



AVG, verwerkersovereenkomst en de niet-zieke werknemer

Wat is conditioneel autoriseren?

Wat is conditioneel anonimiseren?

In welke situatie is een verwerkersovereenkomst nodig?



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
1.1	Samenvatting	3
1.2	Gerelateerde informatie	3
2.	Conditioneel autoriseren en anonimiseren	4
2.1	Inleiding	4
2.2	Conditioneel anonimiseren	4
2.3	Conditioneel autoriseren	4
2.4	Verwerkersovereenkomst	5
3.	De verwerkingsovereenkomst	6
3.1	Het begrip 'Verwerkingsverantwoordelijke'	6
3.2	Verzuimbegeleiding en persoonsgegevens	6
3.3	Partijen: dienstverlener, klant en systeemleverancier	7
3.4	Verwerkingsverantwoordelijke, verwerker en beheerder	7
	3.4.1 re-integratie dossier	7
	3.4.2 bedrijfsgeneeskundig dossier	7
	3.4.3 Track Software is verwerker	7
	3.4.4 klant Track is beheerder van het programma	8
4.	Verwerkingsovereenkomst: scenario's	9
4.1	Arbodienst en verwerkersovereenkomst	9
4.2	De zzp bedrijfsarts	10
4.3	Het verzuimbedrijf	10
4.4	Reïntegratiebedrijf	11
4.5	Eigen Regie	11
4.6	De verwerkingsovereenkomst: Do's & Dont's	12
4.7	Vragen en opmerkingen	12

1. Inleiding

1.1 Samenvatting

Arbodienstverleners, hun klanten en Track als leverancier van verzuimsoftware werken op verschillende manieren met elkaar samen. Afhankelijk van de aard van de samenwerking en de rol die ieder daarin speelt, verlangt de AVG dat de één met de ander een verwerkingsovereenkomst sluit. Dit paper beschrijft in welke uiteenlopende situaties arbodienstverleners, hun klanten en Track Software een verwerkersovereenkomst met elkaar moeten afsluiten.

De AVG het trekt het privacyrecht tussen alle Europese landen gelijk. Dat geldt echter niet voor het arbeidsrecht. Dat kent per land (nog) grote verschillen. De verzuimbegeleiding en -registratie van zieke medewerkers stelt daardoor - ondanks de AVG - voor Nederland unieke eisen.

Een voorbeeld daarvan is het nieuwe standpunt van de Autoriteit Persoonsgegevens inzake de verwerking van persoonsgegevens van niet-zieke werknemers door arbodiensten. Was het tot voor kort gebruikelijk om bij aanvang van de dienstverlening een personeelsbestand van de klant intergraal in de eigen administratie op te nemen, nu is dat door de opstelling van de AP niet langer meer geoorloofd.

In antwoord hierop heeft Track twee programmafuncties ontwikkeld: conditioneel anonimiseren en conditioneel autoriseren. Met de introductie van deze nieuwe functies kunnen professionals en eigen regie bedrijven die met Track werken privacyproof hun dossiers beheren en de toegang voor zichzelf, hun klanten of dienstverleners zonder kopzorg optimaal inrichten.

1.2 Gerelateerde informatie

Behalve in deze tekstvorm is een samenvatting van de in dit paper behandelde onderwerpen ook op Youtube te vinden:

- De AVG in 5 minuten: zie <https://www.tracksoftware.nl/AVGin5mins>
- De verwerkersovereenkomst: <https://www.tracksoftware.nl/verwerkersovereenkomst>

2. Conditioneel autoriseren en anonimiseren

2.1 Inleiding

Het is in onze branche gebruikelijk dat bij aanvang van de samenwerking met een klant een volledig personeelsbestand beschikbaar gesteld wordt. De dienstverlener neemt dit bestand integraal over in zijn administratie.

De Autoriteit Persoonsgegevens heeft over deze manier van werken in april 2016 contact opgenomen met OVAL. Als uitkomst van dit overleg heeft de AP bepaald dat dienstverleners uitsluitend de persoonsgegevens mogen verwerken van werknemers waarvoor een concrete zorgvraag (lees in de praktijk: een ziekmelding) bestaat of bestaan heeft. De persoonsgegevens van niet-zieke werknemers mogen niet in de administratie van de dienstverlener worden verwerkt.

In antwoord op deze nieuwe privacyregels hebben we Track Verzuim op verschillende onderdelen aangepast. We hebben programmafuncties beschikbaar gesteld om werknemergegevens onder voorwaarden te anonimiseren. Voor de situatie dat de klant zelf ook in Track werkt – en dus toegang moet hebben tot zijn volledige personeelsbestand – hebben we het ‘conditioneel autoriseren’ ontwikkeld.

2.2 Conditioneel anonimiseren

In het ideale geval biedt een klant een beperkt personeelsbestand ter import aan. Beperkt in die zin, dat uitsluitend de gegevens van medewerkers worden aangeboden die momenteel ziek zijn of ziek zijn geweest. Met het oog op verzuimstatistieken kunnen van de niet-zieke werknemers eventueel geanonimiseerde gegevens worden aangeleverd. Denk dan aan een personeelsnummer, leeftijd, geslacht, afdeling, etc.

Als een klant de dienstverlener niettemin een volledig personeelsbestand aanbiedt, dan mag de dienstverlener als uitgangspunt uitsluitend die persoonsgegevens in zijn administratie opnemen of actualiseren waarvoor een zorgvraag bestaat of bestaan heeft. Track biedt nu functies waarmee de gegevens van de medewerkers waarvoor dat niet het geval is, niet integraal maar geanonimiseerd worden ingelezen. Deze werknemers zijn dan door het importprogramma ‘onherkenbaar’ gemaakt.

We noemen deze nieuwe functie van Track ‘conditioneel anonimiseren’. De import van volledige óf geanonimiseerde gegevens is afhankelijk gemaakt van een (configureerbare) voorwaarde of conditie in Track. Track kent programmafuncties om die voorwaarde nauwkeurig in te stellen en zodoende op de eigen specifieke vormen van dienstverlening af te stemmen.

2.3 Conditioneel autoriseren

Er zijn ook samenwerkingsvormen waarbij de klant Track Verzuim naast de dienstverlener zelf gebruikt voor zijn eigen werkprocessen rond de Poortwachterbegeleiding en reïntegratiedossiers.

De klant die in Track werkt, wil in dit scenario toegang tot het volledige werknemerbestand – ziek of niet-ziek. De dienstverlener aan de andere kant mag slechts toegang krijgen tot de dossiers van werknemers die ziek zijn of ziek zijn geweest.

In deze context wordt bij een import van het personeelsbestand de werknemergegevens integraal in Track Verzuim ingelezen. Track kent in antwoord op de nieuwe privacy regelgeving configureerbare programmafuncties om de gegevens van niet-zieke werknemers te verbergen voor de dienstverlener. De dienstverlener krijgt onder voorwaarden toegang tot deze gegevens. We noemen dit 'conditioneel autoriseren'.

De vraag of de dienstverlener toegang verkrijgt tot de gegevens van een concrete medewerker uit het geïmporteerde personeelsbestand is door het programma afhankelijk gemaakt van een voorwaarde. Track kent programmafuncties om die conditie nauwkeurig in te stellen en zodoende op de eigen vormen van dienstverlening af te stemmen. Track kent in deze situatie een afgescheiden gedeelte voor de klant.

Conditioneel autoriseren is daarmee een programmafunctie die een opdrachtgever in staat stelt privacyproof de juiste medewerker-gegevens te verstrekken en andere gegevens achter te houden. De opdrachtgever laat de verstrekking plaatsvinden doordat hij bij de medewerker in Track Verzuim of in het eigen personeels informatie systeem een verzuimmelding of dienstverleningsverzoek aanmaakt respectievelijk ter import aanbiedt.

2.4 Verwerkersovereenkomst

Conditioneel autoriseren wordt ingezet indien:

1. een arbodienstverlener een afgescheiden deel in Track Verzuim creëert om zijn klant te ondersteunen bij het opbouwen en onderhouden van re-integratiedossiers;
2. indien een organisatie Track Verzuim gebruikt als verzuimsysteem en externe casemanagers of bedrijfsartsen toegang wil bieden tot de dossiers van de (uitsluitend) zieke werknemers.

In het eerste geval is het noodzakelijk een verwerkersovereenkomst met de klant te sluiten. In het tweede geval hoeft dat niet. Meer hierover kunt u lezen in het volgende hoofdstuk.

Indien van conditioneel anonimiseren gebruik gemaakt wordt is het niet nodig een verwerkingsovereenkomst te sluiten. Bij conditioneel anonimiseren worden de gegevens van de aangeboden niet-zieke werknemers ten tijde van het ontvangen meteen verwijderd en niet verwerkt in de administratie.

3. De verwerkingsovereenkomst

3.1 Het begrip 'Verwerkingsverantwoordelijke'

De Algemene Verordening Gegevensbescherming bepaalt dat indien organisaties gegevens over personen inwinnen of bijhouden zij er verantwoordelijk voor zijn dat deze gegevens niet verloren gaan of onrechtmatig door anderen gebruikt kunnen worden. Zij zijn verantwoordelijk voor het gebruik en de beveiliging van deze gegevens. 'Verwerkingsverantwoordelijke' heet dat in termen van de AVG.

Arbodiensten, zelfstandige bedrijfsartsen, verzuimbedrijven of re-integratieburo's leggen – vaak op grote schaal - gegevens van personen vast in computersystemen. Het gaat dan zelfs om 'bijzondere persoonsgegevens', dat wil zeggen: gegevens over de gezondheid van die personen. In principe mogen dat soort gegevens niet eens worden ingewonnen en verzameld. Maar in het kader van arbodienstverlening is een uitzondering gemaakt en mag het wél. Deze gegevens worden door hen opgeslagen en verwerkt in eigen systemen, in de cloud (bijv. Office 365) of in gespecialiseerde online computersystemen zoals Track Verzuim.

Grotere, professionele organisaties kiezen steeds vaker voor 'eigen regie' en nemen daarmee afscheid van het full-service aanbod van een arbodienst. Ze voeren de poortwachterbegeleiding zelf uit en houden zelf de persoonsgegevens van re-integratie bij. Ze kiezen voor de 'maatwerkregeling'. Het reïntegratiedossier wordt bijgehouden in een personeelsmanagementsysteem zoals AFAS of in een verzuimsysteem zoals Track Verzuim.

De hamvraag is nu: wie is de verwerkingsverantwoordelijke van welke gegevens? Dit paper geeft op deze vraag het antwoord. En dat antwoord is belangrijk. Want: als de verwerkingsverantwoordelijke gegevens uit handen geeft maar er wél verantwoordelijk voor blijft dán moet hij een verwerkersovereenkomst sluiten.

3.2 Verzuimbegeleiding en persoonsgegevens

Moet een arbodienst, een verzuimbedrijf of bedrijfsarts nooit, soms of altijd met zijn klanten een verwerkingsovereenkomst sluiten? Waarvan is dat afhankelijk?

Dat is afhankelijk van de vraag wie de verwerkingsverantwoordelijke is voor het dossier. In de onderstaande paragrafen beantwoorden we de vraag in welke situatie jij zo'n overeenkomst met jouw klant of dienstverlener moet sluiten. We behandelen verschillende samenwerkingsscenario's vanuit het perspectief van:

- een arbodienst
- zzp bedrijfsarts
- verzuimbedrijf

- reïntegratiebedrijf of re-integratiedeskundige.

Tenslotte komt ook de context aan de orde dat een werkgever zelf een verzuimsysteem heeft en daarin samenwerkt met een bedrijfsarts en / of reïntegratiedeskundige zoals een arbeidsdeskundige.

3.3 Partijen: dienstverlener, klant en systeemleverancier

Er zijn vrijwel altijd drie partijen in het spel. Dat zijn:

1. de dienstverlener;
2. de klant;
3. Track Software als de systeemleverancier.

Afhankelijk van de context gaat om één of twee dossiers, namelijk:

1. het medisch / bedrijfsgeneeskundige dossier van de bedrijfsarts of arbodienst;
2. het reïntegratiedossier van de werkgever.

3.4 Verwerkingsverantwoordelijke, verwerker en beheerder

3.4.1 re-integratie dossier

Een werkgever moet gegevens bijhouden over het personeel. Als een medewerker ziek wordt, dan moet de werkgever gegevens bijhouden over het verloop van het verzuim. De werkgever is de Verwerkingsverantwoordelijke voor dit reïntegratiedossier. In zo'n re-integratiedossier zullen we stukken aantreffen zoals een terugkoppeling consult bedrijfsarts, probleemanalyse, plan van aanpak, gespreksverslagen, arbeidskundig onderzoek, etc.

3.4.2 bedrijfsgeneeskundig dossier

Bedrijfsartsen en arbodiensten hebben een eigen, wettelijke taak. Zij moeten vaststellen dat een werknemer als gevolg van ziekte beperkingen ervaart die hem beletten te werken. Zij leggen een medisch zgn. 'bedrijfsgeneeskundig dossier' aan. Daarin zitten de gegevens van de werknemer, medische verslagen, probleemanalyse, terugkoppelingen, ingewonnen informatie huisarts of specialist, etc.

De bedrijfsarts of arbodienst is de verwerkingsverantwoordelijke voor het bedrijfsgeneeskundig dossier.

3.4.3 Track Software is verwerker

Track Software is de maker van online 'cloud' verzuimsystemen. Voor arbodiensten en verzuimbedrijven hebben we Track Verzuim. Zelfstandige bedrijfsartsen maken gebruik van Track Medic. Track Software levert deze software daarnaast aan organisaties die eigen regie voeren. Het zijn cloud oplossingen waar veel gebruik van wordt gemaakt. Track Software is 'verwerker' of onder omstandigheden 'subverwerker' voor haar klanten.

3.4.4 klant Track is beheerder van het programma

Bij registratie van persoonsgegevens in een extern beheerd computersysteem, is het standpunt van de AP dat dan een verwerkersovereenkomst moet worden afgesloten met de beheerder van dat systeem. Daarom is het belangrijk om te weten wie de beheerder is.

Onze klanten zijn beheerder van hun eigen implementatie van Track Verzuim of Track Medic. De klant regelt de toegang tot het systeem (gebruikers accounts), de beveiliging van zijn gegevens en welke functies het programma hen aanbiedt. Track is technisch beheerder in de zin dat Track de technische beveiliging (firewalls, servers, hosting, backup) van het systeem regelt.

Op het gebied van inrichting en autorisatie geeft Track haar klanten maximale autonomie. Track heeft daarmee een positie die afwijkt van wat gebruikelijk is in de markt. Ons verdienmodel is er niet op gericht geld te verdienen met het verlenen van service. We verlenen natuurlijk wel service, maar de prijs daarvoor is meestal verdisconteerd in een vaste licentiefee. Veel andere aanbieders van verzuimsoftware leunen voor hun verdiensten juist sterk op deze serviceverlening. Deze aanbieders voeren tegen vergoeding van kosten het functioneel beheer uit. In die situatie zijn zij dus de beheerder van het systeem.

4. Verwerkingsovereenkomst: scenario's

4.1 Arbodienst en verwerkersovereenkomst

De onderstaande tabel toont de verschillende scenario's waarin een arbodienst werkzaam is, en in welke context deze een verwerkingsovereenkomst met haar klant moet sluiten.

Een arbodienst is een als zodanig gecertificeerde organisatie. Zie voor meer informatie <http://www.sbca.nl>.

#	Bedrijfsarts gebruikt Track Verzuim voor	Casemanager arbodienst gebruikt Track voor	Opdrachtgever arbodienst gebruikt Track voor	Verwerkersovk Track - arbodienst	Verwerkersovk arbodienst - Opdrachtgever	Verwerkersovk Track - Opdrachtgever
1	medisch dossier	--	reïntegratie dossier	✓	✓	✗
2	medisch dossier	--	--	✓	✗	✗
3	medisch dossier	reïntegratie dossier	reïntegratie dossier	✓	✓	✗
4	medisch dossier	reïntegratie dossier	--	✓	✗	✗

De arbodienst legt in Track Verzuim het bedrijfsgeneeskundig dossier vast en is zelfstandig Verwerkingsverantwoordelijke voor deze gegevens. Dat geldt inclusief de gegevens van werknemers en hun verzuim (de zgn. administratieve gegevens). Track Software is verwerker van deze gegevens, en daarom sluiten arbodienst en Track Software een verwerkersovereenkomst.

De arbodienst hoeft voor haar dossiervorming met opdrachtgevers geen verwerkersovereenkomst af te sluiten. De verwerkte gegevens zijn de gegevens van de arbodienst. Deze verzuimgegevens zijn weliswaar door de klant overgedragen maar de verantwoordelijkheid geworden van de arbodienst.

Het is wat anders indien de klant zijn reïntegratiedossiers in Track bijhoudt. Voor die dossiers is de klant de Verantwoordelijke. Track Verzuim is voor de klant dan een 'extern systeem' waarvoor hij als Verantwoordelijke met de beheerder van dat systeem een verwerkersovereenkomst moet sluiten. Die beheerder is de arbodienst. Daarom moet in dit geval de klant met de arbodienst wél een verwerkingsovereenkomst sluiten.

4.2 De zzp bedrijfsarts

Track Medic is een populaire versie van Track Verzuim die door veel bedrijfsartsen wordt gebruikt. De onderstaande tabel toont de verschillende scenario's waarin een zelfstandige bedrijfsarts met Track Medic werkt.

#	Bedrijfsarts gebruikt Track voor	Opdrachtgever bedrijfsarts gebruikt Track voor	Verwerkersovk Track - bedrijfsarts	Verwerkersovk bedrijfsarts - Opdrachtgever	Verwerkersovk Track - Opdrachtgever
5	medisch dossier	reïntegratie dossier	✓	✓	✗
6	medisch dossier	--	✓	✗	✗

Net als de arbodienst legt de zzp-bedrijfsarts in Track Medic zijn bedrijfsgeneeskundig dossier vast. Hij is de verwerkingsverantwoordelijke voor dit dossier. Track Software is verwerker van deze gegevens, en daarom sluiten bedrijfsarts en Track Software een verwerkersovereenkomst.

Indien de klant van zo'n bedrijfsarts in Track Medic inlogt om daar zijn reïntegratiedossiers bij te houden, moet er een verwerkersovereenkomst worden gesloten tussen de bedrijfsarts – als beheerder van het systeem - en zijn opdrachtgever. Track Software kan de arts desgewenst een format voor zo'n overeenkomst aanreiken.

4.3 Het verzuimbedrijf

Een verzuimbedrijf ondersteunt haar klanten met de Poortwachterbegeleiding. Een verzuimbedrijf heeft geen toegang tot medische informatie en heeft, anders dan een arbodienst, geen bedrijfsartsen in dienst. Een verzuimbedrijf kent geen bedrijfsgeneeskundig dossier. De opdrachtgevers van een verzuimbedrijf zijn de verwerkingsverantwoordelijken voor de reïntegratiedossiers. Het verzuimbedrijf verwerkt gegevens onder de verantwoordelijkheid van zijn klant.

#	Casemanager verzuimbedrijf gebruikt Track voor	Opdrachtgever Verzuimbedrijf gebruikt Track voor	Verwerkersovk Track - Verzuimbedrijf	Verwerkersovk Verzuimbedrijf - Opdrachtgever	Verwerkersovk Track - Opdrachtgever
7	reïntegratie dossier	reïntegratie dossier	✓	✓	✗
8	reïntegratie dossier	--	✓	✓	✗

De overdracht van gegevens waar de klant verantwoordelijkheid voor blijft dragen aan het verzuimbedrijf brengt met zich mee dat er tussen hen een verwerkingsovereenkomst gesloten moet worden.

Track Software is op haar beurt een verwerker voor het verzuimbedrijf. Track Software sluit daarom een verwerkersovereenkomst met het verzuimbedrijf.

4.4 Reïntegratiebedrijf

Een reïntegratiebedrijf geeft specialistische ondersteuning aan klanten bij de Poortwachterbegeleiding. Denk aan arbeidskundige onderzoeken of begeleiding bij re-integratie spoor 2.

#	Casemanager reïntegratiebedrijf gebruikt Track voor	Opdrachtgever reïntegratiebedrijf gebruikt Track voor	Verwerkersovk Track - reïntegratiebedrijf	Verwerkersovk reïntegratiebedrijf met Opdrachtgever	Verwerkersovk Track - Opdrachtgever
9	reïntegratie dossier	reïntegratie dossier	✓	✓	✗
10	reïntegratie dossier	--	✓	✓	✗

De opdrachtgever van het reïntegratieburo is verwerkingsverantwoordelijke voor de reïntegratiedossiers. Het reïntegratieburo werkt onder de verantwoordelijkheid van zijn opdrachtgever. Deze situatie is identiek aan de situatie van het verzuimbedrijf.

Het reïntegratiebedrijf dient een verwerkingsovereenkomst te sluiten met haar opdrachtgevers. Track is op zijn beurt verwerker voor het reïntegratiebedrijf, en sluit daarmee een verwerkingsovereenkomst.

4.5 Eigen Regie

Organisaties die 'eigen regie' voeren voor hun Poortwachterbegeleiding zijn de verwerkingsverantwoordelijke voor het reïntegratieverslag. Als dit dossier vastgelegd en beheerd wordt met Track Verzuim, dan is Track Software de bewerker. Track Software sluit een verwerkersovereenkomst met de klant.

#	Bedrijfsarts ER klant gebruikt Track voor	Casemanager ER klant gebruikt Track voor	Verwerkersovk Track - ER Klant	Verwerkersovk Track - Bedrijfsarts
11	--	reïntegratie dossier	✓	n.v.t
12	medisch dossier	reïntegratie dossier	✓	✓

Als de klant een bedrijfsarts toestaat om zijn bedrijfsgeneeskundig dossier in Track Verzuim vast te leggen, dan sluit Track Software een verwerkersovereenkomst met die bedrijfsarts. Het is in die situatie niet toegestaan dat de klant het functioneel beheer voert. Denk aan het instellen van de

beveiliging of het autoriseren van een gebruiker als arts. Track is dan de beheerder, en daarom sluiten arts en Track Software met elkaar een verwerkersovereenkomst.

4.6 De verwerkingsovereenkomst: Do's & Dont's

De noodzaak om bij overdracht van gegevens een verwerkingsovereenkomst te sluiten bestond onder de Wet Bescherming Persoonsgegevens ook al. De AVG heeft op dit punt geen verandering gebracht. Wat wél is veranderd, is dat opdrachtgevers zich meer bewust zijn geworden van de noodzaak om samen goede afspraken te maken.

Wij adviseren onze klanten om zélf een format voor zo'n overeenkomst te (laten) ontwikkelen en vooral niet zomaar een overeenkomst te tekenen die een opdrachtgever aanbiedt. Opdrachtgevers nemen soms een veeltal eenzijdige verplichtingen en aansprakelijkheden in zo'n overeenkomst op waar je mogelijk niet aan kan of wilt voldoen. Hierin schuilen grote risico's.

De onderwerpen die geregeld moeten worden in een verwerkersovereenkomst staan opgesomd in artikel 28 lid 3 van de AVG. Op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens kan je een beknopte uitleg van dit artikel vinden¹.

4.7 Vragen en opmerkingen

De materie blijft lastig. Ik merk aan de informatieverzoeken van onze klanten dat het best een worsteling is om de vraag te beantwoorden wanneer nu wél of niet een verwerkersovereenkomst gesloten moet worden. Met dit whitepaper heb ik geprobeerd de gangbare scenrio's te bespreken. Track Software heeft voor haar klanten een privacy-helpdesk. Mocht u met vragen zitten of opmerkingen kwijt willen dan kunt u natuurlijk altijd contact met mij opnemen.

Nijmegen, Klaas van der Galiën
24 mei 2018

¹ Zie <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/avg-nieuwe-europese-privacywetgeving/verantwoordingsplicht#wat-moet-er-in-een-verwerkersovereenkomst-staan-6344>