiste dataverwerking waarborgen.

De AVG zorgt onder meer voor:

- versterking en uitbreiding van privacyrechten;
- meer verantwoordelijkheden voor organisaties;
- stevige bevoegdheden voor alle Europese privacytoezichthouders, zoals de bevoegdheid om boetes tot 20 miljoen euro op te leggen.

## Hoofregel artikel 9 AVG

Verboden is de verwerking van:

- persoonsgegevens waaruit ras of etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen of het lidmaatschap van een vakbond blijken;
- genetische gegevens en biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een persoon;
- gegevens over gezondheid;
- gegevens met betrekking tot iemands seksueel gedrag of seksuele gerichtheid.



Ras of  
etnische afkomst



Politieke  
opvattingen



Religieuze  
of levens-  
beschouwelijke  
overtuigen



Lidmaatschap  
van een vakbond



Genetische  
gegevens



Biometrische  
gegevens



Gezondheid



Iemands  
seksueel gedrag  
of seksuele  
gerichtheid

## Verwerking van BSN

In artikel 9 wordt niet een nationaal identificatienummer, zoals het BSN genoemd. De Europese lidstaten mogen onder de AVG zelf voorwaarden stellen aan het verwerken van een dergelijk nummer.

In Nederland geldt dat alle overheidsorganisaties gebruik mogen maken van het BSN als dat nodig is om hun taak uit te voeren. Organisaties buiten de overheid mogen alleen het BSN gebruiken als dat in een wet is bepaald. Dat geldt bijvoorbeeld voor zorgverleners en banken.

Organisaties kunnen het verbod om het BSN te gebruiken niet doorbreken door toestemming aan mensen te vragen voor het gebruik van hun BSN.

**Let op:** arbodiensten mogen dus officieel geen BSN gebruiken. Toch gebeurt dit meestal wel, omdat het UWV daarom vraagt. Het is dus goed om de ontwikkelingen wat dit betreft goed in de gaten te houden.

## Versterking van privacyrechten

De AVG versterkt de privacyrechten van mensen: zij krijgen meer mogelijkheden om voor zichzelf op te komen als het gaat om de verwerking van hun gegevens. Specifiek gaat het om:

- toestemming
- recht op informatie
- recht op inzage en correctie
- recht op vergetelheid
- recht op overdraagbaarheid van gegevens

### Mensen moeten controle kunnen uitoefenen



Toestemming van de gebruiker



Recht om in te zien



Recht om te wijzigen



Recht om vergeten te worden



Recht om gegevens over te dragen



Recht op informatie

### Toestemming

Organisaties moeten kunnen bewijzen dat zij geldige toestemming hebben gekregen van mensen om hun persoonsgegevens te verwerken. En het moet net zo makkelijk zijn om toestemming in te trekken als te geven.

### *Specifiek en geïnformeerd*

De AVG stelt aan 'toestemming' als eisen dat de toestemming 'geïnformeerd' en 'specifiek' gegeven is. Om geldige toestemming aan te tonen is het dan ook essentieel dat u kunt laten zien op basis van welke informatie de betrokken personen de toestemming hebben gegeven. Het is dus onvoldoende om alleen de toestemming zelf vast te leggen.

### **Online toestemming**

Vraagt u online toestemming aan mensen voor het verwerken van hun persoonsgegevens? Dan kunt u de informatie over het websitebezoek vastleggen waarin zij de toestemming hebben gegeven. Deze informatie kunt u combineren met:

- documentatie over het proces waarin u heeft vastgelegd op welke manier u toestemming ontvangt en vastlegt;
- een kopie van de informatie die de betrokkenen hebben ontvangen voorafgaand aan de gegeven toestemming.

Verwijzen naar automatische registratie van toestemming door uw website is onvoldoende om geldige toestemming aan te kunnen tonen. De informatie die aan de betrokkenen is verstrekt, ontbreekt dan namelijk.

Ten slotte moet u ervoor zorgen dat u voldoende data heeft waarmee u een link tussen de verwerking én de toestemming van een betrokkene kunt aantonen. Let wel, u mag hierbij niet méér data verzamelen dan strikt noodzakelijk is om geldige toestemming aan te kunnen tonen.

### **Recht op informatie**

Als u gegevens over klanten of andere personen vastlegt, moet u in een privacyverklaring uitleggen wat u met die gegevens doet. De privacyverklaring of een verwijzing naar de privacyverklaring moet eenvoudig te vinden zijn.

In de privacyverklaring staan in ieder geval:

- uw bedrijfsgegevens
- het doel van de gegevensvastlegging
- welke gegevens u verzamelt
- aan wie u de gegevens eventueel doorgeeft
- hoe lang u de gegevens bewaart
- uitleg over cookies en de reden van gebruik (bij gebruik van cookies)
- de door u toegepaste beveiliging van de vastgelegde persoonsgegevens
- het recht op inzage, correctie, verwijdering en het meenemen van eigen gegevens (dataportabiliteit)
- het recht op intrekking van verleende toestemming
- het recht om een klacht in te dienen

Daarbij moet u ervoor zorgen dat de informatie voor betrokkene begrijpelijk is. Als betrokkene om informatie over zijn gegevens vraagt, moet hij dit uiterlijk binnen een maand en kosteloos ontvangen.

### **Recht op inzage en correctie**

Betrokkenen hebben het recht om de eigen gegevens in te zien, te corrigeren en aan te vullen. Dit was ook al in de oude privacywetgeving geregeld.

### **Recht op vergetelheid**

Ook nu al kunnen mensen een organisatie vragen hun persoonsgegevens te verwijderen, maar het recht op vergetelheid is breder. Nu is het recht beperkt tot het verwijderen van objectief onjuiste gegevens, onvolledige gegevens of niet ter zake doende gegevens. Straks kunnen mensen in meer situaties vragen de gegevens te verwijderen. Ook kunnen ze eisen dat de organisatie de verwijdering doorgeeft aan alle andere organisaties die deze gegevens van deze organisatie hebben gekregen.

Het recht op vergetelheid geldt in de volgende situaties:

- De organisatie heeft de persoonsgegevens niet meer nodig voor de doeleinden waarvoor de organisatie ze heeft verzameld of waarvoor de organisatie ze verwerkt.
- De betrokkene heeft eerder (uitdrukkelijke) toestemming gegeven aan de organisatie voor het gebruik van zijn gegevens, maar trekt die toestemming nu in.
- De betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking.
- De organisatie verwerkt de persoonsgegevens onrechtmatig. Bijvoorbeeld omdat er geen wettelijke grondslag is voor de verwerking.
- De organisatie is wettelijk verplicht om de gegevens na bepaalde tijd te wissen.
- De betrokkene is jonger dan 16 jaar en de persoonsgegevens zijn verzameld via een app of website.

Een organisatie die een verzoek krijgt om gegevens te wissen, moet dit binnen een maand doen.

## Recht overdraagbaarheid van gegevens (dataportabiliteit)

Recht op dataportabiliteit houdt in dat mensen het recht hebben om de persoonsgegevens te ontvangen die een organisatie van hen heeft. Zo kunnen zij hun gegevens bijvoorbeeld makkelijk doorgeven aan een andere leverancier van dezelfde soort dienst.

Het idee achter het recht op dataportabiliteit is het vergroten van de controle van betrokkenen op hun persoonsgegevens. Iemand kan zelf bepalen welke gegevens hij deelt en met wie.

Het recht op dataportabiliteit gaat verder dan het huidige recht op inzage. Nu kunnen organisaties zelf beslissen hoe ze de gegevens ter inzage geven. Dat kan ook betekenen dat betrokkene bijvoorbeeld naar een kantoor moet komen om ter plekke zijn gegevens in te zien. Straks moeten organisaties de gegevens verstrekken in een vorm die het voor betrokkenen makkelijk maakt om hun gegevens te hergebruiken en door te geven aan een andere organisatie. Dit betekent dat de gegevens in een gestructureerde, veelgebruikte en machineleesbaar formaat verstrekt moeten worden. Ook moeten de gegevens direct doorgegeven kunnen worden aan andere organisaties.

### Rechtmatigheid gegevensverwerking (artikel 6 AVG)

De verwerking is alleen rechtmatig als:

- betrokkene toestemming heeft gegeven voor een of meer specifieke doeleinden;
- de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is;
- de verwerking noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke verplichting;
- de verwerking noodzakelijk is om de vitale belangen van de betrokkene of andere natuurlijke persoon te beschermen;
- de verwerking noodzakelijk is voor de vervulling van een taak van algemeen belang of in het kader van openbaar gezag;
- de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke.



## Meer verantwoordelijkheden voor organisaties

Met de AVG krijgt u als organisatie meer verantwoordelijkheid om aan te tonen dat u zich aan de wet houdt; de verantwoordingsplicht of 'accountability'. Dit houdt in dat u met documenten moeten kunnen aantonen dat u de juiste organisatorische en technische maatregelen heeft genomen om aan de AVG te voldoen.

U moet bijvoorbeeld kunnen aantonen dat een verwerking aan de belangrijkste beginselen van verwerking voldoet, zoals:

- rechtmatigheid;
- transparantie;
- doelbinding;
- juistheid.

Ook moet u kunnen laten zien dat u de juiste technische en organisatorische maatregelen hebt genomen om de persoonsgegevens te beschermen.

U bent verplicht verantwoording af te leggen over uw gegevensverwerkingen wanneer de Autoriteit Persoonsgegevens daar om vraagt.

### Per 25 mei verandert er onder meer het volgende:

- U hoeft verwerkingen van persoonsgegevens niet meer te melden bij de AP. U heeft vanaf deze datum wél een documentatieplicht. U moet dus met documenten kunnen aantonen dat u de juiste organisatorische en technische maatregelen heeft genomen om aan de AVG te voldoen (accountability).
- U kunt verplicht zijn een Data protection impact assessment (DPIA) uit te voeren. Met dit instrument kunt u vooraf de privacyrisico's van een gegevensverwerking in kaart brengen.
- U kunt verplicht zijn een functionaris voor de gegevensbescherming (FG) aan te stellen, die toezicht houdt op de toepassing en naleving van de AVG.

## Register van verwerkingsactiviteiten

In de AVG staan een aantal verplichte maatregelen genoemd waarmee u aan uw verantwoordingsplicht kunt voldoen. Een van die verplichtingen is het 'register van verwerkingsactiviteiten'. Of u zo'n verwerkingsregister moet opstellen, hangt af van de omvang van uw organisatie en het type gegevens dat u verwerkt. Organisaties met meer dan 250 medewerkers zijn altijd verplicht een verwerkingsregister bij te houden.

Organisaties met minder dan 250 medewerkers moeten een verwerkingsregister bijhouden als zij persoonsgegevens verwerken:

- die een hoog risico inhouden voor de rechten en vrijheden van de personen van wie zij persoonsgegevens verwerken en/of;
- waarvan de verwerking niet incidenteel is en/of;
- die vallen onder de categorie bijzondere persoonsgegevens. Dit zijn gegevens over iemands godsdienst, ras, gezondheid en politieke voorkeur, seksuele leven, lidmaatschap van een vakbond of strafrechtelijke gegevens.

### *Wat moet er in het register van verwerkingsactiviteiten staan?*

Als uw organisatie de verwerkingsverantwoordelijke is, dan moet u de volgende informatie in het register opnemen:

- de naam en contactgegevens van:
  - uw organisatie, of de vertegenwoordiger van uw organisatie;
  - eventuele andere organisaties met wie u gezamenlijk de doelen en middelen van de verwerking heeft vastgesteld;
  - de Functionaris voor de gegevensbescherming (FG) als u die heeft aangesteld;
  - eventuele andere internationale organisaties waar u persoonsgegevens mee deelt.
- de doelen waarvoor u de persoonsgegevens verwerkt;
- een beschrijving van de categorieën van personen van wie u gegevens verwerkt. Bijvoorbeeld uitkeringsgerechtigden, klanten of patiënten;
- een beschrijving van de categorieën van persoonsgegevens. Zoals het BSN, NAW-gegevens, telefoonnummers, camerabeelden of IP-adressen;

- de datum waarop u de gegevens moet wissen (als deze bekend is);
- de categorieën van ontvangers aan wie u persoonsgegevens verstrekt;
- of u de gegevens deelt met een land of internationale organisatie buiten de EU;
- een algemene beschrijving van de technische en organisatorische maatregelen die u heeft genomen om persoonsgegevens die u verwerkt te beveiligen.

### **Data protection impact assessment (DPIA)**

Een DPIA is een verplicht instrument om vooraf na te denken over de privacy-risico's van een bepaalde gegevensverwerking en deze risico's vervolgens te verkleinen door aanpassingen te doen.

De kern van de DPIA is:

- In kaart brengen van de verwerking: wat ga ik nu eigenlijk doen, met welk doel?
- In kaart brengen van de impact daarvan op de privacy: wat zijn de gevolgen voor de mensen van wie ik gegevens verwerk?
- Bekijken of u maatregelen kunt treffen om de privacy-impact te verkleinen. Lukt dat niet, dan moet u de AP op de hoogte stellen.
- Een rapportage maken over de uitkomsten van de DPIA.

Een DPIA is alleen verplicht als een gegevensverwerking waarschijnlijk een hoog privacyrisico oplevert voor de betrokkenen. Dat is in ieder geval zo als een organisatie:

- systematisch en uitvoerig persoonlijke aspecten evalueert, waaronder profiling;
- op grote schaal bijzondere persoonsgegevens verwerkt;
- op grote schaal en systematisch mensen volgt in een publiek toegankelijk gebied (bijvoorbeeld met cameratoezicht).

Ook gekoppelde databases met informatie over kwetsbare groepen personen kan aanleiding zijn voor het doen van een DPIA.

# Praktijkopleidingen voor

## casemanagers, arbeidsdeskundigen, bedrijfsartsen HR-professionals en inkomensspecialisten

Verzuim en arbeidsongeschiktheid kosten elke organisatie veel geld: jaarlijks al snel 20 tot 30% van de loonsom! Hoe krijgt u grip op deze geldstromen? Dat leert u praktijkgericht en interactief bij CS Opleidingen.

- ✓ Geaccrediteerd door de HAN
- ✓ Onder licentie van Cylin Beroepsonderwijs

**Onze opleidingen zijn geaccrediteerd door de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN) en geven toegang tot het Register Specialistisch Casemanagement.**

### **Kies bijvoorbeeld voor:**

- Post Bachelor Register Casemanagement
- Post Bachelor Risk Management Sociale Zekerheid
- Post Bachelor Register Arbeidsdeskundige
- Regie op Verzuim
- Regie op Ziektewet
- Regie op Werkvermogen
- Specialist Taakdelegatie
- Specialist Conflictantering

[www.cs-opleidingen.nl](http://www.cs-opleidingen.nl)

### *Criteria om te toetsen of u een DPIA moet uitvoeren*

Als vuistregel kunt u hanteren dat u een DPIA moet uitvoeren als uw verwerking aan twee of meer van de onderstaande criteria voldoet.

#### *1. Beoordelen van mensen op basis van persoonskenmerken*

Het gaat hierbij onder meer om profiling en het maken van prognoses, met name op basis van kenmerken als iemands beroepsprestaties, economische situatie, gezondheid, persoonlijke voorkeuren of interesses, betrouwbaarheid of gedrag, locatie of verplaatsingen. Bijvoorbeeld een bank die de kredietwaardigheid van klanten beoordeelt of een bedrijf dat bezoekers van zijn website volgt en op basis daarvan profielen van deze mensen opstelt.

#### *2. Geautomatiseerde beslissingen*

Het gaat hierbij om beslissingen die voor de betrokkene rechtsgevolgen of vergelijkbare wezenlijke gevolgen hebben. Zo'n gegevensverwerking kan er bijvoorbeeld toe leiden dat mensen worden uitgesloten of gediscrimineerd. Gegevensverwerkingen met geringe of geen gevolgen voor mensen vallen niet onder dit criterium. Er komen nog guidelines met meer uitleg.

#### *3. Stelselmatige en grootschalige monitoring*

Het gaat hierbij om monitoring van openbaar toegankelijke ruimten, bijvoorbeeld met cameratoezicht. Hierbij kunnen persoonsgegevens worden verzameld zonder dat betrokkenen weten wie hun gegevens verzamelt en wat daar vervolgens mee gebeurt.

#### *4. Gevoelige gegevens*

Het gaat hierbij om bijzondere categorieën van persoonsgegevens (zie artikel 9 van de AVG), zoals informatie over iemands politieke voorkeuren of strafrechtelijke gegevens. Ook gaat het om gegevens die over het algemeen als privacygevoelig worden beschouwd, zoals gegevens over elektronische communicatie, locatiegegevens en financiële gegevens.

### 5. *Grootschalige gegevensverwerkingen*

De AVG geeft geen definitie van 'grootschalige gegevensverwerkingen'. Guideline WP29 adviseert om met de volgende criteria te bepalen of hiervan sprake is:

- de hoeveelheid mensen van wie gegevens worden verwerkt;
- de hoeveelheid gegevens en/of de verscheidenheid aan gegevens die worden verwerkt;
- de tijdsduur van de gegevensverwerking;
- de geografische reikwijdte van de gegevensverwerking.

Naar verwachting zal er op den duur een praktische standaard komen om te bepalen of u op grote schaal (bijzondere) persoonsgegevens verwerkt.

### 6. *Gekoppelde databases*

Het gaat hierbij om gegevensverzamelingen die aan elkaar gekoppeld of met elkaar gecombineerd zijn. Bijvoorbeeld databases die voortkomen uit twee of meer verschillende gegevensverwerkingen met verschillende doelen en/of uitgevoerd door verschillende verantwoordelijken, op een manier die betrokkenen niet redelijkerwijs kunnen verwachten.

### 7. *Gegevens over kwetsbare personen*

Bij het verwerken van dit type gegevens kan een DPIA nodig zijn omdat er sprake is van een ongelijke machtsverhouding tussen de betrokkene en de verantwoordelijke. Dit heeft als gevolg dat betrokkenen niet in vrijheid toestemming kunnen geven of weigeren voor het verwerken van hun gegevens. Het kan hierbij om bijvoorbeeld werknemers, kinderen en patiënten gaan.

### 8. *Gebruik van nieuwe technologieën*

De AVG is er duidelijk over dat een DPIA nodig kan zijn bij het gebruik van een nieuwe technologie. Er kan dan sprake zijn van nieuwe manieren om gegevens te verzamelen en gebruiken, met mogelijk grote privacyrisico's. Een DPIA helpt de verantwoordelijke dan om de risico's te begrijpen en te verhelpen.

### 9. *Blokkering van een recht, dienst of contract*

Het gaat hierbij om gegevensverwerkingen die tot gevolg hebben dat betrokkenen:

- een recht niet kunnen uitoefenen of;
- een dienst niet kunnen gebruiken of;
- een contract niet kunnen afsluiten.

Bijvoorbeeld een bank die persoonsgegevens verwerkt om te bepalen of zij een lening aan iemand willen verstrekken.

### **Functionaris Gegevensbescherming**

Een Functionaris Gegevensbescherming (FG) houdt toezicht op de toepassing en naleving van de privacywetgeving. Vaak wordt ook de Engelse term gebruikt: Data Protection Officer (DPO).

Er zijn drie soorten organisaties die onder de AVG verplicht zijn een FG te hebben:

- overheidsinstanties en publieke organisaties, zoals zorg- en onderwijsinstellingen;
- organisaties die vanuit hun kernactiviteiten op grote schaal individuen volgen;
- organisaties die vanuit hun kernactiviteiten op grote schaal bijzondere persoonsgegevens verwerken.

Om te weten of u op grote schaal persoonsgegevens verwerkt, kunt u naar de volgende criteria kijken:

- het aantal betrokkenen (de mensen van wie u gegevens verwerkt);
- de hoeveelheid gegevens die u verwerkt;
- de duur van de gegevensverwerking;
- de geografische reikwijdte van de verwerking.

Voorbeelden van verwerkingen die als grootschalig worden gezien zijn:

- een ziekenhuis dat patiëntgegevens verwerkt;
- een vervoersmaatschappij die reisinformatie verwerkt van mensen die met het openbaar vervoer in een bepaalde stad reizen;

- een verzekeringsmaatschappij of bank die klantgegevens verwerkt als onderdeel van de gebruikelijke werkzaamheden;
- een zoekmachine die persoonsgegevens verwerkt om advertenties te kunnen tonen op basis van internetgedrag;
- een telefoon- of internetprovider die gegevens verwerkt over het telefoon- en/of internetgedrag van klanten.

De Europese privacytoezichthouders verwachten dat er op den duur een praktische standaard komt waarmee u eenvoudiger bepaalt of u volgens de AVG op grote schaal (bijzondere) persoonsgegevens verwerkt en dus een FG moet aanstellen en een DPIA moet uitvoeren.

### *Wat moet de FG doen?*

De FG moet in de organisatie privacy-bewustzijn creëren. Hij informeert en adviseert de organisatie over de verplichtingen op grond van de privacy-wetgeving en zorgt voor bewustmaking en opleiding van het betrokken personeel.

Ook is hij actief betrokken bij de wijze waarop wordt omgegaan met gegevens. Hij denkt bijvoorbeeld mee over het wel of niet uitvoeren van een DPIA, de wijze waarop de DPIA uitgevoerd moet worden en het beperken van risico's die kleven aan de gegevensverwerking. Daarnaast ziet hij toe op de naleving van de privacywetgeving en het eigen interne privacy-beleid en is hij het eerste aanspreekpunt voor de AP.

### *Aan welke eisen moet een FG voldoen?*

Een FG moet voldoende deskundig zijn en over voldoende professionele kwaliteiten beschikken om de hiervoor genoemde taken te kunnen uitvoeren.

Hij moet dus:

- ervaring hebben met nationale en Europese privacywetgeving en gebruiken, inclusief uitgebreide kennis van de AVG;
- verstand hebben van de gegevensverwerkingen die de organisatie uitvoert;
- verstand hebben van IT en beveiliging van gegevens;



- kennis hebben van de desbetreffende sector en organisatie;
- in staat zijn om binnen de organisatie beveiliging van data te promoten;
- betrouwbaar zijn (geheimhoudingsplicht).

### Meldplicht datalekken

De meldplicht datalekken vervalt niet: u moet datalekken blijven melden bij de AP en hoe dan ook alle datalekken documenteren. De meldplicht zoals uitgewerkt in artikel 31 bepaalt dat datalekken niet hoeven worden gemeld als het onwaarschijnlijk is dat deze resulteren in een risico voor de rechten en vrijheden van individuen. Wanneer een datalek tot een hoog risico leidt voor de rechten en vrijheden van de betrokkene dan moet de betrokkene ook worden geïnformeerd.

#### Bij het verzamelen van persoonsgegevens moet de volgende informatie gegeven worden:

- Doel waarvoor de persoonsgegevens zijn bestemd.
- In voorkomend geval: wie de ontvangers zijn van de persoonsgegevens.
- Hoe lang de gegevens worden bewaard.
- Recht op inzage of wissing, recht op bezwaar, recht op overdraagbaarheid gegevens.
- Recht om toestemming altijd in te trekken.
- Recht op indienen van een klacht.
- Of de verstrekking van de gegevens een wettelijke of contractuele verplichting is of een noodzakelijke voorwaarde om de overeenkomst te sluiten en wat de gevolgen zijn als de gegevens niet worden verstrekt.

### Privacy by design

Privacy by design houdt in dat u als organisatie al tijdens de ontwikkeling van producten en diensten (zoals informatiesystemen) ten eerste aandacht besteedt aan privacyverhogende maatregelen, ook wel privacy enhancing technologies (PET) genoemd.

Verschillende aspecten spelen hierbij een rol. U kunt zich bijvoorbeeld afvragen of het voor het product of de dienst écht nodig is om persoonsgegevens te verwerken of dat er bijvoorbeeld ook gewerkt kan worden met volledig geanonimiseerde gegevens. Als er dan toch persoonsgegevens verwerkt gaan worden, is het van belang om na te denken over de beveiliging van deze gegevens. Dat kan bijvoorbeeld door pseudonimiseren. Dit betekent dat met de juiste sleutel of aanvullende gegevens de (persoons)gegevens ontsleuteld en leesbaar gemaakt kunnen worden, waardoor ze weer te herleiden zijn tot individuen. Er is hierbij dus sprake van (de mogelijkheid tot) omkeerbaarheid. Pseudonimiseren is daarmee anders dan anonimiseren, dat onomkeerbaar is. Juist omdat de gegevens bij pseudonimiseren weer leesbaar gemaakt kunnen worden, blijven deze gegevens gezien worden als persoonsgegevens, waardoor ze onder de AVG vallen.

Ook bewaartermijnen en het faciliteren van de rechten van de betrokkenen zijn van belang om privacy-proof te opereren. Daarnaast zijn dataminimalisatie en privacy by default onderdelen van privacy by design.

### *Dataminimalisatie*

Een belangrijk onderdeel van privacy by design is dataminimalisatie. In het ontwerp moet gewaarborgd worden dat er niet méér persoonsgegevens verwerkt worden dan strikt noodzakelijk voor het doel van de verwerking. Voor het bestellen van een boek is het bijvoorbeeld niet nodig te vragen naar een geboortedatum. Wordt daar toch naar gevraagd, voor bijvoorbeeld marketingdoeleinden, dan mag dat geen verplicht veld zijn en moet duidelijk zijn wat de gevolgen zijn van het wel of niet invullen van het veld.

### *Privacy by default*

Privacy by default vereist dat de standaardinstellingen altijd zo privacy-vriendelijk mogelijk zijn. Er moet voor gezorgd worden dat persoonsgegevens nooit standaard openbaar zichtbaar zijn en mensen moeten actief kiezen voor het breder laten delen van hun gegevens.

De AP heeft een tienstappenplan uitgegeven om u te helpen zich voor te bereiden op de AVG.

### *Stap 1.* **Bewustwording**

- Zorg ervoor dat de relevante mensen in uw organisatie (zoals beleidsmakers) op de hoogte zijn van de nieuwe privacyregels, zodat zij kunnen inschatten welke aanpassingen nodig zijn.
- Houd er rekening mee dat de implementatie van de AVG veel menskracht en tijd kan kosten.
- Bestudeer de guidelines. Voor een aantal onderwerpen zijn al definitieve guidelines beschikbaar.

### *Stap 2.* **Rechten van betrokkenen**

- Zorg ervoor dat betrokkenen hun privacyrechten goed kunnen uitoefenen:
  - het recht op inzage
  - het recht op correctie
  - het recht op verwijdering
  - het recht op dataportabiliteit
- Wees ervan bewust dat mensen bij de AP klachten kunnen indienen over de manier waarop u met hun gegevens omgaat. De AP is verplicht deze klachten te behandelen.

### *Stap 3.* **Overzicht verwerkingen**

- Breng uw gegevensverwerkingen in kaart. Documenteer welke persoonsgegevens u verwerkt en met welk doel u dit doet, waar deze gegevens vandaan komen en met wie u ze deelt.
- U heeft een verantwoordingsplicht en moet kunnen aantonen dat uw organisatie in overeenstemming met de AVG handelt. Houd daarom een register van verwerkingsactiviteiten bij.

#### **Stap 4. Data protection impact assessment (DPIA)**

- Schat nu alvast in of u een DPIA moet uitvoeren en hoe u dit gaat aanpakken.
- Komt straks uit een DPIA naar voren dat uw beoogde verwerking een hoog risico oplevert? En lukt het u niet om maatregelen te vinden om dit risico te beperken? Dan moet u met de AP overleggen voordat u met de verwerking start.

#### **Stap 5. Privacy by design en privacy by default**

- Maak uw organisatie vertrouwd met de onder de AVG verplichte uitgangspunten van privacy by design en privacy by default en ga na hoe u deze beginselen binnen uw organisatie kunt invoeren.
- Privacy by design: zorg er al bij het ontwerpen van producten en diensten voor dat persoonsgegevens goed worden beschermd, u niet meer gegevens verzamelt dan nodig en de gegevens niet langer bewaart dan nodig.
- Privacy by default: neem technische en organisatorische maatregelen om ervoor te zorgen dat u, als standaard, alléén persoonsgegevens verwerkt die noodzakelijk zijn voor het specifieke doel dat u wilt bereiken.

#### **Stap 6. Functionaris voor de gegevensbescherming**

- Bepaal of u verplicht bent een functionaris voor de gegevensbescherming (FG) aan te stellen.

#### **Stap 7. Meldplicht datalekken**

- De AVG stelt strengere eisen aan uw eigen registratie van de datalekken die zich in uw organisatie hebben voorgedaan. U moet alle datalekken documenteren.

#### **Stap 8. Bewerkersovereenkomsten**

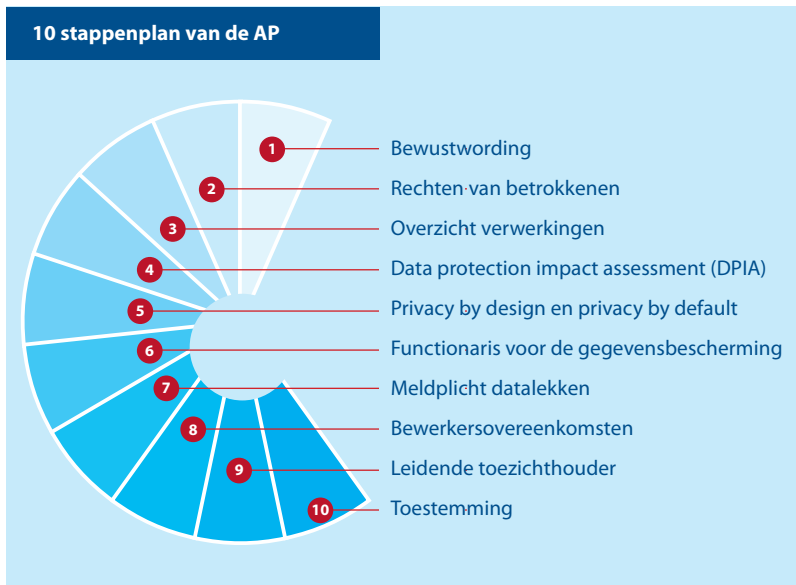
- Heeft u uw gegevensverwerking uitbesteed aan een bewerker (in de AVG 'verwerker' genoemd)? Beoordeel dan of de overeengekomen maatregelen in bestaande contracten met uw bewerkers nog steeds toereikend zijn. En of deze voldoen aan de eisen die de AVG aan verwerkersovereenkomsten stelt. Zo niet, breng dan tijdig noodzakelijke wijzigingen aan.

### Stap 9. Leidende toezichthouder

- Heeft uw organisatie vestigingen in meerdere EU-lidstaten? Of hebben uw gegevensverwerkingen in meerdere lidstaten impact? Dan hoeft u onder de AVG nog maar met één privacytoezichthouder zaken te doen. Bepaal dan onder welke privacytoezichthouder u valt.

### Stap 10. Toestemming

- Uw gegevensverwerking kan gebaseerd zijn op toestemming van de betrokkenen. De AVG stelt strengere eisen aan toestemming. Evalueer daarom de manier waarop u toestemming vraagt, krijgt en registreert en pas dit zo nodig aan.
- Nieuw is dat u moet kunnen aantonen dat u een geldige toestemming van mensen heeft gekregen om hun persoonsgegevens te verwerken.
- Het moet voor mensen net zo makkelijk zijn om hun toestemming in te trekken als om die te geven.



## Tips voor beleidsmakers

Waar doen arbodiensten, casemanagers en andere dienstverleners in verzuimbegeleiding verstandig aan om bij de verwerking van data op te letten?

Zonder uitputtend te zijn toch een paar tips:

- Duidelijkheid op voorhand; degene van wie gegevens worden verwerkt is hier vooraf over geïnformeerd en heeft hiervoor expliciet toestemming gegeven.
- De persoonsgegevens zijn voor betrokkene opvraagbaar en kunnen desgewenst worden verwijderd.
- Geen onnodige gegevens; alleen de gegevens die voor het beoogde en bij betrokkene bekende doel noodzakelijk zijn, mogen worden verzameld, gebruikt en opgeslagen. Dit betekent dat in een verzuimsysteem alleen maar zieke werknemers geregistreerd mogen worden.
- Niet van alles tegelijk; hoewel dat efficiënt en dus verleidelijk is, mogen de persoonsgegevens die voor een vooraf bepaald doel zijn verzameld niet voor andere zaken en/of doelen worden gebruikt. Bijvoorbeeld de combinatie van salarisadministratiesysteem en verzuimsysteem in één kan niet meer. De salarisadministrateur mag wel met BSN werken (noodzakelijk voor de loonaangifte). Maar de verzuimbegeleider mag het BSN niet gebruiken.
- De verwerker moet de juistheid van de data kunnen aantonen; de persoonsgegevens moeten correct zijn en blijven.
- Stel indien nodig een FG aan.
- Zorg dat er scenario's en draaiboeken zijn voor het uitvoeren van een data protection impact assessment.
- Datalekken; zorg dat er scenario's en draaiboeken zijn voor het uitvoeren van de procedures die bij een datalek geactiveerd worden.
- Bewaarbeperking: de persoonsgegevens mogen niet langer bewaard worden dan nodig voor het beoogde doel.
- Borg de integriteit en vertrouwelijkheid die voor extra bescherming moeten zorgen: de persoonsgegevens moeten beschermd worden tegen toegang door onbevoegden, verlies of vernietiging.
- Verantwoording: de verwerker moet kunnen aantonen aan deze regels te voldoen.

## Hoe hoog zijn de boetes onder de AVG?

### *Overtreding op fundamentele verplichtingen*

Bijvoorbeeld schending van:



Recht van inzage



Recht op vergetelheid



Recht op data-portabiliteit



#### **Boete:**

maximaal 20 miljoen euro of 4% van de wereldwijde jaaromzet als dat bedrag hoger is.

### *Overtreding op administratieve verplichtingen*

Bijvoorbeeld het:



Bijhouden alle verwerkings-activiteiten



Snel melden van datalek



Soms aanstellen van FG



#### **Boete:**

maximaal 10 miljoen euro of 2% van de wereldwijde jaaromzet als dat bedrag hoger is.

# De AVG in een notendop






## Op basis hiervan mag u persoonsgegevens verzamelen

### De grondslag

					
Toestemming van de gebruiker	Vitale belangen	Wettelijke verplichting	Overeenkomst	Algemeen belang	Gerechtigd belang

## Het begint aan de tekentafel

### Zorgvuldigheid

		
Functionaris gegevensbescherming	Privacy by design	Impact assessment

## Technische en organisatorische maatregelen

### Verplichtingen

		
Register met alle verwerkingen	Gegevensbeschermingsbeleid	(Digitale) beveiliging

## Mensen moeten controle kunnen uitoefenen

### Rechten van de betrokkenen

				
Recht om in te zien	Recht om te wijzigen	Recht om vergeten te worden	Recht om gegevens over te dragen	Recht op informatie

## De AVG geldt vanaf 25 mei 2018



<b>Gegevens zijn beschermd!</b>	<b>U heeft een goed privacyverhaal</b>	
		
	Voor uw doelgroep	Voor de Autoriteit Persoonsgegevens



## Gevolgen van de aangescherpte privacyregels

De beleidsregels van de AP deden nogal wat stof opwaaien omdat ze volgens velen botsen met een actieve verzuimbegeleiding door de werkgever. We kunnen echter van alles vinden van de beleidsregels: feit is dat we het ermee zullen moeten doen.

We zetten de belangrijkste punten nog even op een rijtje:

**1. Werknemer en werkgever mogen alleen over mogelijkheden, beperkingen en re-integratie praten op basis van een advies van de arbodienst of bedrijfsarts.**

Zonder advies van de bedrijfsarts kunt u dus niet met de werknemer in gesprek gaan over welke werkzaamheden hij nog wel kan uitvoeren.

**2. Ook verzuimpercentages moeten gebaseerd zijn op advies van de arbodienst of bedrijfsarts.**

Er mogen geen herstel-, verzuim-, of inzetbaarheidspercentages in het door de werkgever gebruikte verzuimpercentage worden verwerkt, als dat niet gebaseerd is op een advies van de arbodienst of bedrijfsarts. (ECLI:NL:RBMNE:2016:6795)

**3. De reden achter/oorzaak voor de no-riskpolis of vangnetregeling mag niet door werkgever worden geregistreerd.**

U mag wel vragen of de werknemer onder een vangnetbepaling valt, maar niet onder welke.

**4. Uitdrukkelijke toestemming van de werknemer geldt niet.**

In de Wbp is de uitzondering opgenomen dat bijzondere persoonsgegevens wel mogen worden verwerkt met uitdrukkelijke toestemming. Bij een dienstverband zal door de gezagsverhouding tussen werkgever en werknemer niet snel van vrijwillige, uitdrukkelijke toestemming sprake zijn.

Kortom: om afspraken over re-integratie te kunnen maken heeft u als werkgever eerst een advies van de arbodienst of bedrijfsarts nodig.

Meer dan ooit is duidelijk dat je de verzuimregie moet overlaten aan professionals: de register-casemanager en/of de casemanager taakdelegatie, in samenspraak met de bedrijfsarts. Het is wel belangrijk het verschil tussen een register-casemanager die optreedt namens de werkgever en een casemanager taakdelegatie te kennen.

### **Onderscheid tussen verschillende soorten casemanagers**

Een register-casemanager is een professional die een intensief, geaccrediteerd en voor de titel verplicht opleidingsprogramma op hbo- of postbachelorniveau heeft gevolgd, hiervoor is geslaagd en is ingeschreven bij het Register Specialistisch Casemanagement (RSC) of de RNVC. Pas dan mag de register-casemanager de bij de gevolgde opleiding passende titel voeren. De titels worden achter de naam geplaatst en zijn ROV, RCM, RSZ of RCMC bij het RSC en Crov of Rccm bij de RNVC.

Bij de algemene opleiding is er onderscheid in twee deelgebieden:

1. het 'operationele casemanagement': de professional die vanuit een regiefunctie alle partijen in het verzuimproces aanstuurt en ondersteunt zonder dat daarvoor kennis van het medisch dossier nodig is.
2. het 'corporate casemanagement': de professional die zich bezighoudt met beleidsmatige kwesties en het riskmanagement op de enorme geldstromen die iedere werkgever in het kader van de sociale zekerheid afdraagt.

### ***Wat doet een register-casemanager?***

Een register-casemanager voert vanuit de wettelijke kaders de regie over het verzuim- en re-integratietraject. Hij zorgt ervoor dat op het juiste moment de juiste keuzes door de juiste functionarissen worden genomen, zodat de werknemer optimaal wordt begeleid.

Corporate is de regierol meer belegd in de advisering binnen het risk management op de geldstromen Sociale Zekerheid.

Kenmerkend is dat de grenzen van de disciplines (operationeel of meer beleidsmatig) gedeeltelijk in elkaar kunnen overlopen. De casemanager slecht muren tussen afdelingen, in elk geval die tussen HR en Finance. Meestal zijn deze afdelingen elk verantwoordelijk voor een deel van de processen rond ziekte en arbeidsongeschiktheid. Goede samenwerking is daarom een voorwaarde om risico's tijdig te signaleren en kansen zoveel mogelijk te verzilveren. Een goed voorbeeld is de uitvoering van de no-riskpolis en het verkrijgen van de mobiliteitsbonussen.

### *Wat doet een casemanager taakdelegatie?*

Een register-casemanager kan zich verder specialiseren tot casemanager taakdelegatie (CMTD). Een CMTD heeft een andere rol dan de register-casemanager die de verzuimbegeleiding doet.

Een CMTD werkt onder auspiciën van de arts en geeft daarbij zijn onafhankelijkheid op. Belangrijk daarbij is de absolute voorwaarde dat de CMTD wel medische informatie verzamelt, maar deze onder geen beding mag interpreteren. Hij mag ook absoluut geen medische adviezen geven. De CMTD creëert wel al vroeg in het verzuimtraject draagvlak en maakt re-integratie-afspraken. Ook kent hij alle sociaal- en arbeidsrechtelijke kaders.

De AP is helder: de werkgever, de register-casemanager (behalve in taakdelegatie), de leidinggevende: allemaal mogen ze niet op eigen houtje vragen wat de werknemer bij ziekte en/of verzuim wel of niet kan: het uitvragen en terugkoppelen is voorbehouden aan de bedrijfsarts en/of de arbodienst.

Dat een CMTD meer mag dan een reguliere register-casemanager, is ook veel dienstverleners niet ontgaan. Het behalen van een diploma Taakdelegatie is echter niet voldoende. Aan werken in taakdelegatie zijn bijzondere voorwaarden verbonden die organisatorische gevolgen hebben.

## Voorwaarden voor werken in taakdelegatie

De Autoriteit Persoonsgegevens legt in 7 punten uit hoe er onder Taakdelegatie gewerkt dient te worden:

1. De gedelegeerde is voldoende opgeleid voor en aantoonbaar bekwaam in de uitoefening van de taak.
2. De bedrijfsarts heeft zich in de praktijk overtuigd van de kennis en vaardigheden van de gedelegeerde.
3. Er zijn functiegerichte protocollen die duidelijk maken welke taken de gedelegeerde wel en niet kan uitvoeren, waarbij er altijd een mogelijkheid moet zijn om de bedrijfsarts te consulteren.
4. In individuele gevallen kunnen de grenzen van delegatie worden vastgelegd in nadere werkafspraken tussen betrokkenen of in een werkplan voor de behandeling van een individueel geval.
5. Er is structureel persoonlijk overleg tussen gedelegeerde en bedrijfsarts.
6. Overleg, toetsing en overname van de gevalsbehandeling door de bedrijfsarts zijn altijd mogelijk.
7. De werknemer is in begrijpelijke termen ingelicht over het delegeren van elementen van de begeleiding, de eindverantwoordelijkheid van de bedrijfsarts en de mogelijkheid om de bedrijfsarts te consulteren.

Verder geldt het volgende:

- De bedrijfsarts heeft de eindverantwoordelijkheid voor de arbeids-geneeskundige advisering. Taken die door de wet aan de bedrijfsarts zijn toegekend, kunnen alleen door anderen worden uitgeoefend als zij hiertoe van de bedrijfsarts een opdracht hebben gekregen.
- Bij het overdragen van een deel van de taken van de bedrijfsarts aan de CMTD krijgt deze geen volledige zelfstandige bevoegdheid. De CMTD voert een deel van de taken van de bedrijfsarts uit, maar werkt onder instructie, begeleiding én verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts.
- De CMTD mag alleen beschikken over die gegevens over de gezondheid van de zieke werknemers die voor de uitoefening van zijn taken strikt noodzakelijk zijn. Tot welke delen van het medisch dossier de medewerker toegang heeft, hangt dus af van de taken die de CMTD vervult en van de

bijbehorende competenties. De CMTD valt onder het afgeleide beroepsgeheim van de bedrijfsarts. Dit betekent dat ook de CMTD met de werkgever uitsluitend die informatie mag uitwisselen die de bedrijfsarts met de werkgever mag uitwisselen.

### De voordelen van taakdelegatie zijn o.a.:

- Direct inventarisatie van klachten, ook in relatie tot mogelijkheden tot en prognose van (deel)hervatting
- Direct duidelijkheid over wenselijkheid van (snelle) medische beoordeling door bedrijfsarts
- Duidelijkheid over wenselijkheid van inzet wachtlijstbemiddeling
- Duidelijkheid over al dan niet werk-gerelateerd verzuim of arbeidsconflict
- Duidelijkheid over vangnet of regres
- Direct inhoudelijk in gesprek in geval van frequent verzuim

### *Twee verschillende casemanagers op één verzuimdossier*

Let ook op dat de casemanager taakdelegatie op één en hetzelfde dossier niet ook de casemanager verzuimbegeleiding kan zijn. Dus wanneer u op een correcte manier met taakdelegatie aan de slag gaat, is er in ieder geval sprake van één casemanager in taakdelegatie en één casemanager die de verzuimbegeleiding doet. Op verzoek van de bedrijfsarts kunnen die twee binnen de door AP geschetste kaders dan prima samenwerken.

### *Er komt best wat bij kijken!*

Voor dienstverleners die gaan werken op basis van taakdelegatie heeft deze nieuwe vorm van dienstverlening meestal stevige gevolgen voor de wijze waarop de (arbo)dienstverlening is ingericht. Het leidt daarom niet zelden tot een reorganisatie van de functies en werkprocedures, ook vanwege punt 3

van de AP-spelregels. De bedrijfsarts moet bijvoorbeeld vertrouwen krijgen in de samenwerking met een nieuwe collega, en de regievoering vanuit de contracting (punt 4 van de AP-spelregels) onder de knie krijgen. Er moet een verzuimbegeleidingssysteem komen waartoe niemand anders dan de bedrijfsarts en de casemanager TD op werknemersniveau toegang hebben.

Maar ook de klanten moeten over de nieuwe werkwijze worden geïnformeerd. En intern moeten zaken als bijvoorbeeld brochures, offertelijnen en facturatie, mogelijk opnieuw worden bekeken. Ook de positionering is belangrijk. Bijvoorbeeld: wanneer zet je de casemanager Taakdelegatie waar in?

### Medische Taakdelegatie versus Taakdelegatie vanuit inzetbaarheid

Er zijn ook organisaties en bedrijfsartsen die bijvoorbeeld een arbo-verpleegkundige in Taakdelegatie als een soort van praktijkbegeleider laten werken. Dat kan, en daar is niets mis mee, wanneer u als opdrachtgever bewust kiest voor een meer medische aanpak. Immers, de groep medisch opgeleide professionals zal vanuit hun achtergrond de gespreksvoering vooral medisch aanvliegen. Feit is echter dat circa 75% van alle meldingen in Nederland op dag 1 van het verzuim niet medisch is.

#### De huidige samenstelling van een verzuimdossier

Medische zaken, duurzaamheid en mogelijkheden (belastbaarheid)



Bedrijfsarts

Verzuimbegeleiding  
vertaling mogelijkheden en re-integratie



Casemanager



Arbeids-  
deskundige



Re-integratie-  
specialist

De CMTD is daarentegen vanuit inzetbaarheid opgeleid. Hij zal de opdrachtgever (de bedrijfsarts), in combinatie met de aanwezige kennis vanuit de registeropleiding tot casemanager, dus breder kunnen informeren. Een bedrijfsarts weet over het algemeen iets minder van de wet- en regelgeving en dus kan de inbreng van de registercasemanager Taakdelegatie voor werknemer en werkgever net dat beetje extra toevoegen.

Het kan zijn dat de werkgever aan de bedrijfsarts vraagt om een niet-medische professional het gesprek te laten voeren. Bijvoorbeeld omdat:

- de werkgever weet of vermoedt dat er geen medische reden voor de verzuimmelding is;
- er sprake is van een verzuimmelding die binnen een wettelijk kader kan vallen zoals bijvoorbeeld een werknemer die nog lopende rechten heeft op grond van een vroegere uitkering;
- de werkgever wil weten of de melding plaatsvindt op basis van een al bestaande oude klacht en de werknemer dus eigenlijk arbeidsongeschikt in dienst is getreden;
- het verzuim al langer loopt en de werkgever wil dat de werknemer ook op de re-integratieverplichtingen wordt gewezen.

Er zijn nog veel meer voorbeelden te bedenken, maar centraal staat dat er veel meer dan alleen medische kennis nodig is om een beeld te vormen van de mogelijkheden, van de inzetbaarheid.

### **Taakdelegatie vanuit Inzetbaarheid, Medisch en Arbeidsrecht**

Wanneer we taakdelegatie gaan bekijken vanuit het perspectief en de doelstelling van het vakgebied van de bedrijfsarts, dan komen we uit op een ander model, IMA. IMA staat voor Inzetbaarheid, Medisch en Arbeidsrecht. Uiteindelijk is het altijd de bedrijfsarts die bepaalt welk type gesprek de CMTD moet voeren. In samenspraak met de werkgever kiest de bedrijfsarts eerst of het verzuimgesprek op de medische component of meer op de inzetbaarheidscomponent gericht is. Wanneer de bedrijfsarts voor de inzetbaarheid kiest dan wordt met behulp van de *'contracting'* (per gesprek door de AP verplicht gesteld) aangegeven welke variant van toepassing is.

Op deze wijze kan de bedrijfsarts op dossierniveau de juiste keuze en sub-keuze maken, waar nodig in samenspraak met de werkgever, die immers een enorm financieel risico van 12 jaar loopt. Welke professional de bedrijfsarts ook kiest, op deze wijze wordt voldaan aan een van de belangrijkste spelregels van de AP waar het taakdelegatie betreft.

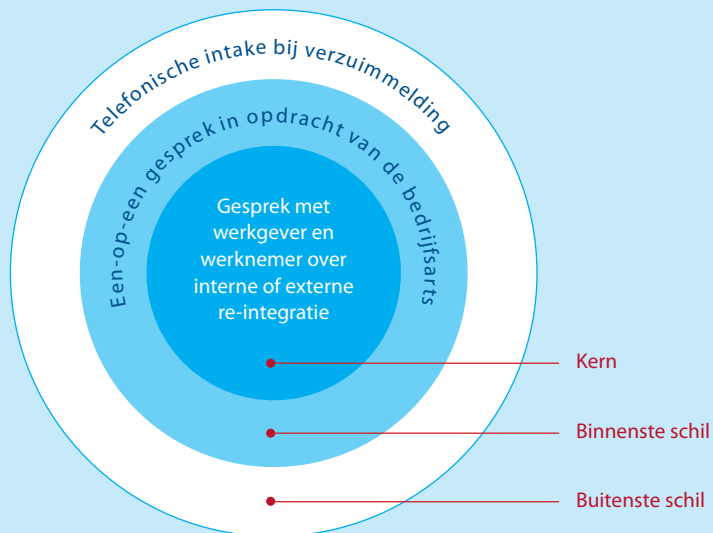
Dus wanneer een bedrijfsarts voor een speciaal voor taakdelegatie opgeleide register-casemanager kiest, hoeft die zich geen zorgen te maken; alles is onder controle en alles is AP-proof. Voor meer dan 50% van het verzuim is de kennis complementair, want de register-casemanager is juist niet-medisch opgeleid; dat deel van het werk kan de bedrijfsarts prima zelf doen.

Bij het IMA-model is de insteek wat er (ondanks ziekte en/of gebrek) allemaal nog wel kan. Het (toekomstige) werk binnen Taakdelegatie zal vaak delicaat en complex zijn. Daardoor zal er extra verdieping gaan ontstaan, diverse lagen binnen de activiteiten zoals:

- A. Een buitenste schil van telefonische intake bij een verzuimmelding. Niet vanuit wantrouwen, maar als een blijk van betrokkenheid: je meldt je ziek dus als werkgever investeer ik en zorg ik dat er conform het wettelijk kader naar je wordt geïnformeerd, dat er aandacht voor je is, ook (juist) wanneer je uitvalt.
- B. De binnenste schil waarbij er sprake is van een een-op-een gesprek in opdracht van de bedrijfsarts. Dit kan bijvoorbeeld het uitvragen en doorgeven van de mogelijkheden betreffen.
- C. De kern waarbij een casemanager in Taakdelegatie of andere specialist in opdracht van de bedrijfsarts rechtstreeks met werknemer en werkgever gesprekken over de (interne of externe) re-integratie gaat voeren. Deze variant zal met name bij conflictverzuim of verzuimsituaties die een meer relationeel karakter hebben (samen meer dan 50% van het verzuim) optreden.



## Verdieping binnen Taakdelegatie



© Cylin

### Concept werkmodel protocol taakdelegatie

#### *Taken die door de bedrijfsarts gedelegeerd kunnen worden*

Een CMTD werkt altijd aantoonbaar onder de verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts en heeft geen dubbele rol. De bedrijfsarts delegeert vanuit het algemene protocol maar kan desgewenst ten alle tijden per individueel dossier de specifiek voor dat dossier geldende taken benoemen. Voor een adequate uitvoering van de werkzaamheden verleent de bedrijfsarts de CMTD toegang tot de persoonlijke/medische gegevens van de werknemers.

De bedrijfsarts kan één of meerdere taken aan de CMTD delegeren en dit kan per dossier verschillen. De opdracht voor werknemer A is dus niet automatisch van toepassing voor de werknemers B en C. Deze opdrachten op individuele dossiers noemen we de contracting.

We geven een aantal voorbeelden van deelgebieden met taken in de contracting waar het een individueel verzuimdossier betreft.

#### *Contracting: medisch*

- Het voeren van een verzuimgesprek met de werknemer waarbij de diverse facetten die een rol kunnen spelen bij verzuim worden uitgevraagd en genoteerd. Veelal laat de bedrijfsarts de CMTD hiervoor een 'red flags' model gebruiken. De CMTD stelt onder geen enkel beding zelf een diagnose!
- Het verwerken en opslaan van vertrouwelijke en medische informatie in het daartoe bestemde en afgesloten deel van een registratiesysteem. Deze werkomgeving moet speciaal zijn ingericht voor de samenwerking tussen bedrijfsarts en CMTD.
- De CMTD heeft (beperkt) toegang tot het medisch dossier.

#### *Contracting: inzetbaarheid*

- De CMTD gaat rechtstreeks met de werknemer in gesprek en zal deze middels een speciaal hiervoor opgestelde vragenlijst activeren om na te denken over de mogelijkheden in werkhervatting en uitvragen wat daarvoor nodig is.
- De CMTD zal de collega casemanager die de verzuimbegeleiding bij de werkgever uitvoert (en desgewenst de leidinggevende) informeren over de inzetbaarheid gerelateerd aan beperkingen, knelpunten en uiteraard mogelijkheden.
- De CMTD zal de werkgever desgewenst adviseren over de te volgen richtlijnen, werkplekaanpassingen en andere eventuele relevante zaken.
- De CMTD kan in verband met het bevorderen van de inzetbaarheid desgewenst gedurende het traject interventies adviseren en doen laten inzetten en namens de bedrijfsarts monitoren.

#### *Contracting: wet- en regelgeving*

- De CMTD gaat rechtstreeks met de werknemer in gesprek en zal behalve de door de bedrijfsarts opgedragen vragenlijst ook uitvragen of er eventuele bijzondere (wettelijke) spelregels op de verzuimmelding van toepassing zijn (no-risk, herleving WAO, ZW-vangnet, verslechterde gezondheid, art 55 WIA, vervroegde IVA etc.)

- De CMTD zal de bedrijfsarts over deze eventuele wettelijke spelregels informeren en de eventuele noodzakelijke stappen met de bedrijfsarts bespreken om daar waar nodig de informatieplicht binnen de opdracht van taakdelegatie te verbreden.
- De CMTD zal de werkgever op verzoek van de bedrijfsarts vervolgens adviseren over te volgen procedures (bijvoorbeeld bij regres aansprakelijkheidsstelling, melding aan UWV etc.)
- De CMTD kan met de bedrijfsarts overleggen om de werkgever en/of de werknemer te adviseren om waar nodig technisch/medisch beroep in te stellen op een UWV-besluit (bijvoorbeeld sanctionering, duurzaamheid, verkeerde toekenning, besluitvorming, doorbelasting).
- De CMTD kan in verband met de voortgang en bewaking in opdracht van de bedrijfsarts de werkgever desgewenst ondersteunen bij het monitoren van de activiteiten.

#### *Algemeen protocol met standaard werkafspraken*

Voorwaarden voor delegatie door de bedrijfsarts en uitvoering van gedelegeerde taken door de CMTD.

- De CMTD is nooit bevoegd om zelfstandig een diagnose te stellen.
- De bedrijfsarts is op afroep, maar minimaal x keer per week beschikbaar voor werkoverleg met de CMTD op de daarvoor afgesproken wijze, locatie en tijdstippen. De opdrachten en accordering van werkzaamheden door de bedrijfsarts zijn terug te vinden in de speciaal daarvoor bestemde ICT-omgeving.
- De bedrijfsarts kan de werkzaamheden van de CMTD op ieder moment toetsen. De bewaking van de taakdelegatie als bedrijfsactiviteit door middel van bijvoorbeeld intern overleg en toetsen van de werkzaamheden door dossierinzage, wordt met afzonderlijke interne protocollen voor de bedrijfsvoering ingevuld.
- De bedrijfsarts kan het dossier op elk moment overnemen.
- De bedrijfsarts/medisch adviseur heeft een spilfunctie waar het de begeleiding van de casemanager bij de verzuimbegeleiding betreft.

### *Algemene werkafspraken*

- De gedelegeerde taken worden uitgevoerd conform de bedrijfsinterne gecertificeerde werkwijze. De bedrijfsarts en de CMTD zijn bekend met alle geldende wettelijke, externe en interne procedures, werkinstructies en richtlijnen (NVAB en STECR).
- De bedrijfsarts en de CMTD werken binnen de wettelijke kaders van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
- De behandeling van de medische gegevens/dossiers voldoet aan de Wbp, de AVG en de richtlijnen van de NVAB.
- De CMTD zal de werknemer in persoonlijke (telefoon)gesprekken, mailwisseling en andere vormen van communicatie altijd vooraf duidelijk maken dat hij/zij geen bedrijfsarts is, maar handelt in opdracht van de bedrijfsarts.
- Binnen taakdelegatie mogen bedrijfsarts en/of CMTD geen gegevens over de werknemer of persoonlijke/medische informatie buiten de beveiligde omgeving van het speciaal daarvoor ingerichte systeem opslaan, bewaren of ophalen. Zij zijn daarvoor zelf verantwoordelijk en aansprakelijk. Hierbij moet de bedrijfsarts vanuit de rol van opdrachtgever extra voorzichtig en waakzaam zijn.

Inzetbaarheid is hot. Verzuimmanagers of casemanagers heten tegenwoordig vaak 'Coach Inzetbaarheid'. Bedrijven organiseren 'het jaar van de inzetbaarheid'. We praten niet meer over verzuim, maar over inzetbaarheid binnen de mogelijkheden die de verzuimende werknemer nog heeft.

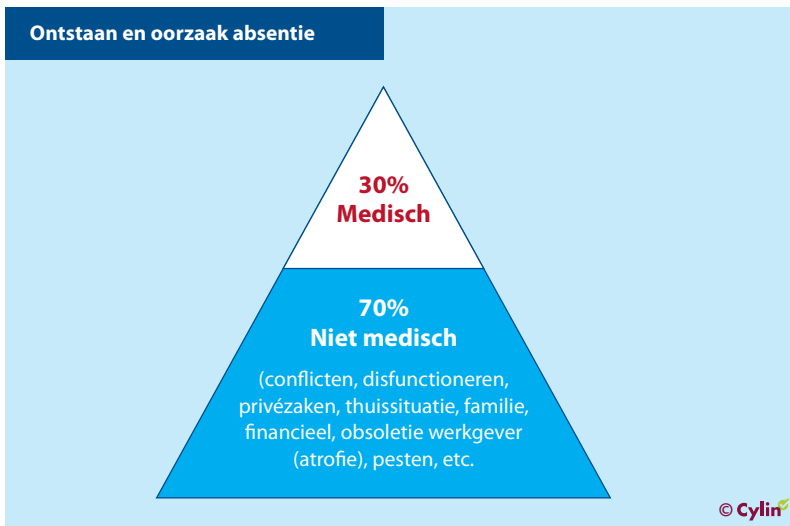
Veel leidinggevendenden hebben trainingen gekregen waarin ze leerden dat ziekte wat anders is dan arbeidsongeschiktheid en om te kijken naar iemands mogelijkheden. Daar was niets mis mee, behalve dat leidinggevendenden ook leerden om zelf naar de mogelijkheden te vragen. Dat dat een stap te ver ging, werd duidelijk met de komst van de Beleidsregels de zieke werknemer van de Autoriteit Persoonsgegevens.

Is dat het einde van inzetbaarheid? Zeker niet, inzetbaarheid heeft een veel positievere lading dan verzuim. Wel moeten alle inzetbaarheidscoaches nadenken op welke wijze ze AP-proof kunnen werken. Met andere woorden: ze moeten zich keurig laten adviseren door de bedrijfsarts (of de casemanager taakdelegatie) over de mogelijkheden. De leidinggevende kan vervolgens de inzetbaarheid conform die mogelijkheden regelen.

### **Wat zijn de werkelijke problemen achter verzuim?**

Wat opvalt als je het over inzetbaarheid hebt, is dat er veel aandacht wordt besteed aan operationele aspecten. Als we eerst een stapje teruggaan en we vragen de verantwoordelijke professional (meestal bij een afdeling HRM of P&O) of er vooraf is onderzocht wat nu exact de problemen zijn en waardoor die zijn veroorzaakt, dan is het antwoord helaas vaak erg algemeen. 'Het roer moet echt om, omdat het zo niet goed gaat.' 'We scoren niet gunstig ten opzichte van de branche'. Of: 'We hebben de doelstelling van vorig jaar niet gehaald'. We vergrijzen, dus we zullen met z'n allen langer door moeten. Je kunt niet om dergelijke onderwerpen heen wanneer je als organisatie sociaal maatschappelijk verantwoord wilt werken.

De instrumenten die worden ingezet hebben vaak echter weinig raakvlak met de oorzaken van verzuim. De oorzaak achter het verzuim is vaak niet-medisch van aard. Pas later krijgt het verzuim een medisch karakter, doordat de gevolgen van die oorzaak bijvoorbeeld leiden tot spanningsklachten, slapeloosheid etc. En daardoor ontstaat er een loondoorbetalingsplicht bij ziekte voor de werkgever conform artikel 7:629 BW.



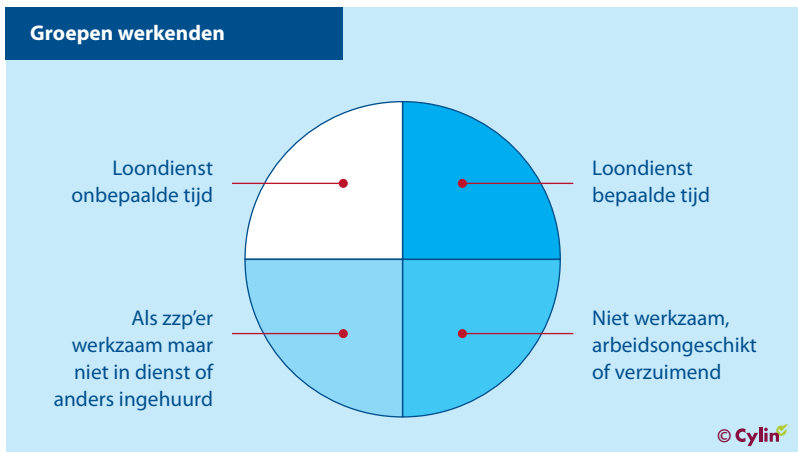
### Weinig relatie tussen oorzaak, aanpak en gevolg

Best bijzonder eigenlijk dat in de wereld van inzetbaarheid, verzuim en re-integratie het 'doen' maar al te vaak weinig of geen relatie heeft met het ontstaan en/of de oorzaken van de absentie. En nog erger is het wanneer dergelijke zeer goed bedoelde projecten dermate ongericht zijn dat ze juist een tegenovergesteld effect krijgen. Er zijn voorbeelden van duurzame-inzetbaarheidsprojecten waarbij mensen zich massaal ziek gingen melden. De bewustwording was wel goed gelukt: werknemers realiseerden zich dat ze hun werk niet vol konden houden tot de pensioenleeftijd. De ziekmelding was een logisch gevolg, vanuit de angst die ze kregen hun baan te verliezen. En dan is toch de ontslagbescherming bij ziekte wel de meest veilige weg.

## Kloof tussen werknenden

Onze Cylin denktank Ontwikkeling en Innovatie (OEI) verwacht dat er bij werknenden een steeds grotere kloof zal ontstaan tussen de 'dynamische' werknemers, de meer 'statische' werknemers, en de werknenden die geen werknemer zijn ('anders' werknenden).

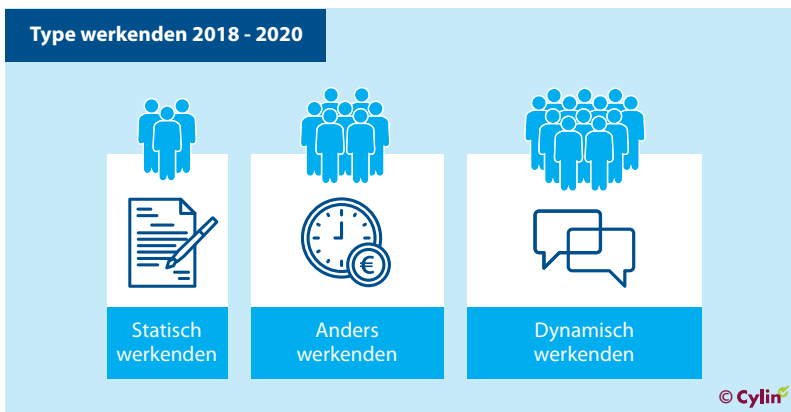
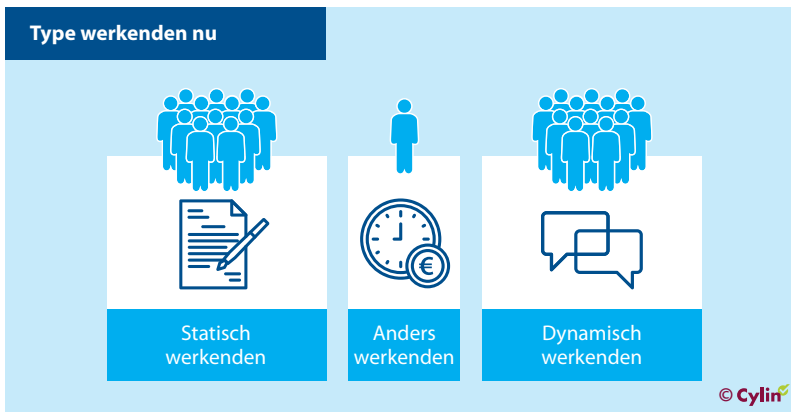
Hoewel de groep statische werknemers zo lang mogelijk door vakbonden en overheid in het zadel zal worden gehouden, verliezen deze werknemers toenemend het contact met de arbeidsmarkt. Als gevolg hiervan zullen zij nog sterker aan de opgebouwde rechten vasthouden, met als gevolg nog meer inflexibiliteit en verkramping en daardoor nog meer achterstand.



De verwachting is dat naast de toepassing van supercomputers (Watson, robotisering en kunstmatige intelligentie) met name zzp'ers deze kloof zullen opvullen: minder risico's, meer flexibiliteit vanuit een andere werkbeleving (zingeving, positieve gezondheid) in tijd en beloning.

De overheid zal de komende jaren (geholpen door de sociale partners) proberen om zo hard mogelijk in te zetten op het behoud van het traditionele (vaste) dienstverband. Bijvoorbeeld met behulp van fiscale maatregelen waarmee zzp'ers toch weer richting dienstverband worden bewogen.

Deze inspanning vanuit de overheid om het vaste dienstverband te stimuleren is zeer begrijpelijk. Dit hangt samen met het landelijke fiscale verdienmodel dat (te) zwaar op deze traditionele arbeidsvariant steunt. Uiteraard wordt dat niet zo benoemd. Het argument is zekerheid voor de werknemer die ook een hypotheek wil afsluiten. Het nadeel is dat het heel moeilijk is een vast contract weer los te laten, zeker als je het einde van de loonschaal hebt bereikt en je geen mogelijkheden ziet hoe je dat geld elders zou kunnen verdienen. Hoeveel werknemers zijn niet gelukkig in hun werk, maar durven de zekerheid niet op te geven? Waarbij uiteindelijk de werkgever bij reorganisaties beslist dat ze alsnog moeten gaan?





## Duurzame inzetbaarheid

OEI verwacht dat duurzame inzetbaarheid de komende jaren meer zal samengaan met het re-integratievraagstuk, dat op haar beurt verder zal toenemen door de groter wordende groep uitvallers in de categorie statisch werkenden. De verdringing zal hier toenemend plaatsvinden doordat juist deze groep te maken heeft met repeterende werkprocessen die door slimme computers en robots zullen worden overgenomen.

Duurzame Inzetbaarheid zal de komende jaren ook steeds meer richting werkgever kantelen. Alle veranderingsverplichtingen bij de werknemer neerleggen is 'zó 2017', zeker wanneer het eigenlijk de werkgever is waar de problemen zijn ontstaan en moeten worden opgelost. Het onderzoek dat daaraan voorafgaat is een serieus onderwerp voor de toekomstige Riskmanager Sociale Zekerheid!

## Verzuim en het privacyspook

De wereld van verzuim zal de komende 3 jaar (nog meer) gekleurd worden door zaken als inzetbaarheid, preventie, eigen regie en zelfsturing. Wij waarschuwen dat de aanpak bij bedrijven ten aanzien van eigen regie en zelfsturende teams, strijdig is met de privacy spelregels van de AP. De AP benoemt dat bij het praten over mogelijkheden de verzuim gesprekken te vaak een medische kant opgaan en dat een werknemer zich onder druk gezet voelt om meer te delen dan hem lief is.

## *Werk binnen de wettelijke kaders*

De Beleidsregels de zieke werknemer hebben veel commotie veroorzaakt, terwijl het feitelijk alleen een aanscherping van de bestaande regels was. Het was al lang bekend dat het model van verzuimverlof niet mocht. Bij dit model zit de leidinggevende zelf op de stoel van de dokter en vraagt rechtstreeks naar de mogelijkheden bij de werknemer, zonder tussenkomst van de bedrijfsarts. Al jarenlang hebben we alle studenten in de opleidingen hierop gewezen. Dit werd ons door de studenten echt niet altijd in dank afgenomen. Het gaf zelfs felle protesten en ontkenningen. In essentie geven we een eenvoudige boodschap: werk binnen de wettelijke kaders. Een boodschap die echter nog

niet overal is doorgelopen. Zolang organisaties anno 2018 nog werken met het model van 'het vragen van verzuimverlof', zullen we die blijven verkondigen.

De komende twee jaren zal het in verzuimland qua privacy nog flink gaan spoken. We zien een grote groep ('Valt wel mee' en 'soep die niet zo heet gegeten wordt') die de komende jaren blijft aanmodderen en een groep professionals ('Houston we've got a problem') die ertegenaan gaan en hun werkprocessen omgooien.

En dit is best veel omvattend. Nog los van de aanpassing van het verzuimbeleid zijn er ook praktische problemen. Het begint al met de loskoppeling van de gezonde en zieke werknemers binnen het verzuimsysteem. De database van de salarisadministratie mag niet maar zo even op een verzuimsysteem aangesloten worden 'omdat dat wel zo handig werkt'. Veel gegevens zijn niet relevant voor het verzuimsysteem omdat de doelbinding ontbreekt. Nog een voorbeeld: sinds 1 januari 2018 mag het verzuimsysteem alleen de zieke werknemers vastleggen. Gezonde werknemers horen volgens de AP niet in een verzuimsysteem thuis.

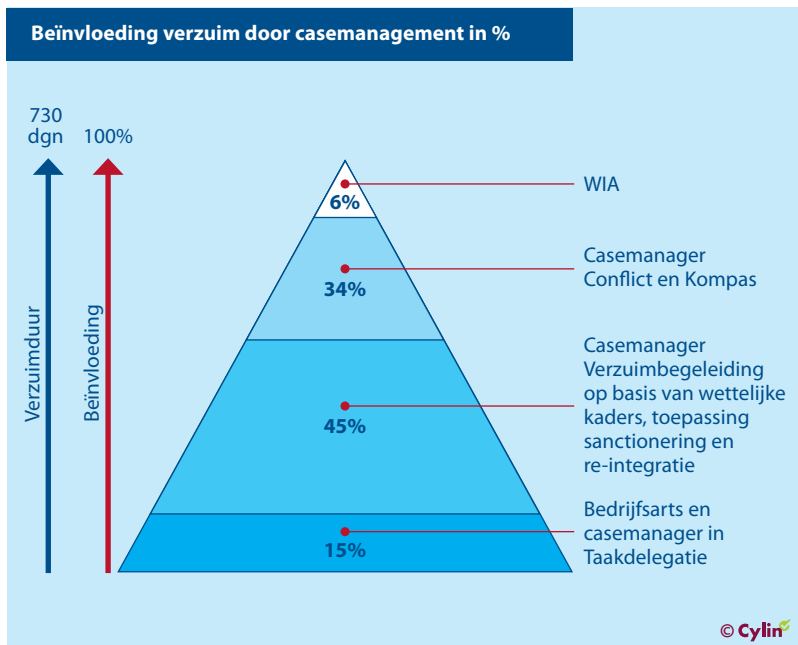
Ook is het gebruik van BSN binnen het arbo/verzuimsysteem niet meer toegestaan. Dit is vervolgens niet werkbaar omdat het UWV wel altijd communiceert met als kenmerk het BSN. Zij mogen dat wel als overheidsorganisatie, maar dat is dan richting de werknemer. Hoe zit dat richting de werkgever? De werkgevers moeten nu nog in bijvoorbeeld Verzuimportaal communiceren via BSN. Ook vraagt het UWV nog om een specificatie van het vangnet (bijvoorbeeld zwangerschap) terwijl de werkgever daar niet naar mag vragen volgens de AP.

Elke professional zal alert moeten blijven hoe alles in te passen is binnen het verzuimbeleid. Het UWV is overigens ook reeds door de AP op de vingers getikt. Ze hebben aangekondigd hun werkwijze bij de verwerking van gezondheidsgegevens te veranderen.

## 9.

# Ontwikkelingen in het casemanagement

In het casemanagement zal er een verdere groei en differentiatie plaats gaan vinden wat betreft de invulling van de werkzaamheden. De verzuimbegeleiding op basis van de regelgeving (Wet verbetering poortwachter, etc.) zal procentueel afnemen. Enerzijds door de opkomst van het casemanagement in Taakdelegatie en anderzijds door het inzetten van Kompasgesprekken door gespecialiseerde register-casemanagers. Deze bypass op de reguliere verzuimbegeleiding zal met name bij het in oorsprong niet-medisch deel van het verzuim (70%) steeds vaker worden ingezet. Het is een nieuwe, goedkope en effectieve interventie die door werknemers en werkgevers erg wordt gewaardeerd.



Door miscommunicatie zien we namelijk vaak onnodig lang verzuim ontstaan. De vertrouwensband is vaak weg om nog tot een goede oplossing te komen. Werknemers verdwijnen in de schuilkelder van verzuim en de terugkeerdrempel wordt hoger en hoger. Voor bedrijfsartsen zijn dit lastige gevallen, want hoewel er mogelijkheden zijn, kan men hier niets mee zolang het conflict door suddert. Wat duurt twee jaar verzuim dan lang! Rekken, pappen en nathouden: elke casemanager herkent dit. Maar helaas, als verrassing op de koop toe volgt er vaak nog een (terechte) loonsanctie van het UWV.

### **Casemanager conflict en kompas**

Bij vastgelopen langdurige verzuimdossiers spelen vaak veel emoties en verborgen gedachten. We bepleiten altijd dat een volkomen onafhankelijke derde neutraal en objectief wordt ingezet om boven tafel te krijgen wat de werkelijke wensen en achterliggende motieven zijn. Vaak wordt iemand van HR zelf gevraagd om dit te doen, maar deze is per definitie niet onafhankelijk. Deze werkt altijd vanuit de rol van werkgever. Alleen vanuit een neutrale en objectieve setting kan het probleem in beeld worden gebracht, waarbij zowel werknemer als werkgever hun eigen wensen en eigen visie kunnen aangeven.

Er ontstaat geleidelijk een netwerk van professionals die in staat zijn om de zogenaamde Kompasgesprekken te voeren en te ontdekken wat er zich allemaal onder water afspeelt. Kompas staat voor richtinggevend voor het vervolgtraject. Door verborgen gedachten en gevoelens zichtbaar te maken, wordt er een meer werkbaar platform voor oplossingen gerealiseerd. Privacyborging staat bovenaan. Er komt niets naar buiten waarvan de betrokkene niet wil dat dit benoemd wordt.

### **Verskillende functionarissen**

In dit boekje hebben we uitleg gegeven over de werkwijze van taakdelegatie. Een casemanager TD inventariseert in opdracht van de bedrijfsarts de achtergronden van het verzuim en brengt in kaart welke belemmeringen en mogelijkheden er zijn. De casemanager TD verzamelt alle benodigde informatie die de bedrijfsarts in staat stelt een probleemanalyse te maken of deze bij te stellen. De bedrijfsarts moet met toetsing, coaching en intervisie, borgen dat de casemanager Taakdelegatie niet zelf interpreteert en beoordeelt.

Uit geldbesparing kan er bedacht worden de casemanager in taakdelegatie ook de casemanager verzuimbegeleiding te laten zijn. De AP is hier zeer duidelijk over: het mag niet. Dit zijn verschillende professionals.

### *Mandaat bij de register-casemanager verzuimbegeleiding*

Verder is het voor een professionele inrichting van het casemanagement van belang dat het mandaat bij de professional komt te liggen. Het kan bijvoorbeeld niet zo zijn dat de leidinggevende die iets zielig vindt voor zijn of haar werknemer, aangeeft dat de werknemer passende arbeid niet hoeft te accepteren. Of dat de leidinggevende zelf aangeeft dat de werknemer te ziek is om koffie op het werk te komen drinken terwijl de bedrijfsarts dat wel geadviseerd heeft. Dit is allemaal zeer goed bedoeld door de leidinggevende. Deze kan echter niet de gevolgen van deze acties overzien. Werknemers zitten onnodig lang thuis en het risico op loonsancties is zeer groot. De register-casemanager moet hier met mandaat adequaat kunnen ingrijpen.

### **Waar hoort verzuimbegeleiding thuis?**

In veel organisaties is verzuim de verantwoordelijkheid voor de afdeling HRM. Kijkend naar de forse geldstromen die omgaan in verzuim en arbeidsongeschiktheid voorzien wij een ontwikkeling dat verzuim de verantwoordelijkheid gaat worden van de Finance directeur.

In veel organisaties vraagt corporate risk management om het slechten van muren tussen afdelingen, in elk geval die tussen HR en Finance. Waar de verantwoordelijkheid ook ligt, een goede samenwerking tussen deze afdelingen is een voorwaarde om risico's tijdig te signaleren en kansen zoveel mogelijk te verzilveren.

Een goed voorbeeld is de uitvoering van de no-riskpolis. Optimale benutting van deze regeling is alleen mogelijk als HR consequent aanwezige arbeidsgehandicapten en personen met structurele functionele beperkingen in kaart brengt, en Finance de ziekmeldingen tijdig doorgeeft aan UWV. Bij een goede uitvoering kan slechts één succesvol beroep op de no-riskpolis een organisatie tienduizenden euro's opleveren!

### *Inrichting casemanagement*

Is in de organisatie helder wie wat doet? Wie heeft welke rol? Wie heeft welke bevoegdheden? Zijn er interventiebudgetten? Binnen de VeReFi-norm hanteren we dat elke organisatie een budget vrijmaakt van 10% van de ziekengeld-loonschade. Dit budget moet al ingezet worden tijdens de cruciale beginfase van de begeleiding en kan bijvoorbeeld dienen voor nadere duiding van psychische klachten, verdere uitvraag van de bedrijfsarts, een expertise-onderzoek of een arbeidsdeskundig onderzoek.

Voorwaarde is dat ieder zijn juiste rol neemt. We geloven in een goede samenwerking tussen de casemanager verzuimbegeleiding en de bedrijfsarts (al dan niet via de casemanager taakdelegatie). De bedrijfsarts die de mogelijkheden duidt en de werkgever die daar samen met de werknemer actief op stuurt binnen de wettelijke kaders.

Voor organisaties is op het gebied van een snelle re-integratie nog veel te winnen. Er liggen grote kansen voor eenieder die dit vakgebied beheerst en daadwerkelijk sturing zet op maximale inzetbaarheid. Een werknemer inzetten op zijn kwaliteiten en sterke punten; juist in de wereld van re-integratie is deze slag nog onvoldoende gemaakt.

### **Re-integratie is niet vrijblijvend**

Als je de vergeefse inspanningen van het oude Arbeidsbureau samentelt met die van het Centrum voor werk en inkomen (CWI), later het UWV Werkbedrijf en nu het UWV, dan is de door de overheid geregisseerde re-integratie al meer dan 20 jaar mislukt. De privatisering van de re-integratiemarkt heeft niet opgeleverd wat de verwachtingen in 2002 waren met de komst van de wet Suwi (structuur uitvoering werk en inkomen). Deze mislukking wordt wel mooi gecamoufleerd door bijvoorbeeld het wegstrepen van populaties beroepsbevolking, zoals grote groepen in 80-100 WGA, maar ook het roepen dat de ouderen op de arbeidsmarkt geen kansen meer hebben. Bij werkloosheid na het 60e jaar wordt er nog een uitkeringsgarantie gegeven met de IOW, zonder een vermogenstoets of partnertoets. Als er weinig financiële prikkels voor een werknemer zijn, is de re-integratie zo goed als kansloos. Het zogenaamde trekken aan een dood paard.

Ondanks dat in de laatste 20 jaar het proces van re-integratie mislukt is, zien we wel verandering komen, met name vanwege de arbeidskrapte. Werkgevers zullen minder vrijblijvendheid accepteren bij re-integratie tijdens het verzuim. Er zijn rechten, maar zeker ook plichten. Bij het niet nakomen van deze verplichtingen volgen sancties. We zien deze ontwikkeling komen bij het inrichten van een nieuwe norm voor re-integratie door en voor organisaties. Ontvlechting van re-integratie uit de publieke sectoren, waarbij de financiële gevolgen van arbeidsongeschiktheid, de krapte op de arbeidsmarkt en zingeving de belangrijkste drijfveren zullen zijn.

Er zullen nieuwe geaccrediteerde opleidingen komen en er is een betere focus nodig binnen de contracting van Taakdelegatie: 'inzetbaarheid' in plaats van een benadering die te veel medisch is. Vertrekpunt is dat het hebben van een baan meer sociale zekerheid biedt dan een uitkering.

### **Maak keuzes**

Het hebben van een baan is de beste sociale zekerheid. Gezien de krapte die op de arbeidsmarkt ontstaat, hebben werkgevers er ook alle belang bij om de talenten van de werknemers op een juiste manier te benutten. Regie op Inzetbaarheid begint met luisteren naar de werknemer en oog hebben voor de onvolkomenheden in de organisatie. Voer gesprekken over hoe de werknemer gelukkig en gezond aan het werk blijft. Maak als organisatie inzichtelijk welke arbeid er ligt en wat er in de nabije toekomst nog aan functies is. Onderzoek in hoeverre het bestaande personeelsbestand daarop aansluit. Indien dit niet zo is, wat is er voor nodig dat wel passend te maken? Ook werknemers dienen daarbij gestimuleerd te worden om keuzes te maken en verantwoordelijkheid te nemen. Keuzes met een focus op inzetbaarheid, keuzes waarvan iedereen beter wordt.





# Register

## A

accountability 24, 31

Algemene Verordening Gegevensbescherming 3, 5, 23

AP 5, 6, 10, 11, 12, 13, 18, 22, 24, 31, 33, 38, 39, 41, 42, 43, 47, 49, 51, 52, 53, 54, 59, 63, 64, 67

Autoriteit Persoonsgegevens 5, 11, 31, 46, 50, 59

AVG 4, 5, 6, 23, 24, 25, 26, 27, 30, 31, 32, 35, 36, 37, 38, 40, 41, 42, 43, 45, 46, 58

## B

bedrijfsarts 3, 6, 9, 10, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 63, 66, 67, 68

beleidsregels 3, 5, 11, 47

beveiligingsvereisten 21

bewaartermijn 22

BSN 26, 32, 44, 64

burgerservicenummer 7

## C

casemanager taakdelegatie 48, 49, 51, 59, 68

CMTD 49, 50, 51, 53, 55, 56, 57, 58

contracting 52, 53, 55, 56, 69

## D

dataminimalisatie 40

dataportabiliteit 3, 6, 28, 30, 41

Data protection impact assessment 4, 6, 31, 33, 42, 43

Data Protection Officer 37

De zieke werknemer' 3, 5, 11

documentatieplicht 31

DPIA 4, 31, 33, 35, 36, 38, 42, 43

DPO 37

## F

FG 31, 32, 37, 38, 42, 44, 45

Functionaris Gegevensbescherming 4, 6, 37

functionele beperkingen 5, 14, 17, 18, 19, 20, 67

## G

GDPR 23

General Data Protection Regulation 23

gezondheidsgegevens 5, 9, 11, 14

grootschalige gegevensverwerkingen 36

guidelines 24, 35, 41

## I

IMA-model 54

inzetbaarheid 4, 6, 52, 53, 56, 59, 60, 63, 68, 69

## M

medisch beroepsgeheim 16, 17

meerfactorauthenticatie 21

meldplicht datalekken 39

monitoring 35

## P

penetratietesten 21

personeelsdossiers 8

persoonsgegevens 3, 5, 7, 8, 9, 11, 21, 23, 24, 25, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 46, 47, 58

plan van aanpak 16

privacy by default 6, 40, 42, 43

privacy by design 4, 39, 42, 43

privacyrechten 3, 6, 24, 27, 41

privacyverklaring 28

probleemanalyse 19, 20, 66

profiling 33, 35  
protocol taakdelegatie 4, 55  
pseudonimiseren 40

## R

recht op informatie 27  
recht op inzage en correctie 27  
recht op overdraagbaarheid van gegevens 27  
recht op vergetelheid 27, 29  
register-casemanager 48, 49, 54, 67  
re-integratiedossier 16, 20, 22  
re-integratieverslag 16, 19, 20

## T

taakdelegatie 4, 6, 18, 48, 49, 50, 51, 53, 54, 55, 57, 58, 59, 66, 67, 68  
toestemming 6, 8, 12, 13, 26, 27, 28, 29, 30, 36, 39, 43, 44, 47

## U

Uitvoeringswet AVG 24

## V

vangnetbepalingen 11, 17  
verantwoordingsplicht 31, 32, 41  
verzuimsysteem 3, 6, 9, 21, 44, 64

## W

Wbp 5, 11, 21, 23, 47, 58  
Wet bescherming persoonsgegevens 5, 8, 11, 23, 58

# Grip op geldstromen sociale zekerheid

Controleer, neem regie en  
bespaar veel geld met VeReFi!

**VeReFi staat voor Verzuim,  
Re-integratie en Financiën en geeft  
handvatten om de geldstromen  
sociale zekerheid in uw organisatie  
inzichtelijk te maken.**



VERZUIM | RE-INTEGRATIE | FINANCIËN

## **VeReFi Nieuwsabonnement**

Voor slechts € 125 per jaar ontvangt u:

- nieuwsbrieven en whitepapers met actuele ontwikkelingen op het gebied van sociale zekerheid
- toegang tot de FAQ databank
- korting op kennisdagen

## **VeReFi Volledig abonnement**

Voor € 750 heeft u alle voordelen van het Nieuwsabonnement en kunt u ook nog gebruikmaken van:

- alle handige tools en applicaties, zoals de verzuimkostencalculator en de WIA-uitkeringswijzer
- de nieuwe applicaties VeReFi VerzuimInzicht, VeReFi DNA en TimeLine
- beleidsprotocollen, voorbeeldbrieven en formulieren
- vragen stellen via de FAQ.
- een extra log-in is verkrijgbaar voor slechts € 100

Meer informatie: [www.verefi.nl](http://www.verefi.nl)

*Alle tarieven zijn ex btw.*

Begin 2016 presenteerde de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) het document 'De zieke werknemer'. Het doel was de bestaande spelregels van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) voor een breder publiek meer toegankelijk te maken. Het document leidde tot heel wat commotie in verzuimland. Per 25 mei 2018 wordt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht. Deze Europese wet vervangt de Wbp en gaat nog een stapje verder.

Aangezien CS Opleidingen en VeReFi BV vaak vragen krijgen wat er nu wel en niet is toegestaan, informeren wij u graag met dit boekje. We behandelen de beleidsregels van de AP en de AVG en de vraag of het werken in taakdelegatie het antwoord is op de privacywetgeving.

Casemanagement taakdelegatie oftewel het werken onder toezicht en verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts, is een ander vakgebied met zijn eigen spelregels. Welke voorwaarden zijn er voor taakdelegatie en hoe kan de contracting worden vormgegeven?

Ook andere ontwikkelingen in het vakgebied van verzuim komen aan bod, bijvoorbeeld het ontstaan van nieuwe specialisaties zoals de casemanager Kompasgesprekken.



## CS Opleidingen BV

Campmanplein 6  
6668 AJ Randwijk  
(055) 843 5410  
info@cs-opleidingen.nl  
www.cs-opleidingen.nl  
www.verefi.nl