



# Psychosociale risico's op het werk en syndicale actie





# Psychosociale risico's op het werk en syndicale actie

# Inhoud

<b>Inleiding</b> .....	<b>4</b>
<b>Hoofdstuk 1. Stress, burn-out, geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk: collectieve fenomenen</b> .....	<b>7</b>
<b>Hoofdstuk 2. Reglementair kader, definities</b> .....	<b>11</b>
2.1 Het reglementair kader .....	12
2.2 Op wie is de wetgeving van toepassing? .....	12
2.3 Definities.....	13
2.4 Deze begrippen linken aan concrete feiten .....	14
<b>Hoofdstuk 3. Preventie van psychosociale risico's</b> .....	<b>17</b>
3.1 De analyse van de psychosociale risico's: basis voor het preventiebeleid .....	18
3.2 De preventiemaatregelen.....	20
3.3 De jaarlijkse evaluatie en aanpassing van de preventiemaatregelen.....	24
3.4 Moeten er specifieke preventiemaatregelen worden overwogen tegen stress en burn-out? .....	25
<b>Hoofdstuk 4. De verzoeken tot psychosociale interventie</b> .....	<b>27</b>
4.1 De interne procedure .....	28
4.2 De informele psychosociale interventie .....	29
4.3 De formele psychosociale interventie .....	29
<b>Hoofdstuk 5. Preventie van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk</b> .....	<b>35</b>
5.1 De problematiek .....	36
5.2 Preventie van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag .....	37
5.3 Het verzoek tot psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag .....	38
5.4 Bescherming tegen ontslag en nadelige maatregelen .....	41
5.5 De rol van het Toezicht welzijn op het werk .....	42
5.6 Geweld, pesterijen, ongewenst seksueel gedrag : arbeidsongevallen? .....	43
5.7 De procedure voor de rechtbanken.....	44
<b>Hoofdstuk 6. Wie is betrokken bij de preventie van psychosociale risico's?</b> .....	<b>45</b>
6.1 De werkgever .....	46
6.2 De hiërarchische lijn .....	46
6.3 De werknemers.....	46
6.4 De preventieadviseur psychosociale aspecten (PAPS) .....	46

6.5 De vertrouwenspersoon.....	48
6.6 De preventieadviseur arbeidsgeneesheer .....	49
6.7 De preventieadviseur van de interne dienst .....	50
6.8 Het comité .....	50
6.9 De ondernemingsraad en de vakbondsafvaardiging.....	52
<b>Hoofdstuk 7. Vakbondsstrategie ten aanzien van psychosociale risico's .....</b>	<b>53</b>
7.1 Geen teken van PSR?.....	54
7.2 Reageren op individuele klachten .....	56
7.3 Van vaststelling naar actie.....	58
7.4 PSR aanpakken via het comité .....	60
<b>Een stap verder .....</b>	<b>62</b>
Contacten, websites, tools .....	62

### Opgelet!

- ▶ **In deze brochure worden de volgende afkortingen gebruikt voor verwijzingen naar de reglementering:**
  - **Wet** = Wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk. Hoofdstuk Vbis van deze Wet bevat specifieke bepalingen over de preventie van psychosociale risico's op het werk, waaronder stress, geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk (Dit gewijzigde hoofdstuk verscheen in het Belgisch Staatsblad van 28 april 2014).
  - **KB PSR** = het Koninklijk Besluit van 10 april 2014 betreffende de preventie van psychosociale risico's op het werk (Belgisch Staatsblad van 28 april 2014).
  - **KB Welzijnsbeleid** = Koninklijk Besluit van 27 maart 1998 betreffende het beleid inzake het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk.
- Al deze wetteksten vind je terug op [www.werk.belgie.be](http://www.werk.belgie.be) bij het thema 'welzijn op het werk – regelgeving'
- ▶ Met de term **comité** wordt in deze brochure het Comité voor de Preventie en Bescherming op het werk (Comité PB) bedoeld, maar ook het Basisoverlegcomité dat in openbare diensten belast is met overleg en advies zoals bepaald in de wet welzijn en haar uitvoeringsbesluiten.
- ▶ Wanneer de term **onderneming** gebruikt wordt, dan omvat dit onder andere ook administraties, scholen, instellingen, enz.
- ▶ De **preventieadviseur psychosociale aspecten op het werk** die een belangrijke rol speelt bij de preventie van psychosociale risico's en ook bevoegd is inzake geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag zal hierna "**PAPS**" worden genoemd.
- ▶ De interne en externe dienst voor preventie en bescherming op het werk worden **interne dienst PB en externe dienst PB** genoemd.
- ▶ Met de functiebenamingen die in deze brochure worden gebruikt (preventieadviseur, vertrouwenspersoon, delegee, werkgever, ...) worden **zowel mannen als vrouwen bedoeld**. Ook de term 'werknemer' verwijst zowel naar vrouwen als naar mannen.
- ▶ Met de term delegee bedoelen we alle werknemers die in de onderneming een syndicaal mandaat hebben, in het comité, de ondernemingsraad of de vakbondsafvaardiging.
- ▶ Het **Toezicht welzijn op het werk** is de inspectiedienst van de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg die instaat voor de controle op de naleving van de welzijnswetgeving en dus ook van de wetgeving over de psychosociale risico's op het werk.

### Bedankt!

- ▶ De redactie bedankt alle vrijgestelden die de tijd namen om deze brochure na te lezen. Dit heeft ons toegelaten de tekst te verbeteren.

# Inleiding

*“Psychosociale risico’s op het werk en syndicale actie”:* zoals de titel het aangeeft, is deze brochure in de eerste plaats een hulpmiddel voor delegees in ondernemingen, administraties en instellingen. De regelgeving komt aan bod in de brochure als ondersteuning van de syndicale strategie, die in hoofdstuk 7 besproken wordt.

## Nieuwe aanpak

De reglementering inzake psychosociale risico’s die van kracht is sinds 1 september 2014 breidt de preventie uit tot alle psychosociale risico’s en legt de focus niet langer uitsluitend op geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk. De collectieve dimensie wordt belangrijker: de definitie van psychosociale risico’s verwijst ook naar de arbeidsorganisatie, de rol van het comité wordt versterkt, enz.

Het begrip “klacht” verdwijnt. De werknemer kan voortaan een “formele of informele psychosociale interventie” vragen als hij meent schade te ondervinden als gevolg van psychosociale risico’s, zelfs al is er geen sprake van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag. Als het verzoek tot interventie collectieve problemen aan het licht brengt, stuurt de PAPS dit verzoek door naar de werkgever die het comité hierover moet consulteren.

De reglementering biedt meer mogelijkheden en hulpmiddelen voor de preventie van psychosociale risico’s. De keerzijde van de medaille is dat ze wat complexer wordt. Met deze brochure wil het ACV de wetgeving toegankelijk maken voor alle militanten.

## De opdrachten van de delegees doorheen de brochure

Met deze brochure wil het ACV de delegees in het comité en de militantenkernen helpen bij hun twee grote opdrachten in het kader van de preventie van psychosociale risico’s.

**Eerste opdracht:** *nagaan of de onderneming werkt aan de preventie van psychosociale risico’s en of deze voldoet aan de verwachtingen van de werknemers.*

Zoals met elk ander risico verbonden aan het werk, gaat de militantenkern eerst na of dit risico geïnventariseerd

en geëvalueerd werd en dat het comité hierover zijn advies gaf. Vervolgens gaat de kern na of de werkgever de nodige preventiemaatregelen trof en deze na advies van het comité inschreef in het globaal preventieplan. Dit gaat over alle psychosociale risico's met inbegrip van stress, burn-out, geweld, pesterijen, ongewenst seksueel gedrag, ...

Indien de risicoanalyse nog niet gebeurde, dan moet je daarmee beginnen. De participatie van de werknemers hierbij is essentieel. Via het comité moet je ook nagaan of alle betrokken preventieadviseurs voorafgaand een advies gaven over de gekozen preventiemaatregelen.

Dit alles komt in de brochure aan bod in de volgende hoofdstukken:

- Hoofdstuk 1: een overzicht van de mechanismen die aan de basis liggen van psychosociale risico's.
- Hoofdstuk 2: de definitie van de basisbegrippen.
- Hoofdstuk 3: de regelgeving over de risicoanalyse en het preventiebeleid inzake psychosociale risico's en enkele aandachtspunten voor delegees.
- Hoofdstuk 7: Elementen voor een strategie van de militantenkern.

***Tweede opdracht: antwoorden op de vragen van werknemers steunend op dit intern preventiebeleid .***

Een delegee kan op verschillende manieren aangesproken worden: door zijn eigen vaststellingen, door getuigenissen van collega's, door een incident, door een gesprek met een werknemer in moeilijkheden, enz. In elk van deze gevallen is het noodzakelijk om bij de analyse van de situatie te vertrekken vanuit het collectieve.

Wat zijn de collectieve oorzaken van deze situatie? Wat zijn de bestaande collectieve preventiemaatregelen die kunnen ingezet worden? Kunnen we het probleem bespreken op het comité of is het eerder een bevoegdheid van de syndicale delegatie? Gaan de betrokken werknemers akkoord met de stappen die we zetten? Enz.

De aanpak zal verschillen naargelang het gaat over geweld of stress, over risico's op burn-out of pesterijen, over een algemene malaise of een individuele vraag (zelfs al zijn er collectieve aspecten verbonden aan deze vraag). De collectieve aanpak geniet altijd de voorkeur. In sommige omstandigheden moeten individuele initiatieven toch ondersteund worden, zoals bij verzoeken

tot informele en formele psychosociale interventies. Pas op: een werknemer is enkel beschermd bij een verzoek tot formele interventie in verband met geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag.

De regelgeving over psychosociale risico's voorziet verschillende collectieve en individuele mogelijkheden om in te grijpen. Waar wordt dit besproken in deze brochure?

- Hoofdstuk 3: de collectieve aanpak via de risicoanalyse van een specifieke arbeidssituatie.
- Hoofdstuk 4: De verschillende verzoeken tot psychosociale interventie.
- Hoofdstuk 5: De specifieke maatregelen voor de preventie van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag.
- Hoofdstuk 7: Elementen voor de analyse van de situaties en vragen van de werknemers, over hoe deze werknemers te adviseren en over hoe met kennis van zaken een syndicale strategie te kiezen.

***Om deze opdrachten te vervullen, moeten de delegees beschikken over een goede kennis van de verschillende actoren en hun rol bij de preventie.***

We denken hierbij aan de werkgever, aan de hiërarchische lijn (kaders, afdelingshoofden, ploegbazen, ...), aan de werknemers zelf, maar ook aan de verschillende preventieadviseurs die betrokken zijn bij de preventie van psychosociale risico's. Een andere essentiële actor, het comité, zal nu meer dan in het verleden betrokken moeten worden bij de preventie. Maar ook de ondernemingsraad en de syndicale delegatie hebben een rol te vervullen. Tot slot zijn er de militanten en de militantenkern zonder wie de preventie van psychosociale risico's geen voet aan wal krijgt. Waar wordt dit besproken in deze brochure?

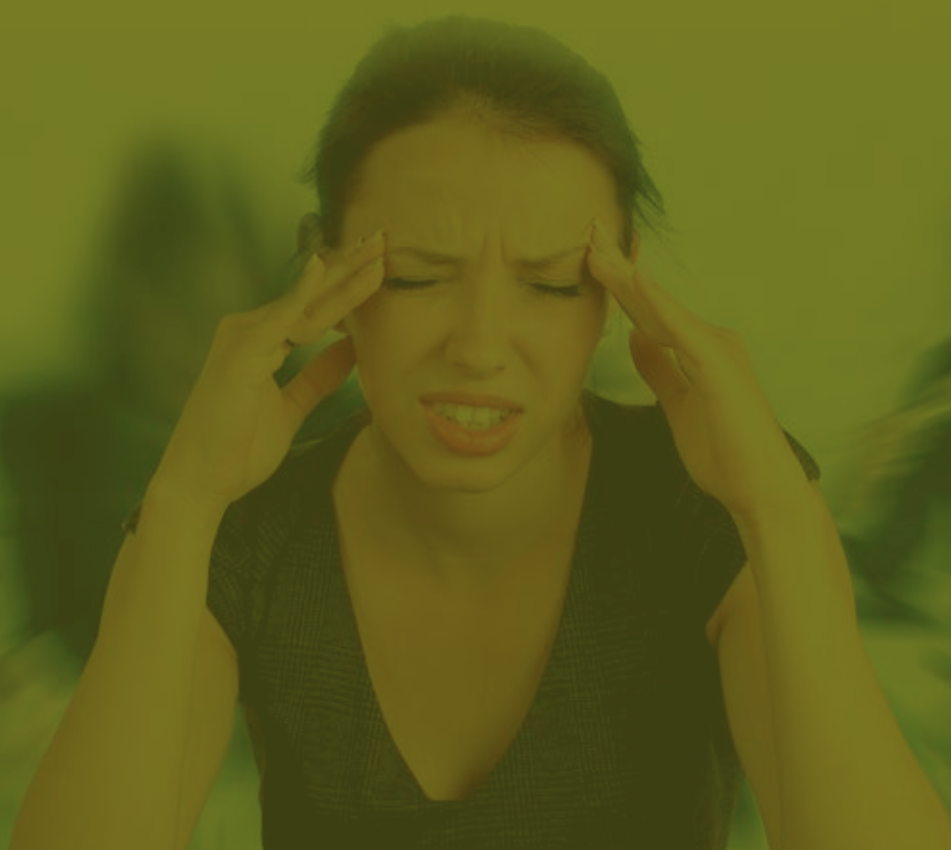
- Hoofdstuk 6: de rol en de opdracht van de verschillende actoren bij de preventie.
- Hoofdstuk 7: werkmodellen voor delegees en militantenkernen. ✚





# Hoofdstuk I

Stress, burn-out, geweld, pesterijen  
en ongewenst seksueel gedrag op  
het werk: collectieve fenomenen





Stress, burn-out, pesterijen, ongewenst seksueel gedrag, een gevoel van onbehagen op het werk: het is in onze samenleving alledaags geworden om erover te praten. Tegelijk blijft het dikwijls moeilijk om deze kwesties op de werkplek aan te kaarten, vooral met de werkgevers. Deze fenomenen vinden grotendeels hun oorsprong in de wijze waarop ondernemingen geleid worden en in de arbeidsorganisatie. Het bestaan van deze situaties erkennen is een voorwaarde om ze te kunnen bestuderen, er de oorzaken van op te sporen, er de mechanismen van te ontdekken om ze nadien te kunnen aanpakken. Hier geldt één belangrijke regel: het is absoluut verboden te doen alsof dit een onbelangrijk, alledaags probleem is..

### Druk op de individuele werknemer

Het doen erkennen van beroepsgebonden stress, burn-out, het gevoel van onbehagen op het werk, ongewenst gedrag, en er openlijk over kunnen praten, is een belangrijke eerste stap voor de militantenkern maar ook voor het comité. Natuurlijk moeten de problemen in hun juiste context worden geplaatst, in een collectief kader.

Stress op het werk houdt nauw verband met de arbeidsvoorwaarden en de arbeidsorganisatie. Beide zijn collectieve aangelegenheden. Een gebrek aan respect, agressie, geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk kunnen niet worden teruggebracht tot een kwestie van relaties tussen personen. Deze fenomenen hebben te maken met hoe eenieder zich voor zijn werk inzet, hoe werknemers tegen elkaar worden uitgespeeld, binnen een context waarin steeds zwaardere eisen gesteld worden aan de werknemers.

Het vrijmaken van de markten, een economie die enkel ten dienste staat van financiële belangen en het streven naar winst op korte termijn, hebben een intensivering van de arbeid meegebracht: steeds meer doen en steeds sneller. De steeds sterkere productiviteitseisen veroorzaken spanningen in de arbeidsrelaties. Het management in bedrijven stelt de individuele werknemers steeds meer verantwoordelijk en ondermijnt werknemersgroepen: solidariteit wordt vervangen door concurrentie tussen werknemers.

Werkgevers vragen steeds meer, dikwijls zonder te voorzien in de nodige tijd en middelen. Werknemers zitten gevangen tussen de wil om hun werk goed te doen en de opgelegde doelstellingen die onrealistisch,

buiten proportie zijn. De overheids- en non-profitsectoren ontspringen de dans niet: ze passen steeds meer dezelfde managementstechnieken toe.

Die hele context zorgt voor meer stress op het werk, leidt tot spanningen bij het kiezen tussen het behalen van de gevraagde resultaten of het goed werk leveren. Werknemers hebben het gevoel tekort te schieten en alleen te staan, zonder gemeenschappelijke referentiepunten, zonder gedeelde waarden. Naargelang de situatie leidt dat tot een gevoel van onbehagen, stress, risico van burn-out, een sfeer die de weg kan vrijmaken naar pesterijen. Om deze fenomenen efficiënt aan te pakken, is het nodig de fundamentele, collectieve oorzaken te kennen. Die oorzaken kunnen we vinden in de arbeidsorganisatie, in de manier waarop de onderneming wordt geleid en in het personeelsbeleid.

De stap van vaststellen en analyseren naar handelen is een volgende hindernis. Handelen wil zeggen: preventiemaatregelen toepassen om de psychosociale risico's weg te werken, om de oorzaken van stress, geweld en misbruik aan de bron aan te pakken en meer algemeen, de arbeidsomstandigheden en arbeidsrelaties te verbeteren.

Voor psychosociale risico's moet de aanpak dezelfde zijn als voor om het even welk risico voor de gezondheid of veiligheid op het werk. Dus niet wachten tot er "iets" gebeurt om zich met het risico bezig te houden, maar beginnen met de risico's op te sporen, ze in te schatten en ze vervolgens zoveel mogelijk weg te werken of de mogelijke gevolgen ervan te beperken. Hoewel men vaak ziet wat een risico kan zijn voor de veiligheid op het werk, is het veel moeilijker zich voor te stellen wat psychosociale risico's zijn.

In de jaren '80 en '90 van de vorige eeuw had men het vooral over stress. Pesterijen en geweld op het werk werden nieuwe thema's in het begin van de jaren 2000. De laatste jaren is vooral burn-out actueel. Al deze fenomenen houden verband met dezelfde risicofactoren in vijf grote domeinen: de arbeidsorganisatie, de arbeidsinhoud, de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden en de interpersoonlijke relaties op het werk. Deze vijf domeinen staan vermeld in de definitie van psychosociale risico's in de reglementering die van kracht is sinds 1 september 2014.

## Welk collectief syndicaal antwoord?

De werknemer die moeilijkheden of onrecht ondervindt, denkt eerst dat hij de enige is. Als hij bij een delegee klaagt over te hoge werkdruk, stress..., doet hij dat vanuit zijn eigen situatie. De delegee moet zich afvragen of dit persoonlijk aanvoelen niet wijst op een collectief probleem, of het geen psychosociale risico's aan het licht brengt waaraan ook andere werknemers blootgesteld worden. In die gevallen zal een individueel verzoek tot interventie niet volstaan. Dit geldt trouwens voor alle problematische werksituaties, of het nu gaat om een "klassiek" risico (risico voor de veiligheid of gezondheid op het werk) of om een "psychosociaal" risico. Hoe ga je nu van een moeilijke, onhoudbare situatie van een individuele werknemer naar een collectieve aanpak? De militantenkern kan verschillende initiatieven nemen, onder andere:

- zich informeren over het bestaan van andere gelijkaardige situaties in de onderneming, bij de werknemers informatie/klachten verzamelen, een kleine rondvraag houden...;
- met de kern of de secretaris trachten de oorzaken te identificeren, de gemeenschappelijke mechanismen die aan de oorsprong liggen van deze verschillende situaties;
- in een dossier belangrijke elementen, gemeenschappelijke vaststellingen van de militantenkern, de mogelijke oorzaken van het fenomeen, te overwegen oplossingen optekenen. Aan de hand daarvan het probleem op het comité (en/of de ondernemingsraad) aankaarten.

De delegees bepalen vervolgens welke plaats het meest geschikt is om deze discussie te voeren. In eerste instantie zou dat het comité moeten zijn, maar andere "overlegorganen" zijn niet uit te sluiten. Bijvoorbeeld, de ondernemingsraad om elementen van de arbeidsorganisatie, het personeelsbeleid en het beheer van de onderneming aan te snijden. De syndicale strategie komt verder in de brochure aan bod. ✚

### Aandachtspunt

#### HET HOGE PRIJSKAARTJE VOOR DE SAMENLEVING

Psychosociale risico's zijn nefast voor de werknemers (psychische en fysieke gezondheidsproblemen) en voor de onderneming (absenteïsme, slechte werksfeer, lagere arbeidsproductiviteit en lagere kwaliteit van het werk, enz.). Ze leiden tot hoge kosten voor de gezondheid en de veiligheid van de werknemers, voor de onderneming en voor de samenleving. In vergelijking daarmee zijn de kosten voor preventie verwaarloosbaar.

### Aandachtspunt

#### VEEL WERKNEMERS ZIJN SLACHTOFFER VAN PSYCHOSOCIALE RISICO'S

Uit een Belgische nationale enquête uit 2010, waarbij 4000 werknemers werden bevraagd, blijkt dat :

- 3 werknemers op 10 (28%) meestal of altijd stress op het werk ondervinden. Dit aandeel is even hoog bij mannen als bij vrouwen, verschilt weinig in functie van de leeftijd en alle sectoren en beroepen hebben ermee te maken.
- In de laatste maand voor de enquête 13% van de werknemers slachtoffer werd van verbaal geweld en 7% van de werknemers bedreigd werd of vernederende gedragingen onderging.
- In de laatste 12 maanden voor de enquête, 9% geïntimideerd werd of pesterijen onderging en 3% was slachtoffer van fysisch geweld was.

*Bron: Gids voor de preventie van psychosociale risico's op het werk. Federale overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg. Oktober 2013.*



# Hoofdstuk II

## Reglementair kader, definities





## 2.1. Het reglementair kader

In 1996 werd de Wet over het Welzijn op het werk afgekondigd. De psychosociale aspecten op het werk vallen onder de preventie van beroepsrisico's (Wet, artikel 4). Daarom moet de preventie van psychosociale risico's onder andere de volgende principes respecteren:

- risico's voorkomen;
- de risico's evalueren die niet kunnen worden voorkomen;
- de risico's bestrijden bij de bron;
- voorrang geven aan collectieve beschermingsmaatregelen en dan pas persoonlijke maatregelen nemen.

Om risico's bij de bron aan te pakken, moet het preventiebeleid in het algemeen en van PSR in het bijzonder:

- vooral risico's voorkomen;
- in tweede instantie schade voorkomen;
- en tot de eventuele schade zo veel mogelijk beperken.

Vooraleer preventiemaatregelen uit te werken, moet je de gevaren opsporen, de risico's analyseren en evalueren. Vervolgens,

- worden preventiemaatregelen bepaald op basis van de resultaten van de risicoanalyse (doelstellingen, stappen, middelen en evaluatie- en aanpassingsmogelijkheden);
- worden deze maatregelen ingeschreven in de planning van het preventiebeleid, d.w.z. in het globaal

preventieplan (vijfjarenplan) en in het jaarlijks actieplan;

- worden de risicoanalyse en de preventiemaatregelen aangepast bij elke wijziging van de productie- en arbeidsvoorwaarden die het welzijn op het werk kunnen beïnvloeden.

(zie het KB over het welzijnsbeleid op het werk van 27 maart 1998, art. 8 tot 11)

Het preventiebeleid psychosociale risico's moet beantwoorden aan deze algemene principes en ook:

- aan de "specifieke bepalingen voor geweld, pesten en ongewenst seksueel gedrag op het werk", onder hoofdstuk V bis van de welzijnswet;
- aan het KB van 10 april 2014 met betrekking tot de preventie van psychosociale risico's op het werk.

Enkel voor de privésector vervolledigt cao nr. 72 over het beleid ter voorkoming van stress de bepalingen uit dit koninklijk besluit. Eén van die extra regels is de verplichting om ook de ondernemingsraad te betrekken bij het stresspreventiebeleid.

Daarnaast hebben de sociale partners op Europees niveau twee kaderovereenkomsten gesloten over de psychosociale risico's:

- de Europese kaderovereenkomst over pesten, ongewenst seksueel gedrag en geweld op het werk van april 2007;
- de Europese kaderovereenkomst over stress op het werk van 2004.

## 2.2. Op wie is de wetgeving van toepassing?

Hoofdstuk V bis van de Wet en het koninklijk besluit over de psychosociale risico's zijn van toepassing **op alle werkgevers en alle werknemers uit de openbare en de privésector**, alsook op een reeks gelijkgestelde personen zoals personen die een beroepsopleiding volgen of personen met een leerovereenkomst, stagiairs, ... (zie artikel 2, §1 van de Wet).

**Dienstboden** en ander huispersoneel (o.a. personen die tewerkgesteld zijn bij particulieren met een PWA-overeenkomst) vallen enkel onder een deel van de bepalingen rond geweld, pesten en ongewenst seksueel gedrag. Het gaat om bepalingen over rechts-

vordering en ontslag. *Een wet van 15 mei 2014 breidt het toepassingsgebied van de Wet Welzijn uit tot dienstboden en huispersoneel, dus ook wat betreft de psychosociale risico's. Deze bepalingen worden pas van kracht na publicatie van een aantal uitvoeringsbesluiten. Bij de publicatie van deze brochure was de discussie over de ontwerpen van KB's nog bezig.*

De regelgeving rond geweld, pesten en ongewenst seksueel gedrag (Wet, artikel 32bis) wordt ook toegepast op externe personen die in contact komen met werknemers tijdens de uitoefening van hun werk. Het gaat om klanten, gebruikers, leveranciers, leerlingen,

werknemers van een externe onderneming en studenten die niet gelijkgesteld worden met werknemers.

## 2.3. Definities

### Psychosociale risico's (PSR)

Psychosociale risico's (PSR's) worden gedefinieerd als de kans dat een of meerdere werknemers psychische schade ondervinden die al dan niet kan gepaard gaan met lichamelijke schade, ten gevolge van een blootstelling aan de elementen van de arbeidsorganisatie, de arbeidsinhoud, de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden en de interpersoonlijke relaties op het werk, waarop de werkgever een impact heeft en die objectief een gevaar inhouden (Wet, art. 32/1).

Een woordje uitleg:

- **Arbeidsorganisatie:** alles wat in de onderneming gedaan wordt om haar doelstellingen te halen. De arbeidsorganisatie vertaalt zich met name in de arbeids-(en tewerkstellings-)voorwaarden, de arbeidsinhoud, de arbeidsomstandigheden en de interpersoonlijke relaties op het werk. Zie de voorbeelden verder in de brochure.
- **Psychische schade,** enkele voorbeelden: lijden, gevoel van uitputting, verlies van zelfvertrouwen, in tranen uitbarsten op het werk, depressie, zelfmoordneigingen, (overmatig) gebruik van alcohol, van geneesmiddelen (waaronder antidepressiva), onbeheersbare agressiviteit, verbaal geweld, pesten, ...
- **Fysieke schade,** enkele voorbeelden: slaapstoornissen, spier- en gewrichtspijn, verhoogde bloeddruk, hartkloppingen, spijsverteringsstoornissen, herhaalde infecties,...
- **Objectief gevaar:** wanneer spreekt men van gevaar in de arbeidsorganisatie? Het gevaar bestaat erin dat een situatie (een organisatiewijze, een soort arbeidsrelatie,...) schade kan berokkenen aan de psychische gezondheid van één of meer werknemers (met eventuele gevolgen voor de fysieke gezondheid).

Voorbeelden hiervan zijn:

- Zeer dikwijls werken met nipte deadlines en weinig voorspelbare uurregelingen kan veel stress veroorzaken, die op zich een bron is voor geprikkeldheid en vermoeidheid, die op hun beurt gevolgen hebben voor de fysieke gezondheid.

- Tijdens je werk voortdurend contact hebben met mensen met grote sociale of gezondheidsproblemen kan leiden tot emotionele uitputting en agressief gedrag.

### Stress op het werk

De Wet Welzijn definieert het begrip “stress op het werk” niet. In de Belgische regelgeving definieert de collectieve arbeidsovereenkomst nr. 72 van de Nationale Arbeidsraad stress als volgt: “Stress op het werk is een door een groep van werknemers als negatief ervaren toestand die gepaard gaat met klachten of disfunctioneren in lichamelijk, psychisch en/of sociaal opzicht en die het gevolg is van het feit dat werknemers niet in staat zijn om aan de eisen en verwachtingen die hen vanuit de werksituatie gesteld worden, te voldoen” (cao nr. 72, art. 1).

### Geweld op het werk

Het begrip geweld op het werk omvat elke feitelijke situatie waarbij de werknemer of een andere persoon op de arbeidsplaats (klant, gebruiker, leverancier...) psychisch of fysiek bedreigd of aangevallen wordt bij de uitvoering van het werk (Wet, art. 32ter). Commentaar: geweld wordt niet beperkt tot fysiek geweld, het omvat ook verbaal geweld, zoals beledigingen, bedreigingen, enz...

### Pesterijen

Pesterijen op het werk omvat:

- **Een onrechtmatig geheel van meerdere gelijkaardige of uiteenlopende gedragingen,** buiten of binnen de onderneming,
- die plaats hebben **gedurende een bepaalde tijd,**
- **die tot doel of gevolg hebben** dat de persoonlijkheid, de waardigheid of de fysieke of psychische integriteit van een werknemer of een andere persoon op de werkplek (klant, gebruiker, leverancier,...), tijdens de uitvoering van zijn werk, wordt aangetast, dat zijn betrekking in gevaar wordt gebracht of dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernede-



rende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd, en die zich inzonderheid uiten in woorden, bedreigingen, handelingen, gebaren of eenzijdige geschriften.

- Deze gedragingen kunnen inzonderheid verband houden met leeftijd, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, syndicale overtuiging, taal, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, een handicap, een fysieke of genetische eigenschap, sociale afkomst, nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming, geslacht, seksuele geaardheid, genderidentiteit en genderexpressie.

*(Wet, art. 32ter). Verduidelijking: zowel de opzettelijke gedragingen ("die tot doel hebben") als de onopzettelijke gedragingen ("die tot gevolg hebben") moeten in aanmerking worden genomen.*

### Ongewenst seksueel gedrag

Ongewenst seksueel gedrag op het werk wordt gedefinieerd als elke vorm van ongewenst verbaal, non-verbaal of lichamelijk gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft de waardigheid van een persoon aan te tasten of een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving te creëren

(Wet, art. 32ter). In tegenstelling tot pesterijen impliceert ongewenst seksueel gedrag geen uiteenlopende gedragingen gespreid in de tijd. Eén keer ongewenst of slecht gedrag kan worden gerekend tot ongewenst seksueel gedrag.

### Burn-out of professionele uitputting

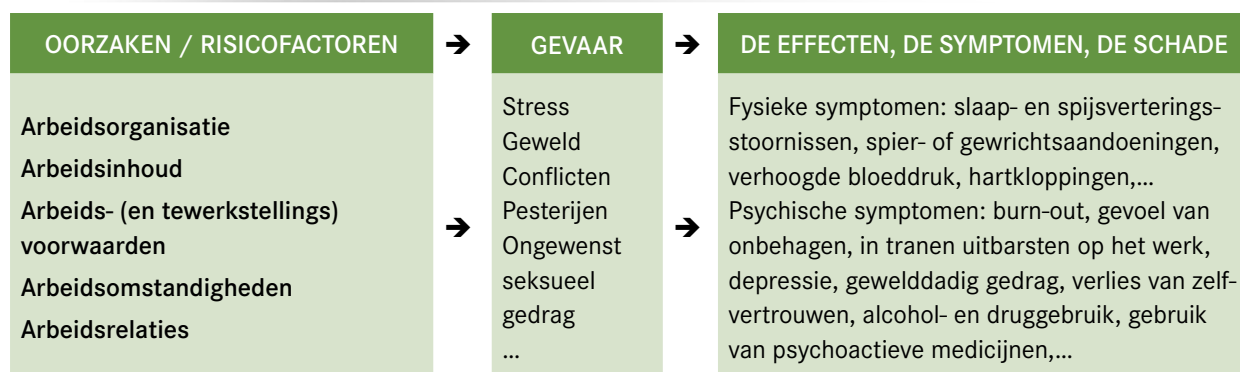
Burn-out wordt in de wet of het koninklijk besluit rond psychosociale risico's niet gedefinieerd. Een studie over het voorkomen van burn-out in België, voor rekening van de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal overleg, nam de volgende definitie over:

"Burn-out is een negatieve, aanhoudende gemoedstoestand die verband houdt met het werk, die voorkomt bij 'normale' individuen en die gekenmerkt wordt door uitputting, een gevoel van onbekwaamheid, demotivatie en disfunctioneel gedrag op het werk. De gemoedstoestand kan voor de werknemer lange tijd verborgen blijven. Burn-out is het gevolg van een botsing tussen iemands intenties en de realiteit op het werk." (Schaufeli & Enzmann, geciteerd in het rapport "Onderzoek naar burn-out bij de Belgische beroepsbevolking", FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, 2010).

## 2.4. Deze begrippen linken aan concrete feiten

Er is al gesproken over risicofactoren, gevaar, schade... Onderstaande schema's kunnen helpen om de begrippen uit elkaar te houden en vooral om ze te linken aan

concrete feiten waarmee werknemers en delegees op het werk te maken krijgen.





## VOORBEELDEN VAN RISICOFACTOREN BIJ PSYCHOSOCIALE RISICO'S

### ARBEIDSORGANISATIE

- (Horizontale-verticale) organisatiestructuur, instrumenten van beheer, stijl van leidinggeven, ...
- Taakverdeling, werkprocedures, autonomie van de werknemers, ...
- Participatie van werknemers

*De arbeidsorganisatie heeft een invloed op de vier onderstaande risicofactoren*

### ARBEIDSINHOUD

- intensiteit (ritme, hoeveelheid, doelstellingen, polyvalentie,...)
- emotionele eisen (contact met publiek, ...)
- fysieke en mentale belasting
- afwisseling in het werk, vastleggen van de opdrachten en verantwoordelijkheden, ...

### ARBEIDSVOORWAARDEN

- soort statuut en contract
- carrièremogelijkheden
- arbeidsduur, soort werkrooster, ...
- onzekerheid over de toekomst
- opleidingsmogelijkheden, ...

### ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN

- fysieke omgeving, gebruikte gevaarlijke stoffen...
- inrichting van de werkplek, arbeids- en beschermingsmiddelen, ...
- werkhoudingen, ...

### ARBEIDSRELATIES

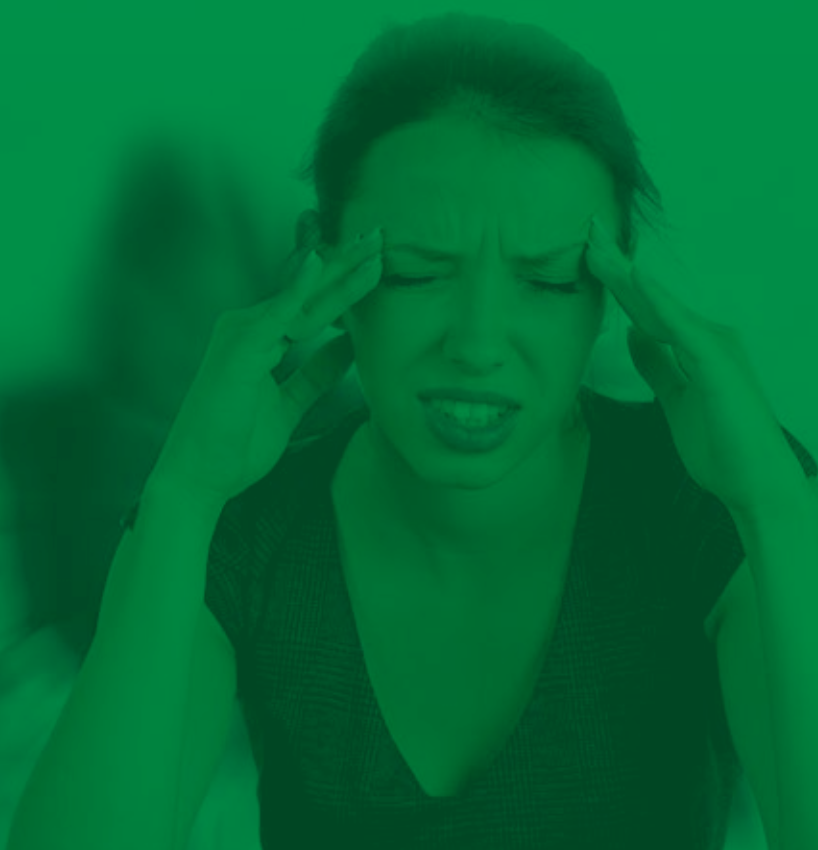
- relaties tussen de collega's, met de bazen...
- mogelijkheden tot contact, sociaal isolement, communicatie, ...
- kwaliteit van de relaties (samenwerking, concurrentie, agressie, ...)

De risicofactoren worden nader toegelicht in het volgende hoofdstuk. ➤



# Hoofdstuk III

## Preventie van psychosociale risico's





In vergelijking met andere risico's op het werk, vertoont de reglementering over de preventie van psychosociale risico's een bijzonder kenmerk. Naast de preventiemaatregelen die voortvloeien uit de risicoanalyse moet de werkgever ook voorzien in procedures die toegankelijk zijn voor de indivi-

duële werknemer. Het betreft procedures om een informele en formele psychosociale interventie aan te vragen. In het volgende hoofdstuk gaan we hier dieper op in. Eerst schetsen we het algemene kader van de preventie van psychosociale risico's.

## 3.1. De analyse van de psychosociale risico's: basis voor het preventiebeleid

De preventie van PSR moet steunen op een risicoanalyse, bij voorkeur vooraf, d.i. vooraleer zich incidenten voordoen. Sommige aspecten zijn echter niet te voorzien. Er kunnen zich altijd incidenten voordoen: slaapstoornissen als gevolg van chronische stress, terugkerende conflicten als gevolg van een gebrekkige arbeidsorganisatie, agressie, enz. Ook achteraf moeten er dus analyses worden doorgevoerd (naar het voorbeeld van de analyses van arbeidsongevallen).

De risicoanalyses zijn bedoeld om de oorzaken en risicofactoren te achterhalen. Ook het aantal personen die blootgesteld worden aan de risico's en de mogelijke mentale en lichamelijke schade moeten worden geschat.

Op grond van de resultaten van deze analyses moet de werkgever, na advies van de interne en/of externe dienst PB, preventiemaatregelen voorstellen aan het comité. Daarna moet hij deze maatregelen opnemen in het algemene preventiebeleid.

### Risicoanalyse vooraf

#### Wie analyseert de psychosociale risico's?

De werkgever, in samenwerking met de werknemers (KB PSR, art. 3, lid 4). De manier waarop is niet bepaald. De werkgever moet een methode kiezen om de risico's te analyseren waarbij de werknemers worden betrokken. Het comité moet vooraf een advies uitbrengen over de keuze van deze methode (KB van 3 mei 1999 over het Comité PB, art. 3, 1°). Het uitgelezen moment om te bespreken hoe de werknemers betrokken zullen worden.

De werkgever moet de PAPS betrekken bij de analyse indien hij deel uitmaakt van de interne dienst PB. Als

de PAPS verbonden is aan de externe dienst PB, dan moet de werkgever hem betrekken bij de psychosociale risicoanalyse wanneer de complexiteit van de analyse het vereist (KB PSR art. 3, lid 4). Er is sprake van een complexe analyse, wanneer bijvoorbeeld heel wat werknemers erbij betrokken zijn, wanneer er zeer uiteenlopende risicofactoren zijn of wanneer er een opeenstapeling is van interne en externe risicofactoren (contact met klanten, gebruikers, enz.). Ook wanneer niemand in de onderneming de nodige analysemethoden beheerst, moet de werkgever een beroep doen op de PAPS van de externe dienst PB.

#### Wat houdt de psychosociale risicoanalyse precies in?

De werkgever moet de situaties in kaart brengen die aan de basis kunnen liggen van PSR. Hij houdt onder andere rekening met situaties die stress, een burn-out, schade als gevolg van conflicten, geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag kunnen uitlokken (Wet, art. 32/2; KB PSR, art. 3, lid 3). De werkgever bezorgt het comité het resultaat van de psychosociale risicoanalyse (KB PSR, art. 50).

Om de risico's te kunnen bepalen en evalueren, moet de werkgever de gevaren onderzoeken die verband houden met de arbeidsorganisatie, de arbeidsinhoud, de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden en de arbeidsverhoudingen (KB PSR, art. 3, lid 3). Onderstaande tabel bevat concrete voorbeelden van factoren waarmee de werkgever rekening moet houden bij de psychosociale risicoanalyse.

**BELANGRIJKSTE IN ACHT TE NEMEN RISICOFACTOREN BIJ DE PSYCHOSOCIALE RISICOANALYSE***(aan te passen in functie van de grootte en de activiteit van de onderneming, volgens het type beleid, enz..)***ARBEIDSORGANISATIE**

- (horizontale-verticale) organisatiestructuur, instrumenten van beheer, stijl van leidinggeven, ...
- taakverdeling, gezagsrelatie, samenwerking tussen de diensten, werkprocedures, autonomie van de werknemers ...
- welzijnsbeleid, verzuimbeleid, ...
- participatie van de werknemers, ...

*De arbeidsorganisatie heeft een impact op de vier onderstaande risicofactoren***ARBEIDSINHOUD**

- te groot of te gering werkvolume
- werktempo
- monotoon of repetitief werk of onbelangrijk werk
- moeilijk, complex werk
- zeer zware verantwoordelijkheden
- emotionele eisen (contact met het publiek, met problemen, ...)
- werk dat vaardigheden, creativiteit vergt
- verregaande of minder verregaande autonomie bij de uitvoering van het werk
- onduidelijke voorschriften, vereisten
- ...

**ARBEIDSVOORWAARDEN**

- werkzekerheid of werkonzekerheid
- type arbeidsovereenkomst: voor onbepaalde duur, tijdelijke arbeidsovereenkomst, precair contract, ...
- loopbaanperspectieven, promotievooruitzichten
- arbeidsduur en werktijden, vaste of flexibele werktijden
- opleidingsmogelijkheden
- niveau en vorm van de bezoldiging (vast, variabel, resultaatgebonden, ...)
- evaluatiesysteem
- mogelijkheid om werk en gezin en sociaal leven te combineren
- al dan niet discriminatie op grond van geslacht, afkomst, leeftijd, handicap, ...

**ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN**

- kwaliteit van de fysieke omgeving (lucht, temperatuur, verlichting, geluid, ...)
- zwaarte van het werk
- blootstelling aan gevaarlijke stoffen of stralingen, besmettingsgevaar
- risico op ongevallen, agressie
- kwaliteit van de werkkuitrusting, van de sociale voorzieningen
- beschikbaarheid en kwaliteit van de collectieve en persoonlijke beschermingsmiddelen
- belastende lichaamshoudingen, met al dan niet de mogelijkheid om taken af te wisselen
- ...

**ARBEIDSVERHOUDINGEN**

- wijze van leiding geven: autoritair, open voor inspraak, vaag, onsamenhangend, ...
- kwaliteit van de communicatie
- verhouding met de hiërarchisch oversten: conflictueel, collegiaal, gebruik van drukingsmiddelen, ...
- relatie met de collega's
- steun van de hiërarchisch oversten, van de collega's, ...
- werking van het sociaal overleg
- onrechtmatig gedrag: ongewenst seksueel gedrag, pesterijen, verbaal, fysiek geweld, ...
- ...

**Hoe worden de resultaten van de psychosociale risicoanalyse voorgesteld?**

De vorm verschilt naargelang van de gebruikte methode. Om als basis te kunnen dienen voor het vastleggen van preventiemaatregelen, moeten de resultaten van de analyse minstens volgende elementen bevatten:

- een samenvatting van vaststellingen door of bij de werknemers (na consultatie via groepsdiscussies,

een enquête of een andere vorm van informatiewinning bij en/of met de werknemers, indien nodig per categorie, functie, dienst, ...);

- een samenvatting van de vaststellingen van de directie, de hiërarchisch lijn, de vertrouwenspersoon, de PAPS, de interne preventieadviseur, de arbeidsgeneesheer en eventueel de andere preventieadviseurs, zoals de ergonom; ...



- een overzicht van risicofactoren op basis van de hierboven beschreven vijf groepen, hun relatief belang, de groep(en) werknemers die aan het risico zijn blootgesteld en de intensiteit van de blootstelling;
- een overzicht van de reeds toegepaste preventie maatregelen op het vlak van PSR en een evaluatie van de impact hiervan.

### Analyse van de psychosociale risico's na vaststelling van een gevaar

Naast de hierboven beschreven algemene psychosociale risicoanalyse, kan men de psychosociale risico's van een **specifieke arbeidssituatie** waarin een gevaar werd vastgesteld analyseren. De werkgever moet deze analyse uitvoeren wanneer hierom wordt gevraagd (KB PSR, art. 6):

- door ten minste één derde van de werknemersvertegenwoordigers in het comité;
- of door een lid van de hiërarchische lijn.

Een specifieke arbeidssituatie kan een werkplaats zijn waar zich steeds weer conflicten voordoen, een dienst met een groot personeelsverloop, groot werkverzuim bij een groep werknemers met dezelfde functie, enz. De analyse van de PSR in een dergelijke situatie gebeurt collectief bij de betrokken groep. Doel is collectieve en, indien nodig, individuele maatregelen te bepalen om de specifieke gevaren van deze arbeidssituatie zoveel mogelijk te elimineren en in elk geval te verminderen. Dankzij deze collectieve aanpak kan worden voorkomen dat er herhaaldelijk individuele aanvragen tot interventie komen rond hetzelfde probleem.

Deze risicoanalyse wordt uitgevoerd door de werkgever in samenwerking met de werknemers. De werkgever betreft er de PAPS bij wanneer die deel uitmaakt van de interne dienst PB. Wanneer de PAPS behoort tot de externe dienst PB, dan wordt deze erbij betrokken wanneer de complexiteit van de situatie het vereist (KB PSR, art.6, lid 3). Bij de analyse moet de werkgever rekening houden met de bovenvermelde risicofactoren (zie tabel).

Wanneer de PAPS niet betrokken wordt bij de analyse, moeten de werknemers informatie ten behoeve van de risicoanalyse anoniem kunnen meedelen. In dit geval moet het comité advies uitbrengen over de manier waarop deze informatie anoniem wordt meegedeeld. Wanneer de PAPS wel bij de analyse wordt betrokken, deelt hij aan de werkgever slechts de anonieme gegevens mee die hij verneemt uit de gesprekken met de werknemers (KB PSR, art.6, lid 5).

### Aandachtspunt bij ernstige arbeidsongevallen

De bevoegde preventiedienst die een rapport moet opmaken naar aanleiding van ernstige arbeidsongevallen, moet de primaire, secundaire en tertiaire oorzaken van het ongeval vaststellen. Bovendien moeten andere oorzaken vermeld worden waaronder psychosociale zoals stress, burn-out, conflicten, geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag (KB welzijnsbeleid, art. 26, §2, al. 2, 4°/1).

## 3.2. De preventiemaatregelen

Op basis van de resultaten van de risicoanalyse neemt de werkgever maatregelen om de PSR te voorkomen, voor zover hij er een impact op heeft. Net zoals bij andere risico's moeten de maatregelen de preventieprincipes respecteren. Dit betekent dat ze in de eerste plaats tot doel hebben PSR te vermijden, en daarna de risico's te evalueren die niet vermeden kunnen worden, de risico's aan de bron aan te pakken, voorrang te geven aan collectieve bescherming, enz. (Wet, art. 5).

De werkgever neemt deze maatregelen:

- op het niveau van de organisatie, van groepen werknemers of functies en op het niveau van individuen;

- in volgorde van prioriteit: eerst de risico's voorkomen, daarna schade voorkomen en tot slot de schade beperken (KB welzijnsbeleid, art. 9).

Wanneer de PAPS werd betrokken bij deze analyse, vraagt de werkgever zijn advies alvorens deze maatregelen te treffen (KB PSR, art.4, al.3).

De resultaten van de psychosociale risicoanalyse en de preventiemaatregelen die hieruit voortvloeien worden opgenomen in het **globaal preventieplan** en, in voorkomend geval, in het **jaarlijks actieplan** (KB PSR, art. 9). Deze plannen worden, in voorkomend geval, bijgewerkt aan de hand van de jaarlijkse evaluatie van

ANALYSE VAN DE PSYCHOSOCIALE RISICO'S: OVERZICHT	
ANALYSE VAN DE RISICO'S, BASIS VOOR PREVENTIEMAATREGELEN	ROL EN BEVOEGDHEID VAN HET COMITÉ
<p><b>Analyse vooraf</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Identificeren van de situaties die aan de basis kunnen liggen van PSR.</li> <li>■ Rekening houden met situaties die stress, een burn-out, schade als gevolg van conflicten, geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag kunnen uitlokken.</li> <li>■ De gevaren onderzoeken die te maken hebben met de arbeidsorganisatie, de arbeidsinhoud, de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden en de arbeidsverhoudingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Het comité ontvangt de resultaten van de risicoanalyse.</li> <li>■ Het brengt advies uit over de collectieve preventiemaatregelen die hieruit voortvloeien.</li> <li>■ Het ziet erop toe dat de resultaten van de risicoanalyses en de preventiemaatregelen worden opgenomen in een specifiek hoofdstuk van het globaal preventieplan (GPP) en eventueel het jaarlijks actieplan (JAP).</li> </ul>
<p><b>Analyse van de risico's veroorzaakt door het contact met externe personen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rekening houden met de verklaringen van de werknemers die opgenomen werden in het register van feiten van derden.</li> </ul>	
<p><b>Analyse achteraf</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Analyse van een specifieke arbeidssituatie waarin een gevaar werd vastgesteld.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Het comité wordt ingelicht over de uitvoering van een risicoanalyse bij een specifieke arbeidssituatie.</li> <li>■ Het kan de resultaten van de analyse (uitsluitend anonieme gegevens) inkijken.</li> <li>■ Het brengt advies uit over de collectieve maatregelen die de werkgever voorstelt naar aanleiding van deze analyse.</li> <li>■ Een dergelijke analyse kan worden aangevraagd door ten minste één derde van de werknemersvertegenwoordigers.</li> </ul>

de preventiemaatregelen (zie verderop). De werkgever vraagt het advies van het comité over de collectieve preventiemaatregelen (KB PSR, art. 50).

De werkgever moet minstens **specifieke maatregelen** treffen om geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag te voorkomen (Wet, art. 32quater, lid 3), met name:

- materiële en organisatorische maatregelen;
- procedures wanneer feiten worden gesignaleerd (opvang en adviesverlening, contacteren van de vertrouwenspersoon en de PAPS, de interventiemodaliteiten, werkhervatting);
- specifieke maatregelen voor werknemers die in contact komen met externen;
- preventieverplichtingen van de hiërarchische lijn;
- voorlichting en vorming van de werknemers en voorlichting van het comité.

Lees wat dit betreft ook hoofdstuk 5 over de preventie van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk.

De werkgever stelt ook **procedures** vast die rechtstreeks toegankelijk zijn voor de werknemer die meent psychische schade te ondervinden die gepaard kan gaan met fysieke schade als gevolg van blootstelling aan psychosociale risico's (Wet, art.32/2, §2, lid 3). Op basis van deze procedures kan de werknemer:

- een informele psychosociale interventie vragen aan de vertrouwenspersoon of aan de PAPS, die erin bestaat te zoeken naar een oplossing door middel van gesprekken, een interventie bij een derde of een verzoening;
- een formele psychosociale interventie vragen via de PAPS. De werkgever wordt dan gevraagd om de



gepaste collectieve en individuele maatregelen te nemen op basis van een analyse van de specifieke arbeidssituatie van de verzoeker en op basis van de voorstellen van maatregelen, die werden gedaan door de PAPS.

Deze procedures vereisen het **voorafgaand akkoord van het comité**. In voorkomend geval zijn ze in overeenstemming met collectieve arbeidsovereenkomsten die algemeen verbindend zijn verklaard bij koninklijk besluit.

Alvorens een beroep te doen op deze procedures, hebben de werknemers steeds de mogelijkheid om zich

rechtstreeks te wenden tot een delegee of een lid van de hiërarchische lijn zodat zij tussenbeide kunnen komen.

Deze procedures worden in detail uitgelegd in hoofdstuk 4.

Welke maatregelen er moeten worden genomen hangt af van de resultaten van de risicoanalyse. Om je een idee te geven, volgen hieronder enkele voorbeelden van vrij algemene maatregelen die uiteraard geconcretiseerd moeten worden.

ENKELE VOORBEELDEN VAN MAATREGELEN TER VOORKOMING VAN PSYCHOSOCIALE RISICO'S	
<b>Arbeidsorganisatie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Het werkvolume billijk verdelen binnen elke ploeg/dienst</li> <li>■ Meer aandacht besteden aan de suggesties alle werknemers om de werkmethodes aan te passen</li> <li>■ ...</li> </ul>
<b>Arbeidsinhoud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ De mogelijkheid bieden om variatie aan te brengen in het werk, om eenvoudige en complexe taken af te wisselen</li> <li>■ Nauwkeurige en haalbare doelstellingen vastleggen</li> <li>■ De werknemers ruimte laten om die doelstellingen te bereiken</li> <li>■ Het takenpakket aanpassen aan de leeftijd</li> <li>■ ...</li> </ul>
<b>Arbeidsvoorwaarden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Een stelselmatig opleidingsbeleid uitwerken met aangepaste programma's voor de verschillende personeelsgroepen</li> <li>■ werkzekerheid bieden, het beroep doen op tijdelijke contracten beperken</li> <li>■ Maatregelen promoten die een betere combinatie van werk en privé- en sociaal leven mogelijk maken</li> <li>■ ...</li> </ul>
<b>Arbeidsomstandigheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Werkposten die een lastige of pijnlijke houding vergen stelselmatig onderzoeken en aanpassen</li> <li>■ De verlichting controleren en moderniseren</li> <li>■ Opleiding bieden over hoe om te gaan met agressieve klanten</li> <li>■ Regelmatig informatie geven over hoe de veiligheid op het werk te verbeteren</li> <li>■ Opleiding verstrekken over gezondheid en veiligheid op het werk</li> <li>■ ...</li> </ul>
<b>Arbeidsverhoudingen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Het onthaal verzorgen van nieuw in dienst genomen medewerkers en zorgen voor begeleiding en ondersteuning</li> <li>■ Het nodige doen voor de goede werking van de interne overlegorganen (comité, ondernemingsraad, vakbondsafvaardiging)</li> <li>■ Het personeel betrekken bij de verbetering van de werkposten, het preventiebeleid</li> <li>■ Snel en regelmatig informatie geven over de beslissingen van de directie die een impact hebben op de werkomstandigheden</li> <li>■ ...</li> </ul>



## Maatregelen voor het intern noodplan

De werkgever moet een intern noodplan opstellen, wanneer uit de risicoanalyse blijkt dat dit nodig is. Dit plan bevat procedures die aangepast zijn aan gevaarlijke situaties en mogelijke ongevallen of incidenten die eigen zijn aan de onderneming en aan de gevallen van geweld van externe oorsprong. Het plan moet onder andere maatregelen bevatten om posttraumatische stress te voorkomen of te beperken (KB welzijnsbeleid, art. 22).

## Informatie en opleiding

Volgens de welzijnsreglementering moet de werkgever de werknemers en hun vertegenwoordigers inlichten over de risico's en de preventiemaatregelen. Wat betreft de psychosociale risico's, zorgt de werkgever ervoor dat de leden van het comité over de volgende informatie beschikken (KB PSR, art. 53):

- elk verzoek tot risicoanalyse van een specifieke arbeidssituatie;
- de procedures die van toepassing zijn wanneer een werknemer schade meent te ondervinden ten gevolge van PSR op het werk;
- het recht voor de werknemer om een verklaring te doen in het register van feiten van derden;
- de gespecialiseerde diensten of instellingen waarop een beroep wordt gedaan voor psychologische steun voor werknemers die het slachtoffer werden van geweld door externen (leveranciers, klanten, gebruikers, ...);
- de verplichting om zich te onthouden van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk.

Bovendien zorgt de werkgever ervoor dat de leden van het comité de nodige opleiding krijgen zodat zij de bovenvermelde preventiemaatregelen, procedures, rechten en plichten adequaat kunnen toepassen (KB PSR, art. 53).

De werkgever zorgt er ook voor dat **de werknemers en de leden van de hiërarchische lijn** (KB PSR, art. 54):

- ingelicht worden over de resultaten van de psychosociale risicoanalyse, de toegepaste preventiemaatregelen en de resultaten van de jaarlijkse evaluatie van deze maatregelen. Ze ontvangen ook informatie over de verzoeken tot risicoanalyse van een specifieke arbeidssituatie, de procedures om een psychosociale interventie aan te vragen, het recht om een verklaring te doen in het register van feiten gepleegd van derden en de verplichting om zich te onthouden van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag;

- de nodige opleiding ontvangen om de bovenvermelde preventiemaatregelen, procedures, rechten en plichten adequaat te kunnen toepassen.

## Preventie van risico's als gevolg van contacten met externen

(KB PSR, art. 5; Wet, art. 32quinquies)

Werknemers die in **contact komen met externen** (klanten, leveranciers, gebruikers, patiënten, leerlingen, studenten, ...) zijn blootgesteld aan bijzondere risico's. Hun werkgever moet hiermee rekening houden wanneer hij de risico's analyseert en de preventiemaatregelen bepaalt. Hij onderzoekt of er een eventueel verband bestaat met andere risicofactoren (stress ten aanzien van gebruikers, tijdnood en procedurevereisten bij telefonisch contact, inrichting van de lokalen of de werkpost, ...). De werkgever kan hierbij rekenen op de medewerking van de PAPS; het is raadzaam er ook de preventieadviseur veiligheid bij te betrekken, vooral in situaties waarbij aanpassingen aan de werkposten een preventief effect kunnen hebben.

De werkgever baseert zich onder andere op de verklaringen van de werknemers die zijn opgenomen in het **register van feiten van derden**. Dit register omvat de verklaringen van de werknemers die menen het slachtoffer te zijn van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag door externe personen. De verklaringen bestaan uit een beschrijving van de feiten en de data van de feiten. De identiteit van de werknemer wordt niet vermeld, tenzij hij met de vermelding ervan instemt. De verklaringen worden bewaard gedurende minstens vijf jaar.

Het register van feiten van derden wordt bijgehouden door de vertrouwenspersoon of de PAPS indien hij deel uitmaakt van de interne dienst PB. Indien deze niet aanwezig zijn, houdt de preventieadviseur belast met de leiding van de interne dienst PB het register bij. Alleen de werkgever, de PAPS, de vertrouwenspersoon en de preventieadviseur belast met de leiding van de interne dienst PB hebben toegang tot dit register dat ook ter beschikking wordt gehouden van het Toezicht welzijn op het werk.

De werkgever ziet erop toe dat werknemers die het slachtoffer werden van geweld door externe personen op de werkplek gepaste **psychologische ondersteuning** krijgen door gespecialiseerde diensten of instellingen. Hij draagt de kosten hiervan. De PAPS brengt

een advies uit over de keuze van de betrokken diensten of instellingen.

#### *In het comité*

- Ga na of het register van feiten van derden bestaat in de onderneming.
- Vraag hoe de verklaringen uit dit register gebruikt worden voor de risicoanalyse en welke

maatregelen voorgesteld werden of zullen worden om een oplossing te bieden aan de problemen uit deze verklaringen.

- Ga na of de werknemers die het slachtoffer werden van geweld door externe personen effectief de gepaste psychologische ondersteuning krijgen en beoordeel de kwaliteit van deze ondersteuning.

## 3.3. De jaarlijkse evaluatie en aanpassing van de preventiemaatregelen

Het dynamische systeem dat de werkgever moet toepassen om risico's op het werk te voorkomen, verplicht hem om de preventiemaatregelen opnieuw te onderzoeken bij elke wijziging, die de blootstelling van werknemers aan risico's kan beïnvloeden. Deze regel geldt ook voor de PSR (KB PSR, art.8, §1).

Daarnaast is de werkgever verplicht om minstens eenmaal per jaar de preventiemaatregelen te evalueren (KB PSR, art.8, §2). Hij betreft er de PAPS bij wanneer deze deel uitmaakt van de interne dienst PB. De PAPS van de externe dienst PB wordt erbij betrokken wanneer de complexiteit van de evaluatie het vereist. De evaluatie moet minstens rekening houden met de volgende elementen:

- de verzoeken tot risicoanalyse van specifieke arbeidssituaties;
- de verzoeken tot formele psychosociale interventie;
- de door de preventieadviseur arbeidsgeneesheer meegedeelde collectieve en anonieme gegevens die komen uit het gezondheidstoezicht en de onderzoeken op de werkplek;
- de conclusies getrokken uit incidenten van psychosociale aard die zich bij herhaling hebben voorgedaan en het voorwerp hebben uitgemaakt van een informele psychosociale interventie. Minstens eenmaal per jaar deelt de PAPS deze conclusies in collectieve en anonieme vorm mee aan de werkgever;
- de feiten ingeschreven in het register van feiten van derden;
- de cijfermatige gegevens vervat in het jaarverslag van de interne dienst PB (de lijst met deze gegevens staat in bijlage III van het KB van 27 maart 1998 betreffende de interne dienst PB).

De werkgever bezorgt het comité de resultaten van deze evaluatie en vraagt zijn advies over de collectieve preventiemaatregelen (KB PSR, art. 50). De werkgever deelt aan het comité ook minstens eenmaal per jaar de collectieve preventiemaatregelen mee, die door de PAPS werden voorgesteld als antwoord op de individuele verzoeken tot formele psychosociale interventie. Het betreft maatregelen om elke herhaling in andere arbeidssituaties te voorkomen. De werkgever vraagt het advies van het comité over deze voorstellen. Hij deelt aan het comité uitsluitend anonieme gegevens mee (KB PSR, art. 52).

De regelgeving zegt niets over de periode waarin de jaarlijkse evaluatie moet plaatsvinden. Je beschikt best over het jaarverslag van de preventiediensten en het is nuttig dat deze evaluatie gebeurt vooraleer de werkgever zijn ontwerp van jaarlijks actieplan uitwerkt. De periode tussen maart en juni lijkt ons dus een geschikt moment. We raden aan om in het comité de maand vast te leggen waarin deze evaluatie gebeurt.

#### *Vragen voor het comité*

- Bevat het globaal preventieplan een specifiek hoofdstuk over PSR?
- Is er in de onderneming al een analyse gemaakt van de PSR?
- Zo niet, dan is het nuttig deze risicoanalyse als doelstelling in te schrijven in het globaal preventieplan en/of het jaarlijks actieplan.
- Zo ja, dan moet het comité nagaan of de resultaten van die risicoanalyse nog altijd geldig zijn. Dat is in het bijzonder nodig indien de organisatie van de onderneming, de arbeidsvoorwaarden of het personeelsbeleid intussen zijn gewijzigd.

In die gevallen is een bijkomende analyse waarschijnlijk noodzakelijk.

- Werd de jaarlijkse evaluatie van de preventiemaatregelen uitgevoerd door de werkgever? Ontving het comité de resultaten van deze evaluatie?

- Ontving het comité minstens eenmaal per jaar alle collectieve preventiemaatregelen die door de preventieadviseur werden voorgesteld als antwoord op voornamelijk individuele verzoeken tot formele psychosociale interventie? Bracht het advies uit over deze voorstellen?

## 3.4. Moeten er specifieke preventiemaatregelen worden overwogen tegen stress en burn-out?

### Stress

Een werknemer die blootgesteld is aan psychosociale risico's loopt vooral gevaar op stress. Langdurige blootstelling aan stress kan leiden tot een burn-out. Er bestaat ook een wederzijds verband tussen stress, agressief gedrag en pesterijen of ongewenst seksueel gedrag. Een vroegtijdige preventie van stress op het werk helpt om de meer ernstige uitingen van PSR te voorkomen.

De belangrijkste risicofactoren van stress op het werk zijn al jaren gekend. Ze bevinden zich ook in de lijst van risicofactoren van PSR. Stress op het werk hangt af van de volgende factoren:

- de werkvereisten (omvang en intensiteit van het werk, complexiteit van het takenpakket, psychologische werkdruk, mentale belasting, enz.);
- de graad van zelfstandigheid op het werk (speelruimte waarover de werknemer denkt te beschikken om te wegen op beslissingen die te maken hebben met zijn werk, mogelijkheid om zijn vaardigheden te gebruiken en te ontwikkelen, ...);
- de kwaliteit van de steun die de werknemer krijgt van de hiërarchisch oversten of de collega's.

Voor de privésector bestaat er een juridisch instrument voor de preventie van stress op het werk, namelijk de cao nr. 72 van de Nationale Arbeidsraad (NAR). Deze cao volgt volledig de principes van de Wet Welzijn, in het bijzonder wat betreft de rol van het comité. Belangrijk is dat deze cao ook de ondernemingsraad opdrachten geeft bij de preventie van stress op het werk.

Bij het preventiebeleid inzake stress is het bijzonder moeilijk om de stap te zetten van de vaststellingen naar concrete maatregelen om de stress te voorkomen of te

verminderen. Vaak start de onderneming zeer enthousiast aan een enquête waarna men vervolgens niets doet met de resultaten. Om dit obstakel te overwinnen heeft de NAR een praktische gids gepubliceerd voor de toepassing van cao nr. 72. Hierin staat een stappenplan dat steunt op de idee dat een geslaagd preventiebeleid om een pragmatische en participatieve strategie vraagt. Eenzelfde leidraad wordt voorgesteld in hoofdstuk 7, punt 7.3 van deze brochure. De praktische gids van de NAR "De preventie van stress" kan je downloaden op [www.cnt-nar.be](http://www.cnt-nar.be).

		<b>WERKVEREISTEN</b> (omvang en intensiteit van het werk, complexiteit van het takenpakket, psychologische werkdruk, mentale belasting, ...)	
		- (GERING)	+ (HOOG)
<b>MATE WAARIN MEN HET WERK BEHEERST</b> (mogelijkheid om zijn vaardigheden te gebruiken en te ontwikkelen, taken die gevarieerd zijn en waarbij men creatief kan zijn, de vrijheid om beslissingen te nemen, zelf zijn werk kunnen organiseren, mogelijkheid om zich te uiten over zijn werk ...)	<b>+</b> (hoog)	Ontspannen werksfeer	Intense activiteit
	<b>-</b> (gering)	Passiviteit, verveling	<b>Hoge spanning, hoog risico op stress</b>
<i>Minder stress bij ondersteuning door hiërarchisch oversten en collega's</i>			

## Preventie van een burn-out

Er zijn heel weinig aanbevelingen specifiek gericht op burn-out - zowel wat de preventie betreft als de zorg. De verschillende voorgestelde pistes zijn alleen zinvol in combinatie met elkaar. Deze twee vaststellingen komen uit de resultaten van een onderzoek naar burn-out in België, dat in 2012-2013 verricht werd op vraag van de Federale overheidsdienst Werk. Een voorafgaande studie bracht de specifieke kenmerken van de werkomgeving in kaart die in verband worden gebracht met burn-out. De factor die het meest in verband wordt gebracht met burn-out is de werkdruk (58% van de gevallen). Andere vaak genoemde factoren zijn tijdsdruk (41%), organisatiewijzigingen (38%), conflicten op het werk (37%) en moeilijkheden om het privé- en het beroepsleven te combineren (30%). Hier zie je in meer of mindere mate dezelfde psychosociale risicofactoren die eerder aan bod kwamen. Stuk voor stuk elementen om rekening mee te houden bij een risicoanalyse.

Uit de belangrijkste aanbevelingen van het onderzoek, moeten de volgende toegepast worden in de onderneming:

- **Sensibilisering:** de bestaande problemen op het gebied van burn-out benadrukken, nadenken over manieren om de hiërarchische lijn te sensibiliseren, werknemers sensibiliseren tijdens de onderzoeken door de arbeidsgeneesheer, de werknemers duidelijke informatie verschaffen over de voortekenen van burn-out.

- **Primaire preventie:** door middel van een vragenlijst en/of interviews de problematische psychosociale factoren in de onderneming opsporen.
- **Ondersteuning:** een interne sociale cel oprichten om de mensen in burn-out op te volgen, nadenken over de manieren om sociale ondersteuning te ontwikkelen (bv. door ondersteunende groepen bestaande uit collega's).
- **Terugkeer naar het werk:** de werkhervatting voorbereiden met de verschillende betrokkenen, met name om na te denken over de aanpassing van de arbeidsomstandigheden.

Een efficiënt preventiebeleid geeft voorrang aan primaire preventiemaatregelen tegen burn-out: maatregelen die de belangrijkste risicofactoren aanpakken, in het bijzonder in de arbeidsorganisatie, wat betreft de werkdruk en de tijdelijke pieken, het beheer van organisatiewijzigingen (anticipatie, voorbereiding, participatie, ...), het beheersen van conflicten, de mogelijkheden om werk en privé- en sociaal leven beter te combineren, ... ➤

# Hoofdstuk IV

De verzoeken tot  
psychosociale interventie



## 4.1. De interne procedure

Elke werknemer kan een beroep doen op een delegee of een hiërarchisch verantwoordelijke wanneer hij meent schade te ondervinden die verband houdt met PSR. Deze schade komt van een arbeidssituatie waarbij de werknemer de negatieve effecten van bijvoorbeeld stress, conflicten, geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag ondervindt.

In deze situaties kan de werknemer ook om een psychosociale interventie verzoeken bij de vertrouwenspersoon of de PAPS. De werknemer moet hierbij de interne procedure volgen die in alle ondernemingen moet bestaan (KB PSR, art.10). Er bestaan twee types psychosociale interventie:

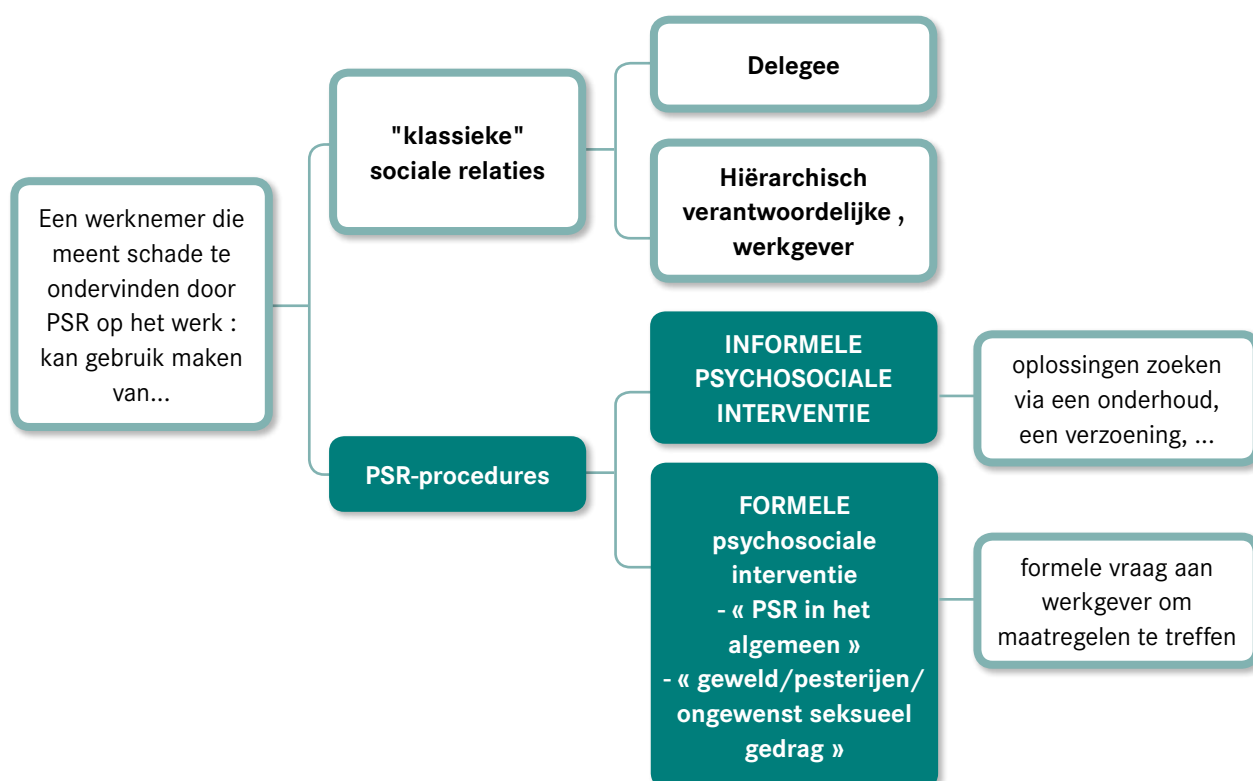
- Een informele psychosociale interventie, die de werknemer kan vragen aan de vertrouwenspersoon of aan de PAPS. Bij deze interventie wordt op informele wijze gezocht naar een oplossing.
- Een formele psychosociale interventie, die enkel kan gevraagd worden aan de PAPS. Bij deze interventie wordt de werkgever gevraagd de gepaste maatregelen te nemen om een einde te stellen aan schade die verband houdt met PSR.

### AANDACHTSPUNT

#### GEEN BESCHERMING TENZIJ ...

Opgepast! De werknemer die een psychosociale interventie vraagt is niet beschermd tegen eventuele represailles van de werkgever, zoals ontslag. Werknemers zijn alleen beschermd wanneer ze een formele psychosociale interventie vragen voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag.

De procedures kunnen preciseren wanneer en hoe een werknemer op vertrouwelijke wijze de vertrouwenspersoon en de PAPS kan contacteren en er een gesprek mee hebben. Ook moeten de procedures de wedertewerkstelling regelen van de werknemers die verklaard hebben het voorwerp te zijn geweest van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag en de begeleiding van deze personen naar aanleiding van hun wedertewerkstelling (Wet , art. 32 quater, al. 3, 2°).





## Praktische regels

De werknemers moeten de mogelijkheid hebben om tijdens de werkuren de vertrouwenspersoon of de PAPS te raadplegen. Indien de gewone arbeidstijdregeling deze raadpleging onmogelijk maakt, mag deze raadpleging ook buiten deze werkuren gebeuren. Maar dit moet dan wel vastgelegd worden in een collectieve arbeidsovereenkomst of het arbeidsreglement. In beide gevallen wordt de tijd besteed aan de raadpleging beschouwd als arbeidstijd. De verplaatsingskosten die werden gemaakt om zich te begeven naar de vertrouwenspersoon of de PAPS zijn ten laste van de werkgever (KB PSR, art. 12).

De praktische regels van de interne procedure worden vastgelegd na **akkoord** van het comité. De PAPS en de vertrouwenspersoon kunnen betrokken worden bij de concrete uitwerking van deze procedure. Indien geen akkoord wordt bereikt, vraagt de werkgever het advies van het Toezicht Welzijn op het werk. De inspecteur hoort de partijen en probeert ze te verzoenen. Indien geen verzoening wordt bereikt, verstrekt de inspecteur een advies aan de werkgever. De werkgever stelt het comité in kennis van het advies binnen een termijn van dertig dagen en neemt een beslissing (KB PSR, art. 11). Indien er na dit advies nog steeds geen akkoord werd bereikt, dan kan de werkgever de regels vastleggen wanneer minstens 2/3 van de werknemers-

vertegenwoordigers in het comité hun akkoord geven. Indien er een bij koninklijk besluit algemeen verbindend verklaarde cao bestaat, dan moeten de procedures in ieder geval hiermee in overeenstemming zijn (Wet, art. 32/2 §2 al. 4, art. 32 quater al. 4 tot 6; KB PSR, art. 11).

De procedures worden opgenomen in het arbeidsreglement. Het arbeidsreglement vermeldt ook de contactgegevens van de vertrouwenspersoon en de PAPS of de externe dienst PB waartoe hij behoort (Wet, art. 32 noniesdecies). Een model van arbeidsreglement kan je vinden op [www.acv-online.be](http://www.acv-online.be).

## Eerste contact

Alvorens de werknemer om een psychosociale interventie verzoekt, neemt hij contact op met de vertrouwenspersoon of de PAPS. Uiterlijk tien kalenderdagen na deze contactname hoort de vertrouwenspersoon of de PAPS de werknemer en informeert hij hem over de mogelijkheden tot interventie. Indien deze raadpleging plaatsvindt tijdens een persoonlijk onderhoud, dan kan de werknemer vragen om een document ter bevestiging van dit persoonlijk onderhoud. Indien hij dit wenst kan de werknemer op dat moment het type interventie kiezen (KB PSR, art. 13).

# 4.2. De informele psychosociale interventie

De werknemer kan om een informele psychosociale interventie verzoeken. De verzoeker en de vertrouwenspersoon of de PAPS zoeken naar een oplossing door middel van:

- gesprekken die het onthaal, het actief luisteren of een advies omvatten;
- een interventie bij een andere persoon van de onderneming, inzonderheid bij een lid van de hiërarchische lijn;
- een verzoening tussen de betrokken personen voor zover zij hiermee akkoord gaan.
- Het type informele psychosociale interventie, dat de verzoeker kiest, wordt opgenomen in een document

dat wordt gedateerd en ondertekend door de tussenkomende partij (vertrouwenspersoon of PAPS) en door de verzoeker. De verzoeker ontvangt een kopie van dit document (KB RPS, art. 14).

Informele interventies leiden in vele situaties tot goede resultaten. Indien de werknemer vindt dat deze informele psychosociale interventie voor hem geen oplossing biedt, kan hij een verzoek tot formele psychosociale interventie indienen. Hij kan natuurlijk ook meteen verzoeken om een formele interventie, zonder eerst gebruik te maken van een informele interventie.

# 4.3. De formele psychosociale interventie

Het verzoek tot formele psychosociale interventie houdt in dat de werknemer aan de werkgever vraagt om de gepaste collectieve en individuele maatregelen

te nemen op basis van een analyse van de specifieke arbeidssituatie en op basis van de voorstellen van maatregelen van de PAPS.

Wanneer het verzoek tot formele psychosociale interventie, volgens de werknemer, betrekking heeft op feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, draagt dit verzoek de naam van "verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk". Dit verzoek wordt behandeld overeenkomstig bijzondere regels (zie Hoofdstuk 5 van deze brochure), (KB PSR, art. 15).

#### 4.3.1. Hoe dien je een formeel verzoek in?

De werknemer drukt zijn wil uit om een verzoek tot formele psychosociale interventie in te dienen bij de PAPS. Maximum tien kalenderdagen later heeft de werknemer een verplicht persoonlijk onderhoud met de PAPS alvorens zijn verzoek in te dienen. De PAPS bevestigt in een document dat het verplicht persoonlijk onderhoud heeft plaats gevonden en overhandigt hiervan een kopie aan de werknemer (KB PSR, art. 16).

Het verzoek tot formele psychosociale interventie wordt opgenomen in een door de verzoeker **gedateerd en ondertekend document**. Dit document bevat de beschrijving van de problematische arbeidssituatie en het verzoek aan de werkgever om passende maatregelen te treffen. Dit document wordt bezorgd aan de PAPS of aan de externe dienst PB waarvoor de preventieadviseur zijn opdrachten vervult. De PAPS ondertekent een kopie van het verzoek en bezorgt deze aan de verzoeker. De kopie geldt als ontvangstbewijs. Indien het verzoek werd verzonden bij aangetekende brief, wordt het verzoek geacht te zijn ontvangen de derde werkdag na de verzendingsdatum (KB PSR, art. 17, §§1 en 2).

#### 4.3.2. Eerste onderzoek van het verzoek

De PAPS kan het verzoek tot formele psychosociale interventie weigeren wanneer de situatie die de verzoeker beschrijft kennelijk geen psychosociale risico's op het werk inhoudt. De kennisgeving van de weigering of de

FORMELE PSYCHOSOCIALE INTERVENTIE (buiten geweld, pesterijen en OSGW)		
1. Indiening van het verzoek en bepaling van het karakter		
TERMIJNEN	ACTIE	DOCUMENTEN
	Eerste contact van de werknemer met de VP of PAPS	
Max. 10 kalenderdagen later	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Horen van de werknemer</b></li> <li>■ Informatie over de mogelijkheden tot interventie</li> </ul>	<i>op verzoek van de werknemer document ter bevestiging van dit onderhoud</i>
	De Werknemer drukt zijn wil uit om een <b>verzoek tot formele psychosociale interventie in te dienen</b> .	
Max. 10 kalenderdagen later	Verplicht persoonlijk <b>onderhoud</b> met de PAPS	<i>Document ter bevestiging van persoonlijk onderhoud</i>
	<b>Bezorgen</b> van het document van het <b>verzoek</b> aan de PAPS of aan de externe dienst PB (indien per aangetekende brief: wordt geacht te zijn ontvangen 3 dagen na verzending).	<i>Ondertekening van een kopie van het verzoek, dat wordt bezorgd aan de werknemer</i>
Max. 10 kalenderdagen later	Na een eerste analyse bezorgt de PAPS zijn kennisgeving van <b>de weigering of aanvaarding van het verzoek</b> tot interventie (naargelang het verzoek betrekking heeft of niet op PSR).	<i>Kennisgeving van de beslissing</i>
	Na een tweede analyse beslist de PAPS of het verzoek een hoofdzakelijk <b>collectief of individueel</b> karakter heeft.	
Vervolg: zie tabellen inzake de behandeling van de verzoeken met een individueel of collectief karakter.		



aanvaarding van het verzoek gebeurt uiterlijk tien kalenderdagen na de ontvangst van het verzoek. Bij gebrek aan een kennisgeving binnen deze termijn, wordt het verzoek geacht te zijn aanvaard (KB PSR, art. 17, §3).

Wanneer het **verzoek** wordt aanvaard, bepaalt de PAPS of de situatie die de verzoeker beschrijft hoofdzakelijk betrekking heeft op risico's die een individueel of een collectief karakter vertonen (KB PSR, art.18). Het verzoek zal afhankelijk van het specifieke karakter behandeld worden.

#### 4.3.3. Verzoek met een hoofdzakelijk collectief karakter

Wanneer een verzoek met een hoofdzakelijk collectief karakter werd ingediend, brengt de PAPS, na overleg met de werknemer, de werkgever zo snel mogelijk op de hoogte.

De PAPS brengt de werkgever op de hoogte van:

- het feit dat een verzoek tot formele psychosociale interventie met een hoofdzakelijk collectief karakter werd ingediend en de wijze waarop dit verzoek wordt behandeld;
- de risicosituatie die beschreven werd door de verzoeker **zonder de identiteit van de verzoeker mee te delen**;
- de datum waarop de werkgever zijn beslissing moet treffen betreffende de gevolgen die hij aan het verzoek geeft.

De PAPS brengt de verzoeker op de hoogte van:

- het feit dat zijn verzoek hoofdzakelijk betrekking heeft op risico's met een collectief karakter en de wijze waarop dit verzoek wordt behandeld;
- de datum waarop de werkgever zijn beslissing moet treffen betreffende de gevolgen die hij aan het verzoek geeft.

(KB PSR, art. 19).

Om te voorkomen dat de gezondheid van de verzoeker ernstig wordt aangetast, stelt de PAPS dringende preventiemaatregelen met een bewarend karakter voor. Hij deelt onmiddellijk en schriftelijk deze voorstellen aan de werkgever mee, nog vooraleer de werkgever een beslissing neemt over het verzoek. De werkgever voert zo snel mogelijk de voorgestelde bewarende maatregelen of maatregelen die een gelijkwaardig beschermingsniveau bieden, uit.

(KB PSR, art. 22).

De werkgever kan, met het oog op het nemen van deze beslissing, een risicoanalyse uitvoeren. Hij voert de analyse uit volgens dezelfde regels die gelden voor de risicoanalyse van een specifieke arbeidssituatie. Hij betreft de werknemers bij de risicoanalyse (zie ook hoofdstuk 3).

De werkgever neemt een beslissing overeenkomstig de volgende procedure:

- hij deelt het document met de risicosituatie die de verzoeker beschrijft, mee aan het comité (of als er geen comité is, aan de vakbondsafvaardiging);
- hij vraagt een advies van het comité over de wijze waarop het verzoek zal behandeld worden;
- indien de risicoanalyse werd uitgevoerd, deelt hij het comité de resultaten ervan mee. Uitsluitend anonieme gegevens worden meegedeeld;
- hij vraagt een advies aan het comité over de gevolgen die aan het verzoek worden gegeven.

(KB PSR, art. 20).

Binnen een termijn van maximum 3 maanden nadat de PAPS het verzoek heeft ingediend, deelt de werkgever schriftelijk zijn gemotiveerde beslissing mee over de gevolgen die hij aan het verzoek geeft:

- aan de PAPS die de verzoeker ervan op de hoogte brengt;
- aan de preventieadviseur belast met de leiding van de interne dienst PB wanneer de PAPS deel uitmaakt van een externe dienst PB;
- aan het comité of aan de vakbondsafvaardiging.

De werkgever voert zo snel mogelijk de maatregelen uit die hij besliste.

Wanneer de werkgever de risicoanalyse van een specifieke arbeidssituatie uitvoert, mag deze termijn verlengd worden met maximum 3 maanden (KB PSR, art. 21).

Wat gebeurt er als het verzoek tot psychosociale interventie niet beantwoord wordt (de werkgever deelt zijn beslissing niet binnen de termijn mee of beslist om geen maatregelen te treffen) of niet leidt tot een bevredigende resultaat (de verzoeker meent dat de preventiemaatregelen niet aan zijn situatie zijn aangepast)?

- Wanneer de werkgever geen risicoanalyse van de specifieke arbeidssituatie heeft uitgevoerd of wanneer deze analyse niet werd uitgevoerd samen met de PAPS, dan behandelt de PAPS het verzoek als een verzoek met een individueel karakter. De verzoeker moet hierover wel zijn geschreven akkoord geven (KB PSR, art. 23 §1). De PAPS brengt er de werkge-

Samengevat:

<b>FORMELE PSYCHOSOCIALE INTERVENTIE</b> (buiten geweld, pesterijen, OSGW) <b>2. Behandeling van het verzoek met een collectief karakter</b>		
TERMIJNEN	ACTIE	DOCUMENTEN
	De PAPS <b>brengt de werkgever op de hoogte van:</b> De indiening van het verzoek (zonder de identiteit van de werknemer) met: <ul style="list-style-type: none"> <li>het collectief karakter ervan;</li> <li>de behandelingsprocedure;</li> <li>de risicosituatie beschreven door de verzoeker;</li> <li>de datum waarop de werkgever een beslissing moet nemen.</li> </ul> De PAPS <b>brengt de werknemer op de hoogte van:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>het collectieve karakter van zijn verzoek;</li> <li>de behandelingsprocedure;</li> <li>de datum waarop de werkgever een beslissing moet nemen</li> </ul>	<i>Schriftelijke communicatie</i>
Onmiddellijk, in ieder geval vóór het verstrijken van de termijn van 3 maanden (zie hieronder)	Indien risico op ernstige aantasting van de gezondheid, stelt de PAPS bewarende maatregelen voor aan werkgever	
	De werkgever vraagt aan het comité (of aan de vakbondsafvaardiging als er geen comité is) advies over: <ul style="list-style-type: none"> <li>de wijze van behandeling;</li> <li>de gevolgen die aan het verzoek worden gegeven.</li> </ul>	<i>Mededeling risicosituatie, zonder identiteit verzoeker.</i>
Maximaal 3 maanden na de informatie door de PAPS	Werkgever deelt zijn gemotiveerde beslissing mee: <ul style="list-style-type: none"> <li>aan de PAPS die de verzoeker op de hoogte brengt;</li> <li>aan de interne dienst PB als de PAPS extern is;</li> <li>aan het comité of de vakbondsafvaardiging.</li> </ul>	<i>Inhoud van het advies vermeld in KB PSR.</i>
Zo snel mogelijk	De werkgever voert de maatregelen uit die hij besliste.	

ver zo snel mogelijk schriftelijk van op de hoogte en deelt de identiteit van de verzoeker mee. De termijn waarbinnen de preventieadviseur zijn advies verstrekt (zie verder), begint te lopen vanaf de datum van het document waarin de verzoeker zijn akkoord meedeelt (KB PSR, art. 23 §2).

- Wanneer de werkgever een analyse van een specifieke arbeidssituatie heeft uitgevoerd samen met de PAPS, dan kan de verzoeker zich wenden tot het Toezicht Welzijn op het werk.

#### 4.3.4. Verzoek met hoofdzakelijk individueel karakter

##### Behandeling van het verzoek

Als het verzoek vooral gaat om risico's met een individueel karakter, dan brengt de PAPS de werkgever

schriftelijk op de hoogte van het feit dat een verzoek tot formele psychosociale interventie werd ingediend en dat dit verzoek een hoofdzakelijk individueel karakter heeft. De PAPS deelt hem de identiteit van de verzoeker mee (AR RPS, art. 24). Opgelet: de verzoeker is niet beschermd tegen mogelijke represailles van zijn werkgever. Deze bescherming wordt enkel toegepast wanneer het verzoek tot formele psychosociale interventie werd ingediend voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag (zie hoofdstuk 5).

De PAPS onderzoekt op volledig onpartijdige wijze de specifieke arbeidssituatie. Hij kan hierbij andere personen horen en hij moet rekening houden met de informatie die hij van hen ontvangt. Deze informatie kan worden opgenomen in gedateerde en ondertekende verklaringen, waarvan een kopie wordt meegedeeld aan de

gehoorde personen (KB PSR, art. 25). De verklaringen mogen worden meegedeeld aan het Openbaar Ministerie wanneer dat erom vraagt. Maar enkel indien de gehoorde persoon in zijn verklaring heeft ingestemd met deze overdracht (KB PSR, art. 35).

### Advies van de PAPS

Nadat de PAPS de situatie heeft onderzocht, stelt hij een **advies** op dat de volgende elementen bevat: (KB PSR, art. 26): :

1. de beschrijving van het verzoek en de context ervan;
2. de identificatie van de gevaren voor de verzoeker en het geheel van de werknemers;
3. de elementen die een positieve en negatieve invloed hebben op de risicosituatie inzonderheid op het niveau van de arbeidsorganisatie, de arbeidsinhoud, de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden of de interpersoonlijke relaties op het werk;
4. de voorafgaande stappen die eventueel werden genomen om het eventuele gevaar uit te schakelen en de schade te beperken;
5. de voorstellen voor collectieve en individuele preventiemaatregelen die ten aanzien van de specifieke arbeidssituatie moeten toegepast worden om het eventuele gevaar uit te schakelen en de schade te beperken, en de verantwoording van deze voorstellen;
6. de voorstellen voor collectieve preventiemaatregelen die moeten toegepast worden om elke herhaling in andere arbeidssituaties te voorkomen en de verantwoording van deze voorstellen.

Binnen een termijn van maximum 3 maanden vanaf de aanvaarding van het verzoek, deelt de PAPS het advies mee aan de werkgever (KB PSR, art. 27), zelfs indien de verzoeker niet langer deel uitmaakt van de onderneming (KB PSR, art. 32). Deze termijn kan worden verlengd met een termijn van maximum drie maanden, voor zover de PAPS deze verlenging kan rechtvaardigen en de redenen hiervoor schriftelijk meedeelt aan de werkgever, aan de verzoeker en aan de andere rechtstreeks betrokken persoon.

De PAPS deelt zijn advies eveneens mee aan de vertrouwenspersoon wanneer die op informele wijze in dezelfde situatie is tussengekomen, en voor zover de verzoeker hiermee akkoord gaat (KB PSR, art. 27).

**De PAPS brengt de verzoeker en de andere rechtstreeks betrokken persoon zo snel mogelijk schriftelijk op de hoogte van:**

- de datum waarop hij zijn advies aan de werkgever heeft overhandigd;
- de voorstellen van collectieve en individuele preventiemaatregelen (zie punten 5 en 6 hierboven) en hun verantwoording, voor zover deze verantwoording hen toelaat de situatie gemakkelijker te begrijpen en de afloop van de procedure gemakkelijker te aanvaarden (KB PSR, art.28).

Wanneer de PAPS deel uitmaakt van een externe dienst PB, brengt hij tegelijkertijd de preventieadviseur van de interne dienst PB schriftelijk op de hoogte van de voorstellen van preventiemaatregelen en hun verantwoording voor zover deze verantwoording de preventieadviseur van de interne dienst toelaat zijn coördinatieopdrachten uit te voeren (KB PSR, art. 29).

### Beslissingen van de werkgever

Indien de werkgever overweegt individuele maatregelen te nemen ten aanzien van een werknemer, deelt hij dit voorafgaand en schriftelijk mee aan de werknemer, uiterlijk een maand na het advies te hebben ontvangen van de PAPS. Indien deze maatregelen de arbeidsvoorwaarden van de werknemer wijzigen, deelt de werkgever aan deze laatste een afschrift van het betreffende advies mee en hoort hij deze werknemer. De werknemer kan zich tijdens dit onderhoud laten bijstaan door een persoon naar zijn keuze (KB PSR, art. 30).

Uiterlijk twee maanden na het advies van de PAPS, deelt de werkgever schriftelijk zijn gemotiveerde beslissing mee over de gevolgen die hij aan het verzoek geeft:

- 1° aan de PAPS;
- 2° aan de verzoeker en aan de andere rechtstreeks betrokken persoon;
- 3° aan de preventieadviseur belast met de leiding van de interne dienst PB wanneer de PAPS deel uitmaakt van een externe dienst PB.

De werkgever voert zo snel mogelijk de maatregelen uit die hij besliste (KB PSR, art. 31).

### 4.3.5. Opstellen van een individueel dossier

De PAPS opent en houdt een individueel dossier bij. Het dossier bevat alle door de PAPS bezorgde of ontvangen documenten in het kader van de aangewende procedure: bevestigingen van de verschillende gesprekken, de informatie aan de werkgever en de verzoeker over de aard van het verzoek tot interventie en de wijze van

<b>FORMELE PSYCHOSOCIALE INTERVENTIE (buiten geweld, pesterijen, OSGW)</b> <b>3. Behandeling van het verzoek met een individueel karakter</b>		
TERMIJNEN	ACTIE	DOCUMENTEN
	De PAPS brengt de werkgever op de hoogte van: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ de indiening van het verzoek;</li> <li>■ het individueel karakter ervan;</li> <li>■ de identiteit van de verzoeker.</li> </ul>	<i>Schriftelijke communicatie</i>
	Onpartijdig onderzoek van het verzoek door de PAPS.	<i>Eventueel: gedateerde en ondertekende verklaringen +kopies</i>
Maximaal 3 maanden na de aanvaarding van het verzoek	Opstellen en overhandigen van het advies van de PAPS (volledig voor de werkgever, voorstellen voor maatregelen en verantwoordingen aan de betrokken partijen).	<i>Inhoud van het advies vermeld in KB PSR</i>
Max. 1 maand na overhandiging van het advies	Werkgever informeert de werknemer die geviseerd wordt door maatregelen + mededeling volledig advies PAPS als deze maatregelen zijn arbeidsvoorwaarden wijzigen.	<i>Schriftelijke communicatie</i>
Max. 2 maanden na overhandiging van het advies	De werkgever deelt zijn beslissing mee: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ aan de PAPS;</li> <li>■ aan de betrokken partijen;</li> <li>■ aan de interne dienst PB (als de PAPS extern is).</li> </ul>	<i>Schriftelijke communicatie</i>
Zo snel mogelijk	De werkgever voert de maatregelen uit.	

behandeling, de gedateerde en ondertekende verklaringen van de personen die werden gehoord, het advies van PAPS en andere documenten m.b.t. dit advies, de documenten die de gemotiveerde beslissingen bevatten van de werkgever betreffende de gevolgen die hij geeft aan het verzoek (voor een volledige opsomming, zie KB PSR, art. 33). De persoonlijke notities die de PAPS heeft opgesteld bij de door hem ondernomen stappen mogen niet voorkomen in het dossier.

Het individueel dossier wordt bijgehouden door een PAPS gedurende twintig jaar vanaf de datum van de indiening van het verzoek en valt uitsluitend onder zijn verantwoordelijkheid (KB PSR, art. 34).

Wat gebeurt er met het dossier wanneer de werkgever verandert van externe dienst PB? (KB PSR, art. 36)

- Wanneer het verzoek tot formele psychosociale interventie in behandeling is op het moment van de verandering: de PAPS brengt de verzoeker en

de andere rechtstreeks betrokken persoon zo snel mogelijk op de hoogte. De werkgever deelt de coördinaten van de nieuwe externe dienst PB mee aan de PAPS, die het individueel dossier aan de PAPS van de nieuwe externe dienst bezorgt. Deze laatste brengt de verzoeker en de andere rechtstreeks betrokken persoon op de hoogte van het feit dat hij de behandeling van het verzoek overneemt.

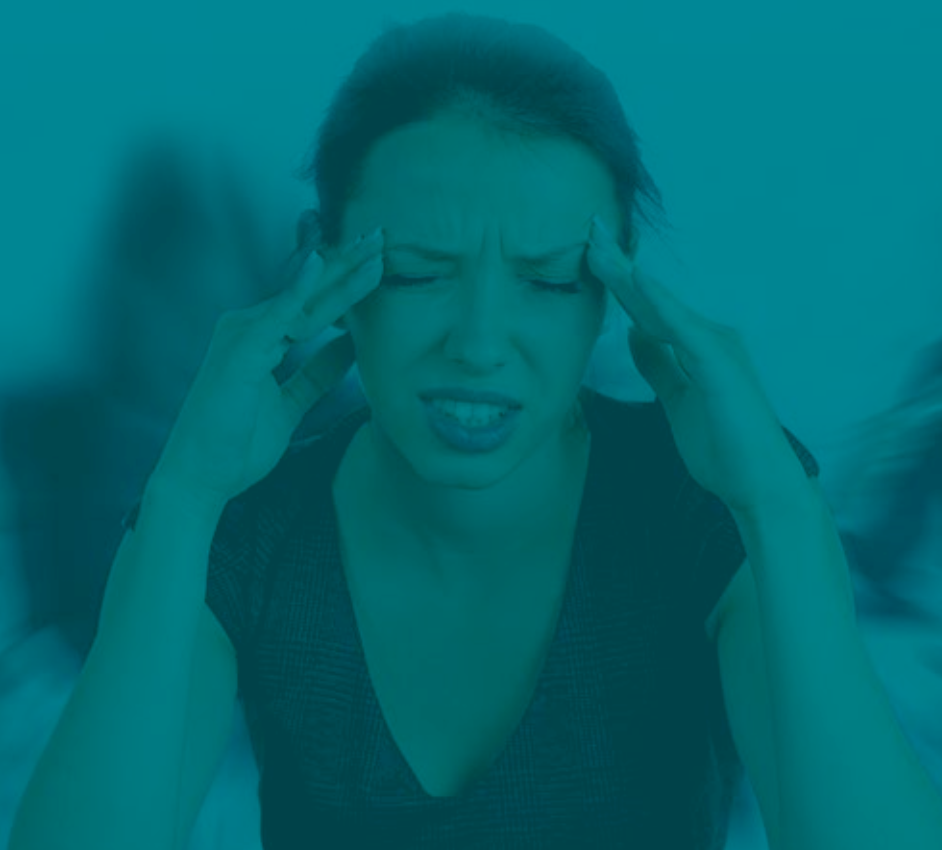
- Wanneer de behandeling van het verzoek tot formele psychosociale interventie werd afgesloten voor het moment van de verandering van externe dienst PB, kan de PAPS van de nieuwe externe dienst PB een kopie bekomen van het individueel dossier.

Bij de overdracht van het individueel dossier wordt het beroepsgeheim gegarandeerd.

Het individueel dossier wordt ter beschikking gehouden van de met het toezicht belaste ambtenaar (KB PSR, art. 35). ➤

# Hoofdstuk V

Preventie van geweld, pesterijen  
en ongewenst seksueel  
gedrag op het werk





## 5.1. De problematiek

### Beperkingen van de aanpak van «pesterijen en ongewenst seksueel gedrag»

De aanpak van conflicten en relationele problemen op het werk die te maken hebben met geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag leidt zeer vaak tot een impasse en verhult vaak het collectieve karakter van de oorzaken.

Een conflict is daarom nog geen pesterij. Een krachtig bevel van een hiërarchisch overste is niet noodzakelijk een vorm van pesterij. Niet elke moeilijke situatie op het werk is het gevolg van pesterijen. In de meeste gevallen ligt er wel een conflict aan de oorsprong van pesterijen. Soms gaat het om een verschillende opvatting over het werk, de werkmethode, de betekenis van het werk voor de persoon die het werk uitvoert en voor de anderen, de collega's, de baas.

Wanneer je geconfronteerd wordt met iemand die spanningen, conflicten of last ondervindt op het werk, ga dan na of ook andere personen zich in een gelijkaardige situatie bevinden en of er collectieve factoren in het spel zijn.

Het is belangrijk in de onderneming een klimaat te behouden waarbij mensen gerespecteerd worden en elke vorm van agressief of wangedrag van de hand wordt gewezen. De wet onderstreept dat « de werkgevers en de werknemers en de daarmee gelijkgestelde personen ... ertoe gehouden zijn zich te onthouden van iedere daad van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk » (Wet, art. 32bis.).

### Pesterijen: hoe kan ik ze tijdig herkennen?

#### Hoe komen pesterijen tot uiting?

Pesterijen komen tot uiting onder verschillende vormen, via tal van daden en gedragingen die terugkeren en/of steeds erger worden. Hieronder enkele voorbeelden:

- **het slachtoffer belemmeren zich te uiten:** bv. systematisch onderbreken tijdens het spreken, voortdurend bekritisieren, bedreigingen uiten, contact weigeren, negeren ...
- **het slachtoffer geringschatten en/of zijn reputatie schaden:** systematisch opmerkingen maken over zijn werk, hem onterecht negatief evalueren, regelmatig belachelijk maken, spotten met zijn gebreken of (religieuze, ideologische...) overtuigingen, kwaadspreken, vernederen,...
- **het slachtoffer sociaal isoleren:** negeren, niet aanspreken, niet uitnodigen op vergaderingen, de communicatiemiddelen ontnemen, andere collega's beletten of verbieden met hem te praten, zijn collega's tegen hem « opzetten », hem een bureau geven in een afgezonderde ruimte,...
- **het werken onaangenaam of onmogelijk maken :** het slachtoffer systematisch overbelasten, onduidelijke werkinstructies geven, nuttige informatie niet doorgeven, systematisch onjuiste of onvolledige informatie meedelen, zijn uurregeling vaak wijzigen, fouten uitlokken, notities of de agenda stelen, nutteloos werk geven, persoonlijke voorwerpen verplaatsen, enz.
- **het slachtoffer in gevaar brengen:** te zwaar of te gevaarlijk werk geven, werk geven dat geen rekening houdt met de gezondheid van de werknemer, alle vormen van ongewenst seksueel gedrag, uitlokken of niet vermijden van arbeidsongevallen, fysiek aanvallen, enz.

### Waarom zo'n gedrag ?

Er liggen tal van omstandigheden aan de oorsprong van pesterijen, onder meer heel wat die te maken hebben met de werksituatie. Een onderzoek uitgevoerd in 2001-2002 op verzoek van de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg identificeerde de **voornaamste omstandigheden die te maken hebben met het werk:**

- problemen met betrekking tot het **personeelsbeleid** (vermeld door 84% van de ondervraagden);
- problemen met betrekking tot de **werkorganisatie** (vermeld door 40%): gebrekkige procedures voor functie-evaluatie, aanwerving of taakverdeling, een communicatiestoornis, een personeelstekort of -overschot;
- context van **veranderingen in de organisatie** (vermeld door 30%): fusies of splitsingen van bedrijven, herstructureringen, andere hiërarchisch oversten;
- **beroepsstress en werkklimaat** (vermeld door 20%): klimaat van wedijver, rendementseisen;
- ongelijke lonen en gepolitiseerd werkverband.



Deze omstandigheden zijn kenmerkend voor een risicosituatie. Bepaalde gebeurtenissen werken de overgang van een risicosituatie naar pestgedrag in de hand. Bovenvermeld onderzoek identificeerde vier belangrijke gebeurtenissen die pesterijen kunnen uitlokken:

- het bekleden van een nieuwe betrekking of een nieuwe functie;
- de aanwerving van een nieuwe hiërarchisch overste;
- de aanklacht door het slachtoffer van bedrijfsfouten of onregelmatigheden;
- een conflict met betrekking tot de arbeidsorganisatie.

Daarnaast zijn er bepaalde gebeurtenissen die specifiek zijn voor vrouwen : weigering in te gaan op de avances van een leidinggevende of op ongewenst seksueel gedrag, werktijdverkorting in het kader van kinderopvang of wegens familiale redenen, bekendmaking van een zwangerschap en werkhervatting na een zwangerschapsverlof.

### Hoe evolueren de pesterijen?

De werknemer neemt pas na een tijdje het systematische karakter van de pesterijen waar. Zeer vaak is de situatie al uit de hand gelopen vooraleer het slachtoffer toegeeft dat hij waarschijnlijk wordt gepest en het tijd is om erover te praten.

Om de risico's op pestgedrag tijdig te kunnen opsporen, is het nuttig waakzaam te zijn voor gedragingen en daden zoals hierboven vermeld, wanneer ze een systematisch karakter krijgen ten aanzien van één persoon . Ook de risicofactoren die we beschreven in hoofdstuk 3 moeten in het oog worden gehouden.

Wanneer een werknemer die het risico loopt gepest te worden klaagt over systematische conflicten, zich onheus behandeld voelt, vaak kort afwezig is wegens ziekte of een neerslachtige indruk maakt, is er reden tot ongerustheid. Op dat ogenblik kan de delegatie aan het slachtoffer voorstellen om samen de situatie te onderzoeken en te bekijken, en met zijn akkoord, stappen ondernemen om zijn rechten te doen gelden. Als de « traditionele » syndicale tussenkomsten niet helpen, wordt het slachtoffer best aangeraden zich te wenden tot de vertrouwenspersoon of de PAPS.

Het is belangrijk dat het pestgedrag vroeg wordt opgespoord, omdat in de meeste gevallen, wanneer het pestgedrag bewezen is, hoogstwaarschijnlijk een uitweg wordt gezocht via het stopzetten van de arbeidsovereenkomst.

### Ongewenst seksueel gedrag

In tegenstelling tot bij pesten moet er bij ongewenst seksueel gedrag niet noodzakelijkerwijs sprake zijn van terugkerend onrechtmatig gedrag. Eén enkele seksueel getinte daad die iemand in zijn waardigheid aantast, kan worden beschouwd als ongewenst seksueel gedrag. Het kan opzettelijk gedrag zijn (de dader heeft uitdrukkelijk de bedoeling het slachtoffer onder druk te zetten, te intimideren, geweld aan te doen, ...) of onopzettelijk gedrag dat toch iemands waardigheid aantast. Het kan gaan om :

- verbaal gedrag: seksueel getinte insinuaties of zelfs voorstellen, dubbelzinnige opmerkingen, ...
- non-verbaal gedrag : indringende blikken, « die ontbloten », verspreiding van pornografische beelden, ...
- lichamelijk gedrag: seksueel getinte handelingen, aanrakingen, geweld, verkrachting.

## 5.2. Preventie van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag

Preventie van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk is onderdeel van de preventie van psychosociale risico's. De preventie is gebaseerd op een risicoanalyse (zie hoofdstuk 3). Bij deze analyse houdt de werkgever rekening met de situaties die aanleiding kunnen geven tot schade aan de gezondheid als gevolg van conflicten, geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk (KB PSR, art. 3). Op basis van de risicoanalyse stelt de werkgever de preven-

tiemaatregelen vast die moeten worden getroffen. Hij houdt hierbij rekening met de activiteit en de grootte van de onderneming. De maatregelen zijn ten minste (Wet, art. 32quater) :

**1° materiële en organisatorische maatregelen** waardoor geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk kunnen worden voorkomen:



- **Materiële maatregelen** hebben bijvoorbeeld betrekking op de inrichting van de werkruimtes en de werkomgeving om de communicatie te vergemakkelijken.
- **Organisatorische maatregelen** hebben betrekking op verschillende aspecten van de arbeidsorganisatie, het personeelsbeleid en de arbeidsverhoudingen: verduidelijking van de rolverdeling en de functie-inhoud, evaluatieprocedures, onthaal en begeleiding van nieuwkomers, vastlegging van de werkuren.
- Zie ook de voorbeelden van maatregelen ter preventie van psychosociale risico's in hoofdstuk 3.

**2° de procedures die van toepassing zijn wanneer er feiten worden gemeld** (zie de procedures die moeten worden gevolgd in het kader van verzoeken tot psychosociale interventie in hoofdstuk 4);

**3° de specifieke maatregelen** ter bescherming van de werknemers die bij de uitvoering van hun werk in contact komen met externen (klanten, leveranciers, gebruikers, enz.);

**4° de verplichtingen van de hiërarchische lijn** in de voorkoming van feiten van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk;

**5° de voorlichting en de opleiding van de werknemers;**

**6° de voorlichting van het comité.**

De werkgever treft deze maatregelen na het advies van het comité, behalve voor de procedures vermeld onder De werkgever treft deze maatregelen na het advies van het comité, behalve voor de procedures vermeld onder 2° die van start gaan na toestemming van het comité (zie hoofdstuk 4). Wat de voorlichting en de opleiding betreft, verwijzen we naar hoofdstuk 3 waar dit aspect van het preventiebeleid besproken wordt.

### Bescherming van de werknemers van ondernemingen van buitenaf

Kan de werknemer van een onderneming van buitenaf die meent het voorwerp te zijn van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag in de inrichting waarin hij zijn werk uitoefent een beroep doen op de interne procedure die van kracht is in deze inrichting? Ja, hij kan een beroep doen op de interne procedure als hij permanent werkzaamheden uitvoert bij deze werkgever en als het geweld, de pesterijen of het ongewenst seksueel gedrag op het werk te wijten zijn aan een werknemer van deze werkgever.

Wanneer er individuele preventiemaatregelen moeten worden getroffen ten aanzien van een werknemer van een onderneming van buitenaf, legt de werkgever in wiens inrichting permanent werkzaamheden worden uitgevoerd de nodige contacten met de werkgever van de onderneming van buitenaf. Zodat deze maatregelen daadwerkelijk getroffen kunnen worden (KB PSR, art. 45).

## 5.3. Het verzoek tot psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag

De werknemer die meent het voorwerp te zijn van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk kan zich richten tot de PAPS of de vertrouwenspersoon om hen een informele psychosociale interventie te vragen. Hij kan de PAPS ook om een formele psychosociale interventie vragen voor deze feiten (Wet, art. 32nonies).

Een informele psychosociale interventie verloopt op dezelfde manier als een verzoek tot informele interventie voor psychosociale risico's (zie hoofdstuk 4).

Een formele psychosociale interventie verloopt volgens dezelfde procedure als een individuele formele interventie (hoofdstuk 4), maar de vereisten zijn strikter zoals verderop zal blijken. Alvorens een verzoek tot formele interventie in te dienen moet de werknemer in elk geval een persoonlijk onderhoud hebben met de PAPS.



### 5.3.1. Indiening van het verzoek tot formele interventie

**Het gedateerde en ondertekende document** waarbij de werknemer het verzoek tot formele psychosociale interventie indient, moet de volgende gegevens bevatten :

- 1° de nauwkeurige beschrijving van de feiten die volgens de werknemer geweld, pesteringen of ongewenst seksueel gedrag op het werk inhouden;
- 2° het ogenblik en de plaats waarop elk van deze feiten zich hebben voorgedaan;
- 3° de identiteit van de aangeklaagde;
- 4° het verzoek aan de werkgever om geschikte maatregelen te nemen om een einde te maken aan de feiten.

(KB PSR, art. 37 §1)

Vooraleer het verzoek in te dienen, is er verplicht een persoonlijke onderhoud tussen de PAPS en de werknemer. Nadien overhandigt de werknemer persoonlijk het verzoek en neemt de PAPS of de externe dienst PB waarvoor de preventieadviseur zijn opdrachten vervult, het verzoek in ontvangst. Een kopie van **het verzoek wordt ondertekend** en overhandigd aan de werknemer. De kopie geldt als ontvangstbewijs. Indien het verzoek werd verzonden bij aangetekende brief, wordt het geacht te zijn ontvangen de derde werkdag na de verzendingsdatum (KB PSR, art. 37.§2).

**De PAPS kan de indiening van het verzoek tot formele psychosociale interventie weigeren** wanneer de situatie die de verzoeker beschrijft kennelijk geen geweld, pesteringen of ongewenst seksueel gedrag op het werk inhoudt. De kennisgeving van de weigering of de aanvaarding van het verzoek gebeurt uiterlijk tien kalenderdagen na het ontvangen van het verzoek. Bij gebrek aan kennisgeving binnen deze termijn, wordt het verzoek geacht te zijn aanvaard na afloop van deze termijn (KB PSR, art. 37-§3).

### 5.3.2. Behandeling van het verzoek tot formele interventie

Zodra de PAPS het verzoek heeft aanvaard, brengt hij de werkgever schriftelijk op de hoogte van de indiening van een verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesteringen en ongewenst seksueel gedrag. Hij licht hem in over de **identiteit van de verzoeker** en het feit dat hij bescherming geniet tegen ontslag en tegen elke nadelige maatregel (behalve om een reden die niets te maken heeft met het verzoek tot psychosociale interventie). De bescherming vangt aan

vanaf de datum waarop het verzoek in ontvangst werd genomen (KB PSR, art. 38).

De PAPS onderzoekt het verzoek:

- hij deelt de aangeklaagde zo spoedig mogelijk de feiten mee die hem ten laste worden gelegd;
- hij hoort de personen, getuigen of anderen die hij nuttig oordeelt;
- hij onderzoekt het verzoek op volledig onpartijdige wijze;
- hij brengt de werkgever onmiddellijk op de hoogte van de identiteit van elke werknemer die een getuigenverklaring heeft afgelegd en van het feit dat deze werknemer bescherming geniet tegen ontslag en andere represailles.

De aangeklaagde en de getuigen ontvangen een kopie van hun gedateerde en ondertekende verklaringen. In voorkomend geval vermelden deze verklaringen dat de auteur ermee instemt dat ze worden overgedragen aan het openbaar ministerie als het erom vraagt (KB PSR, art. 39).

Indien de ernst van de feiten vraagt om een snelle bescherming van de verzoeker, stelt de PAPS de werkgever bewarende maatregelen voor alvorens zijn advies te overhandigen. De werkgever deelt zo snel mogelijk en schriftelijk aan de PAPS zijn gemotiveerde beslissing mee betreffende de gevolgen die hij aan de voorstellen voor bewarende maatregelen zal geven (KB PSR, art. 40).

#### Het advies van de PAPS

De inhoud van het advies, de termijn waarbinnen het aan de werkgever moet worden overhandigd en de informatie die moet worden verstrekt aan de verzoeker en aan de aangeklaagde zijn onderworpen aan dezelfde regels als deze die van toepassing zijn op het verzoek tot formele psychosociale interventie voor alle psychosociale risico's (zie hoofdstuk 4 en onderstaande overzichtstabel).

#### Beslissingen van de werkgever

De regels (met inbegrip van de termijnen) zijn dezelfde als voor het verzoek tot formele psychosociale interventie voor alle psychosociale risico's (zie hoofdstuk 4 en onderstaande overzichtstabel).

## Verzoek tot formele psychosociale interventie wegens geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag : overzichtsschema van de procedure

FORMELE PSYCHOSOCIALE INTERVENTIE– GEWELD, PESTERIJEN EN ONGEWENST SEKSUEEL GEDRAG		
TERMIJNEN	ACTIE	DOCUMENTEN
	Eerste contact van de werknemers met de vertrouwenspersoon of de PAPS	
Maximum 10 kalenderdagen later	Luisteren naar de werknemer Informatie over de interventiemogelijkheden	<i>Op vraag van de werknemer, attest van het persoonlijke onderhoud</i>
	De werknemer deelt mee een <b>verzoek</b> tot formele psychosociale interventie te willen <b>indienen wegens geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag</b>	
Maximum 10 kalenderdagen later	<b>Verplicht persoonlijk onderhoud met de PAPS</b>	<i>Attest van het persoonlijke onderhoud</i>
	Het <b>aanvraagdocument wordt bezorgd</b> aan de PAPS of aan de ED-PBW. (bij aangetekende brief : geacht te zijn ontvangen drie dagen na verzending).	<i>Kopie van het ondertekende document wordt bezorgd aan de werknemer</i>
Maximum 10 kalenderdagen later <i>(Zo niet wordt het verzoek aanvaard geacht)</i>	De PAPS onderzoekt het verzoek en laat weten of hij het verzoek tot interventie <b>aanvaardt of weigert</b> (afhankelijk van het feit of het verzoek al dan niet te maken heeft met geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag). <i>(Bij weigering, eventueel beroep bij Toezicht op het welzijn op het werk)</i>	<i>Kennisgeving van het besluit</i>
	De PAPS licht de werkgever in over: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ de indiending van het verzoek</li> <li>■ de identiteit van de verzoeker</li> <li>■ de bescherming van de verzoeker</li> </ul>	<i>Schriftelijk</i>
	De PAPS licht de aangeklaagde in over de feiten die hem ten laste worden gelegd.	
	Onpartijdig onderzoek van het verzoek door de PAPS. De PAPS licht de werkgever in over de bescherming van de rechtstreekse getuigen.	<i>Gedateerde en ondertekende schriftelijke verklaringen + overhandiging van een kopie aan de aangeklaagde, aan de getuigen en eventueel aan de andere personen die werden gehoord</i>
	Indien de ernst van de feiten het vereist, stelt de PAPS bewarende maatregelen voor aan de werkgever. Als de nodige maatregelen niet worden getroffen, doet de PAPS een beroep op het Toezicht op het welzijn op het werk.	
	Het advies wordt opgesteld	
Max. 3 maanden na aanvaarding van het verzoek <i>(1 keer verlengbaar)</i>	Overhandiging van het advies door de PAPS: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ volledig : aan de werkgever en aan de vertrouwenspersoon die in meer is tussengekomen (mits instemming van de verzoeker)</li> <li>■ gedeeltelijk : aan de betrokken partijen, voorstel van maatregelen voor de specifieke situatie + rechtvaardiging; aan de preventieadviseur van de interne dienst PB (in geval van een externe PAPS), voorstel van maatregelen voor de specifieke situatie + om te voorkomen dat de feiten zich herhalen + rechtvaardiging</li> </ul>	
Max. 1 maand na ontvangst van het advies	De werkgever licht de werknemer waarop de beoogde maatregelen betrekking hebben in + bezorgt hem het volledige advies van de PAPS indien deze maatregelen zijn arbeidsvoorwaarden wijzigen.	<i>Schriftelijk</i>
Max. 2 maanden na ontvangst van het advies	De werkgever deelt zijn met redenen omkleed besluit mee aan de PAPS, aan de betrokken partijen en aan de preventieadviseur van de interne dienst PB (in geval van een externe PAPS).	<i>Schriftelijk</i>
<p><i>Wanneer de werkgever geen geschikte preventiemaatregelen heeft getroffen, doet de PAPS een beroep op het Toezicht welzijn op het werk:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>indien er een ernstig en onmiddellijk gevaar bestaat voor de werknemer;</i></li> <li>■ <i>of indien de aangeklaagde de werkgever is of deel uitmaakt van het leidinggevend personeel.</i></li> </ul> <p><i>De werknemer kan eventueel in beroep gaan bij het Toezicht welzijn op het werk.</i></p>		

### Opvolging van de beslissingen van de werkgever door de PAPS

De PAPS gaat na of de werkgever geschikte preventie-maatregelen heeft getroffen. Hij moet een beroep doen op de met het toezicht belaste ambtenaar:

- 1° wanneer de werkgever de nodige bewarende maatregelen niet treft;
- 2° wanneer hij, nadat hij zijn advies heeft verstrekt, vaststelt dat de werkgever geen maatregelen of geen geschikte maatregelen heeft getroffen en:
  - wanneer er een ernstig en onmiddellijk gevaar voor de werknemer bestaat;
  - of als de aangeklaagde de werkgever is of deel uitmaakt van het leidinggevend personeel (Wet, art. 32septies, §2 ; KB psychosociale risico's, art. 42).

### Het individuele dossier

Elk verzoek tot formele psychosociale interventie leidt tot het aanleggen van een dossier door de PAPS (zie

hoofdstuk 4). Wanneer het verzoek gemotiveerd is door daden van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag, moet het dossier bijkomende elementen bevatten (KB PSR, art. 43):

- het document waarbij de werkgever op de hoogte wordt gebracht van het feit dat een verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk werd ingediend en dat de werknemer de bescherming geniet zoals bedoeld in de wet;
- het document waarbij de werkgever op de hoogte wordt gebracht van de bescherming van de getuigen;
- in voorkomend geval, de voorstellen voor bewarende maatregelen meegedeeld aan de werkgever;
- in voorkomend geval, de beslissing van de werkgever betreffende de bewarende maatregelen;
- in voorkomend geval, de vraag tot tussenkomst van de met het toezicht belaste ambtenaar.

## 5.4. Bescherming tegen ontslag en nadelige maatregelen

### Wie is er beschermd?

De werkgever mag de volgende werknemers niet ontslaan of een nadelige maatregel treffen ten aanzien van hen na de beëindiging van de arbeidsverhoudingen. Dit kan wel om redenen die niets te maken hebben met het verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, de rechtsvordering of de getuigenverklaring (Wet, art. 32tredecies, § 1) :

- 1° de werknemer die overeenkomstig de geldende procedures, een verzoek tot formele psychosociale interventie heeft ingediend voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk;
- 2° de werknemer die een klacht heeft ingediend bij Toezicht welzijn op het werk waarbij hij de tussenkomst van de ambtenaar verzoekt om één van de volgende redenen:
  - de werkgever heeft geen PAPS ;
  - de werkgever heeft niet voorzien in procedures waardoor de werknemer een formele psychosociale interventie kan vragen voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag;
  - volgens de werknemer heeft het verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van

geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag er niet toe geleid dat er een einde werd gesteld aan de feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag;

- volgens de werknemer werden de procedures niet wettig toegepast.
- 3° de werknemer die een klacht heeft ingediend bij de politiediensten, bij het openbaar ministerie of bij de onderzoeksrechter, waarbij hij hun tussenkomst verzoekt om één van de volgende redenen:
    - de bij punt 2° vermelde redenen;
    - de interne procedure is niet geschikt, gelet op de ernst van de feiten.
  - 4° de werknemer die een rechtsvordering instelt of voor wie een rechtsvordering wordt ingesteld met het oog op het doen naleven van de regelgeving over geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk ;
  - 5° de werknemer die optreedt als getuige:
    - en bij het onderzoek van een verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, in een ondertekend en gedateerd document de feiten die hij zelf heeft gezien of gehoord meldt bij de PAPS;
    - of wanneer hij getuigt in een gerechtelijk onderzoek.



## Bewijslast

Wanneer de werkgever een werknemer ontslaat of nadelige maatregelen treft binnen twaalf maanden na het indienen van een verzoek tot interventie, het indienen van een klacht of het afleggen van een getuigenverklaring, dan moet de werkgever bewijzen dat zijn redenen en rechtvaardiging hiermee niets te maken hebben. Dit geldt ook wanneer het ontslag of de maatregelen er komen nadat een rechtsvordering werd ingesteld, en dit tot drie maanden nadat er geen verzet of beroep meer tegen het vonnis kan aangetekend worden. (Wet, art. 32tredecies, § 2).

## Aanvang van de bescherming

Wanneer een procedure op grond van een verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag wordt aangevat, stelt de PAPS de werkgever op de hoogte van het feit dat de werknemer die dit verzoek heeft ingediend of dat de werknemer die de getuigenverklaring heeft afgelegd de bescherming geniet. En dit vanaf het ogenblik dat het verzoek in ontvangst werd genomen, of vanaf het ogenblik dat de getuigenverklaring werd afgelegd.

Een gerechtelijke getuige deelt zelf aan de werkgever mee dat de bescherming op hem van toepassing is, vanaf het ogenblik van de oproeping of de dagvaarding om te getuigen. In de oproeping en de dagvaarding staat dat de werknemer zijn werkgever zelf op de hoogte moet brengen van deze bescherming.

In de andere gevallen moet de persoon die de klacht in ontvangst neemt (inspectie, politie, ...) zo snel mogelijk de werkgever op de hoogte brengen van het feit dat er een klacht werd ingediend en dat de betrokken personen de bescherming genieten vanaf het ogenblik waarop de klacht wordt ingediend.

Wanneer een werknemer of een daartoe erkende organisatie een rechtsvordering instelt, dan geniet de werknemer de bescherming vanaf het ogenblik van de betekening van de dagvaarding of vanaf het ogenblik van de neerlegging van het verzoekschrift ter griffie. In dit geval moet de werknemer zelf zijn werkgever op de hoogte brengen van het feit dat hij de bescherming geniet (art. 32 tredecies, § 6 ; KB PSR, art. 38).

## Verzoek tot reïntegratie

Wanneer de werkgever de werknemer ontslaat of de arbeidsvoorwaarden eenzijdig wijzigt in strijd met de hierboven vermelde bepalingen, kan de werknemer, of de werknemersorganisatie waarbij hij is aangesloten, verzoeken hem opnieuw in de onderneming op te nemen onder de voorwaarden die bestonden voor het ontslag of de wijziging (Wet, art. 32tredecies, § 3).

Het verzoek moet met een aangetekende brief gebeuren binnen dertig dagen volgend op de datum van de kennisgeving van de opzegging, van het ontslag zonder opzegging of van de eenzijdige wijziging van de arbeidsvoorwaarden. De werkgever moet zich binnen dertig dagen volgend op de kennisgeving van de brief over het verzoek uitspreken.

De werkgever die de werknemer opnieuw in de onderneming opneemt of hem zijn functie onder de voorwaarden die bestonden voor het ontslag of de wijziging laat uitoefenen, moet het gederfde loon betalen en de werkgevers- en werknemersbijdragen op dat loon storten.

## Ontslagvergoeding

De werkgever moet in de volgende gevallen een vergoeding betalen aan de werknemer (Wet, art. 32tredecies, § 4) :

- wanneer de werknemer na het verzoek tot reïntegratie niet opnieuw wordt opgenomen of zijn functie niet kan uitoefenen onder de voorwaarden die bestonden voor het ontslag of de wijziging en de rechter oordeelt dat het ontslag of de eenzijdige wijziging van de arbeidsvoorwaarden indruist tegen de bepalingen;
- wanneer de werknemer geen verzoek tot reïntegratie heeft ingediend en de rechter geoordeeld heeft dat het ontslag of de door de werkgever getroffen maatregel indruist tegen de bepalingen.

Deze vergoeding is, naar keuze van de werknemer, gelijk aan hetzij een forfaitair bedrag dat overeenstemt met het brutoloon voor zes maanden, hetzij aan de werkelijk door de werknemer geleden schade. In laatstgenoemd geval moet de werknemer de omvang van deze schade bewijzen.

# 5.5. De rol van het Toezicht welzijn op het werk

Wanneer een werknemer die meent het voorwerp te zijn geweest van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag zich tot het Toezicht welzijn op het werk

richt, onderzoekt deze instantie niet de klacht, maar gaat ze na of de werkgever de reglementering heeft nageleefd en de nodige schikkingen heeft getroffen (Wet,

art. 32nonies). Bijgevolg kan de werknemer zich enkel tot het Toezicht welzijn op het werk richten als de werkgever de reglementering niet naleeft, bijvoorbeeld:

- er werd geen PAPS aangewezen;
- de werknemer kan op geen enkele manier de PAPS contacteren tijdens de werkuren en noch het arbeidsreglement noch een cao regelen deze contacten buiten de werkuren;
- de procedures om een psychosociale interventie te vragen staan niet in het arbeidsreglement.

Het Toezicht welzijn op het werk kan dan onderzoeken of de procedures wettelijk zijn en eventueel de werkgever verplichten ze te regulariseren. In bepaalde bijzondere gevallen kan het Toezicht welzijn op het werk de klacht onderzoeken: wanneer de werkgever geen PAPS heeft aangewezen en de situatie van de werknemer vereist dat er maatregelen worden getroffen in de plaats van de werkgever.

Het Toezicht welzijn op het werk onderzoekt de vragen om inlichtingen die het krijgt van de PAPS:

- wanneer de werkgever de nodige bewarende maatregelen niet treft;
- wanneer de PAPS, nadat hij zijn advies heeft verstrekt, vaststelt dat de werkgever geen maatregelen

len of geen geschikte maatregelen heeft getroffen en dat er hetzij een ernstig en onmiddellijk gevaar bestaat voor de werknemer, hetzij de aangeklaagde de werkgever is of deel uitmaakt van het leidinggevend personeel (Wet, art. 32septies, §2 ; KB PSR, art. 42).

Het Toezicht welzijn op het werk brengt ook op aanvraag een advies uit in geval van geschillen met betrekking tot:

- de aanwijzing van een PAPS binnen de interne dienst PB;
- de aanwijzing van een vertrouwenspersoon;
- de toestemming van het comité met procedures die van toepassing zijn wanneer feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag worden gesignaleerd.

Het Toezicht welzijn op het werk houdt het individueel dossier van het verzoek, met inbegrip van de verklaringen van de personen die in het kader van een formele psychosociale interventie werden gehoord door de PAPS, ter beschikking van het openbaar ministerie. Ten minste wanneer deze personen in hun verklaring schriftelijk hebben toegestemd met de overdracht (Wet, art. 32 vices).

## 5.6. Geweld, pesterijen, ongewenst seksueel gedrag : arbeidsongevallen?

Het is belangrijk te focussen op de preventie van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk. Naast preventie moet men ook oog hebben voor het herstellen van de schade die werd veroorzaakt. De meeste gewelddaden en bepaalde daden gepleegd tijdens een proces van pesten en ongewenst seksueel gedrag kunnen worden erkend als arbeidsongeval.

Daarvoor moeten ze beantwoorden aan de definitie van een arbeidsongeval, met name een plotselinge gebeurtenis die een letsel veroorzaakt en die voortvalt tijdens en door het feit van de uitvoering van de arbeidsovereenkomst. Het moet daarbij niet noodzakelijk om een lichamelijk letsel gaan. Ook psychologische schade komt in aanmerking. Bijvoorbeeld een shocktoestand die verzorging vereist naar aanleiding van zware bedreigingen, lichamelijke of verbale agressie of ongewenst seksueel gedrag.

Bij pestgedrag zijn de zaken minder evident, omdat er sprake moet zijn van meerdere gelijkaardige of verschillende misdragingen gedurende een bepaalde periode. Nochtans kan een bepaald afzonderlijk gedrag een plotselinge gebeurtenis zijn die een letsel veroorzaakt. Deze daad, gepleegd tijdens het proces van pesten, kan dan worden erkend als arbeidsongeval.

Het wordt aangeraden deze daden van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag aan te geven als arbeidsongeval, om aanspraak te kunnen maken op de vergoeding van medische kosten en werkongeschiktheid door de verzekering en om extra impulsen te geven aan de preventie. De werknemersafgevaardigden moeten erop toezien dat het comité ook deze ongevallen op dezelfde manier onderzoekt als om het even welk ander arbeidsongeval. Alleen zo kunnen er lessen met het oog op preventie getrokken worden.





## 5.7. De procedure voor de rechtbanken

Wanneer de verzoeker van een formele psychosociale interventie wegens geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag of de aangeklaagde overweegt een rechtsvordering in te stellen, dan kan hij een afschrift van het advies van de PAPS vragen. De werkgever moet dat advies dan bezorgen (KB PSR, art. 44). Hij contacteert vervolgens zijn delegatie en de rechtskundige dienst van het gewestelijke ACV-verbond. Het ACV kan zich, met de toestemming van de betrokkene, tot de rechtbank wenden om de rechten van de betrokkene te verdedigen in alle geschillen die betrekking hebben op geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk. Ook andere organisaties kunnen dit doen. Het Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding, wanneer het geweld, de pesterijen of het ongewenst seksueel gedrag zijn oorsprong vinden in discriminatie, en het Instituut voor de gelijkheid van vrouwen en mannen, wanneer het geweld, de pesterijen of het ongewenst seksueel gedrag te maken hebben met het geslacht.

Wanneer een werknemer zich rechtstreeks tot de rechtbank richt, kan deze de werknemer bevelen eerst een beroep te doen op de interne procedure van de behandeling van verzoeken tot psychosociale interventie. Ten minste wanneer de werkgever een dergelijke procedure heeft opgesteld conform de reglementering en ze effectief kan worden toegepast. In dat geval wordt de behandeling van de zaak opgeschort tot de interne procedure is beëindigd (Wet, art. 32 decies §1).

Om een vordering bij de rechtbank in te stellen hoeft de werknemer die verklaart het voorwerp te zijn van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk niet het bewijs hiervan te leveren. Hij moet wel een aantal elementen kunnen leveren waardoor men kan vermoeden dat er sprake is van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag.

### Wat kan de rechtbank beslissen?

De werknemer die verklaart het voorwerp te zijn van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag kan de rechtbank vragen deze feiten vast te stellen en te bevelen dat ze binnen een bepaalde termijn ophouden. De rechtbank kan de werkgever ook voorlopige maatregelen opleggen, met name rond de toepassing van preventiemaatregelen of maatregelen om de feiten van ge-

weld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag te doen stoppen. In beide gevallen verloopt de vordering bij de rechtbank volgens een versnelde procedure.

Al wie meent het slachtoffer te zijn van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag kan een rechtsvordering instellen voor de arbeidsrechtbank om een schadevergoeding te vragen tot herstel van de materiële en morele schade (Wet, art. 32decies, §1/1).

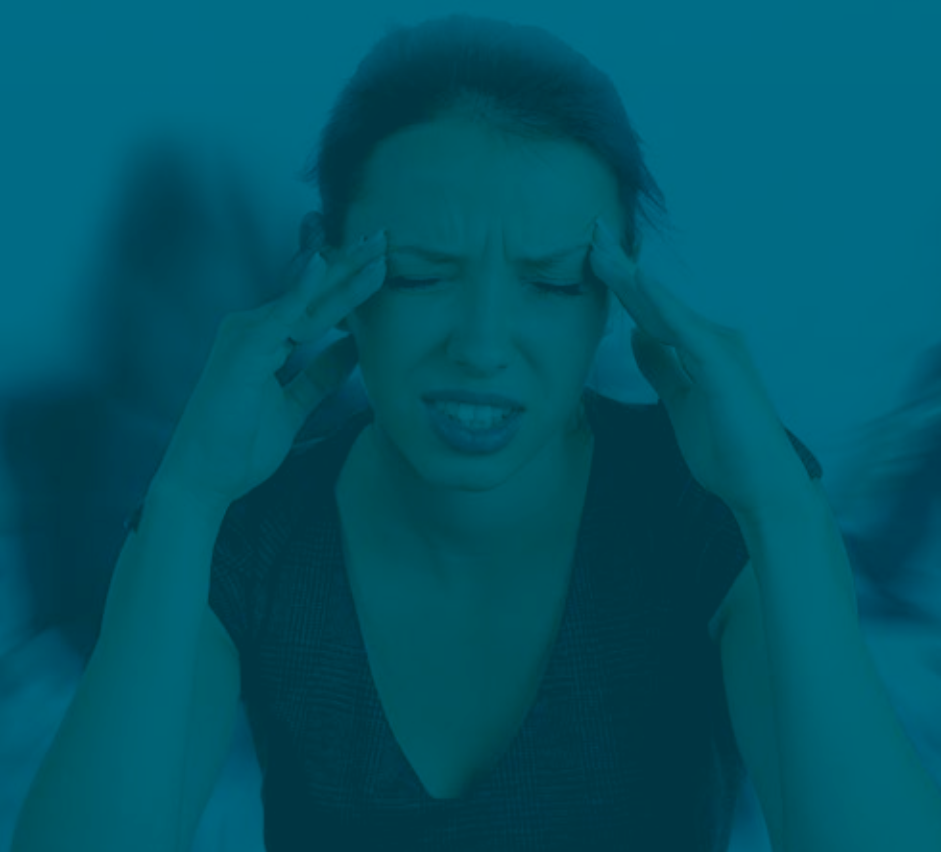
De schadevergoeding is, naar keuze van het slachtoffer, gelijk aan:

- hetzij de werkelijk door het slachtoffer geleden schade (in dit geval moet het slachtoffer de omvang van de geleden schade bewijzen);
- hetzij een forfaitair bedrag dat overeenstemt met het brutoloon voor drie maanden. In de volgende gevallen wordt het bedrag verhoogd tot het brutoloon voor zes maanden :
  - ▶ wanneer de gedragingen verband houden met een discriminatiegrond bedoeld in de wetten ter bestrijding van discriminatie;
  - ▶ wanneer de dader zich in een gezagsrelatie bevindt ten aanzien van het slachtoffer;
  - ▶ omwille van de ernst van de feiten.

Het forfaitair bedrag kan niet worden toegekend aan externe personen (klanten, gebruikers, leveranciers, ...) die in contact komen met de werknemers, wanneer zij handelen buiten het kader van hun beroepsactiviteit (bv. de klant van een winkel die wordt aangevallen door een werknemer van deze winkel). ➤

# Hoofdstuk VI

Wie is betrokken bij de preventie  
van psychosociale risico's?





De preventie van psychosociale risico's is niet voorbehouden aan een of andere specialist. Iedereen in de onderneming moet hierbij betrokken worden.

Deze algemene betrokkenheid geldt trouwens voor het volledige welzijnsbeleid.

## 6.1. De werkgever

De werkgever is **verantwoordelijk voor het welzijnsbeleid** in zijn onderneming, dus ook voor **psychosociale risico's**. Zijn voornaamste verplichting is het systematisch en voortdurend organiseren van het preventiebeleid: de gevaren opsporen, de risico's analyseren, de nodige maatregelen nemen, de middelen, bevoegdheden en verantwoordelijkheden bepalen om dit beleid te realiseren en de aanpassing van het preventiebeleid aan de verworven ervaring en de evolutie van de werkmethodes en -omstandigheden.

Dat vertaalt zich in verplichtingen op het vlak van preventie van psychosociale risico's zoals de analyse van specifieke risico's, de invoer van procedures waardoor werknemers de vertrouwenspersoon of de PAPS kunnen verzoeken tot een psychosociale interventie, de psychologische ondersteuning voor werknemers die het voorwerp waren van daden van geweld gepleegd door externe personen op de arbeidsplaats, enz.

## 6.2. De hiërarchische lijn

De leden van de hiërarchische lijn (directeurs, diensthoofden, supervisors, meestersgasten, enz.) zijn belast met het uitvoeren van het preventiebeleid van de werkgever. Ze vormen de essentiële tussenpersoon om de toepassing van de preventiemaatregelen te verzekeren, in het bijzonder inzake psychosociale aangelegenheden

waar de arbeidsorganisatie een belangrijke rol speelt. Daarnaast zijn ze verplicht om problemen van psychosociale aard verbonden aan het werk op te sporen en te waken over de tijdige behandeling ervan (KB Welzijnsbeleid, art.13, al. 2, 3°/1).

## 6.3. De werknemers

De werknemers moeten samenwerken met de werkgever en de interne dienst PB om een werkplek zonder risico's voor de veiligheid en de gezondheid te realiseren. Ze moeten op positieve wijze bijdragen tot het preventiebeleid, zich onthouden van iedere daad van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk en zich onthouden van elk misbruik van de procedures (Wet, art. 6).

De regelgeving bepaalt ook dat de risicoanalyse van de psychosociale risico's wordt uitgevoerd met medewerking van de werknemers (KB PSR, art. 3, al. 4 en art.6, al. 3). Werknemers kunnen de preventie van PSR op het werk beïnvloeden door hun delegees te informeren wanneer ze vaststellen dat een collega moeilijkheden ondervindt die verband houden met PSR.

## 6.4. De preventieadviseur psychosociale aspecten (PAPS)

Hoewel de PAPS een belangrijke speler is, moet hij samenwerken met de andere partijen die betrokken zijn bij de preventie: de interne dienst PB, de arbeidsgenees-

heer en de andere gespecialiseerde preventieadviseurs, meer bepaald de ergonomen.



## Aanstelling

De werkgever beslist of de opdrachten die worden toegewezen aan de PAPS worden uitgevoerd door de interne dienst PB of door de externe dienst PB (Wet, art. 32sexies §1).

- Indien hij de opdrachten toevertrouwt aan de interne dienst PB, wijst hij, na het akkoord van alle werknemersvertegenwoordigers in het comité, een PAPS aan. Indien geen akkoord wordt bereikt, vraagt de werkgever het advies van het Toezicht welzijn op het werk. Indien er na dit advies nog steeds geen akkoord wordt bereikt of indien de werkgever minder dan 50 werknemers tewerkstelt, doet de werkgever een beroep op een PAPS van een externe dienst PB.
- Indien de werkgever de “psychosociale” opdrachten toevertrouwt aan een externe dienst PB, mag het comité zich niet vooraf uitspreken over de aanstelling van de PAPS. Maar wanneer deze preventieadviseur niet meer het vertrouwen heeft van de werknemers en als alle werknemersvertegenwoordigers van het comité zijn vervanging vragen, dan moet de werkgever deze vervanging vragen aan de externe dienst PB. Die stelt dan een andere preventieadviseur aan.
- De werkgever die in zijn interne dienst PB beschikt over een PAPS kan aanvullend een beroep doen op een externe dienst PB.
- De PAPS van de interne dienst PB mag geen deel uitmaken van het leidinggevend personeel.
- De PAPS mag niet tegelijkertijd de functie van preventieadviseur arbeidsgeneesheer uitoefenen.
- De PAPS van de interne en externe dienst PB moeten aan de volgende eisen van opleiding en ervaring voldoen (KB EDPBW, art. 22 §1er):
  - ▶ een master diploma hebben van een universiteit of van hoger onderwijs op universitair niveau;
  - ▶ geslaagd zijn voor een multidisciplinaire basisvorming en een module specialisatie psychosociale aspecten;
  - ▶ vijf jaar ervaring bewijzen op het vlak van de psychosociale aspecten van de arbeid.

## Taken van de preventieadviseur

De PAPS staat de werkgever, de leden van de hiërarchische lijn en de werknemers bij voor de toepassing van de maatregelen inzake de preventie van psychosociale risico's. Als een of meer vertrouwenspersonen werden aangesteld, overlegt de PAPS regelmatig met hen. (KB PSR, art. 65).

De PAPS is belast met de volgende taken:

- hij werkt steeds mee aan de analyse van psychosociale risico's als hij deel uitmaakt van de interne dienst PB. Wanneer de PAPS tot een externe dienst PB behoort, wordt hij erbij betrokken wanneer de complexiteit van de analyse het vereist (KB PSR, art. 3, lid 4). Hetzelfde scenario voor de jaarlijkse evaluatie van de preventiemaatregelen voor PSR. Wanneer de complexiteit van de evaluatie het vereist, wordt de PAPS van de externe dienst PB erbij betrokken (KB PSR, art. 8, §2);
- hij trekt conclusies uit incidenten van psychosociale aard die zich bij herhaling hebben voorgedaan en het voorwerp hebben uitgemaakt van een informele psychosociale interventie. Hij deelt deze minstens eenmaal per jaar in collectieve en anonieme vorm mee aan de werkgever (KB PSR, art. 8, §2);
- hij geeft advies over de keuzes van diensten of instanties waarop de werkgever een beroep doet om de gepaste psychologische ondersteuning te bieden aan werknemers die verklaren het voorwerp te zijn geweest van een daad van geweld gepleegd door externe personen op de arbeidsplaats (klanten, leveranciers, gebruikers, enz.) (KB PSR, art. 5 §2);
- hij verstrekt aan de preventieadviseur van de interne dienst de gegevens die nuttig zijn voor het opstellen van het jaarverslag van de interne dienst (KB PSR, art. 67). In het jaarverslag staat namelijk een apart hoofdstuk met de gegevens betreffende de gebeurtenissen van psychosociale aard en de maatregelen die in dit kader zijn genomen.

In het kader van direct toegankelijke procedures voor de werknemer, luistert de PAPS, geeft hij raad en biedt hij opvang aan de werknemer die zijn wil uitdrukt om een verzoek tot psychosociale interventie in te dienen. Indien nodig, aanvaardt hij het verzoek tot formele psychosociale interventie en bestudeert hij die volgens de beschreven praktische regels in hoofdstuk 4 of in hoofdstuk 5, wanneer het gaat om een verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag.

## 6.5. De vertrouwenspersoon

### Aanstelling (Wet, art. 32sexies, § 2)

De werkgever **kan** één of meer vertrouwenspersonen **aanstellen**. Hij moet vooraf het akkoord hebben van alle werknemersvertegenwoordigers in het comité. Hij kan een vertrouwenspersoon uit zijn functie **verwijderen**, ofwel op eigen initiatief na akkoord van alle werknemersvertegenwoordigers in het comité, ofwel op vraag van alle werknemersvertegenwoordigers in het comité en met zijn akkoord.

Als er geen akkoord is over de aanstelling van de vertrouwenspersoon of de verwijdering uit zijn functie, vraagt de werkgever het advies van het Toezicht welzijn op het werk vooraleer hij de beslissing neemt. Als hij dit advies van de ambtenaar niet volgt, deelt hij het comité ook de redenen mee.

Als de werkgever alleen een beroep doet op een PAPS van een externe dienst PB, moet ten minste één van de vertrouwenspersonen deel uitmaken van het personeel van de werkgever. Ten minste wanneer de werkgever meer dan 20 werknemers tewerkstelt.

**De werkgever is verplicht een vertrouwenspersoon aan te stellen wanneer alle werknemersvertegenwoordigers in het comité hierom verzoeken.**

De vertrouwenspersoon die deel uitmaakt van het personeel van de onderneming:

- mag geen werkgevers- noch personeelsafgevaardigde zijn in de ondernemingsraad of in het comité;
- mag geen deel uitmaken van de vakbondsafvaardiging;
- mag geen deel uitmaken van het leidinggevend personeel.

De vertrouwenspersoon mag niet tegelijkertijd de functie van preventieadviseur arbeidsgeneesheer uitoefenen.

De opdrachten van de vertrouwenspersoon kunnen eveneens uitgeoefend worden door:

- de PAPS;
- de preventieadviseur van de interne dienst PB, behalve in de ondernemingen met minder dan 20 werknemers waar de functie van preventieadviseur wordt uitgeoefend door de werkgever, en ook niet wanneer de betrokkene zelf of het comité hiermee niet akkoord gaat.

### Taken van de vertrouwenspersoon

Net als de PAPS staat de vertrouwenspersoon de werkgever, de leden van de hiërarchische lijn en de werknemers bij voor de toepassing van de maatregelen ter voorkoming van psychosociale risico's op het werk. Specifieker is de vertrouwenspersoon belast met volgende taken:

- hij neemt deel aan de uitwerking van de procedures m.b.t. de verzoeken tot psychosociale interventie;
- hij geeft raad en biedt opvang aan de personen die verklaren het voorwerp te zijn van PSR en, indien nodig, neemt hij op informele wijze deel aan het zoeken van een oplossing;
- hij verstrekt aan de preventieadviseur van de interne dienst de gegevens die nuttig zijn voor het opstellen van het jaarverslag (hoofdstuk gewijd aan de preventie van PSR).

De vertrouwenspersonen nemen deel aan de vergadering van het comité, met raadgevende stem, telkens wanneer er op de agenda een punt staat dat behoort tot de preventie van PSR op het werk (KB van 3 mei 1999 over het Comité, art. 25).

### Statuut van de vertrouwenspersoon (KB PSR, art. 59)

De vertrouwenspersoon oefent zijn functie in alle autonomie uit waarbij hem geen nadeel kan worden berekend door zijn activiteiten als vertrouwenspersoon. De werkgever zorgt ervoor dat de vertrouwenspersoon zijn opdrachten te allen tijde volledig en doeltreffend vervult. De werkgever deelt aan de vertrouwenspersoon de nodige informatie mee opdat hij zijn opdrachten doeltreffend zou kunnen vervullen. Bovendien treft de werkgever de nodige maatregelen opdat geen enkele persoon op welke wijze ook rechtstreeks of onrechtstreeks druk uitoefent op de vertrouwenspersoon (en inzonderheid met het oog op het bekomen van informatie die verband houdt of kan houden met de uitoefening van deze functie).

De vertrouwenspersoon die behoort tot het personeel van de werkgever hangt, wanneer hij handelt in het kader van zijn functie als vertrouwenspersoon, functioneel af van de interne dienst PB en heeft rechtstreeks

toegang tot de persoon belast met het dagelijks beheer van de onderneming of instelling.

Hij beschikt over de nodige tijd voor de uitoefening van zijn opdrachten en over een passend lokaal om zijn opdrachten op volledig vertrouwelijke wijze te kunnen uitoefenen. Hij heeft het recht om een beroep te doen op de PAPS voor het vervullen van zijn opdracht. Zeker wanneer het verzoek tot interventie betrekking heeft op de werkgever zelf of op een lid van de hiërarchische lijn en deze interventie zijn autonomie in het gedrag kan brengen of hem een nadeel kan berokkenen.

### Opleiding (KB PSR, art. 60)

De werkgever treft de nodige maatregelen opdat de vertrouwenspersoon, binnen de twee jaar die volgen op zijn aanstelling, beschikt over de vaardigheden en kennis die nodig zijn voor de uitoefening van zijn opdrachten. De vertrouwenspersoon volgt de opleidingen om deze te verwerven en om deze te verbeteren. Jaarlijks volgt hij een initiatief waarbij ervaringen van vertrouwenspersonen worden uitgewisseld. De kosten verbonden aan de opleidingen zijn ten laste van de werkgever. De tijd besteed aan deze opleidingen wordt bezoldigd als arbeidstijd.

## 6.6. De preventieadviseur arbeidsgeneesheer

De preventieadviseur arbeidsgeneesheer kan niet tegelijkertijd de functie van PAPS, noch vertrouwenspersoon uitoefenen. Toch kan hij een belangrijke rol spelen bij de preventie van psychosociale risico's. De arbeidsgeneesheer deelt minstens eenmaal per jaar aan de werkgever en aan de PAPS op collectieve en anonieme wijze de informatie mee die nuttig is voor de jaarlijkse evaluatie van de preventiemaatregelen. Deze informatie komt uit de medische onderzoeken en de bezoeken van de arbeidsplaatsen die de preventieadviseur arbeidsgeneesheer uitvoert (KB PSR, art. 46). Dat kan gaan om vaststellingen over de tewerkstellingsvoorwaarden, fysieke, mentale of emotionele belasting, gezondheidsproblemen die verband houden met psychosociale risico's, zoals slaapproblemen, ...

De preventieadviseur arbeidsgeneesheer die bij om het even welk medisch onderzoek vaststelt dat de gezondheidstoestand van een werknemer is aangetast en dat dit zou kunnen voortvloeien uit de blootstelling aan PSR:

- informeert de werknemer over de mogelijkheid zich te wenden tot de PAPS of de vertrouwenspersoon;
- kan de PAPS zelf informeren, indien hij oordeelt dat de werknemer niet in staat is dit zelf te doen. Uiteraard enkel met het akkoord van die werknemer (KB PSR, art. 47);
- overlegt, met het akkoord van de werknemer, met de PAPS over de mogelijkheden voor ander werk en de maatregelen voor aanpassing van de werkposten (KB PSR, art. 48). *Even opfrissen: de afgevaardigden van het personeel in het comité (of de door de werknemer gekozen vakbondsvertegenwoordigers*

*als er geen comité is) moeten voorafgaandelijk overleg plegen over deze mogelijkheden voor ander werk en de aanpassing van de werkposten (KB van 28 mei 2003 betreffende het gezondheidstoezicht op de werknemers, art. 57).*

Wanneer de werknemer voorafgaand aan het medisch onderzoek een verzoek tot formele psychosociale interventie heeft ingediend, deelt de PAPS, met het akkoord van deze werknemer, het advies, dat hij opstelde in het kader van deze interventie, mee aan de preventieadviseur arbeidsgeneesheer (KB PSR, art. 49).

## 6.7. De preventieadviseur van de interne dienst

Meerdere opdrachten van de interne dienst PB hangen nauw samen met de preventie van psychosociale risico's. De dienst moet met name (KB 27 maart 1998 over de interne dienst PB, art. 5, lid 2):

- deelnemen aan de analyse van de oorzaken van PSR;
- bijdragen tot en meewerken aan het onderzoek van de fysieke en mentale belasting op het werk;
- advies verlenen over de elementen van de arbeidsorganisatie, de arbeidsinhoud, de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden en de interpersoonlijke relaties op het werk die aanleiding kunnen geven tot PSR.

De werkgever licht de preventieadviseurs in en raadpleegt hen over de wijzigingen die worden aangebracht aan de fabricageprocédés, de werktechnieken, ..., en over de wijzigingen die worden aangebracht aan de andere elementen van de arbeidsorganisatie, de arbeidsinhoud, de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden en de interpersoonlijke relaties op het werk die aanleiding kunnen geven tot PSR (KB over de interne dienst PB, art. 18).

De preventieadviseur moet alle gegevens opnemen die nuttig zijn voor het opstellen van het jaarverslag van de interne dienst PB over de preventie van PSR, op basis van de informatie die hij ontvang van de PAPS en de vertrouwenspersoon. Hij wordt op de hoogte gebracht van de maatregelen die de werkgever neemt als ant-

woord op elk verzoek tot formele psychosociale interventie wanneer de PAPS deel uitmaakt van een externe dienst PB (zie hoofdstuk 4).

De preventieadviseur van de interne dienst PB kan, met zijn akkoord en het akkoord van het comité, de opdrachten van de vertrouwenspersoon uitoefenen als hij hiervoor aan de voorwaarden voldoet. Dit kan niet in ondernemingen met minder dan 20 werknemers waar de functie van preventieadviseur wordt uitgeoefend door de werkgever (wet, art. 32 sexies, §2/2).

Wanneer geen vertrouwenspersoon werd aangeduid en wanneer de PAPS deel uitmaakt van een externe dienst PB, oefent de preventieadviseur belast met de leiding van de interne dienst PB op het werk **de informatieopdrachten van de vertrouwenspersoon** uit (informatie over de mogelijkheden van psychosociale interventie). Voor deze informatieopdracht is het voorafgaand akkoord van de werknemersvertegenwoordigers binnen het comité niet nodig en moet de preventieadviseur de opleiding opgelegd aan de vertrouwenspersonen niet volgen. Deze bepaling is niet van toepassing:

- in de ondernemingen met minder dan 20 werknemers waar de functie van preventieadviseur wordt uitgeoefend door de werkgever;
- of ingeval de betrokkene zelf of het comité niet akkoord gaat.

(KB PSR, art. 64).

## 6.8. Het comité

Net zoals bij andere beroepsrisico's moet het comité vooral adviezen uitbrengen en voorstellen formuleren rond het welzijnsbeleid, het globaal preventieplan en het jaarlijks actieplan, de wijzigingen, uitvoering en evaluatie ervan.

Bij gebrek aan het comité, is het de vakbondsafvaardiging die onderstaande opdrachten uitoefent, ook de opdrachten die uitsluitend worden toegewezen aan de werknemersvertegenwoordigers binnen het comité (Wet, art. 53bis). In de openbare sector worden de opdrachten van het comité uitgeoefend door het basisoverlegcomité.

### Opdrachten van het Comité

#### Het comité ontvangt :

- de resultaten van de risicoanalyse en de resultaten van de jaarlijkse evaluatie over de preventiemaatregelen van PSR (KB PSR, art. 50);
- het document dat de risicosituatie beschrijft wanneer een verzoek tot psychosociale interventie wordt ingediend dat hoofdzakelijk betrekking heeft op risico's met een collectief karakter (KB PSR, art. 20, §2);
- de gemotiveerde beslissing van de werkgever betreffende de gevolgen die hij aan een verzoek tot

formele psychosociale interventie met hoofdzakelijk collectief karakter geeft (KB PSR, art. 21);

- minstens eenmaal per jaar, alle voorstellen tot collectieve preventiemaatregelen die door de PAPS werden voorgesteld als antwoord op elk verzoek tot formele psychosociale interventie met een hoofdzakelijk individueel karakter, om elke herhaling in andere arbeidssituaties te voorkomen. (AR RPS, art. 52).

### Het Comité geeft advies over:

- de elementen van de arbeidsorganisatie, de arbeidsinhoud, de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden en de interpersoonlijke relaties op het werk die aanleiding kunnen geven tot PSR (KB van 3 mei 1999 over het comité, art. 3, 8°);
- de collectieve preventiemaatregelen die voortvloeien uit de risicoanalyse van psychosociale risico's en de jaarlijkse evaluatie van de preventiemaatregelen van PSR (KB PSR, art. 50);
- de preventiemaatregelen die minimaal toegepast worden om geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk te voorkomen (Wet, art. 32/2 §2);
- de wijze waarop het verzoek tot psychosociale interventie met een hoofdzakelijk collectief karakter zal behandeld worden en over de gevolgen die aan het verzoek worden gegeven (KB PSR, art. 20, §2);
- het geheel van de voorstellen tot collectieve preventiemaatregelen die door de PAPS werden voorgesteld als antwoord op elk verzoek tot formele psychosociale interventie met een hoofdzakelijk individueel karakter, om elke herhaling in andere arbeidssituaties te voorkomen (KB PSR, art. 52).

**Het Comité moet zijn akkoord geven** over de procedures die rechtstreeks toegankelijk zijn voor de werknemer die schade meent te ondervinden door een blootstelling aan PSR, waardoor hij een verzoek tot informele of formele psychosociale interventie kan indienen (Wet, art. 32/2 §2).

## Rol van de leden van het Comité

De **leden van het comité** beschikken over alle **nuttige informatie** betreffende (KB PSR, art. 53 §1):

- alle verzoeken tot risicoanalyse van de PSR van een specifieke arbeidssituatie. Deze nuttige informatie heeft o.a. betrekking op de resultaten van deze analyse (anonieme gegevens);
- de procedures die van toepassing zijn wanneer een werknemer schade meent te ondervinden ten gevolge van PSR;
- het recht voor de werknemer om een verklaring te doen opnemen in het register van feiten van derden. In dit register worden verklaringen opgenomen van de feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk die werden veroorzaakt door externe personen op de arbeidsplaats;
- de gespecialiseerde diensten of instellingen die belast zijn met de psychologische ondersteuning voor werknemers die het voorwerp waren van daden van geweld gepleegd door externe personen op de arbeidsplaats;
- de verplichting om zich te onthouden van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk.

De **leden van het comité** krijgen de nodige **opleiding** opdat zij de preventiemaatregelen, de hierboven vermelde procedures en de rechten en plichten adequaat kunnen toepassen (KB PSR, art. 53 § 2).

De **werknemersvertegenwoordigers** in het comité kunnen een **risicoanalyse** van de PSR van een specifieke arbeidssituatie vragen. Deze risicoanalyse moet worden uitgevoerd wanneer **ten minste één derde** van de werknemersvertegenwoordigers in het Comité hierom vragen (KB PSR art. 6).

**Het voorafgaand akkoord van alle werknemersvertegenwoordigers** in het comité is nodig om (Wet, art. 32sexies, §1):

- een interne PAPS aan te stellen of uit zijn functie te verwijderen;
- een vertrouwenspersoon aan te stellen of uit zijn functie te verwijderen;
- de werkgever te verplichten om een vertrouwenspersoon aan te stellen.



## 6.9. De ondernemingsraad en de vakbondsafvaardiging

De psychosociale risico's houden ook verband met de arbeidsorganisatie en het personeelsbeheer van de onderneming. In de privésector is de ondernemingsraad bevoegd voor deze aangelegenheden en als er geen OR is, neemt de vakbondsafvaardiging bepaalde van die bevoegdheden over. De vakbondsafvaardiging heeft ook bevoegdheden in andere domeinen die verband houden met PSR, vooral betreffende arbeidsrelaties en tewerkstellingsvoorwaarden.

CAO nr. 72 van de nationale arbeidsraad voorziet expliciet in het betrekken van de ondernemingsraad bij het stresspreventiebeleid. Bij gebrek aan de OR is het de vakbondsafvaardiging die tussenkomt.

Dit alles pleit voor een nauwe samenwerking binnen de militantenkern, tussen vertegenwoordigers in de ondernemingsraad en in het comité en de vakbondsafvaardigden.

In de openbare sector overleggen de delegees uit de basisoverlegcomités, die zich bezig houden met welzijn op het werk en PSR, best met de andere delegees die zich in het overleg buigen over het personeelskader en de arbeidsorganisatie. ✚



# Hoofdstuk VII

Vakbondsstrategie ten aanzien  
van psychosociale risico's



Hoe moet je als delegee omgaan met psychosociale risico's? We gaan ervan uit dat elke syndicale kwestie die in het bedrijf aan bod komt, door de hele militantenkern bekeken wordt. Dat is zeker het geval bij psychosociale risico's waarbij zowel de bevoegdheden van het comité als van de ondernemingsraad en de vakbondsafvaardiging van pas komen. Het volstaat de voornaamste risicofactoren in hoofdstuk 2 te bekijken, om je hiervan te overtuigen.

Hoe kan de militantenkern te werk gaan? Het spreekt voor zich, maar toch herhalen we dat er geen pasklare oplossing is voor alle omstandigheden. We geven hier enkele "werkwijzen" voor "klassieke" situaties. Het is aan ieder van jullie om na te gaan of een van de situaties overeenkomt met de concrete situatie op de werkplek. In de eerste plaats is het zaak na te gaan of de voorgestelde pistes een antwoord kunnen geven op de verwachtingen van de werknemers en om ze nadien aan te passen en in de praktijk om te zetten.

We schetsen hieronder vier voorbeeldsituaties:

1. De militantenkern vangt geen enkel signaal op van stress, conflict, burn-out of pesterijen en

ongewenst seksueel gedrag, of: **geen teken van PSR.**

2. Leden van de militantenkern worden geconfronteerd met individuele klachten van werknemers (chronische stress, burn-out, vermeende pesteringen,...) en weten niet hoe erop te reageren, of : **reageren op individuele klachten.**
3. De kern weet via een bevraging in de onderneming dat heel wat werknemers in moeilijkheden te kampen hebben met conflictsituaties of pestgedrag, of: **van vaststelling naar actie.**
4. Werknemersafgevaardigden uit het comité nemen initiatief rond psychosociale risico's, of : **PSR aanpakken via het comité.**

Wat ook je vertrekpunt is, zie erop toe dat **de PAPS hierbij wordt betrokken**. Nodig hem uit op een vergadering van het comité. Hij kan onder andere met voorbeelden aantonen dat er simpele maatregelen zijn om de zaken te verbeteren.

Vóór je de psychosociale risico's op de agenda van het overleg zet, moet je erover met je militantenkern en de secretaris die je onderneming opvolgt van gedachten wisselen.

## 7.1. Geen teken van PSR?

Als je geen tekenen opvangt van psychosociale risico's in de onderneming, des te beter! Toch moet je alert blijven en je goed informeren, want de signalen zijn niet altijd zichtbaar. Iemand in moeilijkheden wil dat niet noodzakelijk tonen. Blootgesteld worden aan veel stress en/of agressie wordt soms als normaal beschouwd, niemand maakt er zich zorgen om... tot iemand op een dag crasht, en nadien een volgende. De lijst met voorbeelden is lang.

Om te vermijden dat te laat wordt ingegrepen, kunnen al bepaalde stappen worden gezet op het moment dat bepaalde werknemers moeilijkheden ondervinden. De stappen kunnen naast elkaar worden genomen, ze sluiten elkaar niet uit.

### 1. Nagaan of de basis voor preventie van psychosociale risico's gelegd is

- **Nagaan of de werkgever de preventie van psychosociale risico's organiseert** volgens de reglementering. De resultaten van de risicoanalyse moeten een luik omvatten over psychosociale risico's. De preventiemaatregelen moeten in het globaal preventieplan staan. Het comité wordt geïnformeerd en geconsulteerd over de resultaten van de analyse en de preventiemaatregelen. De maatregelen moeten ieder jaar worden geëvalueerd. Zie hoofdstuk 3 over het preventiebeleid.
- Vraag op het comité om de PAPS uit te nodigen voor informatie over de problematiek van de psychosociale risico's. Hij kan antwoorden op vragen als : welk type van risico's zijn er in de onderneming? Hoe analyseer je ze? Kan je deze risico's voorkomen en hoe doe je dat?



- **Bereid de vragen voor met je militantenkern.** Vertrek daarbij van je kennis van de arbeidsomstandigheden en de andere factoren die invloed hebben op de arbeidsorganisatie.

## 2. Informatie verzamelen op de werkvloer

Als delegee moet je je indrukken toetsen aan de werkelijke situatie op het werk. Het gaat erom te luisteren en vaststellingen, wensen en voorstellen in te zamelen.

- Wat is de ervaring van de delegees? Krijgen ze regelmatig klachten over stress, het werktempo, onhaalbare productiedoelstellingen, agressief gedrag van hiërarchische oversten of collega's, chronische vermoeidheid? **Inventariseer die klachten.** Dat is de basis voor verdere actie. Hou er rekening mee dat er collega's zijn die zich niet tegen hun werk opgewassen voelen, terwijl het net de arbeidsomstandigheden zijn die hen beletten om hun werk goed te doen.
- Neem de nodige tijd (een week, een maand,... afhankelijk van de realiteit van je onderneming) om de **werknemers** op een informele manier te **consulteren**. Is de stress toegenomen? Krijgen ze te maken met conflicten op het werk, met agressief of gewelddadig gedrag van collega's of externe personen, met pesterijen? Wat zijn de positieve punten van hun werk, de middelen die ze gebruiken om moeilijkheden te compenseren? Wat kan volgens hen de arbeidsorganisatie verbeteren? Zamel de antwoorden in en vergelijk ze met de informatie waarover de delegees al beschikten. Bekijk dit in de militantenkern.
- Heb aandacht voor de **genderdimensie**. Vrouwen en mannen zijn niet noodzakelijk onderworpen aan dezelfde risico's. De impact kan verschillend zijn, afhankelijk van het statuut, uurroosters, ...
- Kan de militantenkern **op basis van de ingezamelde informatie** reeds voorstellen doen voor een betere preventie (en zelfs voor het jaaractieplan)?

## 3. Knipperlichten als alarmsignaal

De voornaamste knipperlichten van stress en psychosociale problemen zijn de signalen die je van je collega's in je onderneming ontvangt. Deze boodschappen kunnen te laat worden opgevangen, wanneer de situatie al problematisch is geworden. Het kan handig zijn om over enkele knipperlichten te beschikken die als alarm-signaal kunnen dienen voor de situatie uit de hand loopt.

*Knipperlichten in de verslagen van de preventiediensten*

- **De tussenkomsten van de externe dienst PB inzake de PSR:** het aantal formele en informele tussenkomsten, individuele en collectieve maatregelen en informatie uit het register van geweld door derden moet worden vermeld in het jaarverslag van de interne dienst PB. Zie punt VII bis van het verslag "Inlichtingen betreffende de preventie van psychosociale risico's op het werk".
- Bovendien moet de externe dienst PB voor elke tussenkomst in de onderneming een **interventieverslag** opstellen met een beschrijving van de interventie, een advies en conclusies. Deze verslagen moeten ter informatie worden voorgelegd aan het comité (KB over de externe dienst PB, artikel 29 en 30). Zijn er vaak tussenkomsten betreffende psychosociale risico's?
- **De oorzaken van arbeidsongevallen:** houden bepaalde arbeidsongevallen verband met psychosociale risico's op het werk, of met gebreken in de arbeidsorganisatie? Indicaties hiervoor vind je bij punt 4 'Synthese van de arbeidsongevallen' van het **maandverslag van de interne dienst PB**. De FOD Werk heeft in verband daarmee een controlelijst uitgewerkt voor de link tussen psychosociale aspecten en arbeidsongevallen die jullie kan helpen om de psychosociale factoren in rekening te nemen bij de analyse van een ongeval. (ga hiervoor naar [www.respectophetwerk.be](http://www.respectophetwerk.be) en klik bovenaan op 'arbeidsomstandigheden')

*Knipperlichten in de ondernemingsraad*

Raadpleeg voor meer informatie over deze indicatoren de ACV-brochure 'Een blik op werk. Analyse van de tewerkstelling in je onderneming', beschikbaar in je gewestelijk verbond en te downloaden via [www.acv-online.be](http://www.acv-online.be). In ondernemingen met minder dan 50 werknemers en zonder OR wordt deze informatie bezorgd aan het comité en/of aan de vakbondsafvaardiging. In een notendop:

- **Evolutie van het absentisme:** waarom deze indicator? Omdat werknemers hieronder lijden (overbelasting, reorganisatie, ...) en omdat we de kwaliteit van werkomstandigheden in kaart kunnen brengen door de oorzaken van absentisme te bestuderen.
- **Personeelsverloop of turnover:** veel verloop kan een gevolg zijn van problemen en ontevredenheid over arbeidsomstandigheden, een willekeurig personeelsbeleid, ...
- **Overuren, tijdelijke werkloosheid:** een groot aantal overuren kan wijzen op problemen in de arbeids-

organisatie. Tijdelijke werkloosheid die blijft voortduren is een teken van onzekerheid en een bron van stress.

- **De tewerkstelling van tijdelijke arbeidskrachten, gedetacheerde werknemers, uitzendkrachten, onderaannemers:** deze werknemers gaan gebukt onder een gebrek aan werkzekerheid (de angst om hun baan te verliezen, hun inkomsten te zien dalen, ...), wat vaak gepaard gaat met minder goede arbeidsomstandigheden.
- **Opleiding:** kan een belangrijk hulpmiddel zijn voor de werknemer die te kampen krijgt met een evolu-

tie in de onderneming, de arbeidsorganisatie en de vereiste competenties.

Dit toont aan hoe belangrijk het is om de psychosociale risico's op te nemen in de militantenkern, met de ACV-vertegenwoordigers in de ondernemingsraad, het comité en de vakbondsafvaardiging. Voor de privésector voorziet cao nr. 72 van de Nationale Arbeidsraad over stress op het werk dat de ondernemingsraad ook moet worden geïnformeerd en geraadpleegd inzake het beleid dat de werkgever van plan is te voeren « om stress, die door het werk wordt veroorzaakt, collectief te voorkomen en/of te verhelpen » (cao nr. 72, art. 3 en 5).

## Tool

### KNIPPERLICHTEN VOOR PSYCHOSOCIALE RISICO'S OP HET WERK

*De FOD Werk heeft een diagnosetool ontwikkeld, die kan voorafgaan aan de analyse van psychosociale risico's. Deze tool vervangt de risicoanalyse echter niet. Het is een tabel met een beperkt aantal knipperlichten, die wordt ingevuld door een klein groep werknemers die representatief is voor de onderneming.*

*Meerdere knipperlichten verwijzen naar gegevens die al aanwezig zijn in de onderneming, zoals de graad van absentisme. Andere zijn gebaseerd op een meer kwalitatieve evaluatie van de situatie. Ze vragen de personen die de tool gebruiken om hun visies op de situatie met elkaar te vergelijken. De tool vraagt dus om een participatieve aanpak, waarbij de werknemers en hun vertegenwoordigers betrokken worden.*

Hij is toegankelijk via [www.respectophetwerk.be](http://www.respectophetwerk.be) (links klikken op 'toolkit')

## 7.2. Reageren op individuele klachten

Je eerste kennismaking met psychosociale risico's had plaats of zal misschien plaatshebben in het kader van een individuele klacht van een werknemer, wellicht tijdens een heel emotioneel gesprek. Hoe geef je een antwoord aan die persoon zonder de collectieve dimensie uit het oog te verliezen?

Als je je niet op je gemak voelt in zo'n situatie, kun je de persoon doorverwijzen naar een andere delegee die vertrouwder is met dit soort gesprekken. Als dat niet mogelijk is, vind je hieronder enkele tips, in de eerste plaats gericht op luisteren, vertrouwen winnen, oplossingen trachten uit te werken met de persoon en ze opnemen in een collectieve syndicale aanpak (telkens wanneer dat mogelijk is).

### Een (of) meer luistermomenten

- Ernstig nemen wat de werknemer zegt over moeilijkheden, het zich slecht voelen het werk, of het

nu gaat om overbelasting, conflicten, het gevoel het werk niet meer aan te kunnen, systematische agressie, enz.

- Luisteren naar de persoon, "neutrale" vragen stellen, niet minimaliseren, niet aandikken, geen oordeel vellen over de persoon of over de personen die hij eventueel in opspraak brengt.
- Niet sowieso uitgaan van pesterijen, aanraden om alle feiten in een dagboek bij te houden.
- Tijdens het onderhoud nuttige informatie verzamelen om goed te weten wat de persoon juist verwacht en om mogelijke oplossingspistes te vinden. De persoon vragen wat hij bereid is te doen om de oplossingskansen te verhogen.
- Zoveel mogelijk proberen om collectieve aspecten op te sporen (gelinkt aan de organisatie van het werk en andere factoren van psychosociale risico's) en de persoon te sensibiliseren voor de collectieve dimensie.

- Verduidelijken dat er geen stappen zullen worden ondernomen zonder zijn toestemming, vertrouwelijkheid garanderen rond de persoonlijke aspecten van de situatie.
- De persoon informeren over de bestaande procedures en de voor- en nadelen en gevolgen ervan toelichten. Bekijken wat syndicaal of via een verantwoordelijke van het bedrijf mogelijk is alvorens de procedures op te starten (zie ook aanbevelingen hieronder).
- Als de situatie niet nieuw is en aanzienlijk verergerd is, als de betrokkene al arbeidsongeschikt is geweest om dezelfde redenen en "niet meer kan", hem doorverwijzen naar de vertrouwenspersoon of de PAPS. Ook de arbeidsgeneesheer kan als bemiddelaar optreden als hij het vertrouwen van de betrokkene geniet.
- Behalve wanneer de ernst van de situatie onmiddellijk actie vergt, een nieuw gesprek voorstellen om ondertussen de tijd te hebben om de situatie te onderzoeken, indien nodig met een andere delegee of met de secretaris.
- Tot elke prijs vermijden om detective, psycholoog of moraalridder te spelen.

#### Aanbevelingen voor de syndicale opvolging

- Ga na of de situatie van de persoon niet in de eerste plaats een tussenkomst vergt om de **rechten van de werknemer te beschermen**. Bijvoorbeeld als de rechten van de werknemer, de cao, het arbeidsreglement niet worden gerespecteerd, als er discriminatie is, enz. moet er worden ingegrepen volgens de gebruikelijke kanalen in de onderneming.
- Contacteer bij twijfel over de houding die moet worden aangenomen een andere delegee van de militantenkern en/of de secretaris en/of de diensten van het gewestelijk verbond (dienst onderneming, rechtskundige dienst, ...). Hierbij moet je steeds de vertrouwelijkheid garanderen.
- **Identificeer de collectieve aspecten** van de beschreven situaties en feiten evenals het verband met andere gesignaleerde feiten en/of bestaande of ontbrekende preventiemechanismen. Evalueer in welke mate het mogelijk is collectieve stappen in te leiden. Als het gaat om een eerste uiting van psychosociale problemen op het werk, kan de militantenkern rond deze kwestie beginnen te werken. Ze kan daarvoor de suggesties uit punt 7.1 volgen. Als andere problemen zich reeds voordeden, is het wellicht nuttig om van de vaststellingen over te gaan tot actie (zie punt 7.3.).

- **De meest geschikte procedure kiezen en aanraden.** De werknemer in moeilijkheden is misschien niet de enige in zijn situatie. Meerdere mensen uit zijn dienst of departement kunnen in dezelfde situatie zitten of dezelfde of gelijkaardige moeilijkheden ondervinden. In dat geval moet met de betrokken perso(o)nen het nut worden ingeschat van de aanvraag van een specifieke analyse van de psychosociale risico's in die arbeidssituatie (zie bij hoofdstuk 3 het punt "Analyse van de psychosociale risico's na vaststelling van een gevaar"). De aanvraag moet worden gedaan door minstens een derde van de werknemersvertegenwoordigers in het comité.
- **Zich voorbereiden om op het comité de verzoeken tot psychosociale interventie met collectief karakter te behandelen.** Of hij nu vooraf een delegee raadpleegde of niet, een werknemer kan steeds een verzoek tot psychosociale interventie indienen. De PAPS kan dan besluiten dat het verzoek van voornamelijk collectieve aard is. Het verzoek wordt in dit geval (zonder bekendmaking van de naam van de werknemer) bezorgd aan de werkgever die het comité moet raadplegen. Om advies te geven en voorstellen te doen is het nodig alle nuttige info te verzamelen: resultaten van de analyse van risico's, preventiemaatregelen die zouden of hadden kunnen worden toegepast in de beschreven situatie, enz. Een voorafgaandelijke analyse in de militantenkern wordt aanbevolen, zonder onmiddellijk een oordeel uit te spreken.

#### Wat wanneer iemand die in opspraak kwam wegens pesterijen zich tot jou richt?

- Naar de persoon luisteren, "neutrale" vragen stellen, niet minimaliseren, niet aandikken, vertrouwelijkheid garanderen rond de persoonlijke aspecten.
- De persoon informeren over de bestaande procedures. Indien nuttig, hem doorverwijzen naar de vertrouwenspersoon of de PAPS.
- Contacteer bij twijfel over de houding die moet worden aangenomen een andere delegee van de militantenkern en/of de secretaris en/of de diensten van het gewestelijk verbond (dienst onderneming, rechtskundige dienst, ...). Hierbij moet je steeds de vertrouwelijkheid garanderen.
- Mits toestemming van de persoon informatie aan het licht brengen over de collectieve aspecten van de situatie die zich voordoet.
- Tot elke prijs vermijden om detective, psycholoog of moraalridder te spelen.

## 7.3. Van vaststelling naar actie

### 7.3.1. De “ideale” weg

Om van de vaststellingen van de militantenkern over te gaan tot actie is een systematische aanpak nodig. Onderstaand stappenplan toont je de “ideale” weg. Het vat de voorgestelde strategie samen uit de Gids voor de preventie van psychosociale risico's van de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (te downloaden op [www.respectophetwerk.be](http://www.respectophetwerk.be): klik bovenaan op ‘Wat te doen’ en vervolgens op ‘Preventie’).

#### **Stap 1, aftasten**

In het comité moet men zich, zo gezamenlijk mogelijk, een idee vormen van de psychosociale risico's die in de onderneming aanwezig zijn. Bijvoorbeeld doordat her en der wordt vastgesteld dat de arbeidsrelaties verslechteren door de werkdruk, dat de stress ondraaglijk wordt en een sterk absentisme uitlokt, enz. De stap zou moeten eindigen met een gemeenschappelijk engagement om psychosociale risico's aan te pakken. In ondernemingen van een zekere omvang kan beslist worden om daarvoor een stuurgroep op te richten, die regelmatig verslag uitbrengt aan het comité.

#### **Stap 2, de risicoanalyse maken**

Nu er een akkoord is over het bestaan van psychosociale risico's, moeten ze worden geanalyseerd. De bedoeling daarvan is om te zoeken naar preventie- en beschermingsmaatregelen (zie hoofdstuk 3 over de risicoanalyse). De resultaten van de analyse worden in het comité voorgesteld en besproken. Het comité geeft hierover een advies.

#### **Stap 3, een actieplan opmaken**

De analyse beschrijft de risicofactoren, net als hun omvang en de interactie ertussen. De analyse zou een eerste idee moeten geven van de mogelijke acties. Het comité en/of de stuurgroep:

- maakt de inventaris van mogelijke oplossingen;
- legt doelstellingen en prioriteiten vast;
- bepaalt de te nemen maatregelen;
- legt het actieplan en de uitvoeringskalender vast.

Het comité bespreekt het plan en brengt een advies uit. Het plan wordt ook voorgelegd aan de ondernemingsraad voor alle maatregelen die gelinkt zijn aan zijn bevoegdheden (zoals de arbeidsorganisatie, de tewerkstelling, het rendement van de onderneming).

#### **Stap 4, het actieplan uitvoeren.**

Het comité houdt in de gaten of de kalender wordt gevolgd en of regelmatig informatie wordt verstrekt over de gevoerde acties en de vorderingen.

#### **Stap 5, evalueren**

Met regelmatige tussenpozen en minstens één keer per jaar evalueert het comité in welke mate de doelstellingen en vastgestelde prioriteiten werden bereikt, net als de impact ervan op de risicofactoren. Het comité past op die manier het actieplan aan in functie van de resultaten en de evolutie van de risico's.

### 7.3.2. Zijwegen

De ideale weg kan niet altijd bewandeld worden. Soms zijn voorafgaandelijk stappen (voorbereidend werk in de militantenkern, zoektocht naar bondgenoten) of omwegen (via een extern advies) nodig. Hieronder vind je enkele hefbomen voor je actie.

#### **Een dossier samenstellen voor het comité**

De militantenkern heeft al een reeks alarmerende vaststellingen verzameld, maar het comité toont geen belangstelling. Hoe geef je gewicht aan je argumenten?

- Je moet de werkgever overtuigen van het belang van de aanpak van psychosociale risico's, zowel voor de betrokken werknemers als voor de onderneming. Je moet ook aantonen dat het mogelijk is de situatie te verbeteren. Dat betekent dat je dossier minstens vier delen bevat: vaststellingen door het personeel, gevolgen voor de activiteit van de onderneming, vragen over het preventiebeleid van de onderneming inzake psychosociale risico's en verbeterpistes.
- **De vaststellingen:** bovenop de doorleefde getuigenissen is het nuttig om ‘objectieve’ gegevens in te zamelen. Dat kan bijvoorbeeld de vaststelling zijn dat het aantal incidenten of arbeidsongevallen ten gevolge van stress of te hoge werkdruk is toegenomen of de vaststelling dat het aantal informele of formele klachten bij de preventieadviseur of de vertrouwenspersoon is toegenomen. Ook een verhoging van het aantal niet gerecupereerde overuren, een verhoging van het absentisme of een groot personeelsverloop zijn indicaties dat er een groter probleem is.
- **De gevolgen** voor de activiteit van de onderneming: bijvoorbeeld de vaststelling dat de kwaliteit van

de producten of de dienstverlening daalt en toe te schrijven is aan een te hoge werkdruk, een gebrek aan personeel,... of een groot personeelsverloop of een groot ziekteverzuim, met alle kosten die dat meebrengt. Zie ook het punt over de 'knipperlichten'.

- **De vragen:** vanuit de vaststellingen en de gevolgen kan je vragen voorbereiden over wat de directie reeds heeft ondernomen, of de directie erover denkt de risicoanalyse en het globaal preventieplan bij te sturen, wat de projecten zijn die in dit verband gepland zijn in het jaarlijks actieplan, enz.
- **Verbeterpistes:** het is belangrijk om de werknemers te bevragen over wat er volgens hen beter kan in de arbeidsorganisatie (zij zijn immers best geplaatst om aan te geven wat niet goed loopt en wat beter kan op hun werkpost of in hun functie). Zonder dat je van bij het begin al je kaarten op tafel moet leggen, is het nuttig om het hele comité te tonen dat er verbeterpistes zijn door één of ander sprekend voorbeeld te geven.
- **Strategie:** consulteer eerst de werknemers om zeker te zijn dat ze jullie voorstellen ondersteunen. Zoek vervolgens – zo mogelijk vóór de vergadering van het comité – bondgenoten via informele contacten. In de eerste plaats bij de werknemersafgevaardigden van de andere vakbonden. Probeer ook een preventieadviseur (onder meer de arbeidsgeneesheer) aan je kant te krijgen. In een aantal gevallen is het ook aangewezen om leden van de hiërarchische lijn, die bezig zijn met de psychosociale risico's, te betrekken.
- **Strategie, een stap verder...** : als je succes behaalt op het comité, dan kan het comité starten met het bewandelen van de hierboven voorgestelde "ideale" weg.

### Obstakels overwinnen of omzeilen

Ondanks een goede argumentatie kan de werkgever weigeren om over de psychosociale risico's in discussie te gaan. De militantenkern neemt dan de tijd om na te gaan wat de obstakels zijn en te onderzoeken waarom de werkgever zo weigerachtig staat tegenover een debat. Gaat het om een principiële weigering? Krijg je geen steun van de andere werknemersafgevaardigden en de preventieadviseurs? Weegt je dossier te licht of is het te weinig beargumenteerd? Enz.

Naargelang de obstakels en tegenkanting waar je mee maken krijgt:

- vraag je een **extern advies** over het dossier dat je hebt overgemaakt aan het comité: aan de leden van je militantenkern die in de vakbondsafvaardiging

of de ondernemingsraad actief zijn (als je ze vooraf niet betrokken hebt), aan de secretaris van de beroepscentrale die je onderneming opvolgt, aan de dienst onderneming van je gewestelijk verbond, ... Als je dossier 'te licht weegt', herwerk het dan zoals hierboven aangegeven.

- Zoek **steun** bij de ACV-leden en de andere werknemers in je onderneming: spreek over je actie, verspreid geschreven informatie, organiseer informatievergaderingen. Kortom, neem initiatieven die bij de directie een belletje doen rinkelen dat je actie gedragen wordt door het personeel. Wanneer je het dossier niet in gemeenschappelijk vakbondsfront indiende, kan je proberen toch nog de steun van de andere vakbonden te verkrijgen.
- Vraag dat de PAPS in het comité een toelichting geeft over het dossier. Nodig eventueel ook de arbeidsgeneesheer uit.
- **Zet in je dossier ook de punten in de verf die de ondernemingsraad en/of de vakbondsafvaardiging aanbelangen.** Zorg dat het dossier in die overlegorganen ook ter sprake komt.
- Als de werkgever principieel weigert om actie te ondernemen, zelfs tegen de reglementering in, bekijk dan met je secretaris of het aangewezen is om het Toezicht welzijn op het werk in te schakelen. De inspecteur kan eisen dat de werkgever een analyse maakt van de psychosociale risico's. Over de risicoanalyse moet de werkgever het advies vragen van het comité. Die gelegenheid kan je dan aangrijpen om je bemerkingen en suggesties over te maken.

### Zorgen voor een nieuwe dynamiek

Zelfs al staan de psychosociale risico's op de agenda, dan nog is het mogelijk dat de besprekingen op het comité niet vlotten of systematisch worden uitgesteld. Als het gaat om een strategie van de directie om de kwestie niet te moeten bespreken, kun je als volgt te werk gaan.

- Is er een duidelijk **engagement** van alle partijen (directie en hiërarchische lijn, werknemersvertegenwoordigers) om de psychosociale risico's aan te pakken? Indien wel, hoe ga je dan concreet te werk (zie hieronder). Indien niet, dan kan een schriftelijk engagement van het hele comité, dat wordt meegedeeld aan het personeel, een belangrijk signaal zijn...
- Wat zijn de **obstakels** om er geen werk van te maken en/of wat kunnen de **triggers** zijn om er wel werk van te maken? Deze vraag moet worden behandeld in het comité, bijvoorbeeld met de hulp van de PAPS (die dit soort situaties waarschijnlijk al in andere ondernemingen is tegengekomen). Het



comité moet onder andere nagaan of er duidelijke doelstellingen zijn waarover een consensus bestaat, een stappenplan met een timing, duidelijk gedefinieerde verantwoordelijkheden, enz.

- **Staat het personeel nog steeds achter je?** Ga dit na met je militantenkern. Vervolgens kan je de werkne-

mers inlichten over de stand van zaken (vaststellingen, voorstellen voor eventuele maatregelen ...) en hen vragen wat zij adviseren en welke aanpak zij voorstaan. De resultaten van deze raadpleging kan je voorleggen aan het comité om de discussie te voeden of nieuw leven in te blazen.

## 7.4. PSR aanpakken via het comité

Er loopt een initiatief op het comité inzake psychosociale risico's en de werkzaamheden vorderen. Dan zal op een bepaald moment een risicoanalyse voorgelegd worden. Op basis daarvan kunnen doelstellingen en preventiemaatregelen worden bepaald. Die moeten worden opgenomen in het globaal preventieplan van de onderneming. De maatregelen moeten leiden tot concrete acties die worden opgenomen in het jaaractieplan. Over elk van deze stappen moet het comité zijn advies geven. Samen met de militantenkern staan de comitéleden in voor de opvolging.

- Het jaarplan bevat acties ter preventie van psychosociale risico's: zie erop toe dat deze acties worden opgenomen in een **nauwkeurige planning** (per maand of per trimester).
- Toets samen met je militantenkern het preventieplan en bezorg jullie eventuele opmerkingen aan het comité. Betrek het personeel hier zoveel mogelijk bij.
- Toets het (ontwerp)preventieplan (globaal preventieplan of jaarlijks actieplan) aan de hand van de volgende vragen:

1. Lost het plan de verwachtingen van de werknemers in? Kan het de dagelijkse arbeidsomstandigheden verbeteren, zowel voor vrouwen als voor mannen?
2. Worden de werknemers en alle bevoegde preventieadviseurs betrokken bij de analyse van de psychosociale risico's?
3. Legt het plan de prioriteiten vast voor de preventiemaatregelen?
4. Pakken de prioritaire maatregelen uit het plan de oorzaken van psychosociale risico's aan?
5. Geeft het plan aan volgens welke criteria de resultaten zullen worden beoordeeld?
6. Duidt het plan aan wie verantwoordelijk is voor de uitvoering, wat de uitvoeringskalender is en welke middelen worden toegekend?

Volg van dichtbij de jaarlijkse evaluatie van de preventiemaatregelen op, die de werkgever moet maken. Hij moet de resultaten van de evaluatie overmaken aan het comité en een advies vragen (meer informatie hierover vind je in hoofdstuk 3 onder de titel 'Jaarlijkse evaluatie'). ✚

## SLEUTELMOMENTEN UIT HET JAARLIJKS ACTIEPLAN, IN HET BIJZONDER VOOR DE PSR

WANNEER ?	WAT TE DOEN ?
<b>Maart-juni</b>	Periode bij uitstek voor de (verplichte) jaarlijkse evaluatie van het preventiebeleid over de psychosociale risico's. Het comité beschikt over de gegevens uit de jaarverslagen van de preventiediensten en heeft dan nog de tijd om voorstellen te doen voor het volgend jaarlijks actieplan.
<b>September</b>	Het comité op de hoogte brengen van de problemen die je wil opnemen in het jaarlijks actieplan van het volgende jaar. In principe moet op dat moment een eerste evaluatie van het plan van het lopende jaar plaatsvinden.
<b>Oktober</b>	De directie moet het jaarlijks actieplan ter advies voorleggen aan het comité, uiterlijk 2 maanden vóór het van toepassing wordt (over het algemeen op 1 januari), dat betekent in de meeste gevallen dus vóór 1 november.
<b>November</b>	Discussie over het ontwerp van jaarlijks actieplan.
<b>December</b>	Conclusie van de besprekingen en definitief advies over het ontwerp van jaarlijks actieplan.
<b>Januari</b>	Start van het nieuwe jaarlijks actieplan.
<b>Elke maand</b>	Stand van zaken opmaken van de uitvoering van het lopende jaarlijks actieplan.





## Een stap verder: contacten, websites en tools

### Vakbondsinformatie:

- Voor bijkomende informatie advies en ondersteuning kan je de ACV-secretaris of de ACV-veiligheidsdeskundige van de centrale of het verbond contacteren.
- Meer syndicale informatie over de PSR kan je ook terugvinden op onze website [www.acv-online.be](http://www.acv-online.be).

### Tools voor het comité:

Op de website [www.respectophetwerk.be](http://www.respectophetwerk.be) vind je een toolkit met onder andere:

- de 'Gids voor de preventie van psychosociale risico's op het werk';
- 'Knipperlichten psychosociale risico's op het werk' waarmee je op participatieve wijze een pre-diagnose kan maken;
- Een checklist over 'het verband tussen psychosociale aspecten en arbeidsongevallen' die je kan gebruiken bij de analyse van arbeidsongevallen.

### Wetgeving online:

- Voor een overzicht van de wetgeving en alle wetteksten kan je terecht op de website [www.werk.belgie.be](http://www.werk.belgie.be). Ga hiervoor naar het thema 'welzijn op het werk' en kies 'psychosociale risico's'.
- De collectieve arbeidsovereenkomst nr. 72 van de Nationale Arbeidsraad over de voorkoming van stress door het werk is terug te vinden op [www.nar-cnt.be](http://www.nar-cnt.be). Op deze website vind je bij de publicaties ook een leidraad voor het in de praktijk brengen van deze cao.









Algemeen Christelijk vakverbond  
Haachtsesteenweg 579  
1030 Brussel  
Tel. : 02.246.31.11 • Fax : 02.246.30.10  
V.U. D. Leyon – Haachtsesteenweg 579 – 1031 Brussel  
Mei 2015 – D/2015/0780/10