

# PRIVACY... EN HOE NU VERDER?

---

De uitzending van het programma Zembra op 19 september jongstleden heeft het onderwerp 'omgaan met privacygevoelige gegevens' bij (verzuim)verzekeraars nog eens extra op de kaart gezet. Vooral de confrontatie met het niet mogen opvragen van stukken, zoals een probleemanalyse of een plan van aanpak, leek te maken dat de genoemde verzekeraars wat ongemakkelijk reageerden of zelfs helemaal niet reageerden. Een aanzienlijk deel van de verzuim-/WGA-verzekeraars heeft namelijk in de voorwaarden opgenomen dat zij in geval van schade het plan van aanpak of soms zelfs het volledige re-integratieverslag opvragen, of zich daartoe het recht voorbehouden.

Laten we eerlijk zijn: het onderwerp Privacy stond al (lang) op de kaart. Wij citeren uit het document Achtergrondstudies en verkenningen van het College Bescherming Persoonsgegevens, waarvan de tweede herziene druk in februari 2008 al werd uitgebracht:

*'Ten aanzien van de financiering van de re-integratie-activiteiten mag een verzekeraar aan de werkgever vragen of de in het plan van aanpak opgenomen activiteiten zijn uitgevoerd en wanneer. De verzekeraar heeft echter geen recht op inzage in het plan van aanpak noch recht op de inhoudelijke informatie over (de voortgang van) de verschillende activiteiten.'*

Om een uitkeringsclaim te kunnen beoordelen, zo stelt het college verder, mag de arbodienst/de bedrijfsarts de verzuimverzekeraar slechts administratieve gegevens over het ziekteverzuim van individuele werknemers verstrekken. Alleen bij hoge uitzondering, indien daar noodzaak toe bestaat en ná expliciete toestemming van de zieke werknemer mag de bedrijfsarts medische informatie aan de verzuimverzekeraar verstrekken als deze hem hierom vraagt.

Het gaat hier dus om gegevens in het kader van vergoedingsverzoeken en/of claimbeoordeling. Hoe zit het dan met de afdeling Schadelastbeheersing van een verzekeraar? Wederom een citaat:

*'Ook als bijvoorbeeld een re-integratiebedrijf en een verzekeringsmaatschappij deel uitmaken van hetzelfde concern, mag toch het re-integratiebedrijf geen gegevens over een te re-integreren werknemer uitwisselen met de verzekeraar, bijvoorbeeld bij het afsluiten van een particuliere ziektekostenverzekering, aangezien de doelen voor de verwerking niet verenigbaar zijn.'*

Mag een verzekeraar een claim of een vergoedingsverzoek dan niet beoordelen? Dat kan niet de bedoeling zijn. Het wordt de kunst voor verzekeraars om de informatie die nodig is om de claim te beoordelen op te vragen zonder naar privacygevoelige gegevens te informeren. Gedacht kan worden aan een schademeldingsformulier met vragen als:

- Zijn de stappen die door de arbodienst ten aanzien van het plan van aanpak zijn geadviseerd doorgevoerd in het plan van aanpak?
- Zo nee, wat is de reden hiervoor?
- Zijn de stappen uit het plan van aanpak uitgevoerd?
- Zijn de stappen uit het plan van aanpak tijdig uitgevoerd?
- Indien hiervoor belastbaar, is er een werkhervattingsprogramma opgesteld en wordt aan deze stappen een loonwaarde gekoppeld?
- Zo ja, wat is deze loonwaarde, gespecificeerd per stap?
- Zijn de stappen van het werkhervattingsprogramma tot nog toe behaald?

Dat is dus opgelost, of is dit slechts het begin? Want, hoe verwerkt een verzekeraar deze nieuwe werkwijze in zijn polisvoorwaarden? Wat is de aanleiding voor een sanctie, een loonsanctie opgelegd door UWV? Kan een verzuimverzekeraar dan ook de uitgekeerde bedragen terugvorderen, wegens onvoldoende re-integratie-inspanningen en daarmee het schaden van de belangen van de verzekeraar, of is dit een-op-een niet zo te zeggen. Hoe toets je dit dan wel? Wat als een dossier geen 104 weken loopt? Gaat een verzekeraar audits uitvoeren bij de organisatie die de begeleiding op een dossier uitvoert?

***Het wordt de kunst om benodigde informatie ter beoordeling van een claim op te vragen zonder naar privacygevoelige gegevens te informeren***

## **Interventies**

Dan nog een grote uitdaging, ditmaal met betrekking tot de vergoeding van interventies: de privacy stond namelijk - ook al weer enige jaren geleden - eveneens op de kaart bij de Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde (NVAB) en de brancheorganisatie van arbodiensten, interventiebedrijven, adviesbureaus op het terrein van outplacement en loopbaanbegeleiding en loopbaancoaching, re-integratiebedrijven en jobcoachorganisaties, na een fusie van Boaborea en Nobol (bekend onder de naam OVAL). Zij presenteerden namelijk in april 2011 de Leidraad Bedrijfsarts en Privacy .

Eén van de afspraken die in deze leidraad wordt gemaakt is dat een bedrijfsarts aan een werkgever wél aangeeft dát er een interventie geïndiceerd is, maar niet wát de aard van de interventie is. Dat wil zeggen als hieruit de aard van de ziekte en/of beperking van de betrokken werknemer te herleiden valt. Dit kan wel als de werknemer hiervoor expliciet toestemming geeft.

De werkgever wordt bij wet wel geacht primair alle kosten van re-integratie te dragen, met andere woorden de facturen te betalen. Deze declareert hij vervolgens bij zijn verzekeraar. Hij mag echter, zonder toestemming van de werknemer, niet weten welk interventiebedrijf is ingezet en een anonieme factuur lijkt geen optie. Dus dan blijft over: toestemming van de werknemer, en als deze de toestemming niet geeft geen vergoeding van verzekeraar? Dat lijkt niet erg klantvriendelijk.

Zonder dat de juridische of financiële impact volledig is onderzocht, concluderen wij dat er wet- en regelgeving omtrent privacy is, dat deze door diverse partijen op papier ook ingevuld is, maar dat de uitvoering ervan lastig blijft. Dit is zeker zo als het gaat om het slaan van

bruggen tussen de diverse betrokken (financierende) partijen, terwijl daar toch de kracht moet liggen bij de ondersteuning van een zieke werknemer.

Er is hoop, want als het aan minister Asscher ligt, is de oplossing nabij. Hij gaf in de bijeenkomst met de Commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid op 3 oktober jongstleden aan, dat hij het Verbond van Verzekeraars gaat verzoeken de misstanden rondom privacy bij verzekeraars op te lossen.

Bescherming van de werknemer... of (onnodige) belemmering van zijn re-integratie? That's the question! Ik wens verzekeraars alle succes!

## **A. (Anne) Polak**

De auteur is werkzaam als arbeidsdeskundige/WIA-specialist bij ENGage Werkgeversadvies BV te Apeldoorn.