



Inspectie SZW  
*Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid*

## **Verzuimbedrijven**

Versie 4.0

datum	5 september 2012
status	Definitieve versie

## Colofon

Projectnaam	Verzuimbedrijven
Projectnummer	
Versienummer	4.0
Onze referentie	
Locatie	\\xgramserver\bedrijf\klanten\SSS\orders\612727\1_aang eleverd\Nota Verzuimbedrijven_150812 aangepast 1.doc
Projectleiders	
Contactpersoon	dhr. T. Westerhof
Inspectie SZW	<i>Insp./Consulent/Recherche</i> T 030 230 56 19 TWesterhof@minszw.nl
Bijlagen	Wettelijke kaders en (beroeps)normen  Hoofdpunten uit de gesprekken met betrokken organisaties  Leidraden, gedragscodes en werkwijzers
Auteurs	T. Westerhof B. Bakker

## Voorwoord

Het aantal medewerkers dat te maken krijgt met een verzuimbedrijf als men zich ziek meldt, is met 200.000 werknemers beperkt te noemen ten opzichte van de 6,3 miljoen werknemers in Nederland. Dit komt naar voren uit een *“quick scan”* naar de omvang en het functioneren van verzuimbedrijven die de Inspectie SZW heeft uitgevoerd. Deze quick scan is naar aanleiding van een toezegging van staatssecretaris De Krom aan de Tweede Kamer.

Het vermoeden, naar aanleiding van de Zembla uitzending van 23 maart jl, dat bij het bedrijf *“VerzuimReductie”* privacygevoelige informatie van zieke werknemers wordt geregistreerd en bewaard bleek gegrond. Het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) heeft gereageerd op het signaal hetgeen ertoe geleid heeft dat *“VerzuimReductie”* maatregelen heeft genomen om de overtredingen op te heffen. *“VerzuimReductie”* dat voor de uitzending de verzuimbegeleiding van zo'n 90.000 werknemers verzorgde, was veruit het grootste verzuimbedrijf dat de Inspectie SZW heeft aangetroffen in haar onderzoek.

In de *quick scan* is tevens naar voren gekomen de vorig jaar reeds gesignaleerde problematiek in het AStri-onderzoek<sup>1</sup> rond bedrijfsartsen ook speelt bij de bedrijfsartsen die werken voor verzuimbedrijven. De activiteiten die de bewindslieden van SZW en VWS naar aanleiding van dat onderzoek hebben geformuleerd zullen naar verwachting ook hun doorwerking hebben in de relatie tussen bedrijfsartsen en verzuimbedrijven.

Werkgevers geven aan dat zij een discrepantie ervaren tussen een goede uitvoering van de verzuimbegeleiding in het kader van de Wet verbetering poortwachter (Wvp) en de registratiecriteria volgens de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Met dat spanningsveld is echter in de praktijk goed om te gaan.

Sociale partners en de toezichthouders hebben handleidingen en toetsingskaders van de hiervoor genoemde organisaties gemaakt waaruit blijkt dat beide wetten tegelijkertijd goed kunnen worden toegepast indien betrokkenen zorgvuldig en volgens de regels handelen. Het is positief te zien dat er een eenduidige mening is onder de betrokken toezichthouders en de sociale partners over de wijze waarop de verzuimbegeleiding hoort plaats te vinden en de regelgeving geïnterpreteerd dient te worden.

---

<sup>1</sup> Bron: Zwart, dr. B.C.H. de, dr. R. Prins en dr. J.W.J. van der Gulden (2011). *Onderzoek naar de positie van de bedrijfsarts*. Leiden: AStri.

Het blijft, gezien het door de werkgevers ervaren spanningsveld, wel noodzakelijk dat de sociale partners, betrokken organisaties van beroepsbeoefenaren en de betrokken toezichthouders goede voorlichting blijven geven. Op die manier kunnen onduidelijkheden worden weggenomen over wat wel en niet geregistreerd, verwerkt en opgeslagen mag worden.

Inspecteur-generaal SZW

Mr. J.A. van den Bos

## Inhoud

Colofon—2  
Voorwoord—3  
Inhoud—5

**1 Inleiding—6**  
1.1 Aanleiding—6  
1.2 Probleemstelling—6  
1.3 Methode en afbakening—7  
1.4 De relevante wetgeving en het toezichtkader—8

**2 Een verkenning van het thema verzuimbedrijven—9**

**3 Het aandeel van verzuimbureaus in de verzuimbegeleiding—10**  
3.1 Omvang van het fenomeen “Verzuimbedrijf”—10  
3.2 Verzuimbedrijven verschillen in dienstverlening—11

**4 De werkwijze en risico’s binnen de uitvoering door verzuimbedrijven—11**  
4.1 Werkwijze van de verzuimbedrijven—12  
4.2 De positionering van de casemanager en de bedrijfsarts—13  
4.3 De contracten en contacten met de opdrachtgever—14  
4.4 De (zieke) werknemers—16  
4.5 Registratie van privacygevoelige informatie—18

**5 De casus “VerzuimReductie”—19**

**6 Analyse en conclusies—21**

**7 Lijst met afkortingen—23**

## 1 Inleiding

### 1.1 Aanleiding

In de televisie uitzending van Zembla op 23 maart jl. is aandacht besteed aan de werkwijze van het verzuimbedrijf "VerzuimReductie". Het probleem dat Zembla in deze uitzending signaleert is dat casemanagers van het verzuimbedrijf "VerzuimReductie" informatie van de ziek gemelde medewerker vragen over de aard en de oorzaak van de ziekte evenals informatie over de voortgang van de doktersbehandeling. Deze informatie werd vastgelegd in een digitaal bestand, waarvan het niet duidelijk was of dit gebruikt werd voor andere doeleinden dan de verzuimbegeleiding zelf. De gegevens waren volgens Zembla wel beschikbaar voor de werkgever. De betreffende casemanagers van het verzuimbureau zijn geen gekwalificeerde bedrijfsartsen.

Daarnaast meldde het programma dat "VerzuimReductie" de werknemer onder druk zet om zo snel mogelijk het werk te hervatten en werd in de uitzending gesignaleerd dat de zieke medewerkers te laat zouden worden doorverwezen naar een, door het verzuimbedrijf gecontracteerde, bedrijfsarts.

In vervolg op de uitzending van Zembla op 23 maart jl. heeft de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan de Tweede Kamer toegezegd dat hij de Inspectie SZW zou vragen een onderzoek te doen naar de aard en omvang van de problematiek rondom verzuimbedrijven.

### 1.2 Probleemstelling

De aanleiding voor dit onderzoek is de problematiek bij één verzuimbedrijf "VerzuimReductie". In het onderzoek gaat de inspectie in op de huidige situatie bij dit bedrijf. Daarnaast is breder gekeken naar de positionering en werkwijze bij verzuimbedrijven in het algemeen.

Als een werknemer ziek wordt, is het de verantwoordelijkheid van de werkgever zorg te dragen voor een goede verzuimbegeleiding. Om de werkgever te helpen een goede invulling aan die verantwoordelijkheid te geven zijn professionals beschikbaar. Iedere werkgever moet een bedrijfsarts beschikbaar hebben, die al dan niet deel uitmaakt van een arbodienst. Verzuimbedrijven zijn bedrijven die een deel van de verzuimbegeleiding voor een werkgever uitvoeren. Verzuimbedrijven zijn geen arbodiensten. Arbodiensten zijn gecertificeerde diensten die een breder pakket aanbieden in hun dienstverlening op het gebied van de zorg om veilig en gezond te werken. Arbodiensten zijn ook gecertificeerd. Verzuimbedrijven bieden zich aan bij

werkgevers om de begeleiding van zieke werknemers voor hen uit te voeren. Een taak die bij de meeste bedrijven door de direct leidinggevende van de werknemer of de afdeling personeelszaken wordt uitgevoerd.

Dit onderzoek heeft een signalerend karakter, met het onderzoek beoogt de inspectie inzicht te bieden in:

- het aandeel van verzuimbureaus in de verzuimbegeleiding;
- het aandeel van deze verzuimbureaus dat regelmatig en stelselmatig onrechtmatig omgaat met medische gegevens respectievelijk taken laat uitvoeren die voorbehouden zijn aan bedrijfsartsen;
- andere mogelijke onrechtmatigheden bij verzuimbureaus dan hetgeen gesignaleerd werd door Zembla.

### **1.3 Methode en afbakening**

Het onderzoek richt zich op de rol die verzuimbedrijven spelen in de verzuimbegeleidingsverplichting van de werkgever. Andere dienstverleners die zich met preventie en verzuim bezighouden zijn niet betrokken in het onderzoek. In andere activiteiten van de inspectie komen deze overigens wel aan bod. De rol en positie van de bedrijfsarts is vorig jaar onderzocht door o.a. onderzoeksbureau AStri<sup>2</sup> en naar het functioneren van gecertificeerde arbodiensten loopt op dit moment een onderzoek binnen de inspectie.

Kortom, de inspectie heeft zich beperkt tot die bedrijven die zich als verzuimbedrijf kenbaar maken plus de werkgevers en werknemers die contact met deze bedrijven hebben. Het verzuimbedrijf "VerzuimReductie" neemt binnen het onderzoek een specifieke plaats in, aangezien dit bedrijf de aanleiding vormde voor de Zembla uitzending.

Uitsluitend bedoeld voor gebruik in dit onderzoek hanteert de inspectie de volgende definitie van een verzuimbedrijf.

Een verzuimbedrijf:

- houdt zich ten behoeve van opdrachtgevers bezig met de uitvoering en de registratie van de administratieve verplichtingen volgens de Wet verbetering poortwachter;
- is geen gecertificeerde Arbodienst;
- ontvangt direct van elke zieke medewerker zelf de melding of ontvangt deze direct van de opdrachtgever en heeft binnen circa 10 dagen werkdagen contact met de zieke medewerker.

---

<sup>2</sup> Bron: Zwart, dr. B.C.H. de, dr. R. Prins en dr. J.W.J. van der Gulden (2011). *Onderzoek naar de positie van de bedrijfsarts*. Leiden: AStri.

### **Dataverzameling en oriëntatie**

Het onderzoek betreft een "quick scan" naar de werkwijze van verzuimbedrijven. Dat wil zeggen dat zoveel mogelijk gebruik is gemaakt van bestaand materiaal, aangevuld met gesprekken en een verkenning van beschikbare kwantitatieve informatie van bijvoorbeeld de Kamer van Koophandel.

De oriëntatiefase van het onderzoek bestond uit een analyse van bestaand materiaal en gesprekken met verschillende betrokken partijen. Er is daarbij gebruik gemaakt van materiaal dat door de FNV is verzameld. Dit betreft klachten over verzuimbureaus die naar aanleiding van de Zembra uitzending door de FNV zijn ontvangen. Signalen van de FNV ten aanzien van de klachten over verzuimbedrijven zijn gebruikt bij het selecteren van de bedrijven die zijn bezocht.

Via Kamer van Koophandel-registraties en een bredere zoekopdracht op internet zijn op toevalsbasis zes verzuimbedrijven geselecteerd. Het bedrijf "VerzuimReductie" is als case bij het onderzoek betrokken. Bij de verschillende bedrijven is gesproken met de verantwoordelijke leidinggevende en met casemanagers. Na deze gesprekken zijn 9 opdrachtgevers van de in het onderzoek betrokken verzuimbedrijven benaderd en is gesproken met de opdrachtgever en 15 medewerkers die zich wel eens ziek hadden gemeld en waren begeleid door het verzuimbedrijf.

#### **1.4 De relevante wetgeving en het toezichtkader**

Het wettelijk kader dat de activiteiten van werkgevers en werknemers bij verzuim reguleert bestaat uit een aantal verschillende onderdelen die hieronder puntsgewijs zijn behandeld.

De Wet verbetering poortwachter (Wvp), waarbij een aantal bepalingen in onder meer de Ziektewet, de Wet Arbeidsongeschiktheid (WAO) en Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) zijn aangepast. Artikel 2 en Artikel 4 Regeling Procesgang 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> ziektewetjaar zijn relevante regels met betrekking tot het onderzoek naar verzuimbureaus. Het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) beoordeelt of de werkgever de poortwachterverplichtingen heeft nageleefd indien een uitkering op basis van de WIA is aangevraagd.

De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) artikel 16 stelt regels met betrekking tot de verwerking van bijzondere van persoonsgegevens. Het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) is de toezichthouder van deze wet (zie bijlage 1).

De Arbeidsomstandighedenwet art 14 en 14a verplicht de werkgever om zich bij de begeleiding van zieke werknemers te laten bijstaan door een bedrijfsarts. Het



toezicht op de uitvoering van deze verplichting door de werkgever wordt gedaan door de Inspectie SZW (zie bijlage 1).

Het toezicht op de arbodiensten wordt geregeld door middel van wettelijk verplichte certificering door een certificerende instelling. De Raad voor Accreditatie en de Inspectie SZW hebben een rol in het toezicht op de certificerende instellingen.

Het wettelijk kader voor de bedrijfsarts inzake de verplichte verzuimbegeleiding wordt gevormd door de Arbo-wet, de regeling 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> ziektejaar onder de Wvp, de Wbp, de Wet BIG en normen voor professioneel handelen (zie bijlage 1).

Het toezicht op het handelen van de bedrijfsarts wordt door de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) uitgeoefend.

In de 'leidraad bedrijfsarts en privacy'<sup>3</sup>, zijn de relevante teksten van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp), de Wet geneeskundige behandelovereenkomst (WBGO) de Wet Beroepen individuele gezondheidszorg (BIG), het Wetboek van strafrecht, de Wet op de Medische Keuringen (WMK) en de Wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen (SUWI-wet) toegesneden op het werk van de bedrijfsarts uitgewerkt.

In de leidraad Samenwerking bedrijfsarts & casemanagers<sup>4</sup> wordt duidelijkheid verschaft over de rol, de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de bedrijfsarts, toegespitst op diens relatie tot de casemanager bij het proces van ziekteverzuimbegeleiding conform de Wvp en de daarop gebaseerde regelgeving, de Regeling procesgang 1<sup>e</sup> en 2e ziektejaar.

## 2 Een verkenning van het thema verzuimbedrijven

De Inspectie SZW heeft in het kader van het onderzoek met de volgende organisaties een gesprek gevoerd:

- de toezichthouder College Bescherming Persoonsgegevens (CBP);
- de sociale partners FNV, CNV, MHP, VNO NCW/MKB en Raad Nederlandse Detailhandel;

---

<sup>3</sup> Boaborea en NVAB, 18 april 2011

<sup>4</sup> NVAB, 2012

- de betrokken organisaties van beroepsbeoefenaren Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde (NVAB), Boaborea<sup>5</sup> en Registerberoepsvereniging Nederlandse Vereniging voor Case - en Caremanagers;
- de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ);
- het Uitkeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV).

Ten aanzien van dit onderzoek kwamen uit de oriëntatieronde de volgende punten:

- Alle partijen zijn unaniem van mening dat de werkgever en dus niet het verzuimbedrijf de verantwoordelijke is voor de verzuimbegeleiding van zijn werknemers;
- De werknemersorganisaties onderstreepten de noodzaak van voldoende toezicht zodat de rechten van werknemers gewaarborgd blijven;
- De brancheorganisaties benadrukten het belang van de rol van de bedrijfsarts en zijn van mening dat een meer integraal toezicht op het gehele traject van de verzuimbegeleiding gewenst is;
- De werkgeversorganisaties wezen op het belang van een goede marktwerking en de inzet van professionals zodat ook de verplichtingen volgens de Wet verbetering poortwachter goed worden uitgevoerd en zij waarschuwden voor het medicaliseren van verzuim.

De hoofdpunten uit de gesprekken met de betrokken organisaties zijn weergegeven in bijlage 2.

## 3 Het aandeel van verzuimbureaus in de verzuimbegeleiding

### 3.1 Omvang van het fenomeen "Verzuimbedrijf"

Verzuimbedrijven staan niet als groep of bedrijfstak geregistreerd, dus is uit de Kamer van Koophandel-registratie een selectie gemaakt van bedrijven die als activiteit "Verzuim" hebben opgegeven. Deze selectie gaf een aanzienlijke diversiteit te zien, zoals sportscholen, massage-instituten, re-integratiebedrijven en adviesbureaus maar ook gecertificeerde arbodiensten. Vervolgens is een aantal verfijningen toegepast.

Na de verfijning bleken er circa 149 bedrijven geregistreerd te staan die mogelijk geïdentificeerd zouden kunnen worden als verzuimbureau. Van deze 149 is met 44 bedrijven telefonisch contact geweest. Deze bureaus is gevraagd of zij

---

<sup>5</sup> Boaborea is in juli 2012 opgegaan in OVAL, de brancheorganisatie van arbodiensten, interventiebedrijven, adviesbureaus op het terrein van outplacement, loopbaanbegeleiding en loopbaancoaching, re-integratiebureaus en jobcoachingbureaus.

daadwerkelijk een verzuimbedrijf zijn en zo ja wat het totaal aantal medewerkers in dienst en specifiek het aantal casemanagers is. Bij zeven van de 44 gebelde verzuimbedrijven was dit daadwerkelijk het geval. In totaal hadden deze zeven bedrijven, waarvan 2 ZZP'ers, 10 werknemers in dienst. Daarvan opereerden 9 werknemers als casemanager. Bij elkaar genomen werkten zij voor 64 opdrachtgevers en voerden zij de verzuimbegeleiding uit voor ongeveer 11 duizend werknemers.

Op basis van deze cijfers, gecombineerd met de schattingen van de in de oriëntatiefase betrokken partijen (zoals de FNV, Boaborea en anderen) en de omvang van de in het onderzoek betrokken verzuimbedrijven wordt aangenomen dat tussen de 50 en de 100 verzuimbedrijven in Nederland actief zijn.

Op basis van de boven vermelde acties en rekening houdende met het aantal werknemers dat door het verzuimbedrijf VerzuimReductie werd begeleid, kan worden aangenomen dat ruim 200.000 werknemers van de 6,3 mln. werknemers in Nederland<sup>6</sup> door verzuimbedrijven worden begeleid ingeval van verzuim.

### **3.2 Verzuimbedrijven verschillen in dienstverlening**

Bij de in het onderzoek betrokken verzuimbedrijven varieert het aantal werknemers van één zpp-er tot ongeveer 65 medewerkers, waarvan 50 casemanagers. Er zijn verzuimbureaus die zich alleen richten op verzuimbegeleiding en de uitvoering en de registratie van de administratieve verplichtingen volgens de Wvp. Daarnaast bestaan echter ook verzuimbedrijven die de werkgever bredere dienstverlening aanbieden, bijvoorbeeld in de vorm van ondersteuning in het re-integratie traject bij langdurige(re) ziekte. Tot slot zijn sommige verzuimbedrijven direct gelieerd aan een verzekeringsbedrijf of tussenpersoon, waarvoor zij werkzaamheden verrichten gerelateerd aan een arbeidsongeschiktheidsverzekering of zijn de activiteiten onderdeel van het dienstverleningspakket van een bedrijfsverzorgingsdienst<sup>7</sup>.

## **4 De werkwijze en risico's binnen de uitvoering door verzuimbedrijven**

De zorgen met betrekking tot het functioneren van verzuimbedrijven concentreren zich rondom de borging van de privacy van zieke werknemers als de informatieverzameling plaatsvindt op afstand van de bedrijfsarts en dus door

---

<sup>6</sup> Bron: CBS Sociaal Economische trends 1 kw 2012. De werkzame beroepsbevolking minus de zelfstandigen.

<sup>7</sup> Bedrijfsverzorgingsdiensten, zijn de verenigingen van agrarische ondernemers welke zich uitsluitend of in hoofdzaak ten doel stellen om de leden in geval van arbeidsongeschiktheid, vakantie of anderszins, hulp te verlenen bij de op hun bedrijven te verrichten werkzaamheden.

medewerkers zonder medisch beroepsgeheim en rondom de bejegening van zieke werknemers.

De gesprekken met medewerkers van verzuimbedrijven, opdrachtgevers en werknemers hebben zich daarom op die aspecten gericht. Specifiek is daarbij aandacht geweest voor de positionering van de casemanager bij het verzuimbedrijf ten opzichte van de verantwoordelijke bedrijfsarts, de ervaringen van opdrachtgevers en werknemers en het registreren van privacygevoelige informatie.

#### **4.1 Werkwijze van de verzuimbedrijven**

In de marktbenadering leggen verzuimbedrijven er een behoorlijk accent op dat het uitbesteden van de begeleiding van zieke werknemers een besparing op het verzuim van de onderneming bewerkstelligt. In de contracten die zij afsluiten met opdrachtgevers blijkt dit wel een doelstelling te zijn, maar wordt slechts zeer beperkt tot uitdrukking gebracht in de prijsstelling. Slechts incidenteel worden afspraken gemaakt over een bonus/malus op het verzuimpercentage.

Geen van de bezochte verzuimbedrijven is aangesloten bij een brancheorganisatie. Wel is een enkele onderneming in het bezit van het certificaat "Blik op werk"<sup>8</sup>. Uit contact met de stichting "Blik op werk" valt op te maken dat slechts 2 van de 149, op basis van de KvK-registratie, als verzuimbedrijf aan te merken organisaties in het bezit zijn van dit certificaat. Wel zeggen vrijwel alle verzuimbedrijven te werken volgens de Leidraad bedrijfsarts en privacy en/of de leidraad Samenwerking bedrijfsarts & casemanagers danwel de gedragscode van de Stichting register arbeidsdeskundigen of de STECR-werkwijzers (zie bijlage 3).

Er is een behoorlijke variatie in de uitvoering van de werkzaamheden door de verzuimbedrijven. De werknemer moet zich in vrijwel alle gevallen ziek melden bij zijn direct leidinggevende. Bij enkele verzuimbedrijven, zoals bij "VerzuimReductie", moet de medewerker zich ook zelf ziek melden bij het verzuimbedrijf. Bij de andere verzuimbedrijven wordt de melding aan het verzuimbedrijf gedaan door de werkgever.

Het contact tussen de zieke werknemer en het verzuimbedrijf laat aanzienlijke verschillen zien. Soms wordt op dag 1 van de ziekmelding door het verzuimbureau contact opgenomen met de betrokkene. Dat kan variëren van een telefonisch contact tot een huisbezoek door een zogeheten controleur. In andere gevallen vindt het eerste contact tussen de zieke werknemer en het verzuimbureau plaats na circa tien werkdagen.

---

<sup>8</sup> Keurmerk voor bedrijven die mensen helpen met inburgering, het vinden en duurzaam behouden van werk, met scholing en het meedoen in de samenleving.

Desgevraagd geeft geen van de bezochte verzuimbedrijven aan dat er dagelijks contact is met de zieke medewerker. Wel blijkt in de meeste gevallen minimaal één keer per week contact te zijn, maar ook zijn intervallen van enkele weken in het contact geconstateerd. Het contact wordt vrijwel altijd geïnitieerd door de casemanager van het verzuimbedrijf.

#### **4.2 De positionering van de casemanager en de bedrijfsarts**

Een aantal casemanagers geeft aan dat zij soms onder druk worden gezet door een opdrachtgever. De klacht is dan vaak dat men wil dat de casemanager niet te gemakkelijk een melding accepteert, dan wel dat men actie wil omdat men de zieke werknemers ergens heeft gezien en vervolgens twijfelt aan de legitimiteit van de ziekmelding. De leidinggevende binnen het verzuimbedrijf wordt niet altijd geïnformeerd als men onder druk is gezet.

Vrijwel altijd verstrekt de zieke medewerker persoonlijke informatie over de aard en de oorzaak van de ziekte aan de contactpersoon bij het verzuimbedrijf. Een van de casemanagers gaf aan: "zieke medewerkers willen ook graag hun verhaal kwijt. De casemanager introduceert zichzelf altijd en legt ook zijn rol uit".

Enkele verzuimbedrijven geven aan dat deze verstrekte informatie wordt geregistreerd en enkele verzuimbedrijven zeggen dit te doen onder de zogenaamde 'verlengde arm constructie'<sup>9</sup>. "De casemanagers werken onder ons. De casemanagers ondersteunen ons. Ik ben en blijf de medische eindverantwoordelijke" gaf een van de ingehuurde bedrijfsartsen aan.

Voor het inschakelen van de bedrijfsarts hebben vrijwel alle onderzochte verzuimbedrijven een contract afgesloten met een arbodienst of een bedrijfsartsenorganisatie. Slechts een enkel verzuimbedrijf heeft naast een aantal ingehuurde bedrijfsartsen ook zelf enkele BIG-geregistreerde bedrijfsartsen in dienst. In die gevallen wordt gewerkt met een zogenaamde 'verlengde arm constructie' waarbij de betreffende casemanager de informatie opvraagt onder verantwoordelijkheid van de arts. Ook werd door een enkel verzuimbedrijf aangegeven met de 'verlengde arm constructie' te werken terwijl men geen eigen bedrijfsartsen in dienst heeft.

---

<sup>9</sup> Van een verlengde arm constructie is sprake als een casemanager taken uitvoert in opdracht en onder de verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts. In de medische sector is een dergelijke constructie niet ongewoon, denk bijvoorbeeld aan een huiartsassistente die onder de verantwoordelijkheid van een arts medische handelingen uitvoert.

Alle verzuimbedrijven geven aan dat de casemanager de bedrijfsarts inschakelt omstreeks de zesde week van het verzuim. Een aantal geeft aan dat zij dat ook doen in het geval van situaties zoals genoemd in de NVAB-richtlijnen. Een casemanager geeft aan dat hij altijd naar de bedrijfsarts doorverwijst op het moment dat de werknemer zegt "ik trek het niet meer". Ook wordt aangegeven dat een bedrijfsarts wordt ingeschakeld op verzoek van de werknemer. Echter uit het onderzoek blijkt dat in ieder geval één situatie de casemanager erop bleef hameren dat de medewerker naar haar huisarts moest gaan en niet, zoals zij verzocht, naar de bedrijfsarts.

Volgens een van de verzuimbedrijven zijn er "conflicterende regels namelijk tussen de Wet bescherming persoonsgegevens en de Wet verbetering poortwachter. De eerste zegt dat je vanwege de privacy heel weinig mag vragen en de tweede wil juist dat er veel vragen worden gesteld om een werknemer weer zo snel mogelijk aan het werk te krijgen". Een ander verzuimbedrijf signaleert als knelpunt dat "de werkgever verantwoordelijk is voor de juiste behandeling van de werknemer, maar niet mag vragen naar medische gegevens. Dit is een onmogelijke zaak voor de werkgever."

De onderwerpen die tijdens het contact met de medewerker aan de orde komen zijn onder andere of het verzuim werkgerelateerd is, wat de verwachte duur van het verzuim is en of de werknemer nog andere mogelijkheden heeft voor het uitvoeren van werkzaamheden. Daarnaast komt vrijwel altijd aan de orde wat de aard en oorzaak van de ziekte is. Soms wordt de werknemer erop gewezen dat er geen informatie daarover hoeft te worden gegeven. Vrijwel alle medewerkers van de verzuimbureaus geven aan dat deze informatie niet wordt geregistreerd met uitzondering van die gevallen waarin onder de "verlengde arm constructie" wordt gewerkt.

#### **4.3 De contracten en contacten met de opdrachtgever**

De bezochte opdrachtgevers hebben tussen de 8 en circa 2000 werknemers in dienst. Er zijn in totaal circa 5500 werknemers in dienst van negen door de Inspectie SZW bezochte opdrachtgevers.

##### *Redenen om een verzuimbedrijf in te schakelen*

De opdrachtgevers van de verzuimbedrijven geven aan dat zij gekozen hebben voor een verzuimbedrijf omdat men een hoog ziekteverzuim had. Argumenten voor het inschakelen van een verzuimbedrijf waren "vreemde ogen dwingen" en "een stok achter de deur" of ontevredenheid over de dienstverlening door een arbodienst ("hebben geen kaas gegeten van retail"). Een andere reden is dat werkgevers een goede invulling willen geven aan de Wvp, zowel voor de opdrachtgever zelf als voor

de werknemers, omdat de opdrachtgever daar zelf geen goed opgeleide werknemers voor had.

De helft van de bezochte opdrachtgevers geeft aan dat het inschakelen van een verzuimbedrijf een effect heeft gehad op het verzuimpercentage. Het verzuimpercentage van de onderzochte bedrijven ligt gemiddeld tussen de 4% en 5% met uitschieters naar bijna 0 en 7,5%. Het landelijk gemiddelde is 4,1% 2<sup>e</sup> kwartaal 2011.<sup>10</sup>

De opdrachtgevers hebben vrijwel altijd een vast contactpersoon bij het verzuimbedrijf die ook de contacten onderhoudt met de zieke medewerkers. De contactpersoon is volgens de opdrachtgevers op de hoogte van de werkzaamheden binnen het bedrijf. De frequentie van het contact varieert per opdrachtgever van wekelijks tot incidenteel, afhankelijk van de situatie. Tijdens een contactmoment wordt onder meer gesproken over de voortgang in de begeleiding van de individuele werknemers.

De vaste contactpersoon heeft de beschikking over de algemene gegevens van de werknemer zoals naam, adres, woonplaats, geboortedatum, datum in dienst treden en de functie. Soms beschikt de contactpersoon ook over informatie over het soort dienstverband (tijdelijk/vast) en over het functioneren van de medewerker.

#### *Arbodienst*

Vrijwel alle opdrachtgevers hebben geen individueel contract met een Arbodienst voor de verzuimbegeleiding behoudens een enkele voor het beschikbaar hebben van een vertrouwenspersoon. Voor zover er contracten zijn met arbodiensten of vrijgevestigde bedrijfsartsen maakt men gebruik van de overeenkomst die het verzuimbedrijf met hen heeft afgesloten.

#### *Prijsafspraken*

In de meeste gevallen heeft de opdrachtgever op basis van een vast bedrag per werknemer een overeenkomst met het verzuimbedrijf voor het verrichten van een aantal overeengekomen diensten. In een enkel geval heeft de opdrachtgever een resultaatafpraak gemaakt met het verzuimbedrijf. Dit is een bonus-malus afspraak over de hoogte van het ziekteverzuimpercentage. De betrokken casemanager van het verzuimbedrijf gaf aan niet op de hoogte te zijn van deze afspraak.

---

<sup>10</sup> Bron CBS Statline, Ziekteverzuimpercentage; bedrijfstakken (SBI 2008) en bedrijfsgrootte, 29 juni 2012 (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2012)

#### *Verzuimreglement/protocol*

De meeste opdrachtgevers hebben een verzuimreglement of protocol dat, in het geval er een ondernemingsraad (OR)/personeelsvertegenwoordiging (pv) is, in overleg met de OR/pv tot stand is gekomen en waarvan de medewerkers een exemplaar hebben ontvangen.

Een van de bezochte bedrijven kent een regeling waarbij "de medewerker een beloning ontvangt als deze zich niet ziek meldt. Na één ziekmelding per jaar wordt de beloning gehalveerd. Bij twee ziekmeldingen ontvangt de werknemer geen bonus. Het bedrijf zou er wel vanaf willen maar de OR wil het systeem behouden".

#### *Klachten van werknemers*

Twee van de negen opdrachtgevers zeggen wel eens een klacht van een medewerker te hebben ontvangen over het verzuimbedrijf en/of de bedrijfsarts. Het betrof klachten over de bejegening van de werknemer door de casemanager en het naar het oordeel van de werknemer te snel aan het werk worden gestuurd door de bedrijfsarts. De werkgever heeft hierop actie ondernomen.

### **4.4 De (zieke) werknemers**

Alle gespreken met medewerkers zijn gevoerd zonder de aanwezigheid van een leidinggevende en/of andere vertegenwoordiger van de werkgever.

#### *Informatie voor de medewerker*

Nagenoeg alle medewerkers zijn ervan op de hoogte dat de werkgever een verzuimbedrijf heeft ingeschakeld. Enkel menen dat het een arbodienst betrof. Ook zijn nagenoeg alle medewerkers geïnformeerd over/in het bezit van het verzuimreglement/-protocol.

De meeste werknemers zijn er niet van op de hoogte dat men de informatie over de aard en de oorzaak van de ziekte niet hoeft te verstrekken aan iemand anders dan de bedrijfsarts. De medewerker is daar nooit door de werkgever of tijdens het contact met de casemanager van het verzuimbedrijf op gewezen.

#### *Informatie over de aard en oorzaak van de ziekte*

De werknemer verstrekt vrijwel altijd informatie over de aard en oorzaak van de ziekte tijdens de melding, zowel aan de eigen leidinggevende als aan de casemanager of verzuimcontroleur van het verzuimbedrijf. Overigens geven diverse medewerkers aan dat zij het geen probleem vinden om die informatie te verstrekken: "Ik ben niet gepusht. Ik wilde zelf vertellen wat er aan de hand was".



In een enkel geval werd er door het verzuimbedrijf de nadruk opgelegd dat de werknemer alle informatie moest verstrekken over de reden van de ziekmelding en had de werknemer het gevoel "op een schandalige manier te zijn uitgehoord".

Ook de vraag welke werkzaamheden nog kunnen worden uitgevoerd leiden soms tot onbegrip en een reactie zoals "Uhm met een longontsteking, wat denk je zelf?"

De werknemers worden niet geïnformeerd over het feit dat – indien dat van toepassing is – het verzuimbedrijf met de zogenaamde 'verlengde arm constructie' werkt.

#### *Contact met verzuimbedrijf*

Na de ziekmelding neemt vrijwel altijd de casemanager het initiatief voor het opnemen van het contact, de frequentie is wisselend van één of twee keer per week tot enkele weken. Een medewerker gaf aan dat zij van collega's hoorde die er geïrriteerd van waren geraakt dat elke keer opnieuw de casemanager informeerde naar de mogelijkheden tot re-integratie in de trant van "ze weten toch wat ik mankeer".

#### *Contact met bedrijfsarts*

Geen van de in het onderzoek betrokken werknemers geeft aan dat er toestemming is geweigerd om naar de bedrijfsarts te gaan. In één geval is naar de beleving van de werknemer het bezoek aan de bedrijfsarts sterk afgehouden.

Vrijwel alle werknemers hebben te maken gehad met steeds dezelfde casemanager en een groot deel van de medewerkers heeft de indruk dat deze op de hoogte was van de werkzaamheden.

#### *Druk/klachten*

Van alle werknemers waarmee is gesproken geven twee medewerkers van dezelfde opdrachtgever aan dat zij onder druk zijn gezet om zo snel mogelijk weer aan het werk te gaan (dit zijn dezelfde werknemers die aangaven uitgehoord te zijn en afgehouden te zijn om naar de bedrijfsarts te gaan). De ene werknemer heeft dit kenbaar gemaakt bij haar leidinggevende, maar heeft er daarna niets meer over gehoord. De andere heeft er geen melding van gemaakt. Ook geeft één van die medewerkers aan dat door de casemanager steeds werd verwezen naar een specifieke behandelaar, ook nadat de werknemer er was geweest bleef de casemanager er maar over "drammen" om naar die behandelaar te gaan. Volgens de medewerker heeft de werkgever niets met de klacht gedaan. Alle andere werknemers waarmee gesproken is, geven aan niet onder druk te zijn gezet.

### *Wachtdagen*

Geen van de in het onderzoek betrokken medewerkers heeft, desgevraagd, aangegeven dat opnieuw wachtdagen worden ingehouden als de medewerker op de eerder aangegeven datum niet in staat was het werk te hervatten en opnieuw werd ziek gemeld. Dit was wel als klacht van een vakbond gehoord.

### *Bedrijfsarts*

Van de in het onderzoek betrokken werknemers hebben er zes contact gehad met een bedrijfsarts. De eerste afspraak met de bedrijfsarts wordt altijd gemaakt door de casemanager. In de helft van de gevallen dat een vervolgspraak moet worden gemaakt, wordt deze door de casemanager gemaakt. Het advies van de bedrijfsarts hebben de betrokken medewerkers meestal alleen mondeling ontvangen. Ze weten ook niet of de werkgever hetzelfde advies heeft ontvangen. Wel was er voldoende vertrouwen in de professionaliteit van de bedrijfsarts.

De meeste in het onderzoek betrokken werknemers hebben de bedrijfsarts nooit in het eigen bedrijf danwel op de eigen werkplek gezien. Betrokken werknemers hebben sterk de indruk dat de bedrijfsarts niet of nauwelijks op de hoogte is van de werkzaamheden binnen het bedrijf. Slechts enkele medewerkers zijn ervan op de hoogte of ze zonder tussenkomst van de werkgever en/of casemanager naar de bedrijfsarts kunnen gaan. In één geval moest de werknemer voor een bezoek aan de bedrijfsarts eerst toestemming aan de werkgever vragen.

## **4.5 Registratie van privacygevoelige informatie**

De helft van de bezochte verzuimbedrijven maakt gebruik van het softwarepakket Verzuimsignaal van I-Signaal<sup>11</sup>. Geen van de bezochte ondernemingen, met uitzondering van VerzuimReductie, maakt gebruik van het in de Zembra-uitzending genoemd softwarepakket HumanNet.

Voor zover er informatie van de bedrijfsartsen over een zieke medewerker in het registratiesysteem wordt opgenomen, geven de verzuimbedrijven aan dat die informatie niet toegankelijk is voor onbevoegden. Vrijwel alle verzuimbedrijven geven aan dat zij in hun registratie voor de uitvoering van de Wvp gebruikmaken van het Burger Service Nummer van de medewerkers.

Bij enkele verzuimbedrijven kent men een zogeheten "handje" of "blauw scherm" waarin aantekeningen gemaakt kunnen worden die voor anderen, zoals de

---

<sup>11</sup> Het software pakket Verzuimsignaal is een van de softwarepakketen waarmee UWV gegevens (ziekmeldingen, herstel meldingen, wazomeldingen) voor de Ziektewet binnenkrijgt langs hun digitale kanaal DIGIZSM.

werkgever, niet zichtbaar zijn. Dit kan, volgens enkele casemanagers, ook informatie zijn die betrekking heeft op de aard en oorzaak van de ziekte.

Daarnaast hebben ook vrijwel alle opdrachtgevers zelf een registratiesysteem, of maken zij gebruik van het registratiesysteem dat het verzuimbedrijf gebruikt. De opdrachtgevers hebben over het algemeen de beschikking over de verzuimcijfers en het verzuimpercentage per medewerker, maar diverse opdrachtgevers geven aan daar nauwelijks gebruik van te maken. Alle opdrachtgevers geven aan dat zij geen privacygevoelige informatie van de verzuimbedrijven ontvangen. "Als ik er naar vraag krijg ik het ook echt niet. We vragen er weleens naar omdat we de zieke werknemer willen kunnen begrijpen".

Een aantal van de bezochte opdrachtgevers sluit niet uit dat informatie over de aard en de oorzaak van de ziekte van de werknemer door de leidinggevende wordt geregistreerd.

## 5 De casus "VerzuimReductie"

Op 20 april is een bezoek gebracht bij het bedrijf VerzuimReductie, dat het onderwerp was in de Zembla-uitzending van 23 maart jl. met als doel of en zo ja op welke wijze men invulling heeft gegeven aan de geconstateerde misstanden.

Er is gesproken met de interim directeur de heer Pels en met 2 casemanagers. Vervolgens is met twee opdrachtgevers gesproken. Daarna heeft een gesprek plaatsgevonden met twee medewerkers van de betrokken opdrachtgevers.

"VerzuimReductie" geeft aan dat tot de bewuste uitzending privacygevoelige informatie van medewerkers van opdrachtgevers is geregistreerd.<sup>12</sup>

"VerzuimReductie" heeft de volgende verbeteracties doorgevoerd:

- Er is een nieuwe instructie voor de casemanagers opgesteld die aangeeft welke informatie niet meer geregistreerd mag worden.
- Werknemers die zich bij "VerzuimReductie" moeten ziekmelden krijgen aan het begin van het telefoongesprek middels een ingesproken tekst te horen dat hun

---

<sup>12</sup> Nadat de Inspectie SZW haar onderzoek bij VerzuimReductie heeft uitgevoerd, heeft het CBP op 11 juli de resultaten van haar onderzoek bekend gemaakt ([http://www.cbweb.nl/Pages/pb\\_20120711\\_verzuimbedrijf-vernietigt-gegevens-zieke-werknemers.aspx](http://www.cbweb.nl/Pages/pb_20120711_verzuimbedrijf-vernietigt-gegevens-zieke-werknemers.aspx)). Het CBP geeft aan dat VerzuimReductie de Wbp overtrad en dat met het doorvoeren de afgesproken maatregelen bij VerzuimReductie de overtredingen opgeheven zijn.

vragen zullen worden gesteld maar dat zij niet verplicht zijn daarop een antwoordt te geven”.

- Er is een onderzoek uitgevoerd door het organisatieadviesbureau Falke en Verbaan naar de uitvoering van de werkzaamheden in het kader van de Wet verbetering poortwachter.
- De casemanagers hebben een interne opleiding gevolgd waarin onder andere aandacht is besteed aan het registreren van privacygevoelige informatie.
- Als medisch adviseur is de heer H.J. Hullen aangesteld.
- Naar aanleiding van de Zembla-uitzending van 20 april jl. over onbeveiligde gegevensbestanden heeft “VerzuimReductie” direct haar bestanden afgesloten voor alle gebruikers met uitzondering van de eigen medewerkers en heeft zij een auditverklaring van HumanNet gevraagd. Ten tijde van het onderzoek was die verklaring nog niet ontvangen.

Het organisatie adviesbureau Falke en Verbaan concluderen in hun onderzoek dat de casemanagers geen toegang hebben tot het medisch dossier van de bedrijfsarts. Echter de werkwijze van de casemanagers was wel zodanig dat er wel degelijk medische informatie in het dossier werd genoteerd en dat dikwijls deze informatie ook zichtbaar was voor de werkgever. Daarnaast concluderen Falke en Verbaan dat er, behoudens enkele incidenten, geen dossiers zijn aangetroffen waaruit blijkt dat de verplichtingen in het kader van de Wet verbetering poortwachter niet tijdig zouden zijn nagekomen en dat bedrijfsartsen in onvoldoende mate betrokken zouden zijn bij de totstandkoming van het advies.

Op 4 mei 2012 heeft er een gesprek met de heer Hullen plaats gevonden en daarin heeft hij aangegeven wat zijn opdracht en werkzaamheden zijn.

- Hij zal “VerzuimReductie” begeleiden naar een certificaat Arbodienst.
- Hij zal de casemanagers begeleiden in hun rol en protocollen ten behoeve van het kwaliteitshandboek opstellen.
- Hij zal zelf geen individuele "zaken" afhandelen, bedrijfsartsen zullen net als voorheen worden ingehuurd.

Hij gaf in dit gesprek verder aan dat de werkwijze van “VerzuimReductie” geprotocolleerd zal gaan verlopen. Tevens gaf hij aan dat de casemanager de regie houdt in de verzuimbegeleiding en de contacten tussen werknemer, werkgever enerzijds en de bedrijfsarts anderzijds. “VerzuimReductie” heeft met het inzetten van de verbeteracties aangegeven dat zij de registratie van privacygevoelige informatie wil voorkomen.

## 6 Analyse en conclusies

Op basis van dit signalerend onderzoek is de Inspectie SZW van mening dat het precieze aantal verzuimbedrijven moeilijk goed is vast te stellen. Wel zijn schattingen te maken. Op basis van die schatting verwacht de Inspectie SZW dat er ongeveer tussen de 50 en 100 verzuimbedrijven in Nederland zijn en dat ongeveer 200.000 van de 6,3 miljoen werknemers in Nederland in geval van verzuim door ziekte te maken krijgen met een verzuimbedrijf. De omvang van verzuimbedrijven in de totale verzuimbegeleiding in Nederland is daarmee volgens de Inspectie SZW beperkt.

De inspectie heeft in deze quick scan de volgende stelselmatige onrechtmatigheden bij verzuimbureaus geconstateerd. De activiteiten van verzuimbedrijven voldoen niet altijd aan de daaraan gestelde normen. De inspectie heeft op enkele plaatsen geconstateerd, zowel bij verzuimbedrijven als bij werkgevers, dat privacygevoelige informatie over de aard en oorzaak van de ziekte van werknemers wordt ingewonnen en geregistreerd. Dit is een overtreding van de Wet bescherming persoonsgegevens. Een deel van de binnengekomen klachten van de FNV over "VerzuimReductie" had eveneens betrekking op de verwerking van medische gegevens van werknemers. Het CPB heeft na aanleiding van de uitzending onderzoek gedaan bij "VerzuimReductie". Het verzuimbedrijf heeft vervolgens maatregelen genomen om de overtredingen op te heffen.

De in dit signalerend onderzoek aangetroffen praktijk dat de casemanager de eerste oproep voor de bedrijfsarts standaard in de vijfde of zesde week van het verzuim regelt, moet naar de opvatting van de inspectie, op basis van de richtlijnen, gedifferentieerder en dus, afhankelijk van de aard van het verzuim, vaak eerder plaatsvinden. Het betreft artikel 2 en 4 Regeling Procesgang 1e en 2e ziektewetjaar (Wvp). Indien bedrijfsartsen een contract afsluiten met een verzuimbureau waardoor ze niet conform de Regeling kunnen werken, werken ze niet conform hun eigen professionele standaard.

Daarnaast signaleert de inspectie dat verzuimbureaus zodanig afspraken maken met de bedrijfsartsen dat het verzuimbedrijf de 'verlengde arm constructie' niet mag toepassen. Onder andere omdat er geen sprake is van een behandelteam. Medewerkers van verzuimbureaus die niet werken onder de 'verlengde arm constructie' mogen geen medische gegevens inwinnen en registreren.

De bevindingen uit dit onderzoek ten aanzien van bedrijfsartsen komen overeen met de bevindingen uit het onderzoek naar positie van de bedrijfsarts door onderzoeksbureau AStri<sup>13</sup>. Naar aanleiding van het resultaat van dat onderzoek hebben de bewindslieden van SZW en VWS activiteiten ondernomen ter verbetering van het functioneren van de bedrijfsartsen<sup>14</sup>. Deze activiteiten zullen ook doorwerken naar (de bedrijfsartsen die werken voor) de verzuimbureaus<sup>15</sup>.

---

<sup>13</sup> Zwart, dr. B.C.H. de, dr. R. Prins en dr. J.W.J. van der Gulden. Onderzoek naar de bedrijfsarts. Leiden, AStri, 29 juni 2011.

<sup>14</sup> Kamerstukken II, 2011-2012,25883, nr. 196 (beleidsreactie)

<sup>15</sup> Activiteiten naar aanleiding van het onderzoek naar het functioneren van de bedrijfsartsen:

1. Er wordt een brief gestuurd naar de Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde(NVAB), Boaborea en sociale partners om hen op te roepen te voorzien in structurele voorlichting en informatievoorziening over de bedrijfsarts, over het handhaven van het beroepsgeheim, het melden van beroepsziekten en het werven en opleiden van bedrijfsartsen.
2. Er worden afspraken gemaakt met de IGZ en de Arbeidsinspectie over het toezicht op het juist titelgebruik en de melding van beroepsziekten.
3. Er zijn drie concrete projecten geformuleerd waarmee de samenwerking tussen de zorg en arbeid gestimuleerd kan worden.
4. Er wordt overlegd met de zorgverzekeraars over de signalen die we hebben ontvangen over de belemmeringen bij verwijzingen van bedrijfsartsen.

## 7 Lijst met afkortingen

Centraal Bureau voor de Statistiek	CBS
Christelijk Nationaal Vakverbond	CNV
Collectieve Arbeidsovereenkomst	CAO
College Bescherming Persoonsgegevens	CBP
Federatie Nederlandse Vakbeweging	FNV
Inspectie voor de Gezondheidszorg	IGZ
Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid	Inspectie SZW
International Organization for Standardization	ISO
Kamer van Koophandel	KvK
Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst	KNMG
Midden- en Kleinbedrijf	MKB
Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde	NVAB
Ondernemingsraad	OR
Periodiek Arbeidsgezondheidskundig Onderzoek	PAGO
Registerberoepsvereniging Nederlandse Vereniging voor Case- en caremanagers	RNVC
Personeelsvertegenwoordiging	PV
Stichting Register Arbeidsdeskundigen	SRA
Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen	UWV
Vakcentrale voor Middengroepen en Hoger Personeel	MHP
Vereniging Nederlandse Ondernemers - Nederlands Christelijke	VNO-NCW
Werkgeversverbond	
Wet arbeid en zorg	Wazi
Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg	Wet BIG
Wet bescherming persoonsgegevens	Wbp
Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst	WGBO
Wet op de medische keuringen	WMK
Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen	Wet SUWI
Wet verbeteringpoortwachter	Wvp
Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen	WIA
zelfstandige zonder personeel	zzp'er

## **Bijlage 1 Wettelijke kaders en (beroeps)normen**

In deze bijlage komen aan de orde:

- de Wet bescherming persoonsgegevens bij verzuimbegeleiding;
- het normenkader voor bedrijfsartsen bij verzuimbegeleiding;
- het normenkader voor werkgevers bij verzuimbegeleiding.

### **1. WET BESCHERMING PERSOONGEGEVENS (Wbp)**

De Wbp geeft het juridisch kader wat betreft het omgaan van (medische) persoonsgegevens. Het College bescherming persoonsgegevens (CBP) heeft, als toezichthouder op deze wet, een rapport uitgebracht gebaseerd op dit wettelijk kader voor het omgaan met persoonsgegevens bij het begeleiden van zieke werknemers: "*De zieke werknemer en privacy*". Delen van deze rapportage zijn overgenomen in dit hoofdstuk.

#### **Persoonsgegevens en betrokkene**

Een persoonsgegeven in de zin van de Wbp is elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (artikel 1, onder a, Wbp). Degene op wie de persoonsgegevens betrekking hebben, wordt 'de betrokkene' genoemd (artikel 1, onder f, Wbp). Persoonsgegevens kunnen allerlei soorten informatie bevatten: eigenschappen van de betrokkene, zijn opvattingen of gedragingen. Zo zijn gegevens uit het personeelsdossier, uitslagen van medische keuringen, het ziekteverzuim van een werknemer, de redenen daarvoor en bijvoorbeeld de aangepaste stoel op de werkplek van een werknemer, allemaal persoonsgegevens.

#### **Verwerking**

Het verwerken van persoonsgegevens betreft elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens waaronder in ieder geval behoort het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens (artikel 1, onder b, Wbp).

#### **Verantwoordelijke**

'De verantwoordelijke' voor de verwerking van persoonsgegevens is degene die het doel en de middelen van de verwerking vaststelt (artikel 1, onder d, Wbp). Voorbeelden van verantwoordelijken zijn de werkgever (verantwoordelijke voor de gegevensverwerking voortvloeiend uit de arbeidsovereenkomst), de arbodienst/de bedrijfsarts<sup>1</sup> die de zieke werknemer

---

<sup>1</sup> Arbodienst en/of bedrijfsarts zijn geen 'bewerker' in de zin van artikel 1 onder e Wbp aangezien zij ook zelfstandig beslissingen nemen (verantwoordelijkheid dragen) ten aanzien van de persoonsgegevens die zij verwerken



medisch begeleidt tijdens zijn ziekteverzuim en het re-integratiebedrijf dat de zieke werknemer bijstaat bij de terugkeer naar het arbeidsproces.

### **Reikwijdte**

De Wbp is zowel van toepassing op geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerkingen van persoonsgegevens als op handmatig verwerkte persoonsgegevens die in een bestand zijn opgenomen (artikel 2, lid 1, Wbp). Verwerkingen voor uitsluitend persoonlijke doeleinden vallen niet onder de reikwijdte (artikel 2, lid 2, onder a, Wbp). Persoonlijke aantekeningen die slechts dienen als geheugensteun voor de leidinggevende zijn hier een voorbeeld van. Wanneer dergelijke aantekeningen echter in een personeelsdossier zijn opgeslagen of aan anderen worden verstrekt, zou dat wel een verwerking zijn die onder de reikwijdte van de Wbp zou vallen.

### **Doelbinding en rechtmatige grondslag**

De Wbp stelt voorop dat persoonsgegevens alleen voor vooraf nauwkeurig omschreven en gerechtvaardigde doeleinden mogen worden verzameld en niet verder mogen worden verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor de gegevens oorspronkelijk werden verzameld (artikel 7 tot en met 9 Wbp). Artikel 8 Wbp geeft een uitputtende opsomming van de mogelijke grondslagen. Een rechtmatige gegevensverwerking moet tenminste op een van de hieronder genoemde grondslagen zijn gebaseerd.

- A. De ondubbelzinnige toestemming van de zieke werknemer. Overigens dient er in het geval van het verwerken van gegevens betreffende iemands gezondheid sprake te zijn van 'uitdrukkelijke' toestemming (artikel 23, lid 1, onder a Wbp).
- B. Noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst (bijvoorbeeld de arbeidsovereenkomst) waarbij de zieke werknemer partij is.
- C. Noodzakelijk voor de nakoming van een wettelijke verplichting.
- D. Noodzakelijk ter vrijwaring van een vitaal belang van betrokkene.
- E. Noodzakelijk voor de uitvoering van een publiekrechtelijke taak door een bestuursorgaan.
- F. Noodzakelijk voor een gerechtvaardigd belang van degene die verantwoordelijk is voor de gegevensverwerking of van een derde, terwijl het belang van de zieke werknemer niet onevenredig wordt geschaad.

### **Vertrouwelijkheid**

Het uitgangspunt is dat de verantwoordelijke aansprakelijk en verantwoordelijk is voor de gegevensverwerking. Ieder die handelt onder het gezag van de verantwoordelijke dient te handelen overeenkomstig de door de verantwoordelijke gegeven aanwijzingen (artikel 12 Wbp). Deze personen zijn tot geheimhouding verplicht voor zover voor hen al niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift een geheimhoudingsplicht geldt. De geheimhoudingsplicht kan alleen worden doorbroken op grond van een uitdrukkelijk wettelijk voorschrift dan wel voor zover uit de taak van de desbetreffende persoon de noodzaak tot mededeling voortvloeit. Dit geldt voor medewerkers van een arbodienst, van een werkgever, van het UWV en van een verzuimverzekeraar.

## **Beveiliging**

De verantwoordelijke dient passende organisatorische en technische maatregelen te treffen tegen verlies van gegevens en tegen iedere vorm van onrechtmatige verwerking (artikel 13 Wbp).

## **Verwerking van gezondheidsgegevens**

Het verwerken van bepaalde categorieën bijzondere gegevens, waaronder gegevens 'betreffende iemands gezondheid', is verboden (artikel 16 Wbp) tenzij de verwerking onder een van de in de Wbp genoemde uitzonderingen valt. Onder het begrip gezondheidsgegevens in de zin van artikel 16 Wbp vallen niet alleen gegevens waarop het medisch beroepsgeheim rust (zoals de aard, oorzaak en de behandeling van de ziekte) maar *alle* gegevens die de geestelijke of lichamelijke gezondheid van een persoon betreffen. Zo is bijvoorbeeld het enkele gegeven dat iemand ziek is al een gezondheidsgegeven in de zin van de Wbp hoewel het gegeven op zich niets zegt over de aard van de aandoening.

In artikel 21 Wbp zijn de specifieke uitzonderingen op het verbod op het verwerken van gezondheidsgegevens verwoord. Bestuursorganen (bijvoorbeeld het UWV), werkgevers of instellingen die voor hen werkzaam zijn (zoals arbodiensten en re-integratiebedrijven) mogen gezondheidsgegevens verwerken voor zover dat noodzakelijk is voor een goede uitvoering van wettelijke voorschriften of voor de re-integratie of begeleiding van werknemers in verband met ziekte of arbeidsongeschiktheid (artikel 21, lid 1, onder f, sub 1 en sub 2 Wbp).

De verwerking van de gegevens moet op grond van dit artikel dus wel noodzakelijk zijn voor de aangegeven doelen. Deze noodzakelijkheidseis kan met zich mee brengen dat in bepaalde situaties slechts een beperkt aantal gezondheidsgegevens mag worden verwerkt. Zo mogen gegevens over de medische achtergrond van een zieke werknemer in beginsel niet door de werkgever worden verwerkt. Deze gegevens zijn immers niet noodzakelijk voor de in artikel 21 lid 1 sub f Wbp genoemde doelen.

Artikel 23 van de Wbp kent daarnaast nog een aantal algemene ontheffingsgronden voor het verbod op de verwerking van alle bijzondere gegevens. Voor de gegevensverwerking omtrent de zieke werknemer zijn de volgende uitzonderingen relevant.

- Uitdrukkelijke toestemming van de zieke werknemer.
- Duidelijke openbaarmaking door de zieke werknemer zelf.
- Noodzakelijk voor de vaststelling, de uitoefening of de verdediging van een recht in rechte.

## **Rechten van de zieke werknemer**

De Wbp geeft een zieke werknemer een aantal rechten waardoor hij controle kan uitoefenen op het gebruik van zijn persoonsgegevens door een verantwoordelijke. Het betreft het recht op inzage, het recht op correctie en het recht van verzet.

## **Plichten van de verantwoordelijke**

Naast de verplichtingen voor de verantwoordelijke die hiervoor reeds zijn genoemd (zoals onder veel meer het vaststellen van doel en middelen, de beveiligingsplicht etc.) gelden op grond van de Wbp voor de verantwoordelijke ook een meldings- en informatieplicht. Een verantwoordelijke is

verplicht om de verwerking van persoonsgegevens te melden bij het CBP voor hij begint met de verwerking (artikel 27 Wbp) dan wel bij de eigen functionaris voor de gegevensbescherming.

Bij het verkrijgen van persoonsgegevens dient de verantwoordelijke de zieke werknemer te informeren over de doeleinden waarvoor hij de gegevens heeft verkregen (artikel 33 en 34 Wbp).

In bepaalde situaties dient de zieke werknemer niet alleen in algemene termen vooraf te worden geïnformeerd over eventuele toekomstige verwerkingen, maar de werknemer dient ook geïnformeerd te worden op het moment dat er daadwerkelijk een gegevensverstrekking gaat plaatsvinden. Deze informatieverstrekking kan een aanvullende voorwaarde zijn voor een behoorlijke en zorgvuldige gegevensverwerking (artikel 6 Wbp).

## **2. HET NORMENKADER VOOR DE BEDRIJFSARTS BIJ DE VERZUIMBEGELEIDING EN RE-INTEGRATIE**

De juridische basis van de verzuimbegeleidingstaken van de bedrijfsarts wordt gevormd door :

- de Arbeidsomstandighedenwet;
- de Regeling Procesgang 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> ziektejaar van de Wvp (Wet verbetering poortwachter);
- ten aanzien van het beroep de regelgeving van de overheid zoals onder andere vastgelegd in de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp), de wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG), de wet op de Geneeskundige Behandeloovereenkomst (WBGO) en het professioneel statuut, beroepsprofiel, richtlijnen, standpunten en leidraden van de beroepsgroep;
- de verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts;
- de bedrijfsarts en de casemanager.

### **A. De Arbeidsomstandighedenwet**

In artikel 14 van de arbeidsomstandighedenwet staat dat de werkgever de plicht heeft te laten bijstaan door een bedrijfsarts (1) (2). De wet regelt ook dat deze bijstand doeltreffend moet worden uitgevoerd in uitrusting, tijd en organisatie (3). De manier waarop de werkgever dit regelt wordt schriftelijk vastgelegd (4), per CAO geregeld of met de OR/PV schriftelijk overeengekomen (5). De Inspectie SZW is de toezichthouder.

### **B. De Regeling Procesgang 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> ziektejaar van de Wvp (Wet verbetering poortwachter)**

In het kader van de Wvp (Wet verbetering poortwachter) is er de Regeling Procesgang 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> ziektejaar. Deze regeling verplicht de werkgever tijdig alle noodzakelijke gegevens aan de bedrijfsarts te verstrekking die de bedrijfsarts nodig heeft zijn taak naar behoren te verrichten (6). Een belangrijk ijkpunt in deze regeling is de probleemanalyse. Wanneer de bedrijfsarts langdurig verzuim verwacht moet deze binnen zes weken een probleemanalyse aan de werkgever verschaffen. Werknemer en werkgever maken op basis van deze probleemanalyse binnen twee weken een plan van aanpak (7) en benoemen een procesbewaker (casemanager) omdat deze regeling meer tijdsgebonden verplichtingen voor de werkgever, werknemer en deskundige kent,

onder meer het re-integratieverslag dat uiterlijk 13 weken voor het verstrijken van de wachttijd WIA (8) bij het UWV moet worden ingeleverd. Het UWV beoordeelt of aan de vereisten van de Regeling procesgang 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> ziektewetjaar wordt voldaan.

### **C. Wetten, regelgeving, richtlijnen en standpunten van de beroepsgroep**

Naast bepalingen van Arbeidsomstandighedenwet, de Wvp, de WIA en de SUWI is de bedrijfsarts is onder andere gehouden de privacy bepalingen van de Wbp en het medisch beroepsgeheim uit de wet BIG te volgen. De basis van het medisch beroepsgeheim 'een ieder is verplicht geheimhouding in acht te nemen ten opzichte van al datgene wat hem bij de uitoefening van zijn beroep op het gebied van de individuele gezondheidszorg ter kennis is gekomen .....' wordt gelegd in de Wet Beroepen Individuele Gezondheidszorg, wet BIG (9). Daarnaast geldt een geheimhoudingsplicht op basis van de Wbp (10). Een werknemer die de bedrijfsarts op eigen initiatief consulteert valt onder het beroepsgeheim beschreven in de Wet Geneeskundige Behandelingovereenkomst (WBGO) (11). Door zelfregulering in beroepscode is de reikwijdte van het medisch beroepsgeheim rustend op de bedrijfsarts verder vastgelegd en wordt het professioneel handelen verder ingekleurd. De bedrijfsarts is en blijft persoonlijk verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn of haar medisch handelen (12). Meer specifiek is daarbij de beoordeling van de arbeids(on)geschiktheid (13). Als de bedrijfsarts niet als zelfstandige werkt dient de werkgever van de gecertificeerde arbodienst zorg te dragen dat de bedrijfsarts de verplichtingen uit het statuut kan nakomen en te zorgen voor een laagdrempelige toegang tot de bedrijfsarts (14, 15). De bedrijfsarts wordt verder gesteund in het werken door een set aan evidence based richtlijnen voor professioneel handelen (16). Daarnaast kan de bedrijfsarts met betrekking tot de privacy in de uitvoering van ziekteverzuimbegeleiding steunen op een 'leidraad bedrijfsarts en privacy', waarin de relevante teksten van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp), de Wet geneeskundige behandelovereenkomst (WBGO) de Wet Beroepen individuele gezondheidszorg (BIG), het Wetboek van strafrecht, de Wet op de Medische Keuringen (WMK) en de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (wet SUWI) toegesneden op het werk van de bedrijfsarts worden uitgewerkt (17). Het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) is toezichthouder op dat deel dat de privacy wetgeving regardeert. De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) is toezichthouder in de Wet BIG, WBGO en de WMK. Bij het aangaan van een contract met een opdrachtgever geeft de NVAB met een standpunt over basiscontracten weer welke professionele uitgangspunten relevant zijn om in een contact met een werkgever vast te leggen (18).

### **D. De verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts**

De bedrijfsarts is en blijft persoonlijk verantwoordelijk voor het beroepsgeheim, de kwaliteit van zijn of haar medisch handelen in dienstverband en ook in een samenwerkingsovereenkomst. De werkgever is verplicht zich te laten ondersteunen door een bedrijfsarts bij de verzuimbegeleiding. De Inspectie SZW is toezichthouder in de Arbeidsomstandighedenwet. Het contract dat de werkgever en/of een verzuimbedrijf daartoe sluit met een bedrijfsarts of arbodienst dient zodanig te zijn, dat de bedrijfsarts binnen de geldende normen professioneel kan handelen. Wanneer de bedrijfsartsenartsen niet werken conform de professionele standaard, handelen zij in strijd met het begrip "goed hulpverlenerschap" uit de Wet BIG. De IGZ is de toezichthouder in de Wet BIG. In

een zaak waarbij een consultancy bureau in een samenwerkingsverband met een zelfstandige bedrijfsarts de verzuimbegeleiding uitvoerde, werd de bedrijfsarts door het Regionaal Tuchtcollege Zwolle berispt omdat de casemanager te veel zaken buiten de bedrijfsarts om regelde(19). Het College oordeelde dat de bedrijfsarts zich te veel in een afhankelijke positie van de casemanager had laten plaatsen. Deze uitspraak onderstreept de verantwoordelijkheid van de bedrijfsarts voor het van het proces van de verzuimbegeleiding. Dat geldt in ieder geval vanaf het moment dat de bedrijfsarts van het ziekteverzuim kennis draagt en bij de begeleiding is betrokken, ook al is dat indirect (20).

### **E. De bedrijfsarts en de casemanager**

Wet en regelgeving stellen dat de bedrijfsarts de professional is die eindverantwoordelijk heeft voor de arbeidsgezondheidskundige advisering. De taak die door wet en regelgeving uitsluitend aan de bedrijfsarts is toegekend (2) kan alleen door anderen worden uitgeoefend als zij hiertoe van de bedrijfsarts opdracht hebben gekregen. Dat kan afhankelijk van de persoon aan wie de opdracht wordt gegeven door verwijzen en delegeren (21). Bij verwijzing draagt de bedrijfsarts geen inhoudelijke verantwoordelijkheid voor de verrichting van die deskundige. Wel blijft de bedrijfsarts verantwoordelijk voor het geheel van de arbeidsgezondheidskundige advisering, de afstemming van de diverse onderdelen daarvan en de daarop gebaseerde adviezen aan werknemer en werkgever en/of de (externe) casemanager (20). De bedrijfsarts kan ook onderdelen van zijn/haar verzuimbegeleidingstaak delegeren. Aan delegatie worden eisen gesteld (22). De gedelegeerde moet voldoende opgeleid en aantoonbaar bekwaam zijn. Bij delegatie aan een BIG-geregistreeerde is er sprake van een eigen beslis- en interpretatieruimte. Bij delegatie aan een ander zonder BIG-registratie is er sprake van een opdracht zonder eigen beslis- en interpretatieruimte. Een casemanager die werkt in opdracht van de werkgever kan niet ook in opdracht (verlengde arm constructie) van de bedrijfsarts werken. Deze casemanager kan geen deel uitmaken van een 'behandelteam' zoals bedoeld in de Wet BIG en is om die reden dan ook uitgesloten van inzage in het medisch dossier en/of een inhoudelijke (advies) taak (23).

### **Samenvatting**

Van bedrijfsartsen wordt verwacht, dat zij zich bij de beroepsuitoefening aan wettelijke regels en eigen normen en richtlijnen houden. De werkgever is verplicht zich te laten ondersteunen door een bedrijfsarts bij de verzuimbegeleiding. De Inspectie SZW is de toezichthouder in de Arbeidsomstandighedenwet. Het contract dat de werkgever sluit met een bedrijfsarts of arbodienst dient zodanig te zijn, dat de bedrijfsarts binnen de geldende normen professioneel kan handelen. Wanneer de bedrijfsartsen niet werken conform de professionele standaard, handelen zij in strijd met het begrip "goed hulpverlenerschap" uit de Wet BIG. De IGZ is de toezichthouder in de Wet BIG.

(1) Artikel 14 lid 1 sub b Arbeidsomstandighedenwet

(2) Artikel 2.14a Arbeidsomstandighedenbesluit

(3) Artikel 14 lid 2 sub a en d Arbeidsomstandighedenwet

(4) Artikel 14 lid 4 Arbeidsomstandighedenwet

- (5) Artikel 14 lid 8 Arbeidsomstandighedenwet
- (6) Artikel 2 Regeling Procesgang 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> ziektewetjaar (Wvp)
- (7) Artikel 4 Regeling Procesgang 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> ziektewetjaar (Wvp)
- (8) Artikel 25 WIA
- (9) Artikel 88 wet BIG
- (10) Artikel 12 WBP
- (11) Artikel 7:457 BW (WBGO)
- (12) Artikel 3.3 Professioneel statuut van de bedrijfsarts, NVAB 2003
- (13) Artikel 9.3 Professioneel statuut van de bedrijfsarts, NVAB 2003
- (14) Artikel 5 Professioneel statuut van de bedrijfsarts, NVAB 2003
- (15) Artikel 6 Professioneel statuut van de bedrijfsarts, NVAB 2003
- (16) NVAB Kwaliteitsbureau
- (17) NVAB en Boaborea: leidraad bedrijfsarts en privacy
- (18) NVAB standpunt basiscontracten, december 2002
- (19) RTC Zwolle , 10 -1-2008, TvG 2008 (4), p. 287-292
- (20) KNMG consult, Mr. H.C.B. van der Meer; Prof. Dr. J.H.B.M. Willems, 2009
- (21) NVAB Delegatie van taken door bedrijfsartsen in het kader van sociaal medische begeleiding (2004)
- (22) Artikel 36 en 38 wet BIG
- (23) Leidraad samenwerking bedrijfsarts & casemanager (2012)

### **3. NORMENKADER VOOR DE WERKGEVER BIJ VERZUIMBEGELEIDING**

#### **Artikel 14**

Artikel 14, eerste lid, onder b, Arbo-wet: de werkgever laat zich bij de begeleiding van zieke werknemers bijstaan door een bedrijfsarts.

Op grond van artikel 14, vierde lid, dient schriftelijk te worden vastgelegd hoe de bijstandverlening plaatsvindt. Er is geen verplichting om direct een contract te sluiten met de bedrijfsarts. 'Zich laten bijstaan' is niet hetzelfde als 'een contract sluiten met'

Het is de werkgever die de zieke werknemer moet begeleiden, die 'aantekening [houdt] van het verloop van het verzuim en de re-integratie van de verzekerde', 'een plan van aanpak op[stelt]' en 'met de verzekerde een re-integratieverslag op[stelt]'. Deze verplichtingen kunnen in ieder geval niet worden overgedragen.

De werkgever kan deze taken feitelijk laten uitvoeren door een verzuimbedrijf. Het verzuimbedrijf zou hier dan namens de werkgever handelen; er worden namens de werkgever afspraken gemaakt en handelingen worden namens de werkgever verricht.

De werkgever blijft verantwoordelijk voor wat het verzuimbedrijf doet.

Het is mogelijk dat een payroll-bedrijf namens de werkgever betalingen verricht of dat de hoofdaannemer namens de werkgever instructies geeft of toezicht houdt. Het uitbesteden van de

begeleiding zou ook dan mogelijk zijn. De werkgever blijft verantwoordelijk en kan zich er niet op beroepen dat de door hem ingeschakelde derde een fout heeft gemaakt. Een handeling wordt één op één, zonder mogelijkheid van beroep op verwijtbaarheid, aan de werkgever toegerekend. Dit laatste is een cruciale voorwaarde om toe te staan dat de feitelijke uitvoering van de begeleidingstaken aan een verzuimbedrijf kunnen worden uitbesteed.

Als de werkgever ervoor kiest om een verzuimbedrijf in te schakelen en deze maakt geen gebruik van een bedrijfsarts, heeft de werkgever geen bedrijfsarts ingeschakeld. Hij kan niet zeggen dat het hem niet verweten kan worden dat het verzuimbedrijf een fout heeft gemaakt.

Op dit moment is de jurisprudentie zo dat een werkgever zich inderdaad niet achter een ingeschakelde derde kan verschuilen als hij een derde inschakelt om één van zijn taken feitelijk uit te oefenen. Als het contract met het verzuimbedrijf inhoudt dat de werkgever zijn taken overdraagt, is dat niet geldig. De werkgever kan zijn taken niet overdragen. Als het contract luidt dat het verzuimbedrijf namens de werkgever feitelijke uitvoering geeft aan de taken van de werkgever is dat mogelijk. In dat geval kan het verzuimbedrijf ook zelf een contract sluiten met de bedrijfsarts.

## **Bijlage 2 Hoofdpunten uit de gesprekken met betrokken organisaties**

### **College Bescherming Persoonsgegevens (CBP)**

Het CBP heeft direct na de Zembla-uitzending een verzoek tot inlichtingen bij "VerzuimReductie" gedaan. Vervolgens heeft het CBP besloten tot nader onderzoek.

Het CBP concludeerde dat het verwerken van medische persoonsgegevens door de casemanagers van "VerzuimReductie" die verder ging dan de noodzakelijke gegevens in het kader van de re-integratieverplichtingen van de werkgever, plaatsvond zonder dat daartoe een grondslag bestond. Ook is niet gebleken dat de verwerking in opdracht of onder toezicht van een bedrijfsarts plaatsvond ('verlengde-arm-constructie'). Daardoor heeft "VerzuimReductie" in strijd gehandeld met de artikelen 8 jo 16 Wbp.

Met het treffen van de door "VerzuimReductie" aangegeven maatregelen zullen de overtredingen van de Wbp opgeheven worden en ziet het CBP op dit moment af van nadere handhavende maatregelen, zoals het opleggen van een last onder dwangsom.

### **Federatie Nederlandse Vakbeweging (FNV)**

De FNV heeft in de gesprekken aangegeven dat zij circa 1500 meldingen hebben ontvangen na het openen van een meldpunt voor klachten over verzuimbedrijven. Deze circa 1500 klachten hebben vrijwel allemaal betrekking op het verzuimbedrijf "VerzuimReductie". Daarnaast heeft de FNV een enquête uitgevoerd onder werknemers die door het verzuimbedrijf "VerzuimReductie" zijn begeleid. De belangrijkste conclusies die de FNV op basis van deze enquête trekt zijn:

- 78% van de werknemers die de enquête hebben ingevuld, is negatief over "VerzuimReductie". 72% geeft aan onder druk te zijn gezet om snel weer te gaan werken. 51% meldt geen goede informatie over rechten, plichten en de rol van de arbodienst te hebben ontvangen. 48% zegt zich dagelijks telefonisch te moeten melden.
- De privacy van de zieke werknemer wordt geschonden. 46% geeft aan dat er onzorgvuldig wordt omgegaan met medische gegevens of dat "VerzuimReductie" inzage heeft in de medische gegevens. Ook geven werknemers aan dat medische gegevens van zieke werknemers worden doorgespeeld aan de werkgever;
- 40% geeft aan dat "VerzuimReductie" de gezondheidsklachten niet serieus neemt;
- 30% rapporteert problemen met het niet accepteren van de ziek- en betermelding door "VerzuimReductie". 26% van de invullers heeft geen contact met de bedrijfsarts gehad en had dit wel willen hebben. Bijna 50% van de mensen die contact heeft gehad met een bedrijfsarts was hier ontevreden over, omdat zij de bedrijfsarts als niet onafhankelijk hebben ervaren.

### **Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)**

UWV geeft in een gesprek aan verder geen betrokkenheid te hebben bij de schendingen van de privacy van zieke werknemers die Zembla binnen het bedrijf "VerzuimReductie" constateerde. Het UWV geeft verder aan dat de veiligheid en het geautoriseerde gebruik van digitaal ontvangen en



digitaal opgeslagen gegevens binnen UWV goed is geregeld. UWV geeft aan dat zij (van bedrijven) zowel digitale als hard-copy informatie binnen krijgen. De voorbeelden van digitale informatie in het kader van de Ziektewet zijn ziekmeldingen, herstelmeldingen en meldingen in het kader van de Wet Arbeid en Zorg (WAZO – bij verzuim wegens zwangerschap en bevalling), steeds in combinatie met het Burger Service Nummer. De voorbeelden van hard-copy informatie zijn de aanvragen WIA en re-integratieverslagen. Wel worden in het kader van de WIA digitaal medische gegevens binnengehaald.

### **Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)**

De Inspectie voor de Gezondheidszorg meldt geen indicatie te hebben dat de verzuimbedrijven zoals die worden bedoeld in dit onderzoek een omvangrijke groep vormen binnen de sector verzuimbegeleiding en re-integratie. Afgezien van incidentele klachten over individuele bedrijfsartsen zijn er bij de IGZ geen klachten binnengekomen met betrekking tot verzuimbedrijven.

### **Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde (NVAB)**

De NVAB geeft aan dat de kern van de problematiek in het kader van de verzuimbedrijven gezocht moet worden in de invulling van de rol van de bedrijfsarts. Het inschakelen van een bedrijfsarts bij arbeidsgeneeskundige begeleiding komt niet goed uit de verf bij trajecten waarbij verzuimbedrijven zijn/worden ingeschakeld.

De NVAB signaleert dat het risico bestaat dat een casemanager een bedrijfsarts te weinig inschakelt en afspraken over hervatting worden gemaakt die de werknemer schaden. De NVAB, waar vrijwel alle bedrijfsartsen bij aangesloten zijn, heeft direct na de uitzending<sup>1</sup> aangegeven dat bedrijfsartsen geen contracten moeten aangaan met derden waarbij ze niet kunnen voldoen aan de door de NVAB opgestelde leidraad voor bedrijfsartsen.

De NVAB merkt op dat werkgevers en verzuimbureaus kennelijk de 6 weken (Wvp) zien als het eerste moment waarop de bedrijfsarts moet worden ingeschakeld. Naar de opvatting van de NVAB - daarin gesteund door de tuchtrechter - zijn de professionele normen van de beroepsgroep NVAB van doorslaggevend belang: daarin is evidence-based de optimale begeleiding door de bedrijfsarts neergelegd, en die begint vaak al na 2 weken (zoals bij psychische klachten). De Arboret en Wvp hebben de procesregie bij de werkgever neergelegd, maar deze kan derhalve de optimale begeleiding door de bedrijfsarts doorkruisen. Dit is tegen de belangen van de patiënt/werknemer. De NVAB meent dat het zou moeten gaan om een 'integrale' benadering van zorg op lange termijn. Over het bevorderen van duurzame inzetbaarheid van de beroepsbevolking. Werkgevers vragen om een 'sociale' verzuimbegeleiding in de arbodienstverlening. Er is echter een spanningsveld in de kwaliteit van verzuimbegeleiding. Het politieke beleid in het kader van verzuimbegeleiding is gericht op reductie van kosten met betrekking tot het managen van verzuim via marktwerking. Op korte termijn lijkt dat zijn vruchten af te werpen in de zin van kostenbesparing, op lange termijn is dat echter op zijn minst de vraag volgens de NVAB.

---

<sup>1</sup> NVAB brief d.d. 12 april 2012

## **Boaborea**

Boaborea<sup>2</sup> is er een voorstander van dat alle organisaties die betrokken zijn bij of ondersteuning verlenen aan de uitvoering van de Wvp een wettelijke certificatieplicht hebben. Op deze manier kunnen bedrijven zich niet meer onterecht "Arbodienst" noemen. Als grootste probleem wordt door Boaborea gezien het ontbreken van toezicht op de uitvoering van het stelsel waaronder de Wvp die nu door het UWV eerst aan het einde van het traject na twee jaar plaatsvindt. Hiervan zijn werkgever (doorbetalingsverplichting) en de werknemer (ontslag/inkomensval) de dupe. Boaborea pleit ervoor dat eerder in het traject van de verzuimbegeleiding toezicht moet plaatsvinden op de toepassing van de wetten. Ook constateren zij dat een integrale aanpak op dit traject noodzakelijk is. Nu zijn het UWV, CBP, Inspectie SZW en IGZ hierbij betrokken. Daarnaast constateert men tegenstrijdigheden in de verplichtingen voor de werkgever vanuit het CBP versus het UWV.

## **Registerberoepsvereniging Nederlandse Vereniging voor Case- en Caremanagers (RNVC)**

De Registerberoepsvereniging Nederlandse Vereniging voor Case - en Caremanagers (RNVC) heeft een scherp en duidelijk beeld van wat naar hun mening de rol van de casemanager is en moet zijn en verwijst hiervoor naar het document van het RNVC 'Positie Statement'. Echter voor veel werkgevers, verzekeraars, tussenpersonen, verzuimcentrales geldt dat zij op hun eigen wijze invulling geven aan deze rol en dat volgens het RNVC de kwaliteit van de uitvoering niet altijd goed geborgd is. Vaak krijgen de functionarissen een korte opleiding en moeten het daarmee doen. Casemanagement is inmiddels een vak geworden. En wil je dit, naar de mening van het RNVC, binnen de kaders van de wetgeving goed en zorgvuldig uitvoeren, dan vraagt dit meer en een andere opleiding. Daarnaast wijst het RNVC op de hun inziens ingewikkelde regelgeving voor de werkgever waarin aan de ene kant gegevens ten behoeve van een goede uitvoering van de Wet verbetering poortwachter moeten worden opgenomen en aan de andere kant strikte regelgeving ten aanzien van de registratie van persoonsgegevens. Dit zou een goede begeleiding van de zieke medewerker in de weg kunnen staan.

## **Christelijk Nationaal Vakverbond (CNV) en de vakcentrale voor Middengroepen en Hoger Personeel (MHP)**

Het CNV meent dat de relatie tussen werkgever en werknemer door de uitbesteding van de verzuimbegeleiding aan verzuimbureaus onder druk komt te staan. De kern van de problematiek bij de verzuimbegeleiding moet gezocht worden in de invulling van de rol van de bedrijfsarts. De verzuimbureaus gaan voorbij aan (de positie van) de gecertificeerde bedrijfsartsen. Er is meer sprake van verzuimcontrole dan van verzuimbegeleiding.

CNV en MHP zijn van mening dat er als gevolg van marktwerking in de verzuimbegeleiding onbedoelde effecten optreden.

Volgens de MHP wordt artikel 20 van de Arbowet structureel niet nageleefd. Bijvoorbeeld met betrekking tot de inschakeling van een niet-gecertificeerde bedrijfsarts.

Ook het doorschuiven van het probleem naar de curatieve zorg (1e lijnszorg - huisarts, en dergelijke) is volgens MHP geen oplossing omdat de curatieve zorg vooralsnog niet deskundig en

---

<sup>2</sup> Op 3 juli 2012 zijn de brancheverenigingen Boaborea en Nobol samengegaan in een nieuwe branchevereniging OVAL. OVAL is de brancheorganisatie van arbodiensten, interventiebedrijven, adviesbureaus op het terrein van outplacement en loopbaanbegeleiding en loopbaancoaching, re-integratiebedrijven en jobcoachorganisaties.

opgeleid is om werkgerelateerde risico's te herkennen en te behandelen. Dit vereist een lange doorlooptijd, gezien de benodigde opleidingseisen.

Het CNV is van mening dat hier met name bij zelfstandige bedrijfsartsen een risico bestaat, dat persoonlijke en medische gegevens bij de werkgever terechtkomen.

De MHP wijst erop dat er ook zelfs bij gecertificeerde arbodiensten een en ander misgaat. Wellicht heeft dat ook met het kostenaspect te maken. Zij moeten immers, volgens het CNV, concurreren met de verzuimbedrijven. Het CNV richt zich ook op het meer weerbaar maken van de werknemer. De werknemer moet goed op de hoogte zijn van zijn of haar rechten en plichten. Wanneer een zieke werknemer in het kader van verzuimbegeleiding telefonisch wordt aangesproken moet hij of zij precies weten wie er belt en waarvoor.

## **Bijlage 3 LEIDRADEN, GEDRAGSCODES EN WERKWIJZERS**

### **Leidraad bedrijfsarts en privacy**

De leidraad is van Boaborea, de brancheorganisatie van arbodiensten, interventiebedrijven, outplacement en loopbaanadviesbureaus, re-integratiebedrijven en jobcoachorganisaties.

Doel van de leidraad is duidelijkheid te geven over hoe de bedrijfsartsen dienen om te gaan met privacygevoelige medische informatie en in het bijzonder met informatie die noodzakelijk is in verband met re-integratie van een om medische redenen arbeidsongeschikte werknemer.

### **Leidraad Samenwerking bedrijfsarts & casemanagers**

De leidraad is van de Nederlandse Vereniging van Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde (NVAB). Deze leidraad is primair bedoeld voor bedrijfsartsen die te maken hebben met casemanagers bij de verzuimbegeleiding.

Doel van de leidraad is duidelijkheid te verschaffen over de rol, de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de bedrijfsarts toegespitst op diens relatie tot de casemanager bij het proces van ziekteverzuimbegeleiding conform de Wet verbetering poortwachter en de daarop gebaseerde regelgeving.

### **Gedragscode van de Stichting Register Arbeidsdeskundigen**

In deze code is geformuleerd welk gedrag de Stichting Register Arbeidsdeskundigen (SRA) van een bij haar geregistreerde arbeidsdeskundige verwacht.

### **STECR-werkwijzers**

De werkwijzers zijn ontwikkeld door STECR expertisecentrum participatie. STECR is opgericht door de branchevereniging van arbodiensten (Boaborea) met steun van het ministerie van SZW.

Doel van de werkwijzers is om de branche van arbodienstverlening een positieve impuls te geven op het terrein van kennisdeling en kennisverspreiding.