

[Advisie/themanummer privacy/rubriek achtergrond]

Tekst: Daniëlle Kraft

Bescherming persoonsgegevens

‘Regel één: informeer je cliënt’

Arbodienst Tredin BV kreeg in april dit jaar door het College bescherming persoonsgegevens een last onder dwangsom opgelegd wegens stelselmatige schending van het medisch beroepsgeheim en overtreding van de Wet bescherming persoonsgegevens door arbo-artsen en arbeidsdeskundigen. Bij veel arbeidsdeskundigen zit de schrik er goed in. Is het waarborgen van de privacy van cliënten echt zo moeilijk?

Toen de arbeidsdeskundigen in ons land zich in 1971 verenigden in de beroepsvereniging NVvA was hun aantal gering en hun werkveld klein en overzichtelijk. Velen werkten bij de Gemeenschappelijke Medische Dienst (GMD), ze verzamelden hun gegevens handmatig en verwerkten deze in een dossier, dat al dan niet een sticker ‘vertrouwelijk’ kreeg. Bij het beheren en uitwisselen van de ‘data’ werd vertrouwd op de persoonlijke integriteit van de arbeidsdeskundige. Van een wettelijk geregelde privacybescherming was, los van het aloude medisch beroepsgeheim, nauwelijks sprake. Met de groeiende digitalisering van het gegevensverkeer nam echter ook de behoefte aan controle hierover toe. Privacybescherming werd in de loop van de jaren tachtig meer en meer een *item*. Ook de aanpak van ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid veranderde. Het vak van de arbeidsdeskundige nam een enorme vlucht.

Recht

Alle maatschappelijke ontwikkelingen leidden in 1989 tot de invoering van de Wet Persoonsregistratie (Wpr), die in 2001 werd vervangen door de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). De Wbp geeft burgers het recht te weten wat er met hun persoonsgegevens gebeurt en biedt hen mogelijkheden tot inzage en bezwaar. De wet beperkt daarnaast organisaties en professionals in hun gebruik en uitwisseling van persoonsgegevens. Dan is er nog het al genoemde medisch beroepsgeheim, dat geldt voor (arbo-)artsen én voor onder hun verantwoordelijkheid werkende arbeidsdeskundigen (‘verlengde arm’-constructie). In dit rijtje past ten slotte de Wet op de Geneeskundige Behandeloovereenkomst (WGBO, 1995), waarin rechten en plichten van behandelaar en patiënt, onder meer ten aanzien van het medisch dossier, zijn geregeld.

Vanaf hier begint het allemaal complex te worden. Het speelveld van de zieke, arbeidsongeschikte en (deels) afgekeurde arbeidsongeschikte Nederlander is immers groot geworden. De bedrijfsarts, de arbeidsdeskundige, de casemanager, de werkgever, de leidinggevende, de HR-manager, de PA-adviseur, de bedrijfsmaatschappelijk werker, professionele zorgverleners, overheid, uitvoeringsinstanties, verzekeraars; allen buigen zich vanuit hun eigen expertise en betrokkenheid over de cliënt/patiënt. Het is niet altijd even gemakkelijk in die dynamiek zijn persoonsgegevens adequaat te beschermen.

Bewust

De Wbp geeft de juridische kaders aan, het College bescherming persoonsgegevens (CBP), voorheen de Registratiekamer, houdt toezicht op naleving van deze wet. Het college controleert dus en kan ook ‘handhavend’ optreden, zoals in het geval van Tredin is gebeurd. De les die arbeidsdeskundigen van de Tredin-zaak kunnen leren, is volgens woordvoerder

Koosje Verhaar van het CBP dat zij zich steeds bewust dienen te zijn dat een arbodienst op grond van de wet geen medische gegevens aan de werkgever mag verstrekken, maar alleen informatie over de functionele beperkingen en mogelijkheden van de werknemer. Het CBP let daarop, dat weet het veld nu ook.

De Wbp is een wet met algemene normen, die onmogelijk alle denkbare praktijksituaties kan dekken. “Bedrijven hebben zelf de verantwoordelijkheid om aan de wet te voldoen. Het CBP stuurt dan ook nadrukkelijk aan op zelfregulering”, zegt mevrouw Verhaar. Die zelfregulering kan zich uiten in bedrijf- of branchegebonden gedragscodes, die een uitwerking en verfijning van de bepalingen in de Wbp vormen. Het CBP kan helpen bij het opstellen hiervan. Ook toetst het college concept-gedragscodes en voorziet deze al dan niet van een instemmende verklaring. Maar daarmee is de kous niet af. “Daarna dienen organisaties ermee te werken. De controle daarop is in eerste instantie aan het bedrijf of de branche zelf. Het CBP helpt organisaties op weg met diverse documenten, zoals de brochure ‘Gedragscodes’ en het vuistdikke document ‘De zieke werknemer en privacy’.

Mijnenveld

Maar dan nog: het blijft een beetje een mijnenveld. Iedere cliënt is anders, elke *case* vraagt om een eigen benadering en afweging. “Of je als arbeidsdeskundige bij een arbodienst werkt, bij een zelfstandig re-integratiebureau, bij het UWV, een gemeente, een grote international of een letselschadeverzekeraar, dat maakt nogal wat verschil wat betreft de gegevens die je krijgt aangereikt en hoe je daarmee omgaat”, stelt voorzitter Erwin Audenaerde van de SRA (Stichting Register Arbeidsdeskundigen). “Je opdrachtgever en de aard van je opdracht bepalen hoe je te werk gaat”, zegt hij. “Hoe degelijk je gedragscode ook is, het zijn maar woorden op papier. Hij voorziet natuurlijk nooit in alle dilemma’s die je in de praktijk tegenkomt. Dat is maar goed ook, een gedragscode moet geen keurslijf zijn. Je professionele en persoonlijke integriteit blijft leidend voor je manier van werken.”

Als gecertificeerd registerarbeidsdeskundige kent Audenaerde het klappen van de zweep. “Tijdens je onderzoek verzamel je informatie. Daarbij moet je altijd weer opnieuw zorgvuldig afwegen: wat zet je in je verslag en wat niet, wat is relevant voor het re-integratietraject en wat niet, wat moet en mag de werkgever of verzekeraar meegedeeld worden en wat niet.”

Regel één is volgens Audenaerde: informeer je cliënt. “Als ik naar een cliënt ga, leg ik altijd uit wie ik ben, wie mijn opdrachtgever is, wat mijn taak is, wat de relevantie is van wat hij of zij vertelt en hoe het traject er verder uit ziet. Indien nader overleg met bijvoorbeeld zijn werkgever of psycholoog noodzakelijk is, vraag ik daarvoor uiteraard expliciet toestemming aan de cliënt.”

Interpreteren

De arbeidsdeskundige stelt aan de hand van de gegevens die hij aangereikt heeft gekregen én zijn eigen gesprek met de cliënt een rapportage, inclusief advies, op. Dat eerste gesprek met de cliënt is cruciaal. Arbeidsdeskundige Audenaerde gaat dat gesprek bij voorkeur aan met een van de diagnose van de (arbo-)arts afgeleide beschrijving van de belastbaarheid van de cliënt. “Ik hoef geen diagnose te weten, die kan ik immers niet interpreteren”, zegt hij. In sommige gevallen gaat Audenaerde zonder vooraf bijzonderheden te kennen het eerste verkennende gesprek met de cliënt aan. “Dat is lastiger, want dan dreig je te gaan interpreteren.”

[streamer] “Je moet de cliënt duidelijk maken dat je niet zijn vriend bent. Die professionele distantie hoort bij ons vak”

Wat in de praktijk in het kader van privacybescherming ook lastig is, is dat cliënten arbeidsdeskundigen soms als hun belangenbehartiger gaan beschouwen. “Ze vertellen je soms dingen, die je in het kader van je advisering echt niet onder de pet kunt houden. Een piloot die *en passant* vertelt dat hij een alcoholprobleem heeft, daar moet ik iets mee. Dat vertel ik de cliënt ook. Je moet de cliënt duidelijk maken dat je niet zijn vriend bent. Die professionele distantie hoort bij ons vak.”

Ethisch hoofdstuk

De SRA, in 1990 vanuit de NVvA opgericht ten behoeve van een onafhankelijk toezicht op de beroepsuitoefening, was er begin jaren negentig vroeg bij met een eigen set gedragsregels voor arbeidsdeskundigen inzake het omgaan met cliënten en opdrachtgevers. Ook het verantwoord verwerken van privacygevoelige informatie was hierin al verwerkt. De gedragsregels worden op dit moment grondig herzien. “Ze zijn nogal juridisch en erg in de trant van ‘gij zult niet dit en gij zult niet dat’. Dat dwingende concept willen we aanvullen met wat *wenselijk* gedrag is. Praktisch betekent dat dat we onze gedragsregels omzetten in een gedragscode, aangevuld met een ethische paragraaf.”

Dat ethische ofwel morele model, als onderdeel van de gedragscode, maakt de waarden en normen van ons beroep toetsbaar, stelt Audenaerde. “Het College bescherming persoonsgegevens let op ons. Prima. Dat houdt ons alert.”

Als de herziene gedragscode van de SRA straks in concept klaar is, zal de SRA contact zoeken met het Verbond van verzekeraars, dat onlangs zijn vernieuwde Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens presenteerde. “We kunnen elkaar aanvullen”, meent Audenaerde. “Maar we pakken nadrukkelijk onze eigen verantwoordelijkheid.”

De nieuwe gedragscode van de SRA, die in zijn geheel samenhangt met het competentiedossier van de NVvA, is richtinggevend en ontslaat arbeidsdeskundigen dus niet van hun eigen, professionele verantwoordelijkheid. “We moeten waakzaam blijven. Er zullen zich altijd morele dilemma’s blijven voordoen.”

Lastige casuïstiek

In hun spagaatpositie tussen opdrachtgever en cliënt kunnen arbeidsdeskundigen soms moeilijk neutraal blijven, er zit immers altijd een persoonlijk verhaal achter hun advies. Om arbeidsdeskundigen behulpzaam te zijn, overweegt de SRA een speciale, voorlopig zogenoemde ethische commissie in te stellen, die lastige casuïstiek inventariseert en ontrafelt en individuele arbeidsdeskundigen bijstaat. “Er is sprake van een toename van klachten. Die trend, gevoegd bij diverse gerechtelijke uitspraken, maakt arbeidsdeskundigen onzeker”, legt Audenaerde uit. “Sommigen voelen zich vogelvrij. Die angst is mijns inziens onterecht. Wij zijn deskundig op ons gebied, wij kunnen onze verantwoordelijkheden aan. Die professionele autoriteit moeten we misschien wat meer gaan uitstralen.”