AVG en verschillende rollen casemanagement

Opnieuw inrichten van het verzuimbeleid

Door Marjol Nikkels-Agema

CS Opleidingen
HOGER BEROEPSONDERWIJS VOOR
SOCIALE ZEKERHEID, VERZUIM EN RE-INTEGRATIE

VE RE Fi
VERZUIM | RE-INTEGRATIE | FINANCIËN

We kunnen er niet omheen ….

Past uw verzuimbeleid, verzuimprotocol en werkprocedures binnen de wettelijke kaders van de AVG?

De AVG (Algemene Verordening Gegevensverwerking) schuurt met de WVP (Wet verbetering poortwachter)

Lopen we weg of zoeken we naar oplossingen?

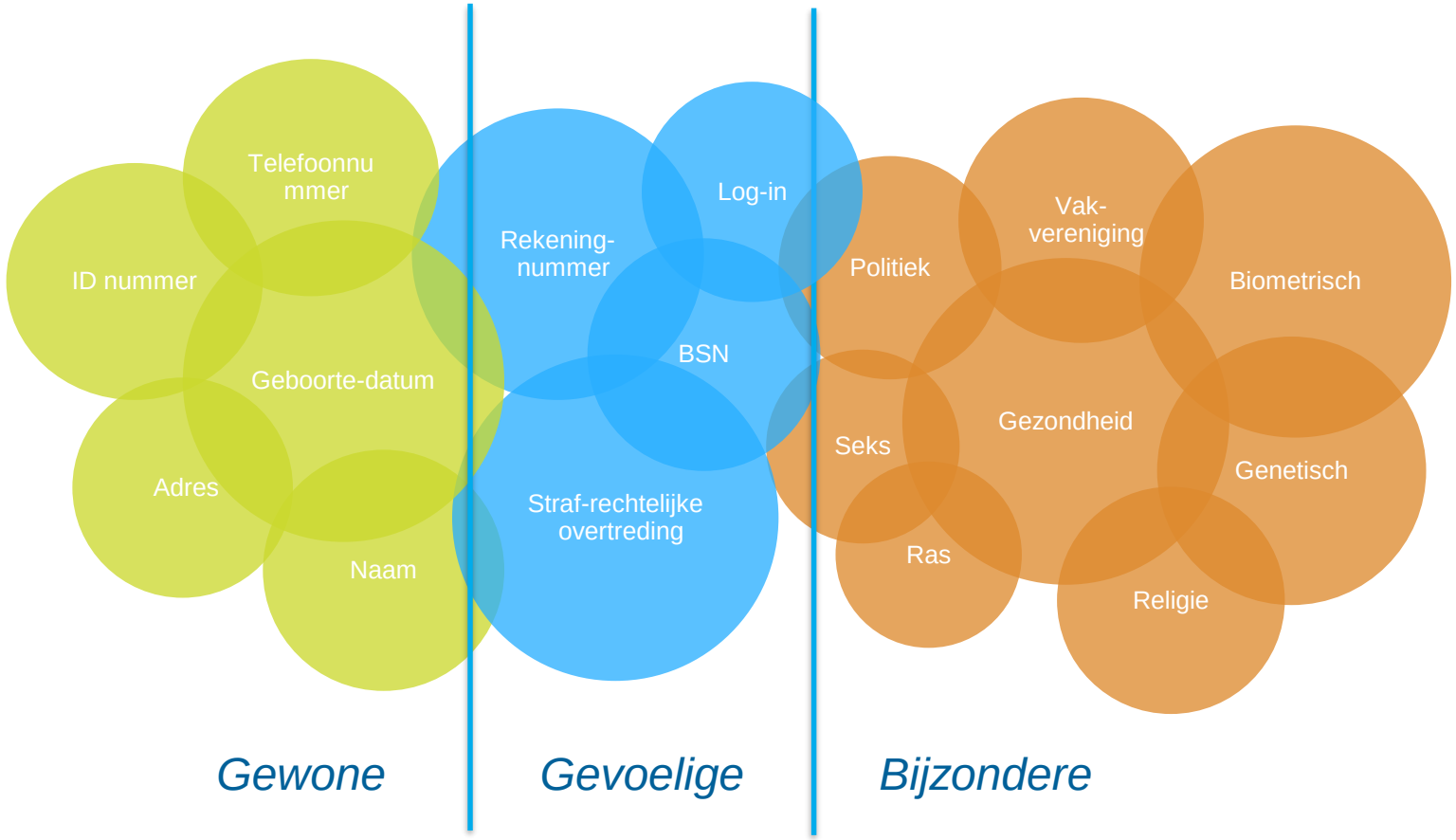
25 mei 2018: de AVG vervangt de WBP

- Versterking van rechten van de betrokkene
- Aanscherping van plichten voor verwerkingsverantwoordelijke en verwerker
- Sleutelwoord: VERANTWOORDING

- Vaststelling van rol en verantwoordelijkheid van iedereen in de keten
  - Geen dubbele rollen, dus niet inkomensadviseur, casemanager, claimbehandelaar tegelijkertijd (rollen en taken en processen technisch en organisatorisch scheiden)

- Doelbinding, dataminimalisatie, transparantie en beveiliging

Persoonsgegevens



Gaat de probleemanalyse over de mail zonder beveiliging?
Bijzondere persoonsgegevens in encrypted mails / of in systeem plaatsen met tweefactorauthenticatie.

Grondslagen voor verwerking (6)

- Toestemming
  - ondubbelzinnig, gericht, zonder dwang, eenvoudige taal
- Overeenkomst
  - of voorafgaand voor sluiten van de overeenkomst
  - alleen noodzakelijke gegevens
- Wettelijke verplichting
- Vitaal belang
  - Dringende medische noodzaak
- Publiekrechtelijke taak
  - bijv. bezwaarzaken
- Gerechtvaardigd belang
  - tenzij fundamenteel recht van betrokkene prevaleert

Rechten voor betrokkene

Niet alleen inzage, ook verbeteren, aanvullen, wijzigen, afschermen of zelfs verwijderen van persoonsgegevens!

- Recht op informatie (artikel 13 en 14 AVG).
- Recht van inzage (artikel 15 AVG)
- Recht op rectificatie (artikel 16 AVG)
- Recht op gegevenswissing / vergetelheid (artikel 17 AVG)
- Recht op beperking van de verwerking (artikel 18 AVG)
- Recht op overdraagbaarheid / dataportabiliteit (artikel 20 AVG)
- Recht van bezwaar (artikel 21 AVG)
- Recht niet te worden onderworpen aan geautomatiseerde individuele besluitvorming / profiling (artikel 22 AVG)

Privacyverklaring

- Wie verzamelen gegevens
- Waarvoor worden gegevens verzameld
- Met wie worden gegevens gedeeld
- Hoe kun je foutieve gegevens wissen
- Klacht indienen bij foutief gebruik van gegevens

- Privacyverklaring conform 7 uitgangspunten van de AVG

7 uitgangspunten AVG

1. Transparantie:
   - helder voor alle betrokkenen

2. Doelbeperking:
   - de persoonsgegevens worden voor een welbepaald gewettigd doel verzameld en mogen niet voor andere zaken gebruikt worden

3. Gegevensbeperking:
   - enkel de noodzakelijke gegevens die voor het beoogde doel noodzakelijk zijn, mogen worden verzameld

4. Juistheid:
   - de persoonsgegevens moeten correct zijn en blijven

7 uitgangspunten AVG

5. Bewaarbeperking:
   - de persoonsgegevens mogen niet langer bewaard worden dan nodig voor het beoogde doel

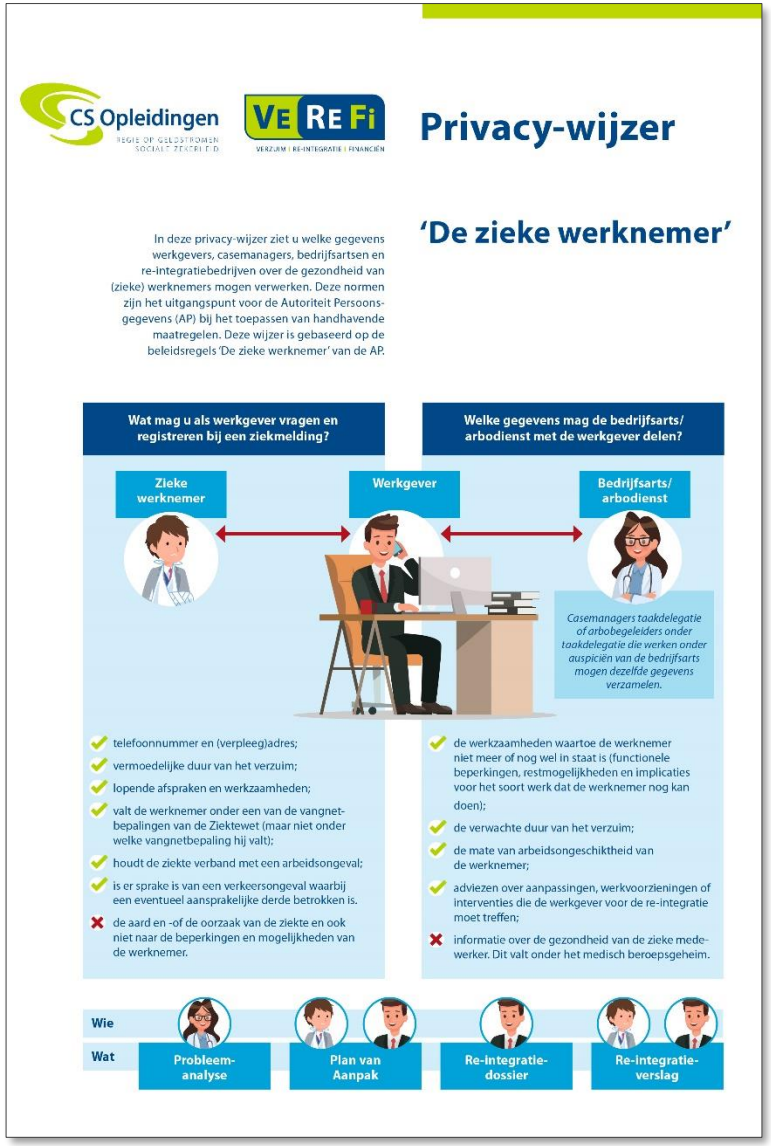
6. Integriteit en vertrouwelijkheid:
   - de persoonsgegevens moeten beschermd worden tegen toegang door onbevoegden, verlies of vernietiging

7. Verantwoording:
   - de verantwoordelijke moet kunnen aantonen aan deze regels te voldoen

Lopen we weg of zoeken we naar oplossingen?

- Bepaalt de leidinggevende of er verzuimverlof toegekend mag worden?
- Geeft leidinggevende aan wie er doorgestuurd wordt naar de BA?
- Wie stelt vast in hoeverre de medewerker belastbaar is voor de eigen arbeid of passende arbeid?
- Wordt er doorgevraagd door leidinggevende welke taken de werknemer nog wel zelf kan verrichten?
- Heeft werknemer al in eerste verzuimweek contact met BA om de mogelijkheden te duiden?
- Hoe wordt omgegaan met blokkades in relatie LG / WN waardoor werkhervatting wordt bemoeilijkt?
- Wordt verzuim er door de leidinggevende erbij gedaan?

Hulpmiddel: de handige privacy-wijzer



CS Opleidingen — REGIE OP GELDSTROMEN SOCIALE ZEKERHEID

VE RE Fi — VERZUIM | RE-INTEGRATIE | FINANCIËN

Privacy-wijzer

'De zieke werknemer'

In deze privacy-wijzer ziet u welke gegevens werkgevers, casemanagers, bedrijfsartsen en re-integratiebedrijven over de gezondheid van (zieke) werknemers mogen verwerken. Deze normen zijn het uitgangspunt voor de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) bij het toepassen van handhavende maatregelen. Deze wijzer is gebaseerd op de beleidsregels 'De zieke werknemer' van de AP.

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

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 aard en -of de oorzaak van de ziekte en ook niet naar de beperkingen en mogelijkheden van de werknemer.

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

Casemanagers taakdelegatie of arbobegeleiders onder taakdelegatie die werken onder auspiciën van de bedrijfsarts mogen dezelfde gegevens verzamelen.

- 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

Welke ziekteverzuimgegevens mag de werkgever vastleggen en hoe lang?

Zieke werknemer — Werkgever — Bedrijfsarts/ arbodienst

- gegevens die hij heeft gekregen van de bedrijfsarts of arbodienst;
- gegevens over hoe vaak en lang een werknemer ziek is ten behoeve van de loondoorbetaling en het maken van verzuimoverzichten.

Voor de administratieve verzuimgegevens is geen wettelijke bewaartermijn. Een werkgever moet deze gegevens verwijderen zodra ze niet meer noodzakelijk zijn. Een redelijke bewaartermijn is maximaal 2 jaar na uitdiensttreding. Is de werkgever eigenrisicodrager voor de Ziektewet dan moet hij de gegevens 5 jaar voor het UWV bewaren.

Welke gegevens mag de bedrijfsarts niet met de werkgever delen?

- diagnoses, naam ziekte, specifieke klachten of pijnaanduidingen;
- 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.

Wat mag een verzuim- of casemanagementbureau vragen?

Zieke werknemer — Verzuim- of casemanagement-bureau

- hetzelfde als een werkgever;
- hetzelfde als een bedrijfsarts, op 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.
- ✗ aard en oorzaak van de ziekte
- ✗ wat kan de werkgever nog wel?

Aan welke eisen moet een verzuimsysteem voldoen?

- Als het systeem via internet toegankelijk is voor bevoegde medewerkers, moet er sprake zijn van meerfactorauthenticatie. Inloggen met alleen gebruikersnaam en wachtwoord is onvoldoende.
- Het moet voor personen die bepaalde medische gegevens niet mogen verwerken, onmogelijk zijn deze gegevens toch kunnen inzien.
- 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.

VE RE Fi — CS Opleidingen

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

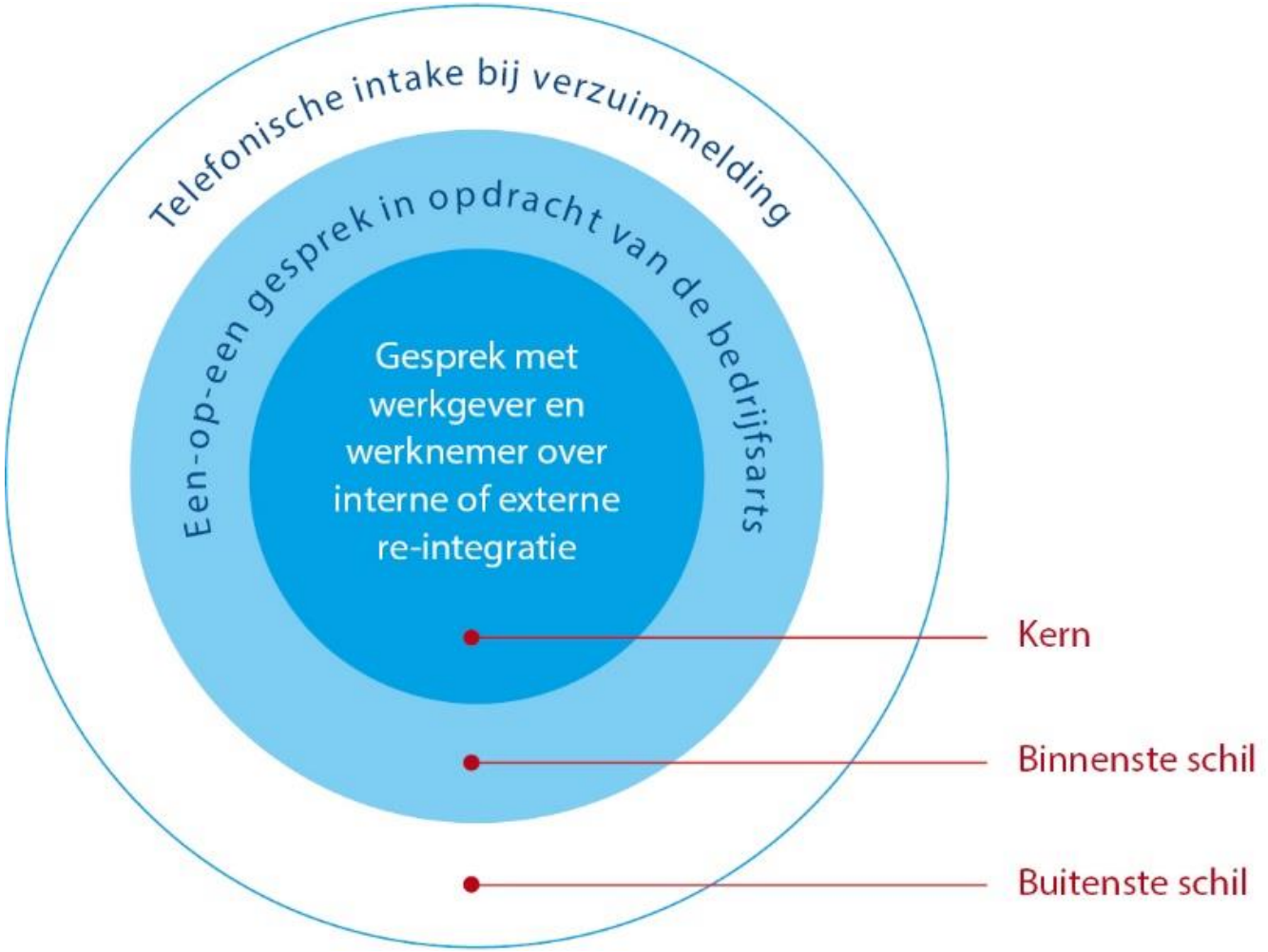
- telefoonnummer en (verpleeg)adres;
- vermoedelijke duur van het verzuim;
- lopende afspraken en werkzaamheden;
- valt de werknemer onder een van de vangnet-bepalingen van de Ziektewet (maar niet onder welke vangnetbepaling hij valt);
- houdt de ziekte verband met een arbeidsongeval;
- is er sprake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

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

- de werkzaamheden waartoe de werknemer niet meer of nog wel in staat is (functionele beper-kingen, 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 mede-werker. Dit valt onder het medisch beroepsgeheim.

Wat mag een verzuim- of casemanagementbureau vragen

Tenzij CM werkt binnen taakdelegatie onder auspiciën van de bedrijfsarts

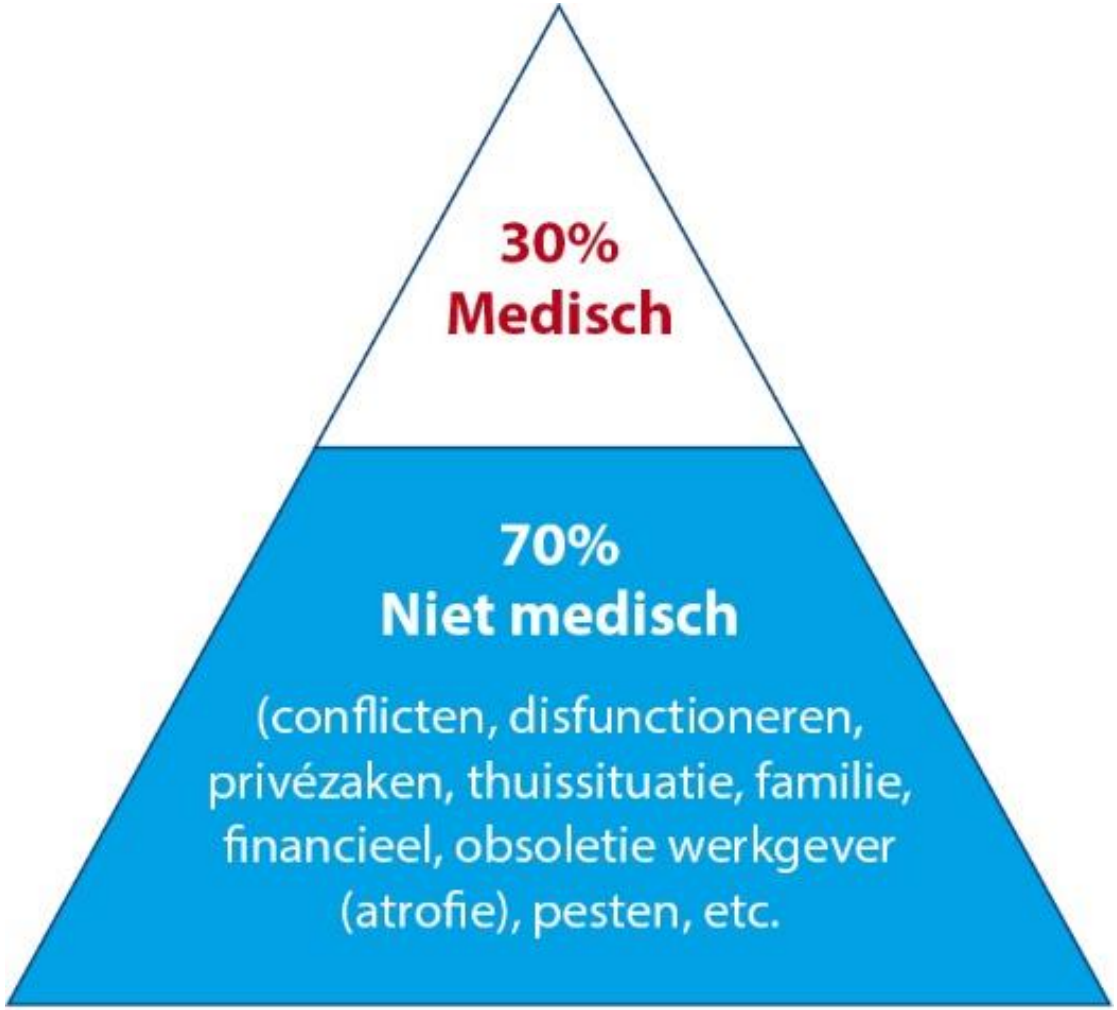


Huidige situatie

Te weinig bedrijfsartsen

70% van alle verzuimmeldingen zijn op de dag van de melding niet medisch

Veel complex verzuim kan ook niet medisch worden begeleid



Basis van verzuimprotocol / nieuwe werkprocedures

- Focus vanaf verzuimdag 1 op snelle werkhervatting binnen de mogelijkheden die werknemer nog wel heeft
- Bedrijfsarts is bevoegd die mogelijkheden te duiden
- Hoe richten we protocol in dat je al op dag 1 duidelijkheid krijgt?
  - uitwerking dat CMTD / BA snel de mogelijkheden duidt i.p.v. dat leidinggevende dat zelf doorvraagt
  - doorvragen op wat zit er achter het probleem (frustraties, pesten, andere PSA-risico's etc.) waardoor werknemer zijn werk niet kan doen

Kaders voor nieuw beleid

- Vrije toegang werknemer tot (preventieve) dienstverlening → ‘hulplijn’ bij CMTD
- Onafhankelijk CM Kompasgesprek (ook buiten verzuim om!)
- Bij uitval: 1e week door de bedrijfsarts de beperkingen en mogelijkheden in kaart brengen (al dan niet in gedelegeerde taken aan CMTD)
- Snelle inzet interventies voor beperken verzuimduur / WIA-instroom
- Re-integratie is niet vrijblijvend (zowel voor werkgever als werknemer)
- Snelle plaatsing in passende / eigen arbeid
- Loonwaarde-onderzoek als geleverde arbeidsprestatie niet terugkomt op oude niveau
- Sturing op vervroegde IVA waar geen arbeid meer mogelijk is

Centraal meldpunt / hulplijn met daarachter CMTD

- Centraal meldpunt voor ‘verzuim’
- Communicatie over ‘hulp’lijn
- Herschrijven verzuimbeleid binnen de wettelijke kaders
  - privacy, medische info, WVP, No Risk, Vangnet
  - re-integratiebeleid binnen en na 104 weken ziekte

Spelregels en werkprocessen

- Scheiding tussen artsenwerk (medisch) en de verzuimbegeleiding (mogelijkheden en passend werk)
- Passende arbeid / demotie flexibeler inrichten
- Meer maatwerk om talenten werknemer te benutten
- Wie heeft mandaat?
  - Vrijblijvendheid (zowel werkgever als werknemer) inperken
    - Leidinggevende mag geen passende plek weigeren
    - Werknemer mag aangeboden passende arbeid niet weigeren.

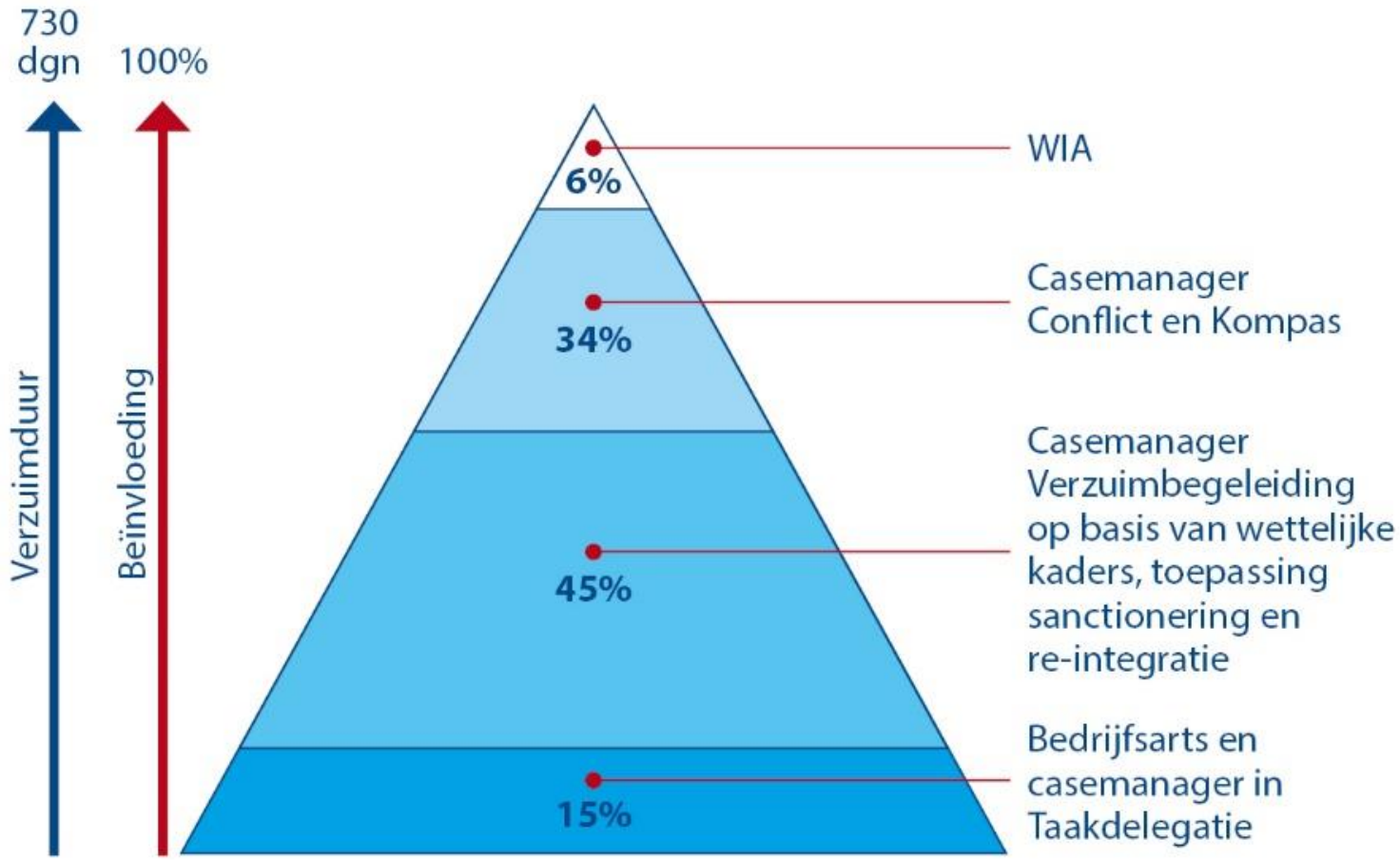
Resultaten - voordelen

- Werken binnen de privacyregels
- Strakke sturing vroegtijdig binnen verzuimdossier (wat speelt er – de oorzaak achter verzuim – met snelle interventies)
- Geen overbelasting meer bij andere werknemers indien de ‘zieke’ werknemer vroegtijdig op zijn mogelijkheden wordt ingezet
- Juiste kennis bij de professionals, ieder in zijn eigen rol die wel elkaars taal begrijpen
- Centrale meldpunt heeft met CMTD erachter alle letterlijke bewoordingen vastgelegd en biedt veel input voor aanpak frequent verzuim

Specialisaties in Casemanagement

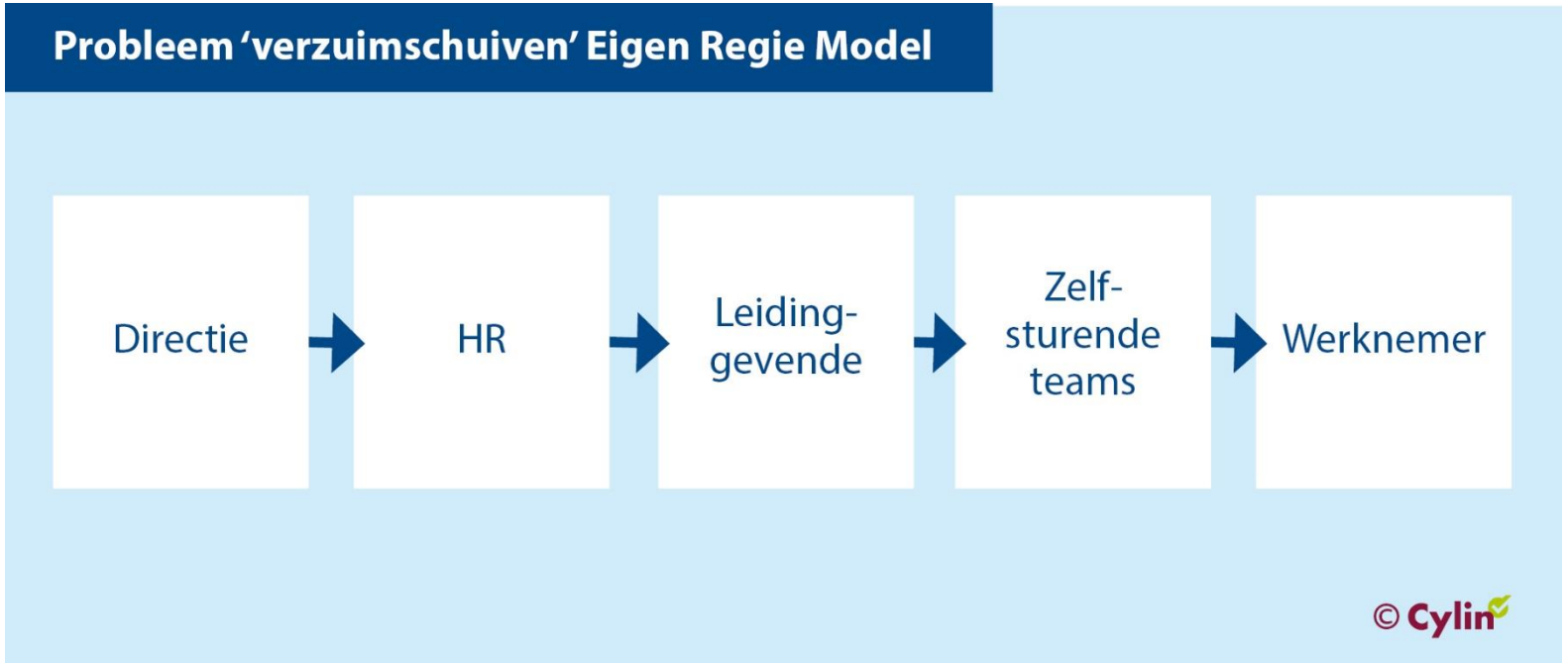
- Casemanager Taakdelegatie (CMTD) is andere rol dan regievoerder werkgever (RCM)
  - Geen dubbele rol voor zelfde klant!
- Casemanager corporate : riskmanagement : grip op geldstromen – beleidsmaker (RCMC)
- Casemanager Kompas : neutraal, geen belang, wat zit er onder water? → onafhankelijk (conflict) bemiddelaar (richtinggevend), 100% vertrouwelijk
- WIA casemanager
- Casemanager Juridisch (ondersteuning bij beroep en bezwaar)

Verschuiving beïnvloeding verzuim door casemanagement in %



Van eigen regie naar zelfregie

Eigen regie: probleem verlegd



Zelfregie binnen de kaders van de AVG : gesprek van LG over naar CMTD

Hoe blijven we positief, duurzaam en waardevol inzetbaar

Samenlevings- en inzetbaarheidsstress

- Is het een waanidee dat succes en gezondheid een keuze is?
- Want als je dat niet bent → wat doet dit met je?
- Hebben we genoeg van het collectieve ‘moeten’?
- Besef je zelf hoe waardevol je bent?
- Kun je kiezen voor meer vrije tijd, een betere kwaliteit van leven tegen minder luxe?
- Besef je wat je binnen het werk de meeste voldoening geeft?

Zelf kiezen als medicijn tegen inzetbaarheidsstress

- Zelfregie met sturing op ‘zingeving’
  - De zzp’er is gewend om bewust keuzes te maken
  - Slaagt de overheid erin ze terug te dringen in een model van een ‘vast’ loondienstverband omdat de fiscus daar meer baat bij heeft?