



Merces Custodio

Privacyverklaring

Versie 5.1 april 2024

Merces Custodio BV.

Gotlandstraat 42, 7418 AX Deventer

T: 035-695 32 36, E: info@mercescustodio.nl, W: www.mercescustodio.nl

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
2. Wie is wie?	3
3. Taakdelegatie	4
3.1 Praktijkondersteuner bedrijfsarst	4
3.2 Medisch Secretariaat	4
3.3 Supervisie	4
3.4 Medisch Team	4
3.5 Taakdelegatie in de praktijk	4
4. Welke persoonsgegevens leggen wij vast en waarom?	5
4.1 Als we een contract met jouw organisatie sluiten of als je bij jouw organisatie in dienst komt	5
4.2 Als jij of je werkgever een verzuimmelding doet	6
4.3 Als je wat langer ziek bent en contact hebt met een casemanager van Merces Custodio	6
4.4 Als je langer ziek bent en contact hebt met een arbo- of bedrijfsarts van Merces Custodio	7
Arbeidsdeskundigonderzoek	7
Tweede spoortraject	8
4.5 Preventief Medisch Onderzoek (PMO)	8
4.6 Opnames telefoongesprekken	9
5. Hoe en waar bewaren we jouw gegevens?	9
6. Hoe lang bewaren we jouw gegevens?	10
7. Welke gegevens delen we met wie?	10
7.1 Jouw werkgever	10
7.2 Het UWV	11
7.3 Een onafhankelijke arbeidsdeskundige	11
7.4 Een re-integratiecoach tweede spoor	11
7.5 Een behandelaar of specialist	11
7.6 Andere arbodienst	11
8. Kwaliteitsgegevens	11
8.1 Interne audit	11
8.2 Externe audit	12
8.3 Cliënttevredenheid- en ervaringsonderzoek	12
8.4 Registratiesysteem	12

9. Van wie ontvangen we de gegevens?	12
10. Hoe beveiligen we jouw gegevens?	12
11. Wat zijn je rechten?	13
11.1 Je hebt het recht je gegevens in te zien	13
11.2 Je hebt het recht gegevens te laten verwijderen of aanpassen.....	13
11.3 Je hebt het recht verstrekte toestemming in te trekken	13
12. Wat kun je doen als je een privacy klacht hebt?	13
13. Waar vind je meer informatie over hoe wij omgaan met jouw gegevens?	13
13.1 Kunnen wij deze privacyverklaring wijzigen?	14

1. Inleiding

Als jouw werkgever een contract met Merces Custodio heeft afgesloten, kan het goed zijn dat wij persoonsgegevens van jou als werknemer vastleggen. Bijvoorbeeld als je een verzuimmelding doet of als je wat langer ziek bent. Wij vinden het belangrijk om zorgvuldig met deze gegevens om te gaan en om jou daar helder over te informeren. Daarom hebben we deze privacyverklaring opgesteld.

Je leest hierin welke gegevens we van je vastleggen en met welk doel we dat doen. Ook lees je met wie we je gegevens delen en hoe lang we ze bewaren. Daarnaast beschrijven we welke rechten je hebt als het gaat om je persoonsgegevens en hoe we deze gegevens beveiligen.

Wil je meer weten, neem dan gerust contact op met je vaste casemanager of met onze Functionaris Gegevensbescherming. Aan het eind van deze privacyverklaring vind je de juiste contactgegevens van onze Functionaris Gegevensbescherming.

2. Wie is wie?

Als je in deze verklaring 'je', 'jij' of 'jou(w)', leest bedoelen we jou als werknemer van een organisatie die een contract heeft gesloten met arbodienst Merces Custodio.

Lees je 'we', 'wij', 'ons' of 'onze', dan bedoelen we arbodienst Merces Custodio of diens handelsnamen Verzuimstopt of PremieWhk.nl

Merces Custodio is een gecertificeerde arbodienst. Dat betekent dat wij aan de hoge eisen van de wetgeving voldoen inzake arbodienstverlening maar ook de privacywetgeving.

Ons Arbodienst registratienummer is: 10000335206.

Onze contactgegevens

Merces Custodio

Gotlandstraat 42

7418 AX Deventer

T: 035-6923236

E: info@mercescustodio.nl

Verzuimstopt

Gotlandstraat 42

7418 AX Deventer

T: 0570-820230

E: info@verzuimstopt.nl

PremieWhk.nl

Gotlandstraat 42

7418 AX Deventer

T: 085-7605200

E: info@mercescustodio.nl

3. Taakdelegatie

Door bepaalde taken zorgvuldig en verantwoord te delegeren aan andere professionals binnen de arbodienstverlening, krijgt de bedrijfsarts meer tijd voor de werkzaamheden die echt alleen hij kan doen.

Taakdelegatie kan de bedrijfsgezondheidszorg zo doeltreffender maken.

Taakdelegatie gebeurt onder strikte voorwaarden en de bedrijfsarts houdt de eindverantwoordelijkheid.

3.1 Praktijkondersteuner bedrijfsarst

De professional die de werkzaamheden overneemt wordt de Praktijkondersteuner bedrijfsarst genoemd en is verantwoordelijk voor de uitvoering ervan.

De Praktijkondersteuner bedrijfsarst moet zich houden aan hetzelfde medische beroepsgeheim als de bedrijfsarts.

3.2 Medisch Secretariaat

Daarnaast wordt de bedrijfsarts ondersteund op administratief gebied door de medisch secretaresse. Hij of zij verricht administratieve handelingen in opdracht van de bedrijfsarts en is niet inhoudelijk betrokken bij het re-integratieproces. Zij zal jou dus niet begeleiden tijdens ziekte of arbeidsongeschiktheid, maar kan je wel bijvoorbeeld een machtiging sturen en daar met jou contact over hebben.

3.3 Supervisie

Supervisie is een bijzondere vorm van taakdelegatie. Bij supervisie verricht een arbo-arts taken die een bedrijfsarts ook uitvoert, echter onder begeleiding en toezicht van de bedrijfsarts. De arbo-arts werkt op eigen titel en heeft een eigen verantwoordelijkheid.

3.4 Medisch Team

De stafarts, bedrijfsartsen, arbo-artsen, het medisch secretariaat en eventueel de Praktijkondersteuner bedrijfsarst vormen samen het medisch team. Medische gegevens zullen alleen met de bedrijfsarts gedeeld worden en in beperkte maten, in overeenstemming met de bedrijfsarts, met het rest van het medisch team.

Het medisch team moeten zich houden aan het medisch beroepsgeheim van de bedrijfsarts en mogen deze gegevens vastleggen vanuit hun wettelijke taak. Dat betekent dat zij jouw gegevens niet zomaar met anderen, zoals je werkgever of een casemanager, mogen delen. Ze delen alleen die gegevens, die jouw werkgever en casemanager nodig hebben om hun taken goed te kunnen uitvoeren. Je leest hierover meer in hoofdstuk 5.

Daarnaast kan het zijn dat een stafarts toegang krijgt tot jouw dossier om te kunnen toetsen of deze voldoet aan de kwaliteitseisen die we daaraan stellen. Dit doen we niet met elk dossier, maar er wordt een selectie gemaakt van dossiers die we controleren op kwaliteit.

3.5 Taakdelegatie in de praktijk

Taakdelegatie wordt uitgevoerd vanuit de handelsnaam Verzuimstopt.

Mocht jouw werkgever gekozen hebben voor deze variant van samenwerken dan ben of wordt je daar apart over geïnformeerd. Dit staat ook vermeld in de verzuimprotocol van je werkgever. Hiervoor kun je contact opnemen met de personeelsadministratie, personeelsvertegenwoordiging of ondernemingsraad van je werkgever.

Meer over werken in taakdelegatie lees je hier www.verzuimstopt.nl/taakdelegatie

Heb je vragen over taakdelegatie neem dan contact op met het team van Verzuimstopt: info@verzuimstopt.nl.

In alle onderwerpen die aan bod komen maken we een duidelijk onderscheid tussen de Arbodienstverlening met en zonder taakdelegatie. Overal waar in dit document gesproken wordt over 'standaard' of 'basis' wordt daarmee arbodienstverlening in de klassieke vorm bedoeld. In deze vorm mag alleen de bedrijfsarts uw medische gegevens inzien, beheren en verwerken. De casemanager of andere medewerkers van Merces Custodio zullen en mogen geen medische gegevens van u vragen, noteren of verwerken.

Deel je medische gegevens uit jezelf, waar u uiteraard vrij in bent, dan leggen wij dit niet vast en delen we het ook niet met je werkgever.



Wordt er gesproken over 'taakdelegatie' dan betreft het specifiek taakgedelegeerde verrichtingen door de Praktijkondersteuner bedrijfsarst. De Praktijkondersteuner bedrijfsarst mag onder strikte voorwaarden medische informatie aan u vragen en verwerken.

Tevens worden specifiek taakgedelegeerde onderdelen aangeduid met een esculaapteken zoals aan het begin van deze alinea.

4. Welke persoonsgegevens leggen wij vast en waarom?

Wij kunnen op verschillende momenten persoonsgegevens van jou vastleggen en gebruiken. Hieronder lees je welke momenten dat zijn, om welke gegevens het gaat en met welk doel we ze verwerken.

4.1 Als we een contract met jouw organisatie sluiten of als je bij jouw organisatie in dienst komt

Van de meeste van onze klanten ontvangen we een set persoonsgegevens van elke medewerker. Ook laten deze klanten het weten als er een nieuwe medewerker in dienst treedt of als een medewerker uit dienst gaat of als er wijzigingen zijn in het werknemersbestand. Wij slaan deze gegevens op in onze verzuimregistratie applicatie. Het gaat om de volgende gegevens: naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, geboortedatum, omvang contract, functie, afdeling, werkgever en bedrijfs onderdeel.

Deze gegevens zijn verborgen voor de uitvoerders van arbodienstverlening zoals de casemanager, bedrijfsarts en andere medewerkers van Merces Custodio die zich bezig houden met het verzuimbeleid of re-integratieproces.

Positieve-negatieve registratie

Uw gegevens worden pas voor de casemanager of één van onze andere begeleiders zichtbaar als er een hulpvraag door jou of je werkgever wordt gesteld. Wij starten dan een verzuimdossier of ander arbo-gerelateerd dossier. Om dit te kunnen doen gebruiken wij positieve-negatieve registratie. Dit is een speciale versleuteling van je gegevens die na een uitgebreide identificatie wordt opgeheven.

De casemanager zal je bij het eerste contact (bijvoorbeeld een verzuimmelding) een aantal gegevens vragen.

Daarvoor vragen wij u de volgende gegevens:

- de bedrijfsnaam van je werkgever;
- je geboortedatum;
- je postcode;
- en huisnummer.

Het is daarom belangrijk dat je zorgt dat bovenstaande gegevens tijdig bij je werkgever bekend zijn.

4.2 Als jij of je werkgever een verzuimmelding doet

Als jij of jouw werkgever ons belt om een verzuimmelding door te geven, dan registreren we de verzuimmelding en de datum waarop deze bij ons is binnengekomen.

Ziekmeldingen worden op twee manieren aangenomen. Welke methode van toepassing is wordt altijd aan het begin van het gesprek kenbaar gemaakt en uitgelegd. De medewerker van Merces Custodio zal zich eerst voorstellen, welke bevoegdheden hij wel of niet heeft (zoals medisch mogen uitvragen) en wat jouw rechten en plichten zijn.

Standaard ziekmelding

We vragen je geen medische gegevens, bijvoorbeeld welke ziekte of klachten je hebt. Wel stellen we je vragen om te kunnen inschatten wanneer je weer in staat bent om te werken. Deze gegevens leggen we vast en gebruiken we om een advies te geven aan je werkgever. We kunnen je bijvoorbeeld vragen of je onder een vangnetbepaling van het UWV valt. Als dit het geval is, dan kunnen we je werkgever adviseren dat hij mogelijk recht heeft op een uitkering op grond van de ziekwet.

Als jij of je werkgever een herstelmelding doorgeeft, dan leggen we de datum daarvan vast. Mocht je na een paar dagen nog niet beter zijn, dan hebben we mogelijk weer contact. Ook dan vragen we geen medische gegevens aan je. Wel stellen we je vragen om te kijken of je mogelijk al enkele uren inzetbaar bent, en zo ja, waarvoor en onder welke voorwaarden (bijvoorbeeld thuis of met bepaalde hulpmiddelen). Die informatie gebruiken we om je werkgever te adviseren.

Ziekmelding in taakdelegatie



De Praktijkondersteuner bedrijfsarst zal in opdracht van de bedrijfsarts en in diens naam een aantal diagnostische vragen stellen over je verzuimmelding. Deze vragen betreffen medische gegevens zoals welke klachten je ervaart, of je bij de huisarts of andere specialist bent geweest en of je een behandeling bent gestart. De Praktijkondersteuner bedrijfsarst zal deze gegevens noteren in het medische dossier zodat de bedrijfsarts deze verder kan beoordelen.

Als jij een herstelmelding doorgeeft aan de casemanager, dan leggen we de datum daarvan vast. Mocht je na een paar dagen nog niet beter zijn, dan hebben we mogelijk weer contact. Naast vragen om te kijken of je mogelijk al enkele uren inzetbaar bent, en zo ja, waarvoor en onder welke voorwaarden (bijvoorbeeld thuis of met bepaalde hulpmiddelen) zullen we kijken of het noodzakelijk is dat je op het spreekuur van de arts of Praktijkondersteuner bedrijfsarts komt.



De Praktijkondersteuner bedrijfsarst zal vervolgvragen stellen op het medisch vlak. Ook dit gebeurt volgens een strikt protocol en altijd in opdracht van de bedrijfsarts. De verkregen medische gegevens worden alleen met de bedrijfsarts gedeeld.

De Casemanager kan met de van jou verkregen informatie en in samenspraak met de bedrijfsarts vervolgens je werkgever adviseren op het gebied van re-integratie activiteiten zoals aangepast (deels) werken.

4.3 Als je wat langer ziek bent en contact hebt met een casemanager van Merces Custodio

Als je wat langer dan een paar dagen ziek bent, heb je af en toe een gesprek met een van onze casemanagers. De casemanager ondersteunt jou en jouw werkgever bij de re-integratie.

Standaard contact met de casemanager

Onze casemanagers vragen geen medische gegevens aan jou of aan andere personen, zoals een arts. Ook hebben ze geen toegang tot de medische dossiers van onze arbo- en bedrijfsartsen. Wel maken ze gespreksverslagen, met daarin de gemaakte afspraken en adviezen. Deze slaan ze op met het doel om het proces te monitoren en om op basis hiervan een plan van aanpak te maken. Bij de meeste gesprekken zijn zowel jij als je werkgever aanwezig.

Contact met de Praktijkondersteuner bedrijfsarst



De Praktijkondersteuner bedrijfsarst handelt in principe hetzelfde als hierboven staat omschreven. Daarnaast zal de Praktijkondersteuner bedrijfsarts aanvullende medische vragen stellen op verzoek van de bedrijfsarts.

Deze gegevens worden in het medisch dossier genoteerd en zullen door de bedrijfsarts verder worden verwerkt in een advies indien dit van toepassing is. De Praktijkondersteuner bedrijfsarst zal nooit de medische informatie zelf beoordelen of er een advies op baseren. Ook worden de verkregen medische gegevens niet met de werkgever gedeeld.

4.4 Als je langer ziek bent en contact hebt met een arbo- of bedrijfsarts van Merces Custodio

Spreekuur met de arbo- of bedrijfsarts

Als je wat langer dan een paar dagen ziek bent, heb je ook regelmatig een gesprek met een van onze arbo- of bedrijfsartsen. Deze artsen leggen alle gegevens vast die je met hen deelt. Ze kunnen ook medische gegevens aan je vragen, bijvoorbeeld over de aard en oorzaak van je ziekte en de behandeling die je krijgt. Deze slaan ze op in jouw medisch dossier. Daarnaast stelt de bedrijfsarts een advies op in de zogenaamde spreekuur terugkoppeling. Je werkgever en jij ontvangen gelijktijdig precies dezelfde terugkoppeling.

Spreekuur met de Praktijkondersteuner bedrijfsarst

Het kan zijn dat de bedrijfsarts kiest om het spreekuur uit te besteden aan de Praktijkondersteuner bedrijfsarst. De arts doet dit altijd weloverwogen en het zal altijd eerst met jou overlegd worden. Meer hierover lees je in hoofdstuk 3. Het spreekuur verloopt volgens een strikt protocol en de Praktijkondersteuner bedrijfsarst zal volgens het mandaat van de bedrijfsarts (duidelijk overzicht van wat de arts wel en niet wil) ook medische gegevens aan je vragen, bijvoorbeeld over de aard en oorzaak van je ziekte en de behandeling die je krijgt. Dit wordt opgeslagen in jouw medisch dossier. Aan de hand van de verkregen informatie en eventueel onderzoek zal de bedrijfsarts een advies uitbrengen zoals hierboven staat omschreven.

Arbeidsdeskundigonderzoek

Zodra je bijna een jaar ziek bent en het ziet er niet naar uit dat je binnen een jaar volledig hersteld, wordt er een Arbeidsdeskundigonderzoek uitgevoerd door een Arbeidsdeskundige. De Arbeidsdeskundige werkt samen met de Casemanager, je werkgever en de Bedrijfsarts. Het arbeidsdeskundig onderzoek geeft antwoord op de volgende vragen:

- Is het eigen werk van de medewerker nog passend?
- Kan het eigen werk passend worden gemaakt?
- Zijn er andere passende functies binnen de organisatie voor de medewerker?
- Zijn er mogelijkheden in het tweede spoor om de medewerker te begeleiden naar passend werk bij een andere werkgever?

Om deze vragen te kunnen beantwoorden worden de volgende persoonsgegevens uitgewisseld en verwerkt:

- contactgegevens;
- leeftijd;
- gegevens over het arbeidsverleden (wat op je CV staat);
- loongegevens;
- informatie over opleiding en scholing;
- beperkingen en mogelijkheden ten aanzien van je eigen werk, die de bedrijfsarts heeft vastgesteld in de functiemogelijkhedenlijst (FML);
- functie- en werkplekbeschrijving.

Bij aanvang van het onderzoek ontvangt de Arbeidsdeskundige van de Arbodienst het laatste advies van de Bedrijfsarts en de FML. Tevens vindt er een gesprek met jou en je werkgever plaats. De Arbeidsdeskundige verwerkt het advies in een (tussentijdse) rapport. Hierin staan alleen de strikt noodzakelijke gegevens, die nodig zijn voor een gedegen vervolgtraject in de re-integratie, en de gegevens die nodig zijn voor de onderbouwing van het advies. Het

(tussentijdse) rapport wordt altijd eerst aan jou verstrekt ter goedkeuring. Je kunt dan aangeven welke persoonsgegevens je wel of niet in het verslag wilt hebben. Ben je het er mee eens, dan wordt het verstrekt aan de werkgever. Gespreksverslagen en andere informatie worden niet met je werkgever of anderen gedeeld.

De Arbeidsdeskundige houdt zich aan dezelfde strikte richtlijnen, verantwoordelijkheden en beveiligingsmaatregelen als een Casemanager.

Tweede spoortraject

Als uit het advies van de bedrijfsarts en het arbeidsdeskundig onderzoek blijkt dat re-integratie in eerste spoor (je eigen werk of een andere functie bij je werkgever) niet gaat lukken of niet zeker is, dan wordt het tweede spoortraject (werk bij een andere werkgever) gestart. Het tweede spoortraject wordt door onze Re-integratiecoach uitgevoerd. De Re-integratiecoach onderzoekt samen met jou wat je mogelijkheden en kansen op de arbeidsmarkt zijn en begeleidt je bij het vinden bij een baan elders, daarbij wordt altijd rekening gehouden met je beperkingen en mogelijkheden.

De volgende persoonsgegevens worden verwerkt:

- contactgegevens;
- leeftijd;
- gegevens over het arbeidsverleden (wat op je CV staat);
- competentieprofiel;
- loongegevens;
- informatie over opleiding en scholing;
- resultaten van testen;
- sollicitatie activiteiten;
- beperkingen en mogelijkheden ten aanzien van je eigen werk (arbeidsdeskundigonderzoek en/of het laatste advies van de bedrijfsarts)
- functie- en werkplekbeschrijving.

De Re-integratiecoach haalt de gegevens uit het arbeidsdeskundigonderzoek en wat jezelf aanlevert. De voortgang en eventueel advies wordt in een (tussentijdse) rapport verwerkt. Hierin staan alleen de strikt noodzakelijke gegevens, die nodig zijn voor een goed beeld van de voortgang, eventueel advies ter verbetering van het proces, en de gegevens die nodig zijn voor de onderbouwing van het advies. Het (tussentijdse) rapport wordt altijd eerst aan jou verstrekt ter goedkeuring. Je kunt dan aangeven welke persoonsgegevens je wel of niet in het verslag wilt hebben. Ben je het er mee eens, dan wordt het verstrekt aan de werkgever. Gespreksverslagen, testuitslagen en andere informatie worden niet zonder jouw nadrukkelijke en schriftelijke toestemming met je werkgever of anderen gedeeld.

De Re-integratiecoach houdt zich aan dezelfde strikte richtlijnen, verantwoordelijkheden en beveiligingsmaatregelen als een Casemanager.

4.5 Preventief Medisch Onderzoek (PMO)

Elke werkgever in Nederland is wettelijk verplicht om periodiek een arbeidsgezondheidskundig onderzoek (PAGO) aan te bieden aan de medewerkers. De werkgever moet zich bij het uitvoeren van het PAGO laten bijstaan door een BIG-geregistreerde bedrijfsarts. Dit houdt in dat het PAGO door of onder verantwoordelijkheid van een bedrijfsarts moet worden uitgevoerd. Een PMO is een combinatie van het wettelijk verplichte PAGO en aanvullende onderzoeken zoals een healthcheck.

Je bent als werknemer niet verplicht mee te doen aan een PMO.

Beroepsgeheim bij PMO

Het PMO wordt altijd door een BIG-geregistreerde verpleegkundige afgenomen, in een ruimte die privacy biedt. Een BIG-geregistreerde bedrijfsarts beoordeelt de uitkomst van je onderzoek. Zowel de arts als de verpleegkundige hebben een beroepsgeheim, alles wat je met de arts of verpleegkundige deelt wordt niet met jouw werkgever of derden gedeeld.

Persoonlijk medisch rapport

Op basis van een ingevulde vragenlijst en een aantal onderzoeken, stelt de arts een medisch rapport voor jou op. Deze rapportage bevat de uitslagen van de onderzoeken en brengt gezondheidsproblemen aan het licht. Ook krijg je advies over je gezondheid. Dit rapport is persoonlijk en krijg je dan ook via een persoonlijk en beveiligde e-mail aangeleverd. De werkgever krijgt het rapport niet te zien. Uiteraard kan het handig zijn dat je sommige uitslagen aan je werkgever meldt of samen actie onderneemt. Dit is echter jouw eigen keuze.

Groepsanalyse

Via het PMO kan de werkgever van eventuele gezondheidsrisico's op het werk op de hoogte worden gebracht. Daarom stelt de arts, indien gewenst, een globale groepsanalyse op voor de werkgever. Hierin geldt wederom geheimhouding. Er worden geen personen genoemd, er wordt slechts algemeen gesproken over risico's en percentages. Zo krijgt de werkgever toch een beeld van de problematiek en blijft je anonimiteit gewaarborgd. Om deze reden bieden we de groepsanalyse alleen aan bij een minimale deelname van 15 personen.

4.6 Opnames telefoongesprekken

Wij nemen soms telefoongesprekken op, maar alleen als je daar geen bezwaar tegen hebt.

Als je belt met Merces Custodio of diens handelsnamen Verzuimstopt of Premie Whk, kan het zijn dat het telefoongesprek wordt opgenomen. Dat doen wij om onze dienstverlening te beoordelen en waar nodig te verbeteren. Daarbij geldt:

- De opnames worden uitsluitend voor trainings- en coachingsdoeleinden gebruikt;
- Wij vernietigen de opnames na evaluatie en uiterlijk twee weken na de opnamedatum.

Als wij een telefoongesprek opnemen, vertellen wij dit vooraf. Wij nemen het gesprek bij aanvang verder niet op als je daar bezwaar tegen hebt. Je mag altijd een opname weigeren zonder verdere consequenties. Ook tijdens het gesprek kun je ons op ieder moment vragen de opname stop te zetten.

Je hebt het recht om een kopie van de opname te ontvangen mocht je hier om vragen (Zie hoofdstuk 11. Wat zijn je rechten?)

5. Hoe en waar bewaren we jouw gegevens?

Wij verwerken de gegevens die we hierboven hebben genoemd in onze verzuimregistratie applicatie Verzuimsignaal. Alleen personen met een autorisatie hebben daar toegang toe. Sommige delen van de applicatie zijn alleen toegankelijk voor bepaalde functiegroepen. Zo is er een afgeschermd gedeelte met medische dossiers, waar alleen onze arbo- en bedrijfsartsen toegang toe hebben.



Werkt de bedrijfsarts met een Praktijkondersteuner bedrijfsarst samen, dan heeft de Praktijkondersteuner bedrijfsarst ook toegang tot het medisch dossier. De toegang is echter beperkt tot alleen het noodzakelijke en bijvoorbeeld de aantekeningen van de bedrijfsarts zijn niet zichtbaar. Zo garanderen wij dat wat jij met de bedrijfsarts bespreekt en niet gedeeld mag worden ook niet gedeeld wordt.

Je werkgever heeft alleen toegang tot een zeer beperkt gedeelte en kan alleen algemene gegevens inzien. Dit zijn de adviezen die we hem gegeven hebben, of gespreksverslagen zoals omschreven bij 4.3 en de terugkoppeling zoals omschreven in 4.4. Hij heeft nooit toegang tot medische gegevens.

6. Hoe lang bewaren we jouw gegevens?

We bewaren jouw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor we ze hebben vastgelegd. Zo is de wettelijke bewaartermijn voor medische dossiers 20 jaar. Dit geldt ook voor gegevens verkregen uit een PMO. Voor beroepsgebonden ziektes kan een langere termijn gelden. De bewaartermijn voor werknemers die mogelijk met giftige stoffen in aanraking zijn gekomen is bijvoorbeeld veertig jaar na blootstelling aan de gevaarlijke stof. We houden ons aan deze wettelijke termijnen.

Als de bewaartermijn verstreken is, vernietigen we de gegevens.

7. Welke gegevens delen we met wie?

Wij kunnen jouw persoonsgegevens onder bepaalde voorwaarden met anderen delen. Hieronder lees je aan wie we ze verstrekken en om welke gegevens het dan gaat.

7.1 Jouw werkgever

We delen met jouw werkgever alleen de gegevens die hij nodig heeft om zijn taken op het gebied van jouw verzuimbegeleiding en re-integratie goed te kunnen uitvoeren. Wij en onze artsen delen nooit medische gegevens met hem, bijvoorbeeld over de ziekte die je hebt.

Wat we wel met je werkgever delen, is informatie over:

- de werkzaamheden die je wel of niet meer kunt verrichten;
- de verwachte duur van jouw verzuim;
- de mate waarin je arbeidsongeschikt bent (gebaseerd op je mogelijkheden en functionele beperkingen en het soort werk dat je doet);
- eventuele aanpassingen, werkvoorzieningen of interventies die jouw werkgever kan treffen voor jouw re-integratie.

Ook kunnen we aan je werkgever de verslagen sturen van de gesprekken die we met jou en hem hebben gehad. Hierin beperken we ons tot de informatie, afspraken en adviezen over de onderwerpen die we hierboven hebben omschreven. Wij delen deze informatie tegelijk met jou en jouw werkgever zodat beide gelijktijdig op de hoogte zijn (rekening houdend met enige vertraging door het versturen per post). Wat jij ontvangt heeft jouw werkgever dus ook ontvangen en vice versa.

Daarnaast kunnen we er soms voor kiezen om een Sociaal Medisch Overleg (afgekort SMO) te voeren met jouw werkgever. Het doel hiervan is afstemming over het verloop en doel van je re-integratie en kunnen adviseren aan jouw werkgever over de arbeidsomstandigheden. Vaak is bij dit overleg onze arbo- of bedrijfsarts en casemanager aanwezig.

Tijdens het overleg bespreken we jouw situatie en alleen de hierboven omschreven gegevens die we mogen delen met je werkgever, maar geen medische gegevens. Als we jouw situatie in zo'n overleg willen bespreken, informeren we jou daar vooraf over. Je hebt dan altijd het recht om hier bezwaar tegen te maken. In dat geval bespreken we jouw situatie niet.

Tot slot delen we algemene statische gegevens met jouw werkgever. Het gaat dan om abstracte gegevens die niet terug te voeren zijn naar jou als persoon, of naar jouw verzuimmelding. Denk bijvoorbeeld aan het aantal verzuimmeldingen bij jouw organisatie of de gemiddelde duur van het verzuim. Deze gegevens delen we met het doel om jouw werkgever te helpen een gericht preventiebeleid te voeren.

7.2 Het UWV

Wij zijn wettelijk verplicht om op verzoek van het UWV gegevens over zieke of arbeidsongeschikte werknemers te verstrekken, die zij nodig hebben voor de uitvoering van hun taken. Als het UWV daarom vraagt, kunnen we ook gegevens over jouw gezondheid aan hen geven. We geven dan alleen de gegevens die strikt noodzakelijk zijn. Een machtiging is hiervoor niet nodig.

7.3 Een onafhankelijke arbeidsdeskundige

Als je langdurig ziek bent, kan jouw werkgever op advies van de arbo- of bedrijfsarts een onafhankelijke arbeidsdeskundige inschakelen. In dat geval geeft hij aan deze persoon jouw contactgegevens en die van je werkgever, maar nooit medische gegevens. De arbeidsdeskundige kan diverse gesprekken met jou of jouw werkgever voeren. Ook geeft de arbo- of bedrijfsarts hem een lijst met de beperkingen en mogelijkheden die je hebt. Deze lijst heet de Functie Mogelijkhedenlijst (FML). De arbeidsdeskundige stelt na zijn onderzoek een arbeidsdeskundig rapport op dat onderdeel wordt van het re-integratiedossier.

7.4 Een re-integratiecoach tweede spoor

Zodra blijkt dat je niet meer (volledig) kunt re-integreren in je eigen werk of passend werk binnen de organisatie, of als daar twijfel over bestaat, wordt er gekeken of je kunt re-integreren bij een andere werkgever. Dit wordt re-integratie tweede spoor genoemd. Het tweede spoor traject wordt veelal verzorgd door een arbeidsdeskundige of re-integratiecoach. Hij of zij ontvangt ter voorbereiding jouw contactgegevens van de werkgever en wij verstrekken de arbeidsdeskundige rapportage. Wij delen nooit medische informatie.

7.5 Een behandelaar of specialist

Indien jouw behandelaar zoals huisarts, maar ook bijvoorbeeld de medisch adviseur van jouw verzekeringsmaatschappij (bijvoorbeeld bij het uitkeren na een ongeval), daar belang bij heeft zal deze medische informatie bij ons opvragen. Ook kan het zijn dat jouw behandelaar met onze bedrijfsarts telefonisch wil overleggen. Dit mag alleen als je daar schriftelijke toestemming voor gegeven hebt.

7.6 Andere arbodienst

Als jouw organisatie overstapt naar een andere arbodienst, kan de bedrijfsarts van de nieuwe arbodienst bij ons jouw dossier opvragen. Dit mag alleen als je daar schriftelijke toestemming voor gegeven hebt.

8. Kwaliteitsgegevens

Om de kwaliteit en veiligheid van onze zorgverlening te waarborgen, hebben wij diverse procedures en (controle)systemen ingericht en nemen wij deel aan (landelijke) registratiesystemen voor Arbodiensten. Het gaat hierbij om interne en externe audits, een cliënttevredenheid- en ervaringsonderzoek.

8.1 Interne audit

Door middel van interne audits controleren wij of er op de juiste manier gewerkt wordt en of er nog dingen verbeterd kunnen worden. Tijdens een audit kan het mogelijk zijn dat inzage in uw medisch dossier noodzakelijk is en wij kunnen je ook vragen stellen. Met de uitkomsten van deze audits kunnen we onze processen verbeteren en onze medewerkers verder opleiden en trainen. In de uitkomsten/rapportages van deze audits zijn geen persoonsgegevens terug te vinden. Uiteraard hebben alle betrokken medewerkers een geheimhoudingsplicht.

8.2 Externe audit

Ter bevordering van de kwaliteit van onze dienstverlening vinden er naast de interne audits ook kwaliteitsvisitaties en verschillende audits door externen plaats. Het betreft hier een audit op het Certificaat Richtlijn Arbodiensten en Certificaat ISO 9001-2015. Daarnaast wordt als onderdeel van de reguliere jaarcontrole specifiek een beoordeling uitgevoerd op de beveiliging van onze ICT-systemen. Het betreft een audit Certificaat ISO 270001 en NEN 7510. Onderdeel van deze visitaties en/of audits kan een dossieronderzoek zijn, waarbij via een aselechte steekproef cliëntendossiers worden geselecteerd. Deze visitaties worden alleen uitgevoerd door personen die zelf ook een geheimhoudingsplicht hebben.

8.3 Cliënttevredenheid- en ervaringsonderzoek

Om onze kwaliteit van zorg verder te verbeteren, meten we de cliënttevredenheid en doen we cliëntervaringsonderzoek. Dit zijn vragenlijstonderzoeken die anoniem door jou ingevuld kunnen worden. De gegevens uit het beide onderzoeken worden niet aan andere partijen verstrekt en zijn enkel bedoeld voor interne kwaliteitsverbetering.

8.4 Registratiesysteem

Tenslotte vragen we geen toestemming bij verwerkingen in een registratiesysteem waarvoor wij een wettelijke verplichting hebben om te melden zoals beroepsziekten.

9. Van wie ontvangen we de gegevens?

In de meeste gevallen ontvangen we de persoonsgegevens die we gebruiken, van jezelf of van je werkgever. In hoofdstuk 4 lees je om welke gegevens het gaat en met welk doel we deze vastleggen. Soms hebben onze arbo- of bedrijfsartsen gegevens nodig van jouw huisarts of medisch specialist. In dat geval zullen ze altijd jouw toestemming vragen om die gegevens te verkrijgen.

10. Hoe beveiligen we jouw gegevens?

Om jouw persoonsgegevens te beveiligen hebben we diverse technische en organisatorische maatregelen genomen. De keuze van deze maatregelen hebben we gebaseerd op de beschikbare technologie, de uitvoeringskosten, het soort persoonsgegevens dat we vastleggen, en de risico's die daaraan verbonden zijn.

Enkele voorbeelden van beveiligingsmaatregelen die we hebben genomen:

Wij verwerken de persoonsgegevens in een verzuimregistratie applicatie die alleen toegankelijk is voor mensen die daar een autorisatie voor hebben. Deze applicatie is speciaal ingericht om aan alle strenge beveiligingseisen te voldoen. Zo is bijvoorbeeld de toegang beveiligd met een dubbele beveiliging (meervoudige authenticatie) en is er een strikte scheidingmuur ingebouwd tussen je medische en niet medische gegevens. Wij kunnen daarom garanderen dat je gegevens niet (per ongeluk) inzichtelijk worden voor onbevoegden.

Medewerkers van Merces Custodio die een autorisatie voor de verzuimregistratie applicatie krijgen, moeten een geheimhoudingsverklaring ondertekenen. Bij nalatigheid en schending van de geheimhoudingsplicht treffen we disciplinaire maatregelen.

In het kader van onze ISO-certificering voert een externe partij eenmaal per jaar een audit bij ons uit op de naleving van de wet- en regelgeving en op de uitvoering van ons kwaliteitssysteem. Ook de naleving van ons privacyreglement maakt daar onderdeel van uit.

11. Wat zijn je rechten?

11.1 Je hebt het recht je gegevens in te zien

Als wij persoonsgegevens van jou hebben verwerkt, heb jij het recht om deze in te zien. In dat geval moet je ons een schriftelijk verzoek sturen. We laten je dan binnen een maand weten of wij persoonsgegevens van je hebben verwerkt. Betreft het ook medische gegevens, dan stuurt onze arbo- of bedrijfsarts je een overzicht van de verwerkte gegevens. Om je verzoek in behandeling te kunnen nemen moeten wij je eerst kunnen identificeren. Daarom is het van belang dat je een kopie van een geldig legitimatiebewijs mee stuurt.

11.2 Je hebt het recht gegevens te laten verwijderen of aanpassen

Naast het recht op inzage in je gegevens, heb je ook de volgende rechten:

Je mag ons vragen om persoonsgegevens van jou te verbeteren of aan te vullen, als deze feitelijk onjuist of onvolledig zijn.

Je mag ons vragen om bepaalde persoonsgegevens van jou te verwijderen. Dit kan niet altijd. Maar we zullen dit bijvoorbeeld doen als:

- deze gegevens onjuist of onvolledig zijn;
- deze gegevens niet meer nodig zijn voor de doelen waarvoor wij ze hebben verwerkt;
- wij de gegevens onrechtmatig hebben verwerkt;
- de wettelijke bewaartermijn van deze gegevens is verstreken;
- je bezwaar maakt tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens;
- je ons vraagt om het gebruik van jouw persoonsgegevens te beperken.

In alle gevallen moet je dit verzoek of bezwaar schriftelijk indienen, met een kopie van een geldig legitimatiebewijs. We laten je dan binnen een maand onze beslissing weten. Als we je verzoek of bezwaar afwijzen, laten we je weten waarom. Wijzen we je verzoek of bezwaar toe, dan voeren we het zo snel mogelijk uit.

11.3 Je hebt het recht verstrekte toestemming in te trekken

Tot slot kan het zijn dat je ons expliciet toestemming hebt gegeven om bepaalde persoonsgegevens op te slaan, bij anderen op te vragen of aan anderen te verstrekken. Deze toestemming mag je altijd intrekken.

12. Wat kun je doen als je een privacy klacht hebt?

Heb je een klacht op het gebied van je privacy, dan vragen we je om deze klacht eerst aan ons te melden, zodat we samen een oplossing kunnen zoeken. Je kunt dit doen door een bericht te sturen naar FG@mercescustodio.nl of door te bellen naar 06-86837180 (uitsluitend bedoelt voor klachten).

Daarnaast heb je altijd het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit kun je doen op de website www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

13. Waar vind je meer informatie over hoe wij omgaan met jouw gegevens?

We hebben een privacyreglement waaraan onze medewerkers zich moeten houden. Hierin staat uitgebreid beschreven hoe we je privacy waarborgen, welke beveiligingsmaatregelen we hebben genomen en op welke wetten en regels we ons baseren. Je vindt het privacyreglement op onze website <https://www.mercescustodio.nl/over-ons/privacy-en-cookieverklaring/>.

13.1 Kunnen wij deze privacyverklaring wijzigen?

Wij kunnen deze privacyverklaring wijzigen. Daarom adviseren we je om regelmatig te controleren of er wijzigingen zijn. Als we iets wijzigen, dan vermelden we dat op onze website.

Deze privacyverklaring versie 5.1 is voor het laatst gewijzigd op 2 april 2024