



***Nieuwe reglementering inzake
psychosociale risico's op het werk***

ABVV

Samen sterk

***Nieuwe reglementering
inzake psychosociale
risico's op het werk.***

Mannen - Vrouwen:

Verwijzingen naar personen of functies hebben vanzelfsprekend betrekking op zowel vrouwen als mannen.

Inhoudstafel

	Voorwoord	5
	Een beetje theorie	8
■ 1.	Evolutie van de wetgeving	11
■ 2.	Nieuwe bepalingen	12
	2.1. Definities en terminologie	12
	2.2. De nieuwe wet: wie doet wat?	15
	2.3. Preventie: collectieve benadering en risicoanalyse	21
	2.4. Procedures	24
	2.4.1. Fase voorafgaand aan een verzoek tot psychosociale interventie	25
	2.4.2. Informeel verzoek tot psychosociale interventie	25
	2.4.3. Formeel verzoek tot psychosociale interventie	25
	2.4.3.1. Verzoek van collectieve aard	26
	2.4.3.2. Verzoek van individuele aard	27
■ 3.	De rol van de ABVV-afgevaardigden (VA, CPBW, OR)	38
	3.1. Informatie voor de werknemers	38
	3.2. Dynamisch beheer van de psychosociale risico's en de rol van het CPBW	38
	3.3. Modaliteiten van de procedures	38
■ 4.	Aanbevelingen voor de ABVV-vertegenwoordigers	39
	4.1. Vaststellingen	39
	4.2. Aanbevelingen van het ABVV	39
■ 5.	Meer informatie	42
■ 6.	Bijlage	43
	6.1. Analyse van de (psychosociale) risico's : wat is dat?	44
	6.2. Fase voorafgaand aan een verzoek tot psychosociale interventie	49
	6.3. Verzoek tot formele psychosociale interventie	50

Dankbetuiging

Wij danken de Algemene Directie Humanisering van de Arbeid van de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, en meer bepaald de Afdeling van de normen over het welzijn op het werk, voor het uitlenen van het materiaal dat in deze brochure is opgenomen en voor de waardevolle technische ondersteuning.

Waarschuwing

De redactie van deze brochure werd afgerond in maart 2015. Het gaat om een vulgariserende brochure over erg complexe reglementeringen. Niet alle -specifieke- gevallen worden er in behandeld.

Lexicon

CPPW	:	Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk
EDPBW	:	Externe Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk
G-P-OSG	:	Geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk
HL	:	Hiërarchische lijn
IDPBW	:	Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk
Interne PA	:	Preventieadviseur, hoofd van de interne dienst (veiligheid)
kb	:	Koninklijk besluit
OR	:	Ondernemingsraad
PA-AG	:	Preventieadviseur arbeidsgeneesheer
PA-PSY of PA-PA	:	Preventieadviseur gespecialiseerd in psychosociale aspecten (intern of extern indien komende van EDPB)
PSR	:	Psychosociale risico's
TWW	:	Toezicht op het Welzijn op het Werk (inspectie)
VA	:	Vakbondsafvaardiging
VP	:	Vertrouwenspersoon

Voorwoord

Het ABVV maakt zich zorgen over de gevolgen van de arbeidsorganisatie voor de fysieke en mentale gezondheid van de werknemers en voor de kwaliteit van de menselijke relaties in de ondernemingen.

De enquêtes die het Federaal ABVV organiseerde naar aanleiding van 28 april¹, de werelddag voor veiligheid en gezondheid op het werk, bevestigen de bezorgdheid van de werknemers over de gevolgen van de wijze waarop het werk in België tegenwoordig wordt georganiseerd in de bedrijven en openbare diensten.

In het kader van de enquête Modern Times? (2014) hebben meer dan 5 000 werknemers onze online enquête ingevuld. De resultaten spreken boekdelen: 74% van de respondenten meent dat ze niet in hetzelfde tempo kunnen doorgaan tot aan de pensioenleeftijd. 9 op 10 werknemers antwoordden dat de arbeidsorganisatie een invloed heeft op de fysieke en mentale gezondheid van de werknemers in hun onderneming. De gevolgen die het vaakst worden aangehaald zijn stress (92%), burn-out (63%) en slaapstoornissen (één op twee werknemers). Van de werknemers die niet zelf het ritme en de hoeveelheid van hun werk kunnen bepalen (meer dan de helft), meent één op twee werknemers dat ze nooit of heel moeilijk de mogelijkheid krijgen de arbeidsvoorwaarden aan te passen. Het zijn inderdaad de klanten, de business models of informaticasystemen gebaseerd op modellen die geen oog hebben voor de menselijke factor die steeds vaker beslissen over de arbeidsorganisatie, waarbij werknemers geen gesprekspartner hebben die tussenbeide kan komen. Onze conclusie is dus dat de druk op de werkvloer vandaag veel te groot is geworden, 41% van de respondenten is trouwens vragende partij om de arbeidsorganisatie grondig te herzien.

Dagelijkse realiteit

Wij hebben dit ook vastgesteld op de werkvloer, in verschillende sectoren². In callcenters bijvoorbeeld moeten de telefonisten een vijftiental oproepen per uur behandelen om de vooropgestelde omzet te halen. Elke oproep, waarvan de maximumduur op de seconde na wordt berekend, wordt opgenomen en systematisch geëvalueerd door de klant op het einde van de oproep.

In de thuiszorgsector worden de werknemers nu gevolgd via geolokalisatie. De werkgever weet precies waar ze zich bevinden en hoe lang ze bij een patiënt blijven. Er is geen soepelheid meer in de organisatie van de arbeidstijd en geen marge meer voor menselijke contacten.

In de automobielsector werden in het interview de «targets» die de managers opleggen met de vinger gewezen; dit zijn de cijfers die van hogerhand worden opgelegd aan ploegen die elkaar 24 uur op 24 en zeven dagen per week afwisselen. Om die cijfers te halen, hebben de werknemers geen tijd meer om naar het toilet te gaan; het aantal stappen tussen de machines wordt geteld om de kortste en snelste verplaatsingstijden op te leggen.

In de luchthavens worden door de privatiseringen de ploegen voor de bagageafhandeling steeds kleiner, terwijl de hoeveelheid te verwerken bagage steeds toeneemt.

In de schoonmaaksector ten slotte moeten de werknemers door de toenemende concurrentie steeds grotere oppervlakten schoonmaken in alsmaar minder tijd.

¹ Technostress in 2013 en Modern Times in 2014 : www.abvv.be. Zie ook de getuigenissen gepubliceerd in De Nieuwe Werker nr. 8 van 02/05/2014. Beschikbaar online: www.abvv.be/publicaties/DeNieuweWerker

² De Nieuwe Werker. Modern Times? Het ABVV voert onderzoek naar uw welzijn op het werk. nr. 8, uitgave van 02/05/2014. Beschikbaar online: www.abvv.be/publicaties/DeNieuweWerker

Dit zijn maar enkele voorbeelden onder tientallen andere. In alle sectoren zijn de arbeidsvoorwaarden moeilijk. Ons onderzoek heeft ook aangetoond dat de werknemers in de financiële en verzekeringssector, waar cijferdoelen alom tegenwoordig zijn, zich grote zorgen maken over de gevolgen van de arbeidsorganisatie voor hun mentale gezondheid. Temeer daar deze cijferdoelen voor een deel ook het niveau van hun loon bepalen.

Tot slot merken we nog op dat de openbare diensten de in de privésector gangbare praktijken overnemen. Het aantal ambtenaren met een burn-out is alarmerend hoog.

Volgens het Europees agentschap voor veiligheid en de gezondheid op het werk (EU-OSHA) maken de psychosociale risico's en de stress veroorzaakt door het werk deel uit van de voornaamste uitdagingen op het gebied van de gezondheid en de veiligheid op het werk. Ze hebben een belangrijke impact op de gezondheidstoestand van personen, organisaties en nationale economieën. Ongeveer 50% van de Europese werknemers is van oordeel dat stress op het werk regelmatig voorkomt en in bijna de helft van alle «verloren» werkdagen³ een rol speelt.

De tijd dringt

Temeer daar de financiële crisis geleid heeft tot ontslagen, delokaliseringen en herstructureringen en een toegenomen flexibiliteit. Werknemers vrezen hun baan te verliezen.

Bepaalde werkgeversvertegenwoordigers rechtvaardigen de druk op de arbeidsomstandigheden door te verwijzen naar de hoge loonkosten. Daarbij vergeten ze dat de lonen sterk variëren naargelang de sector, dus deze veralgemening houdt geen steek aangezien alle sectoren getroffen zijn. Bovendien is de productiviteit het grootst in de landen waar de loonkosten hoog zijn, zoals in België of in Noorwegen. Tot slot heeft het Federaal Planbureau in 2012 aangetoond dat het verlies aan marktaandeel van de Belgische uitvoer maar voor een derde te wijten is aan de kosten voor de ondernemingen. Deze kosten omvatten de loonkosten, maar ook andere uitgaven zoals bijvoorbeeld voor energie⁴. Nog een vaststelling: over de loonsubsidies reppen de werkgevers uiteraard met geen woord.

Nochtans hebben werkgevers en de overheid er ook belang bij de indicatoren met betrekking tot het welzijn van de werknemers op te nemen in het beheer van hun organisatie (motivatie op het werk, goede gezondheid en het behouden van de werknemers in de onderneming of de instelling, sociale/maatschappelijke verantwoordelijkheid van de ondernemingen...). Temeer daar met preventiemaatregelen op het gebied van gezondheid en veiligheid op het werk 4 tot 5 keer meer kan worden bespaard dan de bedragen die erin moeten worden geïnvesteerd⁵.

Wij hebben dus in de Nationale Arbeidsraad onderhandeld met de werkgevers en de andere vakbonden om oplossingen te vinden die moeten leiden tot meer werkbaar werk.

³ Europees Agentschap voor Veiligheid en Gezondheid op het werk. Psychosociale risico's en stress op het werk. Beschikbaar op <https://osha.europa.eu/fr/topics/stress>, geraadpleegd op 06 maart 2014.

⁴ Echo ABVV - mei 2014 - De nieuwsbrief van de studiediensten van het ABVV. «Loonkosten als excuus voor 'uitgeperste' werknemers?».

⁵ Elsler, D et al. A review of case studies evaluating economic incentives to promote occupational safety and health. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 36(4). 2010. 289–298
<http://osha.europa.eu/en/topics/economic-incentives/review-case-studies-econ-incentives.pdf>

September 2014: een nieuwe start

De wet bepaalde al dat de werkgever het werk moet aanpassen aan de mens, met name wat betreft de inrichting van de werkposten en de keuze van de werkkuitrusting en de werk- en productiemethoden, met name om monotone arbeid en tempogebonden arbeid draaglijker te maken en de gevolgen daarvan voor de gezondheid te beperken (art. 5 van de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk).

De wet beschermd de werknemers ook tegen geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk.

Maar de nieuwe wetgeving van 2014 vult deze wet aan en voert de notie in van psychosociale risico's op het werk (waaronder stress en burn-out), en legt terecht de nadruk op het belang van de preventie (optreden in een vroeger stadium) van deze risico's, meer bepaald wat betreft de arbeidsorganisatie (in de brede zin van het woord).

Ook al is de nieuwe wetgeving helemaal niet perfect en uiterst complex, toch reikt ze de sleutels aan om te focussen op het collectieve aspect van de problematiek en om de mens (opnieuw) centraal te stellen in de arbeidsorganisatie van de onderneming.

Deze wet is ook van toepassing op de openbare diensten, die echter specifieke overlegorganen hebben. Deze brochure gaat niet in op de afstemming tussen de overlegcascade CPBW-VA-werknemers met de overlegorganen en -procedures die eigen zijn aan de openbare sector. Aarzel niet contact op te nemen met de ACOD indien je onder deze sector valt.

Succes!

Een beetje theorie

Stress is één van de gevolgen van de blootstelling van werknemers aan psychosociale risico's. Een van de belangrijkste modellen in de huidige literatuur over stress is het model van Karasek⁶. De allereerste versie dateert van het einde van de jaren 70 maar is vandaag nog altijd actueel, de meeste andere modellen verwijzen er immers naar.

Volgens Karasek ontstaat stress wanneer de werknemer over geen of weinig **controle mogelijkheden** beschikt om het hoofd te bieden aan een **taakeis**.

In de loop der tijden is dit model heel wat verfijnd.

De middelen hangen af van de competenties van de werknemer en van de middelen waarover hij beschikt om die te kunnen uitvoeren in het kader van zijn werk. Ze hangen ook af van vorming, communicatie, informatie, autonomie, werkomgeving, werkuitrusting, en ook nog van de steun van collega's en van de hiërarchische lijn.

De vraag omvat zowel het fysieke (intensiteit, werkdruk, ploegenarbeid, nachtarbeid,...) als het psychische aspect (complexiteit van de taken, tegenstrijdige opdrachten, onduidelijke doelstellingen of te krappe termijnen, emotionele belasting, conflict met de persoonlijke waarden van de werknemer,...). Zie ook Tabel 3.

Een te sterke fysieke belasting kan een impact hebben op de psyche van de werknemer. Ook het omgekeerde is waar: er kunnen zich ook fysieke stresssymptomen voordoen (hoofdpijn, spierspanning, misselijkheid, slapeloosheid, onevenwichtig voedingspatroon, alcohol- en geneesmiddelenconsumptie, hyperactieve sportactiviteit, isolement, prikkelbaarheid, concentratieproblemen,...).

In feite komt het hierop neer: hoe belangrijker de aangevoelde vraag en hoe minder de werknemer de indruk heeft dat hij die vraag aankan, hoe hoger het risico op stress.

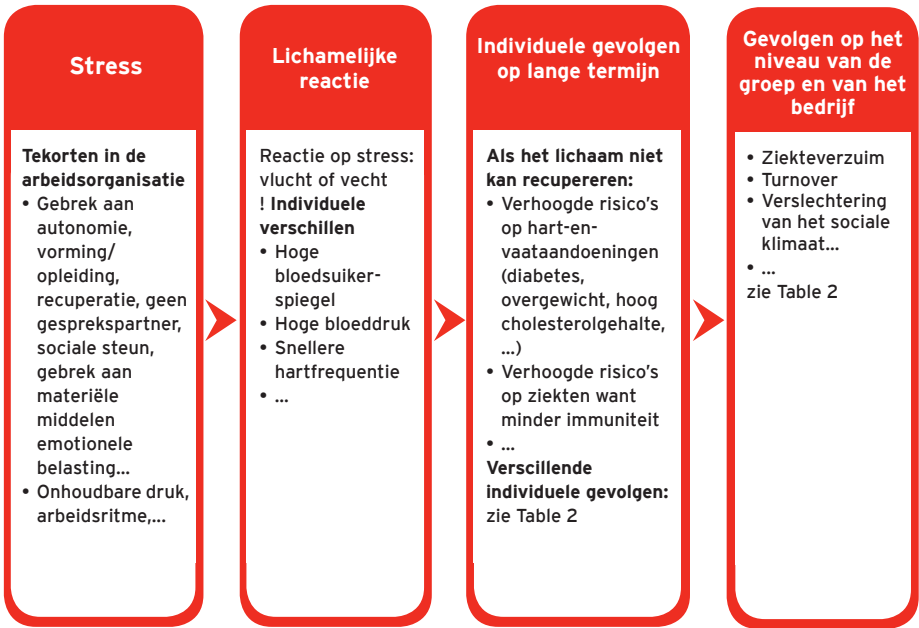
De gevolgen van een onevenwicht tussen beide parameters kunnen dus de psychologische gezondheid van de slachtoffers ernstig aantasten en kunnen een veelheid van psychische en fysieke symptomen in de hand werken. Stress en burn-out⁷ zijn de meest gekende, naast slaapproblemen, relatieproblemen en een hele reeks psychosomatische pathologieën.

De gevolgen zijn niet alleen aanzienlijk voor het teamwerk en voor de relaties met de collega's, maar ook voor de gezondheid van het bedrijf in het algemeen (zie ook onze Tabel 2 voor hulp bij het opsporen van problemen).

⁶ Karasek R., Theorell T. Healthy work - stress, productivity and the reconstruction of working life. Harper Collins, 1990.

⁷ Burn-out betekent 'opgebrand zijn'. Uit de literatuur blijkt dit een negatief antwoord te zijn op emotionele en chronische stresserende interpersonele factoren op het werk. Burn-out komt tot uiting na een lange periode van blootstelling aan risico's (langer dan 66 maanden). Kenmerken zijn: uitputting, depersonalisatie (of cynisme) en verminderde prestaties (of een vermindering van de efficiëntie op het werk).

Tabel 1 :



De fysiologische reacties op stress zijn normaal en onontbeerlijk in geval van verandering of ongewone situatie. Elk individu reageert verschillend naargelang zijn persoonlijk verleden, cultuur, familiale en medische achtergrond, zijn persoonlijkheid.

Gebrek aan autonomie, spanningen, werkdruk, gebrek aan vorming of sociale contacten veroorzaken stress.

De fysiologische reactie hierop bestaat o.m. uit een verhoging van bloedsuikerspiegel, bloeddruk, hartslag- en ademfrequentie.

Als men geen tijd heeft om te bekomen en men weken of maanden aan een stuk blijft tobben, krijgt stress een chronisch karakter, waarbij het lichaam ertoe gedwongen wordt voortdurend te anticiperen op een soort van dreiging en waarbij de fysiologische reacties schade beginnen te berokkenen aan het organisme.

Het chronisch vrijmaken van energie in de vorm van glucose in de bloedstroom verhoogt het risico op het ontwikkelen van hart- en vaatziekten (hypercholesterolemie, verhoogde bloeddruk) of diabetes. Chronische stress haalt ook de immuniteit onderuit en maakt de betrokken personen gevoeliger voor virussen en bacteriën.

De gevolgen voor de groep, het team en de onderneming zijn bijzonder negatief omdat de turnover (door de afwezigheid wegens ziekte, vrijwillig vertrek, ...) dreigt toe te nemen en het sociale klimaat erop achteruit gaat (stress zorgt ook voor agressie en gewelddadige reacties). Het overleven van de onderneming staat dus ook op het spel.

Tabel 2 : Mogelijke gevolgen van psychosociale belasting op het werk⁸

Op het niveau van een werknemer	Op het niveau van een groep van werknemers	Op het niveau van het bedrijf
<p>Emotionele en gedragssymptomen : demotivatie, stress, burn-out of bore-out⁹, depressie, conflicten, geweld, pesterijen, consumptie van alcohol, geneesmiddelen of drugs, zelfmoordneigingen, migraine, familiale relatieproblemen (scheiding, echtscheiding, seksuele problemen), problemen om privé- en beroepsleven te combineren,...</p> <p>Diverse pathologieën : hart- en vaatziekten, diabetes, hoge bloeddruk, obesitas, repetitieve overbelastingsletsels, slaapstoornissen, gezichtsstoornissen, problemen met het immuunstelsel, maag- en darmklachten, huidziekten,...</p>	<p>Algemene sfeer Werklast Motivatie Werkdruk Kwaliteit van het werk Taakverdeling Werkritme</p>	<p>Voornemen om bedrijf te verlaten Hoge turn-over (personeelsverloop) Ziekteverzuim/ziek en toch op het werk Meer risico op arbeidsongevallen (en hogere verzekeringspremies) Stakingen Toename van de overuren Beroepsziekten Verminderde prestaties en aantasting van het imago van het bedrijf Verlaagde productiviteit</p>

Deze gevolgen wijzen op een gebrek in de arbeidsorganisatie. Preventie aangepast aan de context en aan de eigenheid van het bedrijf komt dus neer op het aanpakken op de factoren die deze gevolgen veroorzaakt hebben.

Zie in dit verband ook de «Gids voor de preventie van psychosociale risico's op het werk» op de website: <http://www.voeljegedophetwerk.be>.

⁸ Niet volledige lijsten met voorbeelden uit de literatuur.

⁹ Bore-out is het omgekeerde van burn-out en heeft verving als oorzaak.

1 Evolutie van de wetgeving

De cao 72 (30 maart 1999) is de eerste wettekst over het thema van de psychosociale risico's (PSR) in de bedrijven. Deze cao handelt over preventie en beheer van werkgerelateerde stress en is vandaag nog altijd van toepassing, maar alleen in de privésector. Bovendien behandelt cao 72 niet alle werkgerelateerde psychosociale risico's maar alleen de stressproblematiek. De cao bevat volgende definitie van stress: **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.**

In toepassing van de Wet van 10 januari 2007, omvat het kb van 17 mei 2007 (kb betreffende de voorkoming van psychosociale belasting veroorzaakt door het werk, waaronder geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk) ook alle vormen van psychosociale belasting op het werk. Dit kb is van toepassing op de werkgevers en de werknemers en op de daarmee gelijkgestelde personen bedoeld in artikel 2, §1 van de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk. Het richt zich dus tot de werknemers uit de privé- en de openbare sector. Het bepaalt dat elk beleid in verband met de voorkoming van psychosociale belasting veroorzaakt door het werk gesteund moet zijn op een risicoanalyse en rekening moet houden met de algemene preventiebeginselen. **In het kader van het dynamisch risicobeheersingssysteem zal de werkgever dus de risico's voor stress moeten opsporen en evalueren en preventiemaatregelen moeten nemen.**

In 2011 bleek uit een evaluatie van de van de kracht zijnde wetgeving en uit de aanbevelingen van de Kamer van Volksvertegenwoordigers dat de wetgeving te complex was en te weinig toegepast werd. De evaluatie toont ondermeer aan dat het aantal informele verzoeken tot tussenkomst 6 tot 7 maal hoger ligt dan het aantal formele klachten; ook blijkt de behandeling van een informele klacht doeltreffender te zijn, want in zo goed als 50% van de gevallen slaagt men er in een einde te stellen aan het gewelddadig gedrag.

Bovendien waren de noties met betrekking tot de PSR niet duidelijk omschreven en moesten de wetteksten aangepast worden aan de evolutie van de werkwereld en aan de wijzigingen in de arbeidsorganisatie.

Voor de nieuwe wet van kracht werd, behandelde de bestaande wetgeving niet alle PSR, vermits het beheersen ervan alleen door klachtenprocedures met betrekking tot geweld en morele pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk geregeld was.

In 2012 waren de sociale gesprekspartners¹⁰ van mening dat een doeltreffende preventie ook aandacht moest hebben voor de arbeidsorganisatie, de arbeidsvoorwaarden, de omgevingsfactoren, de arbeidsrelaties (de relaties onder werknemers) en de taakinhoud.

Psychosociale risico's op het werk moeten dus mee opgenomen worden in het globaal preventiebeleid van het bedrijf, net zoals alle andere risico's die de gezondheid van de werknemers kunnen aantasten.

¹⁰ Advies 1808 van de Nationale Arbeidsraad van 17 juli 2012.

De nieuwe wet van 28 februari 2014 betreffende psychosociale risico's op het werk, werd op 28 april 2014 gepubliceerd en vervolledigt de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk. Op diezelfde datum werd ook het kb van 10 april 2014 betreffende de preventie van de psychosociale risico's op het werk gepubliceerd, evenals de wet van 28 maart 2014 tot wijziging van het Gerechtelijk Wetboek.

Deze teksten zijn vanaf 1 september 2014 van kracht.

Nieuwe bepalingen

De nieuwe wetgeving voert een definitie in van psychosociale risico's op het werk. Deze definitie omvat ook de reeds bestaande gevallen van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk (G-P-OSG). We zullen verder zien dat de wetgever deze drie gevallen verschillend behandelt, zowel qua procedure als qua bescherming tegen represailles.

2.1. Definities en terminologie

Psychosociale risico's op het werk worden gedefinieerd als de kans dat een of meer 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.**

Dankzij de nieuwe wetgeving kunnen we nu die tekortkomingen in de arbeidsorganisatie die psychosociale risico's (waaronder stress en burn-out) kunnen veroorzaken, identificeren, is een dialoog hierover mogelijk, en kan eraan verholpen worden. De werkgever moet specifiek voor deze risico's een preventieplan opstellen en het CPBW moet advies geven over de diverse aspecten en de impact ervan op de psychosociale belasting. Bij wijze van voorbeeld hebben we die hierna opgenomen en in de rechterkolom aangevuld met enkele voorbeelden van analysefactoren. De combinatie van **Tabel 2** en **Tabel 3** kan dienen als leidraad tijdens het gehele analyseproces.

De term «objectief» die in de definitie voorkomt, betekent dat de analyse van de situatie opgebouwd moet worden aan de hand van feiten en waarnemingen. Om het subjectieve karakter te vermijden, moet er dus nagekeken worden of werknemers in dezelfde omstandigheden met dezelfde risico's, dezelfde gevolgen zouden ondergaan. Precies daarom geven wij, in het kader van een risicoanalyse, voorrang aan een **participatieve risicoanalyse** (dus in samenwerking met de werknemers en hun vertegenwoordigers) over de arbeidsvoorwaarden en hun impact, met omkadering door het CPBW (keuze van de vragen, analyse van de gegevens). Ook de wet en het kb hebben het over de participatie van de werknemers aan de risicoanalyse.

Tabel 3 : De factoren die een invloed hebben op het ontstaan van psychosociale risico's ¹¹

Lijst met voorbeelden	
Arbeidsvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> Type arbeidsovereenkomst Werkrooster / deeltijds / tijdskrediet Evaluatieprocedures Variabiliteit van de verloning op basis van becijferde doelstellingen: zijn de doelstellingen duidelijk en realistisch? Vormingsplan Doorgroeimogelijkheden tijdens loopbaan (loopbaanbeheer) Evenwicht tussen beroeps- en privéleven Werkzekerheid Herstructureringen
Arbeidsorganisatie	<ul style="list-style-type: none"> Algemeen beleid Managementstijl Beheer van de organisatie (beheersinstrumenten, software...) Arbeidstijd / werkrooster Flexibiliteit Organigram (voldoende duidelijk?) Taakverdeling (voldoende duidelijk voor iedereen?) Procedures/regels duidelijk voor iedereen Organisatorische rechtvaardigheid (taakverdeling, verloning, informatie-uitwisseling, toepassing van de procedures, ...) Delen van verantwoordelijkheden Tegenstrijdige opdrachten Communicatie
Arbeidsomstandigheden	<ul style="list-style-type: none"> Inrichting van de werkplekken Arbeidsuitrusting Veiligheid Fysieke omgeving (lawaai, temperatuur, verlichting, ...) Gebruikte stoffen, blootstelling aan chemische agentia Fysieke inspanningen en werkhouding Open space Hot desking (werkomgeving waar de werknemer niet over een hem/haar toegewezen bureau beschikt) Mobiliteit Digitalisering van het werk/gsm/e-mails/smartphone

¹¹ Het gaat om de personen die belast zijn met het dagelijks beheer van de onderneming of de instelling en die gemachtigd zijn om de werkgever te vertegenwoordigen en te verbinden

Lijst met voorbeelden

Inhoud van het werk

Werkritme en -intensiteit
Opgelegde druk en termijnen
Aard en last van het werk
Complexiteit en variatie van de taken
Emotionele, mentale en fysieke belasting
Vereiste competenties
Autonomie
Flexibiliteit
Informatie
Controle
Ethische conflicten
Contacten met derden

Relaties op het werk

Kwaliteit van de communicatie
Kwaliteit van de relaties met het management
Organisatorische rechtvaardigheid (taakverdeling, verloning, informatie-uitwisseling, toepassing van de procedures,...)
Duidelijke of tegenstrijdige instructies
Erkenning van het geleverde werk
Sfeer op het werk
Kwaliteit van de relaties met de collega's en tussen de groepen werknemers
Discriminatie
Geweld
Contactmogelijkheden
Gesprekspartner (mens versus machine)

Wat deze voorbeelden betreft, is het soms moeilijk elk van die elementen in een categorie onder te brengen. Daarom komen sommige indicatoren meermaals voor.

Wat **pesterijen** betreft, wordt nu ook rekening gehouden met de herhaling van gedragingen die elk op zich als goedaardig beschouwd worden maar waarvan de herhaling en de opeenstapeling na verloop van tijd een onrechtmatig geheel vormen (= dus ook een onrechtmatig geheel van meerdere gedragingen, ook al zijn de gedragingen op zich niet onrechtmatig).

Pesterijen bestaan uit een opeenhoping van kleine, nefaste handelingen, zoals bijvoorbeeld het niet toekennen van taken aan een werknemer of het toekennen van nutteloze taken of taken ver onder het competentieniveau van de werknemer, hem negeren of isoleren, hem onmenselijke termijnen opleggen, roddels of grapjes over hem verspreiden...

Bovendien zijn deze gedragingen (woorden, handelingen, gebaren, teksten,...) soms verbonden met leeftijd, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, godsdienstige of filosofische overtuiging, taal, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, handicap, fysiek of genetisch kenmerk, sociale afkomst, nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming, geslacht, seksuele geaardheid, vakbondslidmaatschap, genderidentiteit of genderexpressie.

De definities van **ongewenst** seksueel gedrag en van **geweld op het werk** zijn niet veranderd.

Geweld op het werk: elke feitelijkheid waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt bedreigd of aangevallen bij de uitvoering van het werk.

Ongewenst seksueel gedrag op het werk: elke vorm van ongewenst verbaal, non-verbaal of lichamelijk gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast of een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd.

De feiten moeten chronologisch in een dossier worden genoteerd en geschreven sporen ter staving moeten worden bijgehouden (e-mails, sms'en,...)

2.2. De nieuwe wet: wie doet wat?

Onderstaande tabellen helpen de nieuwe regels beter te begrijpen.

De eerste tabel (Tabel 4) bevat de verschillende actoren.

De tweede tabel (Tabel 5) «Wie doet wat?» bevat de taken van de werkgever, de hiërarchische lijn, het CPBW en de VA.

Tabel 4 : Rol van de diverse betrokkenen bij de analyse van de PSR

Betrokkenen	Rol	Vorming	Aanstellen	Verplichte drempels / opmerkingen
Preventieadviseur van de interne dienst verantwoordelijk voor de veiligheid op het werk (PA van de interne dienst PBW)	<p>De interne dienst helpt de werkgever, de leden van de hiërarchische lijn en de werknemers bij de toepassing van de regelgevende bepalingen met betrekking tot het welzijn van de werknemers (risicoanalyse, onderzoek van arbeidsongevallen en beroepsziekten, studie werkdruk, arbeidsorganisatie,...)</p> <p>IDPBW verzorgt het secretariaat van het CPBW</p> <p>De interne preventieadviseur (als hij akkoord gaat) kan de informatieve opdrachten waarnemen wanneer er op het bedrijf geen VP is en wanneer de PA-PSY extern is. Niet van toepassing in bedrijven van minder dan 20 werknemers waar de werkgever zelf preventieadviseur is.</p>	<p>Niveau 1 universitair, Niveau 2 of basiskennis (in functie van bedrijf behorend tot groep A, B, C of D¹²).</p> <p>De interne PA beschikt over een minimale kennis, namelijk over de technieken met betrekking tot risicoanalyse, coördinatie van preventie-activiteiten, hygiëne, organisatie EHBO.</p>	<p>Aanstellen, vervangen, verwijderen met akkoord vooraf van het CPBW.</p>	<p>Verplicht in alle bedrijven. Indien minder dan 20 werknemers kan de werkgever zelf die functie op zich nemen.</p> <p>Neutraal en onafhankelijk</p> <p>Beschermd tegen of verwijdering uit zijn functie</p>

¹² Zie art.3, kb 27 maart 1998 betreffende de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk. Tot groep A behoren werkgevers met meer dan 1.000 werknemers (of 500, of 200 of 50 voor bedrijven met activiteiten die als risicovol beschouwd worden); tot groep B behoren werkgevers met 200 tot 1 000 werknemers (behalve bedrijven uit categorie A); tot groep C behoren werkgevers met minder dan 200 werknemers; tot groep D behoren werkgevers met minder dan 20 werknemers.

<p>Preventie-adviseur arbeids-geneesheer (PAAG)</p>	<p>Uitvoering van de preventiepraktijken met betrekking tot de fysieke en psychische gezondheid van de werknemers (organisatie van consultaties: voorafgaand en periodiek gezondheidstoelichtwerkherlevingsonderzoek, spontane consultaties, bezoek van de werkplekken,...) In verband met PSR: de werknemer die het slachtoffer is van PSR informeren over het bestaan van de interne procedure, rechtstreekse informatie aan de PA-PSY mits akkoord van de werknemer, overleg met de PA-PSY over nieuwe arbeidspost/aanpassing van de arbeidspost, uitwisseling van informatie met de PA-PSY indien dit in het belang is van de werknemers en mits deze hiermee akkoord gaat...</p>	<p>Geneesheer gespecialiseerd in arbeids-geneeskunde</p>	<p>Aanstellen, vervangen, verwijderen met akkoord vooraf van het CPBW</p>	<p>Verplicht Kan ofwel een werknemer zijn van het bedrijf (deel uitmakend van IDPBW) ofwel extern zijn aan het bedrijf (deel uitmakend van EDPBW)</p> <p>Gehouden aan het beroepsgeheim</p> <p>Neutraal en onafhankelijk</p> <p>Beschermd tegen ontslag</p>
<p>Preventie-adviseur gespecialiseerd in de psychosociale aspecten van het werk (PA-PSY)</p>	<p>Helpt de werkgever, de leden van de hiërarchische lijn en de werknemers bij de identificatie van situaties die psychosociale belasting kunnen veroorzaken. Bepaalt en evalueert de risico's.</p> <p>Ontvangt en onderzoekt de vragen tot psychosociale interventie (formele en informele). Brengt advies uit over de procedures. Hij aanvaardt of weigert individuele aanvragen. Hij kan beslissen het individuele verzoek als een verzoek met hoofdzakelijk collectief karakter te behandelen.</p>	<p>Houder van een universitair diploma of diploma van het hoger onderwijs van universitair niveau, waarvan het opleidingsprogramma een groot deel psychologie en sociologie bevat. Heeft multidisciplinaire basisvorming gevolgd met bijkomende specialisatie in de psychosociale aspecten op het werk. Beschikt over een ervaring van minimum 5 jaar¹³ (ervaring van ten minste 5 jaar enkel vereist voor een PA-PSY van een EDPBW).</p>	<p>Aanstellen, vervangen, verwijderen met akkoord vooraf van het CPBW</p>	<p>Verplicht Ofwel intern aan het bedrijf (deel uitmakend van de IDPBW) ofwel extern (deel uitmakend van de EDPBW)</p> <p>De bedrijven van minder dan 50 werknemers moeten sowieso een beroep doen op een EDPBW</p> <p>Zijn naam moet in het arbeidsreglement meegedeeld worden</p> <p>Gehouden aan het beroepsgeheim</p> <p>Neutraal en onafhankelijk Beschermd tegen ontslag.</p>

Betrokkenen	Rol	Vorming	Aanstellen	Verplichte drempels / opmerkingen
Vertrouwenspersoon (VP)	Onthaal, informatie, advies, bevoegd voor de informele procedures.	Specifieke vorming binnen de twee jaar voor personen die werden aangesteld na 1/9/2014 (minimum vijf dagen + jaarlijkse supervisie). De anderen kunnen hun functie blijven uitoefenen als ze bewijzen dat ze een vorming hebben gevolgd. Indien geen vorming of minder dan vijf jaar ervaring: vorming van minimum vijf dagen volgen binnen de twee jaar. Opfrissen kennis 1 keer per jaar.	Het Comité (unanimiteit van werknemersafgevaardigden) kan verwijdering of aanstelling VP vragen De vertrouwenspersoon wordt aangesteld of verwijderd met instemming van de werkgever. Verwijdering met voorafgaand akkoord van het CPBW. De vertrouwenspersoon (interne) mag geen lid zijn van het leidendgevend personeel of werknemersvertegenwoordiger in de OR of in het CPBW, hij mag geen deel uitmaken van de VA, hij mag geen preventieadviseur- arbeidsgeneesheer zijn. Niet van toepassing voor personen die werden aangesteld vóór 1/9/2014.	Het aanstellen van een vertrouwenspersoon is niet verplicht. Indien de werkgever meerdere vertrouwenspersonen aanstelt in ondernemingen van meer dan 20 werknemers en indien de PA-PSY extern is, moet minstens één van de vertrouwenspersonen deel uitmaken van het personeel van de werkgever.
Comité voor preventie en bescherming op het werk (CPBW)	Heeft als opdracht de middelen voorstellen en helpen uitvoeren die het welzijn van de werknemers moeten bevorderen. Het Comité wordt samengesteld uit werknemers- en werkgeversvertegenwoordigers.		Verplichte sociale verkiezingen in de bedrijven met meer dan 50 werknemers. In de bedrijven met minder dan 50 werknemers voert de vakbondsafvaardiging de taken van het CPBW uit. Bij ontstentenis van een VA moet de werkgever de werknemers zelf raadplegen.	

¹³ Eisen opgelegd door art. 22 van het kb van 27 maart 1998 met betrekking tot de externe diensten voor preventie en bescherming op het werk.

**Onderne-
mingsraad
(OR)**

Samengesteld uit werknemers- en werkgeversvertegenwoordigers. Betrokken bij de nieuwe wetgeving onder andere door de informatie die hij krijgt (collectief ontslag bijvoorbeeld) als hij geraadpleegd wordt over de arbeidsorganisatie, de arbeidsvoorwaarden, de middelen en arbeidsomstandigheden, de organisatie van de uurroosters, projecten met betrekking tot het personeelsbeleid, gelijkheid, verloning in functie van opgelegde doelstellingen, ...) en in het kader van zijn beslissingsopdrachten zoals het opstellen van het arbeidsreglement (waaronder de arbeidstijdregeling). Het arbeidsreglement moet de procedures toegankelijk voor de werknemers opnemen.

Verplichte sociale verkiezingen in de bedrijven met ten minste 100 werknemers.

Tabel 5 : De nieuwe wet: wie doet wat?

<p>Werkgever (art 5 wet 4/08/96 en kb 10/04/2014)</p>	<p>Lid van de hiërarchische lijn</p>	<p>CPBW of, indien niet aanwezig, cascade: indien geen CPBW, dan de VA, indien geen VA, raadpleging van de werknemers zelf</p>	<p>VA</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Neemt de maatregelen die noodzakelijk zijn om het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk te bevorderen • Past de algemene preventiebeginselen toe, waaronder de aanpassing van het werk aan de mens, meer bepaald met betrekking tot de conceptie van de werkposten, evenals de keuze van de werkuitrustingen en de werk- en productiemethoden, inzonderheid met als doel eentonige en tempogebonden arbeid draaglijker te maken en de gevolgen daarvan voor de gezondheid te verlichten • Identificeert situaties, stelt de PSR vast en evalueert ze (= risicosanalyse) • Neemt, na advies van het CPBW, de noodzakelijke preventiemaatregelen voor zover hij een impact heeft op het gevaar • Voert, na akkoord van het CPBW, informele en formele procedures in die rechtstreeks toegankelijk zijn voor de werknemers • Neemt collectieve maatregelen voor collectieve risico's (na informatie of advies PA-PSY) en na overleg CPBW 	<ul style="list-style-type: none"> • Opsporen van problemen van psychosociale aard in verband met het werk via indicatoren (ziektes, personeelsverloop, informatie van werknemers...) • Vroegtijdige behandeling ≠ zelf oplossen • Geïnfomeerd over: <ul style="list-style-type: none"> - Dienst voor psychologische ondersteuning van de slachtoffers van geweld gepleegd door derden - Resultaten risicoanalyse a priori - Resultaten van de evaluatie • Geïnfomeerd en opgeleid over: <ul style="list-style-type: none"> - Van toepassing zijnde preventiemaatregelen - Voor de werknemers toegankelijke procedures - Verzoek tot risicoanalyse (art. 6 kb) - Recht om een aangifte op te nemen in het register van feiten gepleegd door derden - Verplichting om af te zien van ongewenst gedrag • Kan een verzoek tot risicoanalyse indienen voor een specifieke situatie (artikel 6 kb) 	<ul style="list-style-type: none"> • Indien betrekking op preventie PSR: deelname VP aan de vergaderingen • Voorafgaand advies over: <ul style="list-style-type: none"> - Componenten van de arbeidsorganisatie, de inhoud van het werk, de arbeidsomstandigheden, de levensomstandigheden op het werk en de interpersoonlijke relaties op het werk die PSR kunnen veroorzaken - Maatregelen die voortvloeien uit de risicoanalyse a priori; uit de evaluatie van de preventiemaatregelen - Maatregelen voorgesteld door de PA-PSY in zijn adviezen om herhaling te voorkomen - Keuze om de opdrachten van de PA-PSY intern of extern wte laten uitvoeren - Modaliteiten betreffende de verwerking en de gevolgen die moeten worden verleend aan het verzoek hoofdzakelijk collectief karakter (in dit geval is de cascade naar het niveau van de werknemers niet van toepassing) Voorafgaand akkoord over : <ul style="list-style-type: none"> - Interne procedure - Leden die de werknemers vertegenwoordigen <ul style="list-style-type: none"> • Benoeming interne PA-PSY • Aanduiding VP • Afzetten van de VP op initiatief van de werkgever 	<ul style="list-style-type: none"> • Samenstelling Indien betrekking op preventie PSR: deelname VP aan de vergaderingen • In geval van verzoek tot formele interventie buiten gevallen van G-P-OSG met risico's van overwegend collectieve aard neemt de werkgever de noodzakelijke collectieve maatregelen na overleg met CPBW of VA; vervolgens wordt beslissing meegedeeld. In dit geval (en alleen hier) is de cascade naar het niveau van de werknemers niet toepasselijk. • De werknemer kan zich rechtstreeks tot een VA wenden (naast de procedures)

Werkgever	Hiërarchische lijn	CPBW of cascade	VA
<ul style="list-style-type: none"> • Neemt bewarende maatregelen van individuele aard om lichamelijke of geestelijke schade te beperken (op voorstel van de PA-PSY) • Neemt passende preventiemaatregelen om gevaar uit te schakelen of schade te beperken voor zover hij een impact heeft op het gevaar • Analyseert de risico's en neemt specifieke preventiemaatregelen voor een welbepaalde situatie, waaronder : <ul style="list-style-type: none"> - Materiële en organisatorische maatregelen om G-P-OSG te vermijden, de contacten met derden te verwerken, verplichtingen van de hiërarchische lijn, informatie en opleiding van de werknemers, informatie van het Comité => advies van het CPBW - Onthaal en advies, beroep op de VP, snelle en onpartijdige interventie VP en PA PSY, de werknemer opnieuw aan het werk zetten en begeleiden => akkoord van het CPBW, indien geen akkoord, moet inspectie proberen de standpunten te verzoenen, indien dat niet lukt geeft de inspectie een advies aan de werkgever, die een beslissing neemt • Indien werknemer het mikpunt is geweest van een gewelddaad door een derde in het kader van de uitvoering van het werk: passende psychologische ondersteuning bij gespecialiseerde diensten of instellingen • Beslist of hij een interne PA-PSY aanstelt (akkoord CPBW, indien geen akkoord advies inspectie, indien nog steeds geen akkoord of onderneming met minder dan 50 werknemers: externe PA-PSY) of externe PA-PSY • Externe PA-PSY kan op aanvullende wijze tussenkomen • Wijst VP aan en zet hem/haar af na akkoord van alle leden werknemers van het CPBW 		<ul style="list-style-type: none"> • Geïnformeerd over: <ul style="list-style-type: none"> - Dienst voor psychologische ondersteuning van de slachtoffers van geweld gepleegd door derden - Resultaten risicoanalyse a priori - Resultaten van de evaluatie - Bestaan van het uitvoeren van een risicoanalyse (art. 6 kb) - Anonieme resultaten tot zijn beschikking gehouden - meegedeeld indien verzoek van overwegend collectieve aard • Geïnformeerd en opgeleid over: <ul style="list-style-type: none"> - Voor de werknemers toegankelijke procedures - Verzoek tot risicoanalyse (art. 6 kb) - Recht om een aangifte op te nemen in het register van feiten gepleegd door derden - Verplichting om af te zien van ongewenst gedrag • Verzoek tot specifieke risicoanalyse (art. 6 kb) Min. 1/3 van de leden die de werknemers vertegenwoordigen Indicatoren (ziektes, personeelsverloop, informatie van werknemers...) aanwezig in een specifieke werksituatie • Verzoek tot afzetting van de VP Initiatief: alle leden die de werknemers vertegenwoordigen Definitieve beslissing: werkgever • Verzoek om een VP aan te wijzen Initiatief: alle leden die de werknemers vertegenwoordigen 	

<ul style="list-style-type: none"> • Neemt passende of bewarende maatregelen in geval van G-P-OSG • Moet in zijn intern noodplan procedures uitwerken om posttraumatische stress te beperken of te verminderen (arbeidsongeval, hold-up, zelfmoord collega, ...)14. • Geeft gevolg aan beslissingen in rechte (bevelen, schadevergoeding,...) 		<ul style="list-style-type: none"> • Weigeren van toekennen statuut van VP aan PA die leiding heeft over IDPBW • De werknemer kan zich rechtstreeks wenden tot een lid werknemersafgevaardigden CPBW (los van de procedures) 	
---	--	--	--

2.3. Preventie: collectieve benadering en risicoanalyse

« **Beter voorkomen dan genezen** » : de nieuwe wet legt de nadruk op collectieve preventie. Het doel daarvan is overleg te plegen op het niveau van de onderneming om te voorkomen dat individuele werknemers afzonderlijk een klacht moeten indienen wegens factoren van psychosociale belasting die toepasselijk zijn op meerdere werknemers, terwijl het mogelijk is ze te vermijden door te werken aan een betere arbeidsorganisatie (in de brede zin) binnen de onderneming.

Tabel 6 : Nieuwigheden van de wet op het vlak van preventie

<p>Doel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Voorrang aan collectieve preventie • Op collectief vlak analyseren van en rekening houden met problemen waarmee individuele werknemers te maken krijgen
<p>Stroomopwaarts: risicoanalyse en preventiemaatregelen</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verplichting om een voorafgaande risicoanalyse uit te voeren <ul style="list-style-type: none"> • Integratie van de psychosociale risico's in de algemene risicoanalyse die de werkgever uitvoert met de medewerking van de werknemers en hun vertegenwoordigers • We stellen voor een participatieve enquête betreffende de arbeidsomstandigheden te houden, met een door het CPBW opgemaakte vragenlijst (zie www.sobane.be), om op een goede basis te beginnen • Medewerking (advies) van de PA-PSY van de IDPBW of, bij gebrek daaraan, van de PA-PSY van de EDPBW indien complexe analyse 2. Materiële en organisatorische preventiemaatregelen nemen <ul style="list-style-type: none"> • Voorafgaand advies van het CPBW en de interne PA betreffende de risico's in verband met 'de organisatie, de inhoud, de omstandigheden, de levensomstandigheden en de interpersoonlijke relaties op het werk' • Procedures invoeren om posttraumatische stress te vermijden (als gevolg van een arbeidsongeval, een brand, de zelfmoord van een collega, een hold-up ...)

¹⁴ Posttraumatische stress (PTSD, Post Traumatic Stress Disorder) is een toestand die het gevolg is van de blootstelling aan een uitzonderlijke gebeurtenis waarbij het individu wordt of werd bedreigd met de dood of ernstige verwonding of met een aanslag op de lichamelijke integriteit van zichzelf of anderen.

Stroomafwaarts:
op collectief niveau,
wanneer een gevaar wordt
opgespoord in het kader
van een specifieke
arbeidssituatie

1. Specifieke risicoanalyse: in ieder geval, op verzoek van één derde van de werknemersvertegenwoordigers in het CPBW of van een lid van de hiërarchische lijn
2. Uitgevoerd door de werkgever met de medewerking van de werknemers en hun vertegenwoordigers (zie bijvoorbeeld www.sobane.be) en in samenwerking (advies) met de PA-PSY van de IDPBW (of, bij gebrek daaraan, met de PA-PSY van de EDPBW indien complexe analyse)
3. Het CPBW krijgt kennis van de resultaten van de analyse (zonder dat personen bij naam worden genoemd)
4. Mededeling van de genomen maatregelen

Stroomafwaarts:
collectieve behandeling
van problemen waarmee
individuele werknemers te
maken krijgen

1. Nieuw onderzoek van de preventiemaatregelen indien een wijziging een weerslag heeft op de blootstelling aan gevaren
2. Jaarlijkse evaluatie van de preventiemaatregelen in samenwerking met de interne PA-PSY (en bij gebrek daaraan de externe PA-PSY indien complexe analyse)
3. Advies van het CPBW. Op basis van :
 - Analyse van de specifieke risico's
 - Individuele verzoek tot interventie van de werknemers
 - Praktijk van de PA-AG (medische onderzoeken en inspectie werkplekken)
 - Register van feiten gepleegd door derden
 - Conclusies van de terugkerende incidenten, waargenomen tijdens de informele interventies van de VP en de PA-PSY
 - Jaarverslag van de IDPBW (aangepast aan de nieuwe wet voor het verslag 2015)

Bovendien

1. Eenmaal per jaar: advies van het CPBW over de collectieve maatregelen die de PA-PSY voorstelt in zijn adviezen betreffende de formele verzoeken; het doel bestaat erin te voorkomen dat het probleem zich herhaalt.
2. Rekening houden met de oorzaken van psychosociale aard in het kader van de analyse van de arbeidsongevallen (bijvoorbeeld: stress, burn-out, arbeidsgerelateerde conflicten, G-P-OSG)

Voortaan worden de PSR dus opgenomen in de algemene en dynamische risicoanalyse. De term *dynamisch* betekent dat de werkgever zijn preventiebeleid regelmatig moet evalueren. Hij moet de preventiemaatregelen corrigeren en aanpassen in functie van de resultaten van de risicoanalyses.

Heeft de werkgever dat nog niet gedaan, dan moeten deze nieuwe wettelijke bepalingen dringend op de agenda van het CPBW worden gezet om te verzekeren dat het Comité deze eerste risicoanalyse van PSR uitvoert en om er zeker van te zijn dat de werknemersvertegenwoordigers vanaf het begin bij dit proces wordt betrokken.

Voor het overige stelt de wet geen frequentie vast: de risicoanalyses worden opnieuw georganiseerd bij elke wijziging van de arbeidsorganisatie (teams, uitrustingen, methodes,...). De termijnen alsook de personen die belast zijn met de uitvoering van de preventiemaatregelen moeten worden bepaald en het jaarlijks actieplan en vijfjaarlijks preventieplan moeten worden aangepast.

De werkgever is de eindverantwoordelijke voor de risicoanalyse. Hij voert die uit in samenwerking met de werknemers (CPBW, VA indien geen CPBW en, indien geen VA, via een rechtstreekse raadpleging van de werknemers).

In het kader van deze analyse moeten onze afgevaardigden, vertegenwoordigers in de OR en het CPBW, oog hebben voor de signalen die zijn vermeld in **Tabel 2** en voor de factoren zoals vermeld in **Tabel 3** ze moeten daarover spreken met de werknemers en mogen niet aarzelen om die problemen ter sprake te brengen in het CPBW (en desgevallend in de ondernemingsraad); dat is immers het doel van de nieuwe regelgeving. In dit kader mogen positieve praktijken ook in het licht worden gesteld en bevorderd.

De PA-PSY van de interne dienst wordt betrokken bij de risicoanalyse; heeft de onderneming geen interne PA-PSY, dan betreft de werkgever de externe PA-PSY bij de risicoanalyse **indien de complexiteit van de analyse dit vereist.**

De externe PA-PSY wordt dus niet automatisch bij de risicoanalyse betrokken maar volgens ons is de analyse van de psychosociale risico's vaak een ingewikkelde zaak die dus vaak de interventie van een dergelijke externe expert vereist. Bijgevolg zal het vaak nuttig en voordelig zijn om een beroep te doen op de deskundigheid van de expert. De term « complex » wordt niet omschreven. Twee criteria zijn van belang voor het inschatten van het belang van het inschakelen van externe expertise :

- de onderneming beschikt intern over iemand die voldoende kennis bezit om een risicoanalyse te maken (maar welke garantie qua anonimiteit en vertrouwelijkheid in geval van analyse d.m.v. een vragenlijst?).
- type van onderneming (maat, activiteiten,...).

Wordt een PA-PSY bij de analyse betrokken, dan moet de werkgever zijn advies vragen alvorens preventiemaatregelen te nemen.

De risicoanalyse houdt meer bepaald rekening met situaties die aanleiding kunnen geven tot stress en burn-out als gevolg van het werk of tot schade voor de gezondheid als gevolg van arbeidsgerelateerde conflicten of van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk.

Die « algemene » risicoanalyse kan aangevuld worden met een **voor de werksituatie specifieke risicoanalyse**. Algemeen: men spreekt ook van een risicoanalyse « a priori ». Specifiek: men spreekt ook van een risicoanalyse « a posteriori ».

Is de PA-PSY niet betrokken bij de risicoanalyse van een specifieke arbeidssituatie, dan moeten de werknemers de mogelijkheid krijgen om informatie op anonieme wijze te verstrekken.

Is de PA-PSY wel bij de analyse betrokken, dan bezorgt hij aan de werkgever een verslag **zonder vermelding van de identiteit** van de werknemers met wie hij eventueel heeft gesproken.

De preventiemaatregelen worden genomen **op collectief en individueel niveau**.

De hiërarchische lijn speelt een doorslaggevende rol in de preventie van PSR, moet psychosociale problemen in een vroeg stadium opsporen en moet er een oplossing voor uitwerken. Het kan gebeuren dat een lid van de hiërarchische lijn in dit kader een risicoanalyse vraagt met betrekking tot een specifieke situatie.

De evaluatie van de preventiemaatregelen **omvat ten minste eenmaal per jaar** het advies en de opmerkingen van de PA-PSY op basis van de risicoanalyse, de verzoeken tot interventie, de informatie van de arbeidsgeneesheer (die de (anonieme en collectieve) nuttige elementen moet meedelen die uit zijn praktijk voortvloeien voor de evaluatie van de maatregelen tot

preventie van PSR), het jaarverslag van de interne dienst (IDPBW), het register van feiten gepleegd door derden¹⁵ en de conclusies die worden getrokken uit de terugkerende incidenten die de vertrouwenspersonen registreren.

De verslagen die naar aanleiding van een ernstig arbeidsongeval worden opgesteld, houden ook rekening met de oorzaken van psychosociale aard.

Het CPBW wordt hierover geraadpleegd.

Onverenigbaarheden van functies¹⁶

De PA-PSY (interne PA-PSY van de onderneming) mag niet meer deel uitmaken van het leidinggevend personeel.

De VP mag geen lid zijn van het leidinggevend personeel, mag geen vertegenwoordiger van de werkgever of van de werknemers in de OR of het CPBW zijn, mag geen deel uitmaken van de VA en mag evenmin de functie van PA-AG uitoefenen.

Niet van toepassing voor personen die werden aangesteld vóór 1/9/2014.

Het leidinggevend personeel = **zelfde definitie als in de wetgeving sociale verkiezingen**. De personen die belast zijn met het dagelijks beheer van de onderneming of de instelling, die een machtiging hebben om de werkgever te vertegenwoordigen of te verbinden evenals de personeelsleden die rechtstreeks ondergeschikt zijn aan deze personen wanneer zij eveneens taken vervullen inzake dagelijks beheer.

2.4. Procedures

In het vorige hoofdstuk hebben we gezien dat het doel van de wetgever erin bestaat hoog in te zetten op preventie. Ook wil hij problemen collectief aanpakken indien ze van collectieve aard zijn.

Daarom zal de werkgever voortaan een **«algemene» risicoanalyse inzake PSR** moeten uitvoeren. Vanaf 01 september 2014 moet hij in functie van deze risicoanalyse preventiemaatregelen uitwerken en procedures invoeren die voor de werknemers toegankelijk zijn.

Het CPBW -en bij gebrek aan CPBW de VA en bij gebrek aan VA de werknemers zelf- worden gedurende het hele proces nauw betrokken.

De nieuwe wet voorziet ook in de mogelijkheid om de werkgever **te vragen een risicoanalyse te voeren op het niveau van een specifieke arbeidssituatie waarin een gevaar wordt ontdekt**. Deze analyse houdt ook rekening met de 5 elementen van Tabel 3.

Ondanks deze regeling kan het gebeuren dat een individuele werknemer een verzoek tot interventie wenst in te dienen (de wet maakt niet langer gebruik van het begrip «klacht»).

De wet maakt voortaan een onderscheid volgens het soort verzoek.

- Het verzoek tot interventie kan van informele of formele aard zijn
- Het verzoek tot interventie van formele aard kan van individuele of collectieve aard zijn, afhankelijk van de beslissing van de PA-PSY.
- In de groep van de individuele formele verzoeken moeten we een onderscheid maken op grond van het feit of het verzoek betrekking heeft op feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag (G-P-OSG) of niet (= PSR «buiten geval van G-P-OSG»: voorbeeld: stress, burn-out, ...).

¹⁵ Dit register bevat de datum en de beschrijving van de feiten van geweld, pesten of ongewenst seksueel gedrag op het werk die andere personen op de werkplek begaan en waarvan de werknemer meent het mikpunt te zijn. Het wordt bijgehouden door de interne PA-PSY, een VP of de PA van de interne dienst indien de PA-PSY van een externe dienst komt. De mededelingen in het register van feiten gepleegd door derden zijn anoniem, tenzij de werknemer ermee instemt zijn identiteit mee te delen.

¹⁶ Is niet toepasselijk op de VP die zijn aangeduid vóór 1 september 2014.

- De individuele werknemer die meent dat zijn geestelijke (en eventueel lichamelijke) gezondheid schade oploopt als gevolg van de blootstelling aan PSR, kan gebruik maken van de interne procedures.
- Behoudens uitzonderingen heeft de bescherming tegen represailles (ontslag/eenzijdige wijziging van functie, weigering om gevolg te geven aan een verzoek tot opleiding, ...) alleen betrekking op aanvaarde verzoeken tot formele psychosociale interventie voor feiten van G-P-OSG; er bestaan specifieke verzoeken in rechte voor G-P-OSG die tot doel hebben een bevel tot staking en een bevel tot het nemen van maatregelen te verkrijgen.

Zie Figuur 1 en de bijlagen I en II (samenvattingen door de FOD WASO per type procedure en documenten die de PA-PSY moet voorleggen) en onze Tabel 8 en Tabel 9 voor een overzicht.

2.4.1. Fase voorafgaand aan een verzoek tot psychosociale interventie

Ten laatste 10 kalenderdagen na het eerste contact (telefonisch, per e-mail of persoonlijk) hoort de VP of de PA-PSY de werknemer en geeft hij hem kennis van de mogelijkheden tot interventie.

De raadplegingen van de PA-PSY of de VP vinden plaats tijdens de werktijd. Laat de arbeidsorganisatie niet toe dat de raadpleging plaatsvindt tijdens de werktijd, dan kan de raadpleging plaatsvinden buiten de werktijd op voorwaarde dat een cao of, bij gebrek daaraan, het arbeidsreglement in die mogelijkheid voorziet. Die tijd moet worden beschouwd als arbeidsduur en wordt bijgevolg als zodanig vergoed. De PA-PSY en de VP moeten beschikken over een lokaal waar ze hun opdracht in alle vertrouwelijkheid kunnen vervullen. De eventuele verplaatsingskosten zijn ten laste van de werkgever: natuurlijk moet men niet twifelen hem daarop te wijzen.

De experts van de administratie van de FOD WASO verstaan de tekst als volgt : de raadpleging moet tijdens of buiten de werkuren (bijv. tijdens een vakantiedag) kunnen. Maar wat met het vertrouwelijke karakter als de ontmoeting tijdens de werkuren plaatsvindt? En wat met de bescherming tegen arbeidsongevallen bij ongeval op weg van/naar de raadpleging (indien PA-PSY van een EDPBW)?

Wij geven de volgende raad:

- **Als de werknemer discretie wil** (voorafgaande, informele of formele fase met hoofdzakelijk collectief karakter → fasen waarin hij anoniem blijft), dan is het wellicht beter
 - de externe PA-PSY of de externe VP te raadplegen buiten de werkuren (hoe kan anders een werknemer zijn afwezigheid tijdens de werkuren verantwoorden ?),
 - en verplaatsingskosten te vragen na de aanvaarding van de aanvraag door de PA-PSY of op het einde van de procedure. Je moet weten dat het vragen van verplaatsingskosten binnen het jaar of binnen de vijf jaar moet gebeuren (indien cao algemeen verbindend verklaard per kb)

Als de anonimiteit geen probleem vormt voor de verzoeker, dan geven wij de raad de raadpleging te organiseren tijdens de werkuren (in de mate van het mogelijke, anders moet het arbeidsreglement of de cao in de mogelijkheid van een raadpleging buiten de werkuren voorzien) en aan de werkgever de terugbetaling van de verplaatsingskosten te vragen (modaliteiten vast te leggen in het arbeidsreglement of in een cao).

Heeft deze informatie plaats tijdens een persoonlijk gesprek (onder vier ogen), dan kan de werknemer, zo hij dat wenst, een document vragen dat het bewijs levert van dit gesprek.

De wet bepaalt dat de werknemer een dergelijk attest 'kan' vragen. Wij bevelen aan om dit attest **ALTIJD** te vragen.

De werknemer mag zich laten vergezellen van een afgevaardigde of een werknemersafgevaardigde in het CPBW.

Daarna kan de werknemer kiezen: ofwel gebruikmaken van het **informeel verzoek tot interventie**, ofwel kiezen voor de **formele procedure**.

2.4.2. Informeel verzoek tot psychosociale interventie

Dit bestaat in het zoeken naar een oplossing op informele wijze, met de VP of de PA-PSY (gesprekken, interventie bij een andere persoon van de onderneming, verzoening,...).

Van de door de verzoeker gekozen informele procedure wordt nota genomen in een document dat wordt gedateerd en ondertekend; de werknemer krijgt daarvan een **kopie**.

Goed om weten: wie een informeel verzoek tot interventie indient, geniet geen bescherming tegen eventuele represailles.

Mislukt deze procedure, dan kan er worden overgegaan naar het **formeel verzoek tot psychosociale interventie** op verzoek van de werknemer.

2.4.3. Formeel verzoek tot psychosociale interventie

Er is niet langer sprake van een gemotiveerde klacht, wel van een **formeel verzoek tot psychosociale interventie**.

Het formeel verzoek behoort tot de exclusieve bevoegdheid van de PA-PSY. **De VP is dus niet langer bevoegd om formele verzoeken tot psychosociale interventie in ontvangst te nemen.**

Binnen een termijn van tien kalenderdagen vanaf het ogenblik waarop de werknemer te kennen heeft gegeven dat hij een formeel verzoek wenst in te dienen, moet de werknemer een persoonlijk gesprek (onder vier ogen) hebben met de PA-PSY, alvorens zijn verzoek in te dienen. Deze ontmoeting wordt geregistreerd in een document en de werknemer krijgt daarvan een kopie.

Vervolgens stelt de werknemer zijn formeel verzoek op; daarin beschrijft hij de problematische arbeidssituatie en vraagt hij aan de werkgever om passende maatregelen te nemen.

Probleemsituaties moeten worden gedetailleerd en specifieke aanvragen tot verbetering moeten goed overwogen geformuleerd worden. Immers de PA-PSY hebben ons uitgelegd dat, indien de aanvraag niet expliciet vraagt aan de werkgever om op te treden en maatregelen te treffen, dat deze laatste dan kan denken dat het niet nodig is om maatregelen ter verbetering te treffen.

Dit verzoek wordt overhandigd aan de PA-PSY die daarvan een **ondertekende kopie afgeeft aan de werknemer bij wijze van ontvangstbewijs**.

Wordt het verzoek ingediend per aangetekend schrijven, dan wordt het geacht te zijn ontvangen op de 3de werkdag die volgt op de datum van verzending.

De PA-PSY kan weigeren een formeel verzoek tot psychosociale interventie te aanvaarden, daar het volgens hem kennelijk geen verband houdt met PSR (dit geldt ook voor verzoeken in verband met geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag). Na ontvangst heeft hij maximaal tien dagen de tijd om dat te doen. Spreekt hij zich niet uit binnen 10 kalenderdagen na ontvangst van het verzoek, dan wordt het verzoek geacht te zijn aanvaard.

In geval van weigering van aanvaarding is er geen bescherming tegen represailles wanneer het om G-P-OSG gaat. Aangezien het gaat om gevallen die kennelijk geen PSR zijn, verwachten wij ons echter niet aan veel weigeringen. De werknemer kan zich wenden tot de inspectie TWW (het best wordt hierover op voorhand overlegd met de vakbondssecretaris). In geval van aanvaarding heeft de bescherming terugwerkende kracht tot de datum van ontvangst van het verzoek.

Om het aanvaardingsproces te versnellen, bevelen we aan geen tijd te verliezen tussen de verschillende stappen.

Alle afgeleverde attesten moeten zorgvuldig worden bewaard.

Het formeel verzoek tot psychosociale interventie is van collectieve of van individuele aard, afhankelijk van de kwalificatie ervan door de preventieadviseur psychosociale aspecten

2.4.3.1. Verzoek met een hoofdzakelijk collectief karakter

Het woord collectief verwijst naar het feit dat het gevaar dat de werknemer in zijn verzoek onder de aandacht brengt ook andere werknemers kan bedreigen. Dit heeft voornamelijk te maken met organisatorische problemen.

Collectief betekent dat meer dan één persoon in de onderneming geschaad kan worden en vooral dat het verzoek tot tussenkomst meer betrekking heeft op een organisatorisch eerder dan op een individueel probleem. Het individuele aspect moet van secundaire aard zijn. Wanneer er in dat geval niets op collectief vlak gebeurt, bestaat het gevaar dat de vragen tot tussenkomst toenemen of dat het klimaat in het bedrijf of de dienst verslechtert. In dat geval moet de werkgever op de hoogte gebracht worden zodat hij de nodige maatregelen kan treffen.

Een verzoek met een hoofdzakelijk collectief karakter wordt nooit met meerdere werknemers ingediend. Het gaat steeds om het gevolg dat gegeven wordt aan de vraag van een individuele werknemer. Het is de PA-PA die beslist of het formele verzoek tot psychosociale interventie op het collectieve niveau behandeld moet worden.

De PA-PSY geeft de werkgever **schriftelijk en zo snel mogelijk** kennis van het verzoek en van de problematische situatie, zonder de identiteit van de werknemer mee te delen. Hij geeft de **werknemer ook kennis van het feit dat zijn verzoek op collectief niveau wordt behandeld.**

Dit verzoek wordt niet automatisch geanalyseerd door de PA-PSY (tenzij de werkgever dit spontaan vraagt).

Is er binnen de onderneming een comité of een vakbondsafvaardiging, dan is de werkgever verplicht om voorafgaandelijk het advies van deze instanties te vragen over de wijze waarop het verzoek moet worden behandeld (bijvoorbeeld: voorstellen dat de PA-PSY een analyse zou uitvoeren; overigens moet een risicoanalyse worden uitgevoerd indien 1/3 van de vertegenwoordigers van de werknemers in het CPBW dat vraagt) en over de te nemen maatregelen. Hij bezorgt hen zijn definitieve en met redenen omklede beslissing.

De werkgever heeft drie maanden de tijd om kennis te geven van zijn met redenen omklede beslissing over het gevolg dat hij aan het verzoek van de PA-PSY geeft. Deze laatste brengt de verzoeker op de hoogte.

Deze termijn kan met drie maanden worden verlengd indien de werkgever een risicoanalyse maakt van een specifieke arbeidssituatie (die voor advies aan het CPBW wordt voorgelegd).

De PA-PSY behandelt dit verzoek als een verzoek van individuele aard bij gebrek aan een specifieke risicoanalyse of indien deze laatste niet met de PA-PSY is uitgevoerd in een van de drie onderstaande gevallen:

- indien de werkgever geen kennis geeft van zijn beslissing binnen de opgelegde termijn,
- indien hij geen preventiemaatregelen neemt, of
- indien de werknemer meent dat de preventiemaatregelen niet passen bij zijn individuele situatie.

In die gevallen zal de preventieadviseur de individuele vraag beginnen onderzoeken en een advies aan de werkgever geven, onder meer over de geschikte collectieve maatregelen die toegepast moeten worden.

Het schriftelijk akkoord van de werknemer is vereist opdat de individuele procedure van start zou kunnen gaan. De PA-PSY moet de werkgever daarvan op de hoogte brengen en geeft hem dan ook kennis van de identiteit van de werknemer.

2.4.3.2. Verzoek van individuele aard

Dit heeft voornamelijk betrekking op relationele problemen (met inbegrip van misplaatst gedrag) of om het hierboven beschreven specifiek geval.

De PA-PSY brengt de werkgever steeds op de hoogte van de individuele aard van het verzoek en geeft hem kennis van de identiteit van de verzoeker.

Nadat hij het verzoek heeft aanvaard, heeft de PA-PSY een termijn van drie maanden om zijn advies in een verslag te bezorgen. Deze termijn kan met drie maanden worden verlengd voor zover de

PA-PSY deze verlenging rechtvaardigt door de werkgever, de verzoeker en de andere rechtstreeks betrokkenen schriftelijk kennis te geven van de redenen.

Dit advies bevat:

- De beschrijving van het verzoek en zijn context.
- De identificatie van de gevaren voor de verzoeker, maar ook voor alle werknemers.
- De elementen die een positieve en een negatieve invloed uitoefenen op de risicosituatie (zie de 5 componenten van Tabel 3).
- De acties die al werden ondernomen om het gevaar uit te schakelen of de schade te beperken.
- De gerechtvaardigde voorstellen van collectieve en individuele preventiemaatregelen die moeten worden genomen in de specifieke arbeidssituatie die in het verzoek wordt gelaakt.
- De gerechtvaardigde voorstellen van collectieve maatregelen die moeten worden getroffen om elke herhaling in andere arbeidssituaties te voorkomen.

Het advies wordt overhandigd aan de werkgever. Het kan ook worden bezorgd aan de VP die bij aanvang van het proces informeel zou zijn tussengekomen, indien de werknemer daarmee akkoord gaat. De werknemer-verzoeker moet kennis krijgen van de datum van afgifte van het advies van de PA-PSY aan de werkgever alsook van de voorgestelde preventie maatregelen en van hun rechtvaardiging voor zover ze bevorderlijk zijn voor het begrip van de situatie. Bijgevolg krijgt de verzoekende werknemer slechts een deel van het advies.

Is hij van plan individuele maatregelen te treffen ten aanzien van een werknemer, dan moet de werkgever die schriftelijk ter kennis brengen van de betrokken werknemer binnen de maand die volgt op de ontvangst van het advies.

Wijzigen deze maatregelen de arbeidsomstandigheden van de werknemer, dan moet de werkgever hem een kopie bezorgen van het volledig advies van de PA-PSY en een gesprek organiseren tijdens hetwelk de werknemer zich mag laten bijstaan door een persoon die hij kiest (bijvoorbeeld een lid van de vakbondsafvaardiging, een afgevaardigde van de OR of van het CPBW). De werkgever neemt dus pas een definitieve beslissing nadat hij de werknemer heeft gehoord.

Uiterlijk twee maanden nadat hij het advies van de PA-PSY heeft ontvangen, moet de werkgever zijn beslissingen meedelen aan de PA-PSY, de interne PA (indien de PA-PSY een extern persoon is), aan de verzoeker en aan de rechtstreeks betrokkene. De maatregelen die hij voorstelt, moeten zo snel mogelijk worden uitgevoerd.

2.4.3.2.1. Specifieke kenmerken van verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk

Is de werknemer van mening dat hij het slachtoffer is van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, dan kan hij een "verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk » indienen. Dit verzoek wordt behandeld als een formeel verzoek van individuele aard, met inbegrip van enkele bijkomende specifieke elementen zoals hierna beschreven.

Het document met het verzoek moet de precieze informatie bevatten betreffende de feiten die volgens de werknemer geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk vertegenwoordigen, de identiteit van de beschuldigde persoon en het verzoek aan de werkgever om de noodzakelijke maatregelen te treffen om een einde te stellen aan de feiten.

Dit verzoek mag niet per gewone brief naar de PA-PSY (of de EDPBW) worden verzonden, maar moet persoonlijk of aangetekend worden bezorgd.

Zodra het verzoek is aanvaard door de PA-PSY, geeft deze laatste de werkgever kennis van de indiening van het verzoek en wijst hij hem erop dat de verzoeker bescherming tegen represailles geniet vanaf de datum van ontvangst van het verzoek (= datum van het ontvangstbewijs afgegeven door de PA-PSY of 3de werkdag die volgt op de verzending in geval van aangetekende zending).

De PA-PSY geeft de beschuldigde persoon zo snel mogelijk kennis van de feiten die hem worden verweten.

Directe getuige betekent dat hij de aangewreven feiten **gezien of gehoord** heeft.

Indien de ernst van de feiten dit vereist, moet de PA-PSY zo snel mogelijk bewarende maatregelen voorstellen aan de werkgever, alvorens zijn advies te verlenen. De werkgever beslist welke maatregelen hij neemt en rechtvaardigt die zo snel mogelijk schriftelijk aan de PA-PSY.

Het advies van de PA-PSY (vermeld op de vorige pagina) wordt bezorgd aan het Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding en aan het Instituut voor Gelijkheid van Vrouwen en Mannen voor zover deze organen daar schriftelijk om vragen en indien de werknemer een schriftelijk akkoord heeft bezorgd. Deze instellingen mogen dit advies echter niet aan de werknemer bezorgen.

De PA-PSY moet de zaak aanhangig maken bij de inspectie (Toezicht op het Welzijn op het Werk):

- indien de werkgever nalaat de noodzakelijke bewarende maatregelen te treffen of
- indien hij geen (passende) maatregelen heeft genomen, na afgifte door de PA-PSY van zijn advies en indien er een ernstig en onmiddellijk gevaar bestaat voor de werknemer of indien de beschuldigde persoon de werkgever is of deel uitmaakt van het leidinggevend personeel.

Onder «leidinggevend personeel» wordt verstaan (zelfde definitie als in de wet betreffende de sociale verkiezingen): de personen belast met het dagelijks beheer van de onderneming of de instelling die gemachtigd zijn de werkgever te vertegenwoordigen en te verbinden, evenals de personeelsleden die direct aan deze personen ondergeschikt zijn als ze eveneens opdrachten van dagelijks beheer vervullen.

Een werknemer van een externe onderneming die meent het slachtoffer te zijn van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag door een werknemer van de vestiging waar hij op permanente wijze opdrachten uitvoert, kan gebruik maken van de interne procedure van de werkgever van die vestiging.

Is een werknemer het slachtoffer geweest van geweld gepleegd door een extern persoon die geen enkele contractuele band heeft met de onderneming, dan moet de werkgever erover waken dat hij passende psychologische ondersteuning krijgt vanwege een gespecialiseerde instelling.

2.4.3.2.2. Bescherming van de werknemers tegen represailles in geval van G-P-OSG

Werknemers die een formeel verzoek tot psychosociale interventie hebben ingediend wegens feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, genieten bescherming tegen represailles op voorwaarde dat dit verzoek is aanvaard door de PA-PSY.

Werknemers die een formeel verzoek tot psychosociale interventie hebben ingediend wegens andere feiten of van wie het formeel verzoek tot psychosociale interventie wegens G-P-OSG niet werd aanvaard of die een informele psychosociale interventie hebben gevraagd, genieten geen bescherming.

Opgelet, nieuw! De werknemer die een **klacht** rechtstreeks heeft ingediend bij de inspectie (TWW), de arbeidsauditeur, de politie of de onderzoeksrechter, geniet slechts bescherming indien er voor de onderneming geen PA-PSY was aangewezen, indien er geen enkele procedure is, indien de procedure onwettig is of indien, volgens de werknemer, het formeel verzoek tot psychosociale interventie wegens feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk geen resultaten heeft opgeleverd of niet op wettige wijze werd toegepast.

Hetzelfde geldt voor de werknemer die een rechtsvordering heeft ingesteld wegens feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk of voor wie een rechtsvordering is ingesteld. In dit laatste geval wordt de bescherming ook toegekend indien de interne procedure niet passend is, gelet op de ernst van de feiten waarvan hij het slachtoffer is.

De werknemer die tussenkomt als **directe getuige** in het kader van de analyse van een aanvaard formeel verzoek tot psychosociale interventie wegens feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag, of die tussenkomt als getuige bij de rechtbank, geniet eveneens bescherming tegen represailles. Directe getuige betekent dat hij de aangewezen feiten gezien of gehoord heeft.

Dat betekent dat getuigen die bijv. kunnen getuigen over het gewoonlijke gedrag van de protagonisten, over de werkorganisatie of "hebben gehoord dat..." (= indirecte getuigen) niet beschermd zijn.

In geval van ontslag of eenzijdige wijzigingen van de arbeidsomstandigheden binnen een termijn van twaalf maanden na het indienen van het aanvaard formeel verzoek tot interventie wegens G-P-OSG van een werknemer, is het de werkgever die moet aantonen dat de maatregelen die hij heeft genomen geen enkel verband houden met de procedure die werd ingesteld wegens feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk of dat ze evenredig en redelijk zijn in het kader van de door de werkgever genomen passende of bewarende maatregelen. Na 12 maanden wordt de bewijslast omgekeerd. Het is dan de werknemer die zal moeten bewijzen dat de represailles of het ontslag te maken hebben met het formele verzoek tot tussenkomst G-P-OSG.

De werknemer kan vragen om opnieuw in dienst te worden genomen in zijn functie tegen identieke voorwaarden als die welke golden vóór de nadelige maatregel (binnen een termijn van dertig dagen aan te vragen per aangetekend schrijven).

De werkgever moet een schadevergoeding betalen indien de rechter van mening is dat er sprake is van verbreking of onrechtmatige eenzijdige wijzigingen van de arbeidsomstandigheden en de werknemer niet opnieuw in dienst wordt genomen onder dezelfde omstandigheden als voorheen (ongeacht of de werknemer al dan niet een verzoek tot wederindienstneming heeft ingediend).

Naar keuze van de werknemer is de schadevergoeding gelijk aan hetzij zes maanden brutoloon (forfait) hetzij de schade die de werknemer werkelijk heeft geleden (in dit geval moet de werknemer het bewijs leveren van de omvang van zijn schade).

Voor meer informatie en een overzicht, zie Tabel 8 en Tabel 9.

2.4.3.2.3. Mogelijke rechtsvorderingen voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk

Naast de strafrechtelijke klachten wegens feiten die als wanbedrijven of misdrijven worden gekwalificeerd, voorziet de wet ook in een waaier aan mogelijke rechtsvorderingen op het niveau van de arbeidsrechtbank.

Op het niveau van de PSR «buiten gevallen van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag», is er de klassieke procedure van schadevergoeding die veronderstelt dat het bewijs wordt geleverd van een fout, schade en een oorzakelijk verband tussen de fout en de schade.

Er bestaan specifieke bepalingen voor de gevallen van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk :

- 1. Vordering tot staking** (dit betekent dat de verdachte het G-P-OSG moet stopzetten)
- 2. Bevel tot het nemen van maatregelen**
- 3. Vordering van schadeloosstelling**

Op te merken valt :

- dat wie de vordering instelt, het recht heeft aan de werkgever een kopie van het volledig advies van de PA-PSY te vragen;
- dat de vakbond van de werknemer de vordering kan instellen in plaats van de werknemer¹⁸ op voorwaarde dat de werknemer daarmee akkoord gaat. Ondanks alles kan de werknemer, zo hij dat wenst, een afzonderlijke vordering instellen of persoonlijk tussenkomen in het geding;
- dat de rechter de verzoeker kan verwijzen naar de interne procedure indien die bestaat en niet is gevolgd; het onderzoek van het dossier wordt opgeschort tot het einde van de interne procedure.

Het slachtoffer van feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk kan bij de arbeidsrechtbank dus een schadevergoeding vorderen tot herstel van zijn schade. Dit herstel is onafhankelijk van de indiening van een verzoek binnen de onderneming.

¹⁸ Hetzelfde geldt voor een stichting of een vzw die al drie jaar rechtspersoonlijkheid bezit in geval van schade aan hun opdracht en statutaire doeleinden, het Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding, het Instituut voor Gelijkheid van Vrouwen en Mannen.

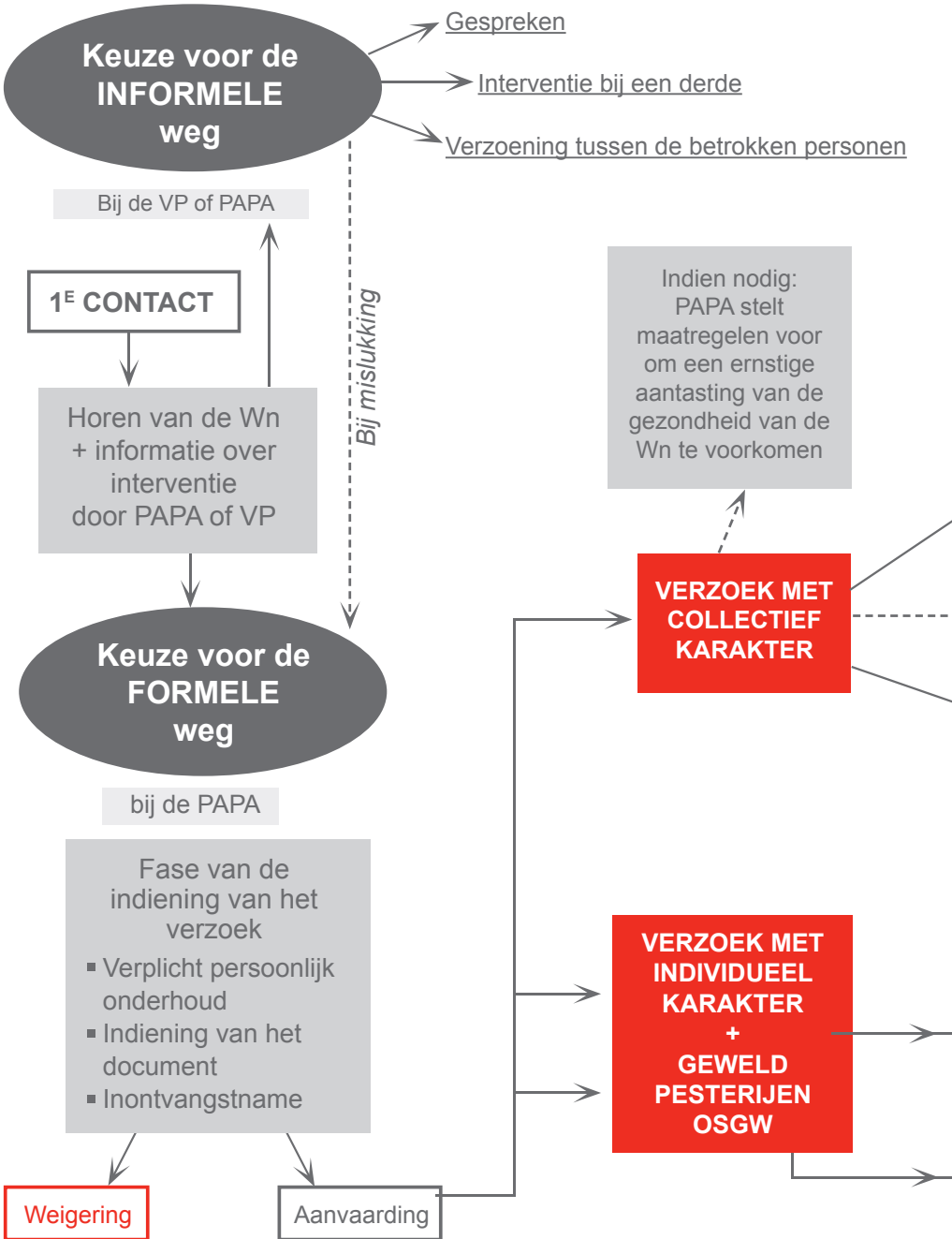
De verzoeker in rechte moet eerst een begin van bewijs van de feiten leveren op grond waarvan men kan vermoeden dat er sprake is van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk. In dit geval moet de beschuldigde persoon proberen te bewijzen dat er geen geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag is geweest.

Eens de rechtbank de feiten heeft erkend, is de dader van de feiten een schadevergoeding verschuldigd. Het slachtoffer kiest hetzij dat de werkelijk geleden schade wordt vergoed maar moet dan het bewijs leveren van de omvang, hetzij een forfaitair bedrag (geplafonneerd¹⁹) dat gelijk is aan 3 maanden brutoloon. Dit bedrag kan worden verhoogd tot 6 maanden brutoloon indien het gedrag verband houdt met een criterium van discriminatie²⁰ of de dader zich in een gezagsrelatie bevindt ten aanzien van het slachtoffer of de feiten bijzonder ernstig zijn.

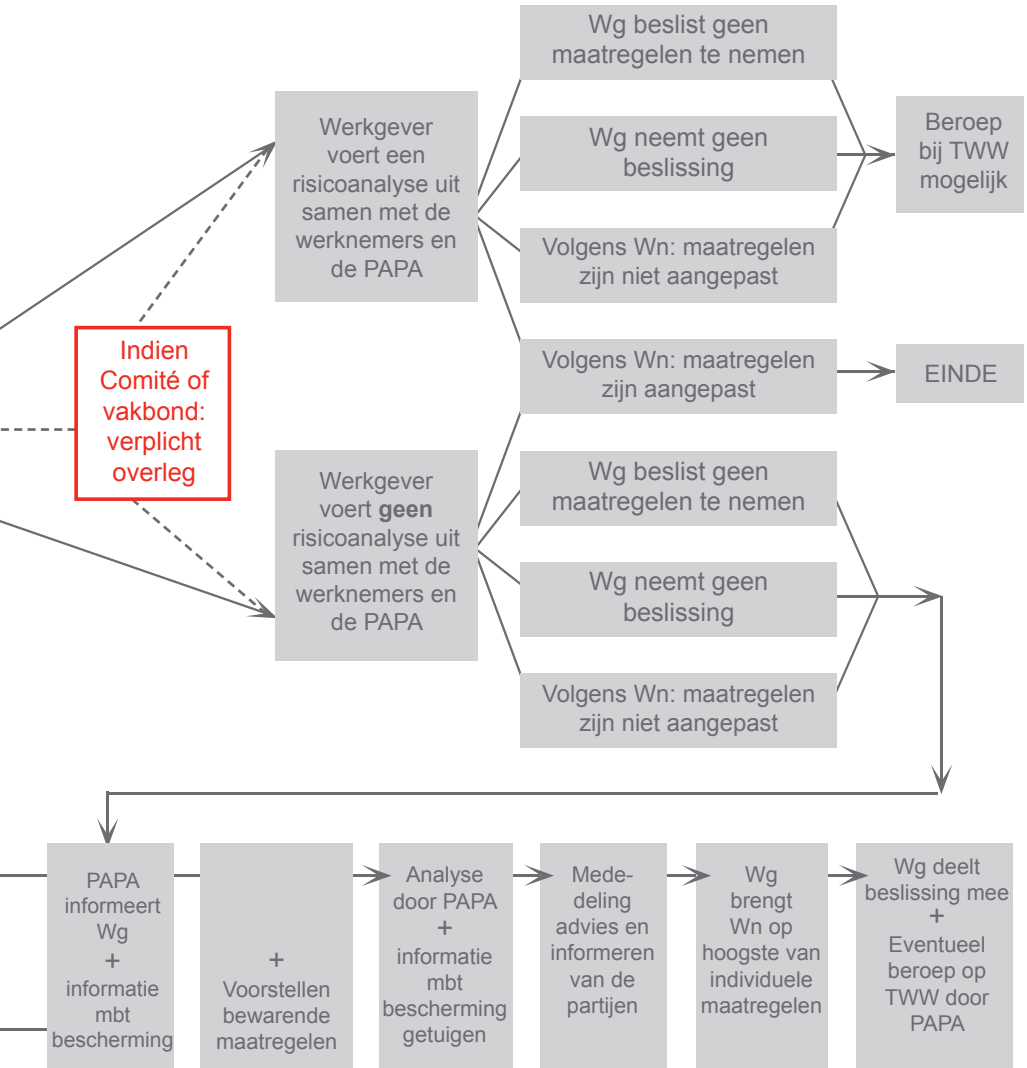
¹⁹ Zie de bedragen zoals bepaald in de arbeidsongevallenwet van 10 april 1971. De bedragen van deze vergoedingen zijn gekoppeld aan de schommelingen van de index der consumptieprijzen. Sinds 1 januari 2015 is het plafond gelijk aan 40.927, 18 EUR per jaar.

²⁰ De wetgever heeft ervoor gezorgd dat de vergoedingen dezelfde zijn voor een klacht die ressorteert onder de wet die in deze brochure wordt voorgesteld of een klacht die ressorteert onder de antidiscriminatiewet.

Figuur 1 : Globaal schema van de procedures (bron: gebaseerd op een figuur van de FOD WASO)



VERZOEK TOT PSYCHOSOCIALE INTERVENTIE DOOR DE WERKNEMER



Tabel 7 : Herstel door de dader van de feiten

PSR algemeen	PSR wegens feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag: keuze	
De verzoeker moet het bewijs leveren van de fout, de schade, het oorzakelijk verband tussen beide en de grootte van het schadebedrag	Forfaitair herstel	Herstel reële schade
	3 maanden bruto geplafonneerd 6 maanden indien discriminatie, gezagsrelatie of ernstig feit	De verzoeker moet het bewijs leveren van de omvang van de schade

Tabel 8 : G-P-OSG: overzicht bescherming tegen represailles

Bescherming tegen wat?

- het nemen van een maatregel die nadelig is (Bijvoorbeeld: wijzigen werkplek of functie, weigeren een opleiding toe te staan voor de werknemer, TENZIJ indien evenredig en redelijk in het kader van de door de werkgever genomen passende of bewarende maatregelen, weigering aanbevelingsbrief voor nieuwe werkgever, weigering syndicaal verlof, verandering kantoor of werkpost (waardoor slachtoffer geïsoleerd wordt maar zonder het probleem op te lossen), ...)
 - verbreking van de arbeidsovereenkomst
 - nadelige maatregel na beëindigen van de arbeidsrelaties bijvoorbeeld: weigering om referenties te geven
- => **alleen indien de represaille verband heeft met zijn formeel verzoek tot interventie, zijn klacht, een rechtsvordering of zijn getuigenis**

Wie wordt beschermd?

- werknemer die een formeel verzoek G-P-OSG heeft ingediend, dat is **aanvaard** volgens de toepasselijke procedures werknemer die klacht heeft ingediend bij de inspectie (TWW) **indien hij haar interventie vraagt, omdat:**
 - de werkgever geen PA-PSY heeft aangewezen
 - de werkgever geen procedures heeft ingevoerd die beantwoorden aan de wet
 - het formeel verzoek G-P-OSG er niet toe heeft geleid dat er een einde is gesteld aan de feiten
 - de procedures niet op wettige wijze zijn toegepastin de overige gevallen brengt een klacht bij de inspectie geen bescherming tegen represailles met zich mee

- werknemer die klacht heeft ingediend bij de politie, het openbaar ministerie of de **onderzoeksrechter indien hij hun interventie vraagt, omdat:**
 - de werkgever geen PA-PSY heeft aangewezen
 - de werkgever geen procedures heeft ingevoerd die beantwoorden aan de wet
 - het formeel verzoek G-P-OSG er niet toe heeft geleid dat er een einde is gesteld aan de feiten
 - de procedures niet op wettige wijze zijn toegepast
 - de interne procedure niet passend is, gelet op de ernst van de feiten waarvan de werknemer het voorwerp is

In de overige gevallen brengt een dergelijke klacht geen bescherming tegen represailles met zich mee

- de werknemer die een rechtsvordering instelt of voor wie (bijvoorbeeld via zijn vakbond) een rechtsvordering wordt ingesteld met als doel de bepalingen van de wet betreffende feiten van G-P-OSG in acht te doen nemen

- de werknemer die getuige is van feiten (bij de preventieadviseur via gedateerd en getekend document of in rechte) die hij heeft gezien of gehoord in het kader van een formeel verzoek tot psychosociale interventie wegens G-P-OSG dat is aanvaard. De Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg gaat ervan uit dat de bescherming van de getuigen enkel geldt als het verzoek tot tussenkomst aanvaard werd.

De werknemer getuige van feiten (bij de preventieadviseur via een gedateerd en getekend document of in rechte) die hij gezien of gehoord heeft in het kader van een verzoek tot formele psychosociale interventie dat aanvaard werd.

Begin van de bescherming en informatie van de werkgever

- bij **ontvangst** (= ontvangstbewijs of, indien aangetekend, 3de werkdag die volgt op verzendingsdatum) van het **formeel verzoek van de werknemer** door de PA-PSY of bij indiening van de getuigenis (gedateerd en getekend schriftelijk document) **op voorwaarde dat het formeel verzoek van de werknemer door de PA-PSY is aanvaard**;
 - ↳ de PA-PSY informeert de werkgever
 - **de getuige in rechte geniet bescherming vanaf de oproeping of de dagvaarding in rechte**;
 - ↳ hij moet zijn werkgever zelf kennis geven van het feit dat hij bescherming geniet
- indien de werknemer of zijn vakbondsafvaardiging een rechtsvordering instelt: bescherming vanaf de betekening van de dagvaarding of de indiening van het verzoekschrift bij de griffie;
 - ↳ de werknemer moet zijn werkgever kennis geven van het feit dat hij bescherming geniet
 - voor de andere gevallen (klacht bij de inspectie, de politie, het openbaar ministerie, ...): bescherming bij de ontvangst van de klacht;
 - ↳ de persoon die de klacht ontvangt, geeft de werkgever kennis van de bescherming

Bewijslast - represaillemaatregelen

- met betrekking tot de represaillemaatregelen: de bewijslast van de redenen en rechtvaardigingen van de voornoemde represaillemaatregelen ligt bij de werkgever wanneer de verbreking of de nadelige maatregel er komt binnen een termijn van 12 maanden na de indiening van het verzoek tot interventie, de klacht of het getuigenis. Na 12 maanden wordt de bewijslast omgekeerd. Het is dan de werknemer die zal moeten bewijzen dat de represailles of het ontslag te maken hebben met het formeel verzoek tot interventie voor feiten van G-P-OSG.
- idem in het geval waarin een rechtsvordering werd ingesteld tot 3 maanden nadat het vonnis kracht van gewijsde heeft gekregen (in algemene termen betekent dit dat er geen beroep meer mogelijk is)

Re-integratie

- Indien, ondanks de bescherming:
- de werkgever de arbeidsrelatie beëindigt of
 - de arbeidsvoorwaarden eenzijdig wijzigt
- kan de werknemer of zijn vakbond zijn re-integratie vragen onder de omstandigheden van vóór de verbreking of de eenzijdige wijziging van de arbeidsomstandigheden
- per aangetekend schrijven binnen een termijn van 30 dagen vanaf de kennisgeving van de opzegtermijn, de verbreking zonder opzegtermijn of de eenzijdige wijziging
 - de werkgever moet binnen een termijn van 30 dagen een standpunt innemen
 - in geval van re-integratie moet de werkgever het intussen verloren loon betalen en ook de werkgevers- en werknemersbijdragen met betrekking tot dit loon betalen.
- Het slachtoffer is niet verplicht om zijn re-integratie te vragen zonder afbreuk te doen aan het recht op beschermingsuitkering (3 of 6 maanden bruto loon). Het is alleen een mogelijkheid die geboden wordt.
- Indien de re-integratie gevraagd wordt: ofwel re-integreert de werkgever de werknemer in dezelfde functie als voorheen en betaalt hij het loonverlies dat de werknemer geleden heeft gedurende zijn uitsluiting uit het bedrijf ; ofwel re-integreert de werkgever de werknemer niet en heeft deze laatste dan het recht om een aanvraag tot schadeloosstelling in te dienen (betaald door werkgever).

In welke gevallen van G-P-OSG is de werkgever een vergoeding verschuldigd?

- indien de beschermde werknemer die zijn wederdienstneming heeft gevraagd onder de omstandigheden van vóór de verbreking of de wijzigingen **niet opnieuw in dienst is genomen en de rechter oordeelt dat deze verbreking of wijzigingen strijdig zijn met de wet**
- indien de rechter heeft geoordeeld dat het ontslag of de maatregel die de werkgever tegen de beschermde werknemer heeft genomen strijdig is met de wet

Bedrag van de vergoeding verschuldigd door de werkgever

Naar keuze van de werknemer :

- 6 maanden brutoloon
- of de vergoeding van de werkelijk geleden schade MAAR in dit geval moet de werknemer het bewijs leveren van de omvang van zijn schade
- deze vergoeding van bescherming tegen represailles kan worden gecumuleerd met de normale ontslagvergoeding en met de vergoeding tot herstel van de schade wegens G-P-OSG die de dader van de feiten verschuldigd is

Tabel 9 : Rechtsvorderingen G-P-OSG

Bemiddeling	Artikelen 1724 tot 1737 van het Gerechtelijk Wetboek
Vordering tot schadevergoeding - arbeidsrechtbank	<ul style="list-style-type: none">• bewijslast; ten aanzien van de dader van de feiten: de werknemer moet het bewijs leveren van feiten op grond waarvan het bestaan van G-P-OSG kan worden vermoed; vervolgens moet de vermoedelijke dader van de feiten aantonen dat er geen sprake is van G-P-OSG• het onderzoek van het beroep wordt opgeschort (zolang de procedure niet voltooid is) indien de rechter vaststelt dat er procedures G-P-OSG voor formeel verzoek tot interventie bestaan en de werknemer ze niet heeft gevolgd• naar keuze van de verzoeker: hetzij reële schade, hetzij forfaitaire schade (maximaal 3 maanden brutoloon of 6 maanden indien discriminatie, gezagsrelatie of ernstige feiten)• loonplafond = jaarlijks plafond arbeidsongeval gedeeld door 12• de dader van de feiten is deze vergoeding verschuldigd
Vordering tot staking voor de dader van de feiten indien de rechtbank het bestaan van feiten vaststelt	Vorm = tegensprekelijk verzoek volgens de vormen van het kort geding - voorzitter van de arbeidsrechtbank; er kunnen maatregelen van openbaarmaking worden voorgeschreven (affichering, ...)
Bevel tot het nemen van maatregelen door de werkgever indien de wet niet in acht wordt genomen (niet-toepassing van de preventiemaatregelen, maatregelen die toelaten dat er daadwerkelijk een einde wordt gesteld aan de feiten van G-P-OSG)	Deze maatregelen kunnen voorlopige maatregelen zijn. Vorm = tegensprekelijk verzoek volgens de vormen van het kort geding - voorzitter van de arbeidsrechtbank

Strafrechtelijke sancties

Werkgever en dader van de feiten: de inbreuken op de bepalingen van de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk en zijn uitvoeringsbesluiten worden bestraft overeenkomstig het Sociaal Strafwetboek.

Dader van de feiten: feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag kunnen ook worden bestraft door het gemeenrechtelijk Strafwetboek (wanbedrijven, misdrijven tegen personen).

3 De rol van de ABVV-afgevaardigden (VA, CPBW, OR)

De nieuwe wetgeving is bijzonder ingewikkeld. De tabellen in deze brochure zouden je moeten helpen vertrouwd te raken met de nieuwe regels, concepten en syndicale opdrachten. Enkele aandachtspunten.

3.1. Informatie voor de werknemers

- De werkgever moet de werknemers kennis geven van de identiteit en de contactgegevens van de preventieadviseurs (interne PA, PA-PSY, PA-AG) en de vertrouwenspersoon of vertrouwenspersonen (indien van toepassing) (vlotte toegang tot informatie, bijvoorbeeld via de uithangborden, de interne informaticaserver, het arbeidsreglement).
- Alle informatie betreffende de toepassing van de preventiemaatregelen, de procedures (in het arbeidsreglement), de verantwoordelijkheden van elke betrokkene en die welke garant staan voor de inachtneming van hun rechten, moet worden bezorgd aan de werknemers en de hiërarchische lijn.

Het arbeidsreglement moet een lijst met fouten bevatten die als zwaar beschouwd worden evenals een hiërarchie van de eraan verbonden sancties.

3.2. Dynamisch beheer van de psychosociale risico's en de rol van het CPBW

- Het CPBW verleent zijn advies over de algemene risicoanalyse met inbegrip van de PSR, over de maatregelen die eruit voortvloeien en hun evaluatie. Het CPBW heeft het recht te vragen hoe de werkgever de gevolgen van de arbeidsorganisatie op lange termijn voor de lichamelijke en geestelijke gezondheid van de werknemers en voor de goede werking van een werkteam heeft geëvalueerd. Het gaat hier bijvoorbeeld om opgelegde doelstellingen, druk, scherpe deadlines, moeilijke arbeidssituaties of nog om een ongepaste arbeidsomgeving. Coördinatie met de vertegenwoordigers in de OR kan nuttig blijken.
- Het CPBW geeft zijn advies over de collectieve preventiemaatregelen op basis van het door de PA-PSY verleend advies.
- De werkgever moet ten minste eenmaal per jaar de preventiemaatregelen inzake psychosociale risico's evalueren.

Een risicoanalyse van de specifieke arbeidssituaties waarin gevaar wordt opgespoord, moet worden uitgevoerd indien dat wordt gevraagd door ten minste 1/3 van de werknemersvertegenwoordigers in het CPBW of door een lid van de hiërarchische lijn (het CPBW moet op de hoogte worden gebracht van een eventueel verzoek van de HL).

- De preventiemaatregelen worden opgenomen in het vijfjaarlijks globaal preventieplan en in het jaarlijks actieplan.

3.3. Modaliteiten van de procedures

- De modaliteiten van de procedures voor het vragen van formele of informele psychosociale interventies moeten worden opgemaakt met het akkoord van het CPBW (bij ontstentenis met de VA) , bij ontstentenis rechtstreeks met de werknemers. Ze moeten worden opgenomen in het arbeidsreglement, uiterlijk tegen 01 maart 2015.
- Die procedures moeten meer bepaald de modaliteiten bevatten die betrekking hebben op de opvang van de werknemers die menen dat ze het slachtoffer zijn van blootstelling aan PSR (identificatie van de vertrouwenspersoon of vertrouwenspersonen (indien van toepassing), PA, plaatsen, tijdstippen (tijdens of, indien dit niet mogelijk is, buiten de werktijd, opgelegde termijnen,...) evenals de vermelding van het feit dat de werknemers zich steeds rechtstreeks kunnen wenden tot de werkgever, een lid van de HL of een vakbondsafgevaardigde, de opvolging van de slachtoffers na de feiten of bij hun wederindienstneming, de modaliteiten van terugbetaling van de verplaatsingskosten ten laste van de werkgever, ...
- Formele verzoeken tot psychosociale interventies van collectieve aard (als dusdanig beoordeeld door de PA-PSY) worden ter kennis gebracht van het CPBW en zijn advies over de modaliteiten van verwerking wordt gevraagd.

4 Aanbevelingen voor de ABVV-vertegenwoordigers

4.1. Vaststellingen

De nieuwe wetgeving laat toe de problemen duidelijk te identificeren en het verband te leggen met de arbeidsorganisatie in de onderneming. Ze is onbetwistbaar ingewikkeld.

Ze vermenigvuldigt de categorieën (informeel verzoek, formeel verzoek, formeel verzoek met hoofdzakelijk collectief of individueel karakter, specifieke elementen in geval van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, weigering van formeel verzoek) en de grenzen van de bescherming tegen represailles laten zich niet gemakkelijk afbakenen.

De nieuwe wetgeving heeft tot doel de tekortkomingen van de arbeidsorganisatie die psychosociale risico's kunnen veroorzaken te identificeren en te verhelpen. De auteurs van het ontwerp van tekst hebben dus nooit de bedoeling gehad het aantal beschermde werknemers te verhogen, wel wensten ze de nadruk te leggen op de preventie op collectief niveau.

We hebben onderstreept dat de nieuwe wetgeving op dit punt aanleiding kon geven tot heel wat verwarring en misverstanden betreffende de draagwijdte van de bescherming. Er werd ons geantwoord dat het onmogelijk is om al wie het slachtoffer is van stress op het werk te beschermen tegen ontslag. We herhalen dat de verzoeker/werknemer een bewijs van zijn raadpleging kan krijgen voorafgaand aan het instellen van een van de hierboven beschreven procedures. **We bevelen echter aan om steeds dit attest te vragen**, daar het in voorkomend geval kan helpen om het bewijs te leveren van onrechtmatig ontslag.

4.2. Aanbevelingen

De nieuwe wet is er. We geven hieronder enkele tips voor een goed gebruik van de wet.

Eerst en vooral moet je niet uit het oog verliezen dat dit alles ook nieuw is voor de werkgevers: ook zij proberen momenteel vertrouwd te raken met de wet en ontdekken een aantal nieuwe concepten. De wet is gebaseerd op sociale dialoog, preventie en de collectieve verwerking van problemen: daarom bevelen we je aan om voorrang te geven aan deze benadering.

Om de werknemers zo goed mogelijk te beschermen en tegemoet te komen aan de geestelijke en/of lichamelijke problemen ten gevolge van tekortkomingen aan de arbeidsorganisatie, bevelen wij aan om na te gaan of de arbeidsorganisatie potentieel aan de oorsprong ligt van de problemen (zie voorbeelden in de 1ste kolom van Tabel 2) en een lijst van de collectieve factoren die aan hun oorsprong kunnen liggen op te stellen (zie Tabel 3). Nadien kan er eventueel een onderzoek worden gevoerd op het niveau van de onderneming en worden voorbereid en begeleid op het niveau van het CPBW (aan de hand van een anonieme vragenlijst). Voor de risicoanalyse raden we aan voorrang te geven aan een participatieve methode van het type Sobane²¹.

Je werkgever moet een globale analyse van de PSR uitvoeren; heeft het onderzoek specifieke risico's met betrekking tot deze of gene situatie aan het licht gebracht, plaats dit dan op de agenda van het CPBW en vraag een participatieve risicoanalyse van de specifieke arbeidssituaties waarin een gevaar wordt ontdekt.

Indien de vermoedelijke oorzaak de automatisering van het werk is of het feit dat een machine of computersoftware het werkritme bepaalt:

- vraag je werkgever dan om die methodes uit te leggen,
- ga na of ze rekening houden met de lichamelijke en geestelijke capaciteiten van de werknemers,
- ga ook na of de software die bepaalt welke taken een werknemer binnen een bepaalde termijn moet uitvoeren aangepast is aan de huidige arbeidssituaties. Ons onderzoek heeft uitgewezen dat de meeste wiskundige modellen die de gemiddelde lichamelijke capaciteit van de werknemers vaststellen dateren van theoretische normen die ingenieurs meer dan vijftig jaar geleden hebben bepaald en gebaseerd zijn op de analyse van één enkele parameter.

De nieuwe wetgeving is opgebouwd rond het CPBW dat we goed kennen. De vakbondsafvaardiging treedt naar voren wanneer er geen CPBW is.

Aarzelt de werkgever, denk er dan aan dat de specifieke risicoanalyse moet worden uitgevoerd op verzoek van een derde van de vertegenwoordigers van de werknemers in het CPBW. Blijft de situatie geblokkeerd, ga dan samen met je beroepssecretaris na of er een reden is om de inspectie TWW te doen tussenkomen, deze heeft de bevoegdheden om passende maatregelen op te leggen.

De geïdentificeerde risico's moeten worden besproken in het CPBW en de preventiemaatregelen moeten desgevallend worden opgenomen in een actieplan dat de prioriteiten, de termijnen en de verantwoordelijke personen (de werkgever blijft de eindverantwoordelijke) bepaalt.

Ook het jaarlijks actieplan en het vijfjaarlijks preventieplan moeten worden gewijzigd in functie van de besprekingen binnen het CPBW.

Door aldus voorrang te geven aan de collectieve benadering verbeteren we eenieders situatie en vermijden we de vermenigvuldiging van de individuele acties die het gevolg zijn van één en hetzelfde kwaad.

Vergeet we ook niet dat de vertegenwoordigers van de werknemers in het CPBW steeds bescherming genieten tegen ontslag, in tegenstelling tot de andere werknemers die het slachtoffer zijn van de tekortkomingen aan de arbeidsorganisatie.

Wanneer een werknemer een verzoek tot formele psychosociale interventie doet, leggen wij de nadruk op een goede voorbereiding van het onderhoud met de PA-PSY (onderhoud dat uitmondt in een document dat door de PA-PSY aan de werkgever zal worden verstuurd en dat hem ervan verwittigt dat er een verzoek tot formele psychosociale interventie (met hoofdzakelijk individueel of hoofdzakelijk collectief karakter ingediend werd).

Probleemsituaties moeten worden gedetailleerd en specifieke aanvragen tot verbetering moeten goed overwogen geformuleerd worden. Immers de PA-PSY hebben ons uitgelegd dat, indien de aanvraag niet expliciet vraagt aan de werkgever om op te treden en maatregelen te treffen, dat deze laatste dan kan denken dat het niet nodig is om maatregelen ter verbetering te treffen (geen analyse, geen correctie, vermits dit niet gevraagd werd).

Voor louter individuele aspecten, het aanvaarden van een nieuwe arbeidspost of de aanpassing van een arbeidspost, nodigen we de werknemers uit om contact op te nemen met hun vakbondsafvaardiging of een werknemer die lid is van het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk, alvorens te handelen en, desgevallend, steeds de interne procedures te volgen na een chronologie van de feiten te hebben opgemaakt en zoveel mogelijk schriftelijke sporen (e-mails, sms,...) te hebben bewaard.

Tot slot verheugen we ons erover dat de nieuwe wetgeving artikel 22 van het kb van 27 maart 1998 betreffende het beleid inzake het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk wijzigt en voortaan bepaalt dat de **werkgever in zijn intern noodplan procedures moet uitwerken om posttraumatische stress te beperken of te verminderen (arbeidsongeval, brand, hold-up, zelfmoord van een collega,...)**²². Het is belangrijk dat je als werknemersafgevaardigde betrokken wordt bij het opstellen van de procedure die de werkgever moet invoeren.

Tabel 10 : Er zijn problemen in jouw onderneming? Voorstel van actieplan

1	Op basis van de Tabel 2 en Tabel 3 kan je je nu al voorbereiden via een kleine enquête over de arbeidsomstandigheden bij de werknemers/leden.
2	Volgend op je onderzoek stel je de lijst op van situaties en factoren van collectieve en organisatorische risico's die eigen zijn aan de onderneming of de instelling.
3	Je werkgever zou de nieuwe reglementering en de PSR op de agenda van het CPBW moeten zetten; doet hij dat niet, dan kan je dit punt zelf op de agenda zetten.
4	Geef voorrang aan dialoog en overleg in het CPBW: <ul style="list-style-type: none"> • de nieuwe wet is een objectief gegeven en een realiteit die de werkgever en de werknemers gemeen hebben: de wet biedt de gelegenheid om de zaken grondig te behandelen, • desgevallend kan je je werkgever wijzen op de website van de FOD WASO en de Gids voor de preventie van psychosociale risico's op het werk van de FOD WASO (www.voeljegedophetwerk.be), • indien de dialoog niet mogelijk is ondanks je acties: vraag een participatieve risicoanalyse van de specifieke situatie(s) die gevaar creëert/creëren; de werkgever is verplicht deze analyse uit te voeren indien ten minste 1/3 van de vertegenwoordigers van de werknemers in het CPBW dat vraagt, • vergewis je ervan dat de interne PA-PSY, indien hij bestaat, de materie beheerst; zo niet vraag je de interventie van een externe PA-PSY, • blijft de situatie geblokkeerd, vraag dan aan de beroepssecretaris (je contactpersoon bij je ABVV-centrale) om na te gaan of er een mogelijkheid is om een beroep te doen op de inspectie, deze heeft de bevoegdheden om passende maatregelen op te leggen.
5	Stel een actieplan op dat wordt opgenomen in het vijfjaarlijks globaal preventieplan en het jaarlijks actieplan van het CPBW (desgevallend op basis van de in punt 4 gevraagde risicoanalyse). Vergewis je ervan dat het actieplan ook voorziet in de aanpak van de werkhervatting van een werknemer die ziek gevallen is (burn-out of andere)
6	Stel een kalender op voor opvolging en evaluatie van het actieplan op het niveau van het CPBW.
7	Communiceer met de werknemers en de leden over wat je aan het doen bent. Het is uiterst belangrijk om de werknemers gedurende het hele proces op de hoogte te houden van alles wat je doet om uw/hun arbeidsomstandigheden te verbeteren. Uit ons onderzoek <i>Modern Times?</i> is immers gebleken dat enquêtes betreffende de arbeidsvoorwaarden of tevredenheidsenquêtes bij het personeel die niet door concrete acties op lange termijn worden gevolgd leiden tot zeer grote frustratie bij de werknemers die geen verbetering van hun situatie zien.

Nog één ding: wellicht zal je de arbeidsorganisatie vaak centraal moeten stellen in de besprekingen en zal je vaak hetzelfde moeten herhalen; je volharding zal echter leiden tot een duurzame verbetering van de arbeidsomstandigheden in jouw onderneming. Samen zijn we sterker. Succes iedereen !

²¹ Zie de website van de FOD WASO, www.sobane.be en www.voeljegedopjewerk.be

²² Posttraumatische stress (PTSD, Post Traumatic Stress Disorder) is een toestand die het gevolg is van de blootstelling aan een uitzonderlijke gebeurtenis waarbij het individu wordt of werd bedreigd met de dood of ernstige verwonding of met een aanslag op de lichamelijke integriteit van zichzelf of anderen.

Meer informatie

- Voor bijkomende uitleg over de nieuwe wet, zie de website van de FOD WASO www.werk.belgie.be; meer bepaald het nieuwsbericht van 28.04.2014 (rubriek 'Nieuws'); en de brochure over PSR (in voorbereiding in augustus 2014)
- Voor meer informatie over PSR en hoe je ze kunt vermijden, zie de Gids voor de preventie van psychosociale risico's op het werk van de FOD WASO op www.voeljegoedophetwerk.be
- Voor alles wat betrekking heeft op de methodes van participatieve risicoanalyse en andere tools: zie www.sobane.be en www.respectophetwerk.be.
- Adressen van de inspectie (Toezicht op het Welzijn op het Werk): www.werk.belgie.be
- De website van jouw vakbond: www.abvv.be
 - *Enquête ABVV Technostress* in 2013: <http://goo.gl/SOvL8B>
 - *Enquête Modern Times?* in 2014: <http://goo.gl/ZPfAVU>
- Doe een beroep op je vakbond. Je vindt alle info van de ABVV-centrales op onze site: www.abvv.be/vakcentrales
- Algemene Centrale: www.accg.be
- BBTK : www.bbtk.org
- ABVV Metaal : www.abvvmetaal.org
- ACOD: www.acodonline.be
- BTB: www.btb-abvv.be
- HORVAL: www.horval.be

6 Bijlage

Analyse van de (psychosociale) risico's : wat is dat?

De psychosociale risico's zijn nu duidelijk opgenomen in het preventiebeleid van de onderneming en in het sociaal overleg. De arbeidsorganisatie is doorgaans een bevoegdheid van de ondernemingsraad, maar omwille van de mogelijke gevolgen voor de gezondheid van de werknemers, is het comité voor preventie en bescherming op het werk de belangrijkste gesprekspartner van de werkgever bij de uitwerking van het globaal preventiebeleid.

Risicoanalyse is geen doel op zich, maar een voortdurend globaal en dynamisch proces om risico's te voorkomen. Via risicoanalyse wil men de oorsprong van de risico's, de factoren die ze veroorzaken, verergeren of verzachten opsporen om dan de passende preventiemaatregelen te kunnen uitwerken. De context en de beroepsomstandigheden veranderen onophoudelijk, het risicopreventiebeleid moet dan ook regelmatig geëvalueerd en aangepast worden.

Risicoanalyse moet in de eerste plaats globaal zijn. De mogelijke oplossingen kunnen inderdaad het risico verschuiven of niet in alle situaties in de onderneming toepasbaar zijn. De bij de diverse risicoanalyses betrokken gesprekspartners moeten dezelfde zijn of de mogelijkheid hebben om hun resultaten uit te wisselen om zo het globale karakter van de analyse te behouden.

Uiteindelijk moeten de psychosociale risico's opgenomen worden in elke reflectie over de arbeidsomstandigheden en de arbeidsorganisatie want de oorzaken van de psychosociale risico's zijn veelvuldig en divers, zij zijn aanwezig op alle niveaus van de onderneming of instelling. De preventiemaatregelen moeten dan ook rekening houden met de gevolgen op zowel het beroeps- als op het privéleven van de werknemers.

Een globale risicoanalyse maakt eerst een analyse van de leefwereld van alle werknemers van de onderneming mogelijk. Specifieke analyses maken het bij het ontwaren van een gevaar mogelijk de situatie van bepaalde groepen werknemers, functies of werkplekken te onderzoeken.

1. Definities

a) Notie risico en gevaar

Een risico is de waarschijnlijkheid waarmee een min of meer ernstige schade zich kan ontwikkelen doordat men eraan blootgesteld is en de omstandigheden waarin die blootstelling plaatsheeft.

De schade kan dus ontstaan door de blootstelling van een of meer werknemers aan bepaalde gevaarlijke werksituaties die verband houden met de volgende vijf elementen (Cf. tabel 3 van de brochure):

- De arbeidsorganisatie,
- De arbeidsvoorwaarden (uitvoeringsmodaliteiten van de arbeidsrelatie),
- De arbeidsomstandigheden (de fysieke omgeving),
- De arbeidsinhoud (taak van de werknemer),
- De arbeidsrelaties (sociale verhoudingen).

Deze vijf factoren zijn aan elkaar gelinkt en beïnvloeden elkaar wederzijds. De arbeidsorganisatie en de arbeidsvoorwaarden zijn de voornaamste oorzaken van psychosociale risico's.

De schade doet zich voor op individueel vlak: stress, mentale en lichamelijke gezondheidsproblemen, De gevolgen van de blootstelling aan gevaren uiten zich op een verschillende manier bij de werknemers afhankelijk van een reeks factoren zoals hun persoonlijkheid, hun voorgeschiedenis, hun ervaring, de steun van collega's en van de hiërarchie. Ook de gevoeligheid van de werknemers hangt af van het tijdstip van de blootstelling.

De schade kan zich ook collectief uiten door een slecht arbeidsklimaat, conflicten, afwezigheid wegens ziekte, gebrek aan investeringen, een daling van de productiviteit, ...

De risicofactoren zijn het geheel van organisatorische, collectieve of individuele factoren die dusdanig op het gevaar inwerken dat zij de waarschijnlijkheid van de negatieve gevolgen en de omvang ervan vergroten of verkleinen (Cf. verder preventiemaatregelen).

b) Preventie

De werkgever moet het zich voordoen van schade kunnen beïnvloeden.

Uiteindelijk moet preventie gericht zijn op de factoren die de waarschijnlijkheid van schade kunnen verkleinen.

Zoals voor andere risico's moeten maatregelen ter preventie van psychosociale risico's genomen worden op het vlak van de organisatie, op het niveau van elke groep werkplekken en functies én op het individuele vlak.

Preventiemaatregelen moeten in onderstaande volgorde genomen worden:

- Primaire preventiemaatregelen (doel: risico's voorkomen, de oorzaken van psychocociale risico's duurzaam uitschakelen)
- Secundaire preventiemaatregelen (doel: schadegevallen voorkomen)
- Tertiaire preventiemaatregelen (doel: de schade beperken).

Voorbeelden van aan psychosociale risico's aangepaste preventiemaatregelen:

Primaire preventie	Onthaal werknemers, duidelijkheid over rol en hiërarchische lijn, vorming hiërarchische lijn en omschrijving van haar verplichtingen, nadenken over gevolgen van de arbeidsorganisatie op de geestelijke en lichamelijke gezondheid van de werknemers (becijferde doelstellingen, beleid m.b.t. gebruik communicatiemiddelen (smartphones, tablets, GPS,...), arbeidsritme,...), erkenning,vorming, voorlichting, raadpleging werknemers, ...
Secundaire preventie	Omschrijving en mededeling mogelijke hulp waarover werknemers beschikken in geval van problemen (aanstelling vertrouwenspersoon, mogelijkheid om zich te wenden tot preventeadviseur psychosociale risico's, ...), ...
Tertiaire preventie	Maatregelen om het probleem van de mensen te verminderen: psychologische ondersteuning, begeleide terugkeer naar werk, ...

Het verkleinen van het risico moet dus volgens de **hiërarchie van de preventiemaatregelen gebeuren**: vermijden van de risico's, evaluatie van de risico's die niet vermeden kunnen worden, bestrijding van het risico aan de bron, collectieve preventiemaatregelen treffen vóór individuele beschermingsmiddelen,...

De middelen die ter beschikking van de werknemers gesteld worden beïnvloeden de impact van de blootstelling aan de psychosociale risico's. Vorming, communicatiemogelijkheden, hulpmiddelen, steun van de collega's zijn onontbeerlijk om psychosociale risico's te voorkomen of te verminderen.

2. Preventiebeleid: methodologie

a) Risicoanalyse

Risicoanalyse is het geheel van activiteiten dat ten doel heeft de gevaren en risicofactoren stelselmatig en permanent op te sporen, het risico zelf te bepalen en te evalueren teneinde preventiemaatregelen te nemen.

Iedere werkgever kiest de beste manier voor zijn risicoanalyse, hij houdt rekening met het advies van het CPBW en zijn adviseurs, maar hij blijft wel verantwoordelijk voor de keuze van de methode en de verwerking van de resultaten.

Voor de analyse van de psychosociale risico's moet de werkgever minstens eenmaal per jaar:

- de situaties opsporen die psychosociale risico's kunnen veroorzaken,
- rekening houden met de situaties die psychosociale risico's kunnen veroorzaken,
- rekening houden met de situaties die tot stress of burn-out kunnen leiden,
- de psychosociale risico's op het werk bepalen en evalueren en daarbij rekening houden met de gevaren m.b.t. de arbeidsorganisatie, de inhoud van het werk, de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden en de relaties tussen personen op het werk (= 5 A).

De risicoanalyse gebeurt met medewerking van de werknemers. **Idealiter wordt een stuurgroep/discussiegroep over de psychosociale risico's "in het algemeen" of over een specifiek thema (Cf. 5 A) dat al als probleem onderkend werd, opgericht.**

De samenstelling van deze groep kan variëren van onderneming tot onderneming. De groep omvat op zijn minst de werknemersvertegenwoordigers (CPBW en OR (of VA als drempels niet bereikt worden) of de werknemers zelf, de hiërarchische lijn, de preventieadviseur psychosociale risico's en de vertegenwoordiger van de werkgever. Idealiter worden ook de vertrouwenspersonen of andere interne of externe experts (interne preventieadviseur, arbeidsgeneesheer, ergonoom, indien aangeduid, ...) erbij betrokken.

De groep beslist over de manier waarop de risicoanalyse georganiseerd wordt en bespreekt de vijf dimensies m.b.t. de bepaling van de psychosociale risico's.

Vóór de vergadering van de groep **moet de werkgever in principe aan het hele personeel meedelen welke stappen hij zal volgen** (het personeel regelmatig inlichten over de voortgang van de werkzaamheden is eveneens aan te raden).

De werknemersvertegenwoordigers van het CPBW, de OR of de VA moeten in principe eveneens bij de werknemers objectieve gegevens inzamenen (en eventueel de voorgestelde oplossingen).

Om te begrijpen wat de werknemers meemaken, om in te zien dat de arbeidsorganisatie niet leefbaar is noch houdbaar op korte, middellange en lange termijn, moet de werkgever luisteren naar wat de werknemers dagelijks meemaken; wat niet werkt moet verbeterd worden.

Als de stuurgroep nadenkt over de oorzaken en op de tekortkomingen wijst, bijv. i.v.m. de technische organisatie of de organisatie van het werk in de tijd, de aangepastheid of het behoud van de competenties, de organisatie van de rustpauzes, het delen van de verantwoordelijkheid, ... moeten rechtstreeks maatregelen genomen worden.

Pas als bepaalde situaties moeilijk te ontcijferen zijn, oplossingen niet voor de hand liggen of moeilijk toepasbaar zijn, moet een beroep gedaan worden op de gespecialiseerde preventieadviseurs of andere experts die over de aangepaste middelen en technieken beschikken. Zo zal de externe dienst ingeschakeld moeten worden om bepaalde aspecten te analyseren, aan te passen, te optimaliseren en te verbeteren als deze oefening te ingewikkeld wordt, vooral als de onderneming niet beschikt over een interne preventieadviseur psychosociale risico's.

b) De middelen

Er bestaan twee soorten instrumenten : de kwantitatieve (vragenlijsten) en de kwalitatieve (participatieve discussiegroepen, waarneming).

Dankzij de kwantitatieve instrumenten is het mogelijk de problemen op te sporen, vast te stellen wie blootgesteld wordt en in welke mate (meer of minder dan de voorgaande jaren, meer of minder dan in andere ondernemingen, meer of minder dan andere functies, ...). Ze zijn vooral nuttig in grote structuren.

Bij de kwalitatieve benadering ligt het voordeel in het opstarten van de analyse: in de oprichting van een discussiestructuur (stuurgroep) maar niet noodzakelijk in de ruwe resultaten (indicatoren).

Enquêtes op basis van vragenlijsten

Om een situatie objectief te kunnen begrijpen en beoordelen moet je over betrouwbare indicatoren beschikken die meten wat gemeten moet worden en die opnieuw gebruikt kunnen worden. Enquêtes via vragenlijsten zijn een goed middel daartoe.

Onontbeerlijke kwaliteiten van vragenlijsten

- De antwoordmogelijkheden op een vraag uit de vragenlijst moeten ruimer zijn dan alleen maar JA/NEEN. Antwoorden moeten genuanceerd kunnen worden, vier à vijf antwoorden moeten mogelijk zijn.
- Op het einde van de vragenlijst of na bepaalde antwoorden moet er een open veld gelaten worden met ruimte voor gevallen die in de vragenlijst niet aan bod komen.
- Zorg ervoor dat de vragen relevant zijn in het kader van de analyse van de psychosociale risico's. Vrijetijdsbesteding, voedingsgewoonten, geneesmiddelenverbruik, medische voorgeschiedenis bijvoorbeeld zijn niet relevant.
- De resultaten van de enquête kunnen vergeleken worden met een groep van gelijkaardige bedrijven (de externe diensten voor PBW kunnen instaan voor dergelijke vergelijkingen omdat ze dergelijke analyses in een groot aantal ondernemingen uitvoeren). Maar ongeacht de vergelijking moeten de resultaten verwerkt worden en moeten preventiemaatregelen genomen worden.

- **Het confidentiële karakter moet gewaarborgd worden. In geen geval mag het mogelijk zijn de respondenten vertrouwelijk te identificeren.** Dit zorgt ervoor dat de werknemers zullen deelnemen en dat de antwoorden betrouwbaar zullen zijn. Als men de externe dienst voor PBW inschakelt om de gegevens in te zamelen en te analyseren, zal dat het vertrouwen van de werknemers in de hand werken. Voor de analyse van beperkte groepen is een minimum aantal respondenten (een tiental) onontbeerlijk om de confidentialiteit te vrijwaren. Sommige externe diensten richten zich uitsluitend op bepaalde soorten instrumenten. Vaak doen ze een beroep op de expertise van een universiteit of een consultant voor het analyseren en inzamelen van de resultaten.
- **De werknemers nemen deel op vrijwillige basis.**

De kwalitatieve middelen (participatieve discussiegroepen) maken het mogelijk verder te gaan, de oplossingen op te sporen en preventiemaatregelen door te voeren.

Uiteindelijk is het bedoeling van de risicoanalyse om tot preventieve maatregelen te komen en precies de kwalitatieve methode maakt dat mogelijk.

Op de website van de FOD Werk vind je een tabel met de relevante instrumenten (collectieve of individuele enquête en volgens de persoon/groep die de vragenlijst beantwoordt.

<http://respectophetwerk.be/inhoud/toolkit>

<http://www.voeljegoodophetwerk.be/>

Sommige instrumenten zijn tegen betaling, andere zijn gratis.

De stuurgroep wordt in elk geval betrokken bij de opvolging en de keuze van de methodologie (inzamelen en analyse van de gegevens, communicatie met het personeel,...).

Het soort instrument hangt ook af van wat de vorige jaren gebruikt werd en van het soort onderneming (KMO of multinational), het soort activiteit,....

c) Actieplannen

Enmaal de problemen in de onderneming vastgesteld, **moet er dringend gehandeld worden om:**

- vlug de werksituaties die psychosociale risico's (kunnen) veroorzaken, op te lossen,
- de belangstelling en het vertrouwen van de werknemers die de moeite genomen hebben aan het hele proces deel te nemen en hopen dat er snel oplossingen zullen komen, te behouden.

Een actieplan moet, na bespreking met de werknemersvertegenwoordigers en de stuurgroep de volgende punten omvatten:

- de doelstellingen,
- de preventieve en corrigerende maatregelen,
- de indicatoren die het mogelijk moeten maken te bevestigen dat de doelstellingen bereikt werden of de maatregelen gefaald hebben. Bij herhaling van de enquêtes, maakt het gebruik van dezelfde methode en eventueel van dezelfde vragenlijst het mogelijk de resultaten op lange termijn te vergelijken en de doeltreffendheid van de maatregelen te meten,
- de verantwoordelijkheden,
- de timing,
- de technische en financiële middelen die ter beschikking van de verantwoordelijken gesteld worden.

d) Evaluatie

Een risicoanalyse heeft een dynamisch karakter. Dynamisch betekent dat de doorgevoerde preventiemaatregelen permanent geëvalueerd moeten worden. **De dynamische cyclus van analyse, preventiemaatregelen, evaluatie, verbeteringsmaatregelen heeft een permanent karakter.**

De doeltreffendheid van de preventiemaatregelen moet systematisch beoordeeld worden. Een enquête weerspiegelt enkel wat de werknemers op een bepaald moment beleven, de resultaten kunnen evolueren met de evolutie van de vijf dimensies (Cf. definitie psychosociale risico's).

Dit gebeurt op basis van de in de onderneming beschikbare indicatoren: formele en informele vragen tot psychosociale tussenkomst, register met feiten van derden, jaarlijks verslag van de interne dienst, EHBO-register (incidenten), verslag werkplaatsbezoek, arbeidsongevallen, beroepsziekten, sociale balans, personeelsrotatie ... (zie beneden : meer info knipperlichten).

De FOD WASO heeft een prediagnostisch instrument uitgewerk. Bedoeling is de werkgever attent te maken op de aanwezigheid van psychosociale risico's in zijn bedrijf, zodat hij zn snel mogelijk een echt beleid inzake psychosociale risico's kan doorvoeren (zie hieronder).

3. Meer informatie

De Sobane-Gids psychosociale aspecten van de FOD WASO dateert van 2010, dus van vóór de nieuwe wet, maar de analyseprincipes blijven eenvoudig, relevant en toegankelijk voor alle ondernemingen.

<http://www.sobane.be/sobane/publicationDefault.aspx?id=19238>

Gids voor de preventie van psychosociale risico's op het werk 2013, beschikbaar op de website van de FOD Werk: *<http://www.werk.belgie.be/publicationDefault.aspx?id=39970>*

Knipperlichten Psychosociale risico's op het werk. 2014. Zie modules op website FOD WASO: *<http://www.werk.belgie.be/moduleDefault.aspx?id=42177>*

Fase voorafgaand aan een informeel of formeel verzoek tot psychosociale interventie

In overeenstemming met de Wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk, gewijzigd door de Wet van 28 februari 2014 wat de preventie van psychosociale risico's betreft, en de principes bepaald in het koninklijk besluit van 10 april 2014

Gevolgd gevend aan het eerste contact na het eerste contact, dat heeft plaatsgevonden op

Datum:

Uur:

Op volgende wijze :

- Elektronisch
- Telefonisch
- Via een persoonlijk onderhoud ... *adres invullen*

Dit onderhoud heeft plaats gehad *datum invullen* (uiterlijk 10 kalenderdagen na het eerste contact)

Datum:

Uur:

Adres :

- Tijdens de werkuren
- Buiten de werkuren

Met

- De vertrouwenspersoon : *naam en bedrijf invullen*
- De interne preventieadviseur gespecialiseerd in risicobeheer die de informatieopdrachten van de vertrouwenspersoon uitvoert: *naam van de preventieadviseur van de interne dienst invullen*
- De preventieadviseur psychosociale aspecten: *naam van de preventieadviseur en de naam van de interne of externe dienst invullen*

Persoonlijke gegevens van de verzoeker:

Naam, voornaam :

Bedrijf:

Adres :

Uitgeoefende functie:

Telefoon :

Plaats van tewerkstelling:

e-mail :

Tijdens dit onderhoud werd de verzoeker geïnformeerd (specifiëren Ja Nee om elke item).

- Over de procedures met betrekking tot psychosociale risico's
 - Verzoek tot informele psychosociale interventie
 - Verzoek tot formele psychosociale interventie voor psychosociale risico's
 - Verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk
- De reglementaire bepalingen in verband met de procedures die moeten worden opgenomen in het arbeidsreglement
- De gevolgen verbonden aan het indienen van een formeel en informeel verzoek
- De gevolgen verbonden aan misbruik van deze procedures
- Het feit dat een preventieadviseur een verzoek tot formele psychosociale interventie mag weigeren
- De bescherming tegen nadelige maatregelen en hun toepassing
- Over de gevolgen die kunnen worden gegeven aan het verzoek (ten aanzien van de betrokken personen en door de werkgever)

Handtekening van de verzoeker, vergezeld van de vermelding "gelezen en goedgekeurd":

Handtekening van de persoon met wie het onderhoud heeft plaatsgevonden:

Hierbij een exemplaar van het document dat de werknemer, die een aanvraag tot formele psychosociale tussenkomst indient, zou kunnen ontvangen van de PA-PSY. Wij vestigen uw aandacht (in het rood (bijvoorbeeld "JA-NEE")) op meerdere elementen die, volgens ons, ontbreken of voor verkeerde interpretatie vatbaar kunnen zijn.

VERZOEK TOT FORMELE PSYCHOSOCIALE INTERVENTIE

Dit document voldoet aan de wettelijke voorschriften bepaald door de wet welzijn op het werk van 4 augustus 1996, aangevuld door de wet van 28 februari 2014, alsook aan de principes bepaald in het Koninklijk Besluit van 10 april 2014.

Formele psychosociale interventie van ingediend op
bij, Preventieadviseur - Psychosociale aspecten (PAPA).

Persoonlijke gegevens

Naam: Voornaam:
Adres:
Telefoon / GSM: E-mail:

Beroepssituatie

Bedrijf: Dienst/arbeitsplaats:
Uitgeoefende functie: Anciënniteit:
Naam directe hiërarchische leidinggevende:
Contactgegevens (tel./mail) van de directe hiërarchische leidinggevende:

Voorafgaande procedure

Heeft u beroep gedaan op de interne procedures ? Ja Neen

Indien ja, gelieve volgende zin in te vullen:

Ik heb al geprobeerd om een oplossing te vinden voor mijn situatie d.m.v. een informeel verzoek bij in de persoon van op wiens contactgegevens zijn

Heeft uw werkgever al voorafgaande stappen ondernomen om het eventuele gevaar te beperken en om de schade te beperken? Ja Neen

Indien ja, welke stappen ?

.....

.....

.....

Gesprek voorafgaand aan het verzoek tot formele psychosociale interventie

Datum voorafgaand persoonlijk gesprek met de PAPA:.....

Tijdens dit gesprek heeft de PAPA u geïnformeerd over:

- het feit dat u, als werknemer, zich moet onthouden van elk wederrechtelijk gebruik van deze procedures, d.w.z. ze aan te wenden voor andere doeleinden dan vastgelegd door de wet van 4 augustus 1996.

Ja Nee

- de risico's die gepaard gaan met een verzoek tot formele psychosociale interventie.

Ja Nee

Procedure m.b.t. het verzoek tot formele psychosociale interventie

Ik doe een verzoek tot formele psychosociale interventie voor:

Geweld, Pesterijen of Ongewenst seksueel gedrag op het werk

Ik ben op de hoogte dat ik, vanaf het moment dat mijn verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag wordt ingediend en officieel door Preventieadviseur - Psychosociale aspecten wordt aanvaard, de bescherming tegen represailles geniet, bedoeld in artikel 32tredecies van de Wet Welzijn op het werk.

Ja Nee

Ik ben op de hoogte dat de feiten, tijdstippen en plaatsen die in het verzoek tot formele psychosociale interventie en in de bijlagen worden vermeld, ter kennis zullen worden gebracht van de aangeklaagde(n).

Ja Nee

Ik wil dat de werkgever de gepaste maatregelen treft

Ja Nee

Aangeklaagde		Voornaam NAAM:
		Contactgegevens:
Tijdstip	Plaats	Feiten
		Directe getuige(n) van het feit en contactgegevens: Bijlage(n) m.b.t. het feit:
		Directe getuige(n) van het feit en contactgegevens: Bijlage(n) m.b.t. het feit:

Datum:

Handtekening:

Psychosociale risico's op het werk (individueel of collectief)

Ik ben op de hoogte dat mijn identiteit aan mijn werkgever zal worden meegedeeld van het moment dat mijn verzoek tot individuele formele psychosociale interventie voor psychosociale aspecten wordt aanvaard.

Ja Nee

Ik ben op de hoogte dat ik niet zal genieten van een bescherming tegen represailles.

Ja Nee

Ik ben op de hoogte dat de feiten die in het verzoek tot formele psychosociale interventie en in de bijlagen worden vermeld, ter kennis zullen worden gebracht van de rechtstreeks betrokken persoon (personen).

Ja Nee

Rechtstreeks betrokken persoon (facultatief)	Voornaam NAAM:	Contactgegevens:
--	-----------------------	-------------------------

Beschrijving van de feiten die ten grondslag liggen van de psychosociale risico's op het werk:

Persoon (personen) die nuttig is (zijn) te horen en die toelichting kan (kunnen) geven over de arbeidssituatie (en contactgegevens):

Lijst van de bijlagen die de beschreven feiten bewijzen:

Verwachtingen

Ik wil dat de werkgever de gepaste individuele en collectieve maatregelen treft om

Ik ben van mening dat volgende maatregelen hiertoe zouden kunnen bijdragen:

Toestemming

Ik geef toestemming aan de PAPA om het gehele advies dat opgemaakt wordt na afloop van de procedure aan voornoemde vertrouwenspersoon over te maken.

Ja Nee

Ik geef toestemming om informatie omtrent deze situatie over te maken aan de arbeidsgeneesheer.

Ja Nee

Authenticatie

Verzoeker

Ik heb gekregen een kopie van mijn verzoek tot formele psychosociale interventie.

Ja Nee

Datum :

Voornaam en NAAM van de verzoeker:

Handtekening (voorafgegaan door de vermelding "gelezen en goedgekeurd")

Preventieadviseur - Psychosociale aspecten

Voornaam en NAAM van de Preventieadviseur - Psychosociale aspecten:

Voor ontvangst op om uur

Handtekening

Bijlagen

Hieronder vindt u de nodige informatie uit de wetgeving met het oog op een formeel psychosociaal verzoek:

1° Indien de Preventieadviseur - Psychosociale aspecten kennelijk geen psychosociale risico's en/of feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk vaststelt in uw verzoek tot formele psychosociale interventie kan jij uw verzoek weigeren. Dit eerste onderzoek moet worden uitgevoerd binnen de 10 dagen volgend op uw verzoek. Zonder antwoord van Preventieadviseur - Psychosociale aspecten binnen deze termijn wordt uw verzoek verondersteld te zijn aanvaard. Indien u, in het kader van een verzoek voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, niet akkoord gaat met de weigering van uw verzoek kunt u een beroep indienen bij het Toezicht Welzijn op het Werk.

2° Het individueel dossier van het verzoek wordt ter beschikking van de met het toezicht belaste ambtenaar gehouden, met inbegrip van de documenten die de verklaringen bevatten van de personen die in het kader van een verzoek tot formele psychosociale interventie werden gehoord door de preventieadviseur. Bovendien kunnen deze verklaringen door de ambtenaar of de Preventieadviseur - Psychosociale aspecten overgemaakt worden aan het openbaar ministerie dat hierom vraagt indien de persoon die gehoord werd in zijn verklaring schriftelijk heeft toegestemd met deze overdracht.



Voor meer info:

ABVV

Hoogstraat 42 | 1000 Brussel

Tel. +32 2 506 82 11 | Fax +32 2 506 82 29

infos@abvv.be | www.abvv.be

Volledige of gedeeltelijke overname of reproductie van de tekst uit deze brochure mag alleen met duidelijke bronvermelding. Verantwoordelijke uitgever: Rudy De Leeuw © Maart 2015

Cette brochure est aussi disponible en français www.fgtb.be/brochures-fgtb

D/2015/1262/2 - 1525