

Bijlage 13. Preventie van psychosociale risico's op het werk, waaronder stress, geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk

Preventie van psychosociale risico's op het werk

A. Begrippen

1. Onder **psychosociale risico's op het werk** wordt verstaan: de kans dat een of meerdere werknemers psychische schade ondervinden die al dan niet kan gepaard gaan met lichamelijke schade, ten gevolge van een blootstelling aan de elementen van de arbeidsorganisatie, de arbeidsinhoud, de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden en de interpersoonlijke relaties op het werk, waarop de werkgever een impact heeft en die objectief een gevaar inhouden.
2. **Geweld op het werk** wordt gedefinieerd als "elke feitelijkheid waarbij een werknemer of andere persoon waarop de welzijnswet van toepassing is psychisch of fysiek wordt bedreigd of aangevallen bij de uitvoering van het werk".
3. **Pesterijen op het werk** wordt gedefinieerd als "een onrechtmatig geheel van meerdere gelijkaardige of uiteenlopende gedragingen, buiten of binnen de onderneming of instelling, die plaats hebben gedurende een bepaalde tijd, die tot doel of gevolg hebben dat de persoonlijkheid, de waardigheid of de fysieke of psychische integriteit van een werknemer of een andere persoon waarop de welzijnswet van toepassing is bij de uitvoering van zijn werk wordt aangetast, dat zijn betrekking in gevaar wordt gebracht of dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd en die zich inzonderheid uiten in woorden, bedreigingen, handelingen, gebaren of eenzijdige geschriften. Deze gedragingen kunnen inzonderheid verband houden met leeftijd, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, syndicale overtuiging, taal, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, een handicap, een fysieke of genetische eigenschap, sociale afkomst, nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming, geslacht, seksuele geaardheid, genderexpressie en genderidentiteit".
4. **Ongewenst seksueel gedrag op het werk** wordt gedefinieerd als "elke vorm van ongewenst verbaal, non- verbaal of lichamelijk gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast of een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd".

B. Beginselverklaring

Werkgever en werknemers (en daarmee gelijkgestelde personen waaronder stagiairs, personen die een beroepsopleiding volgen, personen die verbonden zijn door een leerovereenkomsten, leerlingen en studenten) moeten zich onthouden van alle daden die een psychosociaal risico inhouden, met inbegrip van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk.

C. Risicoanalyse

De werkgever identificeert de situaties die aanleiding kunnen geven tot psychosociale risico's op het werk en hij bepaalt en evalueert de risico's ervan.

Hij houdt hierbij rekening met :

- situaties die aanleiding kunnen geven tot stress op het werk, geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk
- gevaren verbonden aan de elementen van de arbeidsorganisatie, de arbeidsinhoud, de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden en de interpersoonlijke relaties op het werk
- de verklaringen opgenomen in het register voor feiten van derden (zie punt F).

Naast de algemene risicoanalyse kan er ook een specifieke risicoanalyse gebeuren op het niveau van een specifieke arbeidssituatie waarin een gevaar werd vastgesteld op verzoek van een lid van de hiërarchische lijn.

De algemene en specifieke risicoanalyse van de psychosociale risico's wordt uitgevoerd door de werkgever met medewerking van de werknemers en in samenwerking met preventieadviseur psychosociale aspecten. Bij ontstentenis betreft hij er de preventieadviseur psychosociale aspecten van de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk bij, wanneer de complexiteit van de analyse het vereist.

Wanneer de preventieadviseur psychosociale aspecten niet bij de analyse wordt betrokken, moeten de werknemers de mogelijkheid hebben informatie op een anonieme wijze mee te delen.

Wanneer de preventieadviseur psychosociale aspecten bij de analyse wordt betrokken, deelt hij aan de werkgever slechts de anonieme gegevens mee die voortvloeien uit de gesprekken met de werknemers.

D. Preventiemaatregelen

De werkgever neemt, voor zover hij een impact heeft op het gevaar, de nodige collectieve en individuele preventiemaatregelen om de situaties en handelingen die aanleiding kunnen geven tot psychosociale risico's op het werk te voorkomen, om de schade te voorkomen of om deze te beperken.

Voorafgaand wordt het advies van de preventieadviseur gevraagd. Deze maatregelen worden:

- opnieuw onderzocht bij elke wijziging die de blootstelling van werknemers aan psychosociale risico's op het werk kan beïnvloeden en
- minstens eenmaal per jaar geëvalueerd.

De resultaten van de risicoanalyse en de preventiemaatregelen worden opgenomen in het globaal preventieplan en, in voorkomend geval, in het jaarlijks actieplan.

De werkgever verstrekt de werknemers alle nodige informatie betreffende de genomen preventiemaatregelen, en inzonderheid betreffende de procedure die de werknemer moet volgen bij schade ten gevolge van psychosociale risico's op het werk.

E. Procedures

Een werknemer die meent psychische schade te ondervinden, die al dan niet gepaard kan gaan met lichamelijke schade, ten gevolge van psychosociale risico's op het werk, waaronder inzonderheid geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, kan verschillende acties ondernemen:

- Beroep op de werkgever, lid hiërarchische lijn e.a.
De werknemer kan zich in de eerste plaats wenden tot de werkgever, de leden van de hiërarchische lijn, of een vakbondsafgevaardigde.
- Beroep op de interne procedure

De werknemer kan zich ook wenden tot de vertrouwenspersoon of tot de preventieadviseur -psychosociale aspecten. De coördinaten van deze personen zijn terug te vinden in bijlage nr. 2.

De werknemers kunnen de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten raadplegen tijdens de werkuren.

Deze raadpleging mag ook buiten deze werkuren gebeuren wanneer de gewone arbeidstijdregeling die van toepassing is bij de werkgever het onmogelijk maakt dat de werknemer de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten kan raadplegen tijdens de werkuren.

In beide gevallen wordt de tijd besteed aan de raadpleging van de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten beschouwd als arbeidstijd.

De verplaatsingskosten die werden gemaakt om zich te begeven naar de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten zijn ten laste van de werkgever, ongeacht het moment waarop de raadpleging plaatsvond.

Binnen de 10 kalenderdagen na het eerste contact hoort de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten de werknemer en informeert hij hem over de mogelijkheden tot interventie.

Wanneer deze raadpleging plaatsvindt tijdens een persoonlijk gesprek overhandigt de tussenkommende partij aan de werknemer, op diens vraag, een document ter bevestiging van dit persoonlijk gesprek.

De werknemer kiest het type interventie waarvan hij gebruik wenst te maken:

- hetzij een informele psychosociale interventie bij de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten;
- hetzij een formele psychosociale interventie bij de preventieadviseur psychosociale aspecten.

§ 1 Informele psychosociale interventie

De werknemer kan een informele psychosociale interventie vragen aan de vertrouwenspersoon of aan de preventieadviseur gespecialiseerd in psychosociale aspecten van het werk.

Deze kan bestaan uit:

- gesprekken die het onthaal, het actief luisteren of een advies omvatten;
- een interventie bij een andere persoon van de onderneming, inzonderheid bij een lid van de hiërarchische lijn;
- een verzoening tussen de betrokken personen voor zover zij hiermee akkoord gaan.

Het type informele psychosociale interventie gekozen door de werknemer wordt opgenomen in een document dat wordt gedateerd en ondertekend door de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten en door de werknemer. De werknemer ontvangt hiervan een kopie.

§ 2 Formele psychosociale interventie

- **Indienen van een verzoek door de werknemer**
Wanneer de werknemer geen gebruik wenst te maken van de informele psychosociale interventie of wanneer deze niet tot een oplossing heeft geleid, kan de werknemer tegenover de preventieadviseur psychosociale aspecten zijn wil uitdrukken om een verzoek tot formele psychosociale interventie in te dienen. Alvorens zijn verzoek in te dienen, heeft de werknemer een verplicht persoonlijk gesprek met de preventieadviseur psychosociale aspecten. Dit gesprek vindt plaats binnen een termijn van 10 kalenderdagen volgend op de dag waarop de werknemer zijn wil heeft uitgedrukt om zijn verzoek in te dienen. De preventieadviseur psychosociale aspecten bevestigt in een document dat het verplicht persoonlijk gesprek heeft plaats gevonden en overhandigt hiervan een kopie aan de werknemer.

De werknemer kan pas na dit persoonlijk gesprek het verzoek tot formele psychosociale interventie indienen door middel van een door de werknemer gedateerd en ondertekend document.

Dit document bevat de beschrijving van de problematische arbeidssituatie en het verzoek aan de werkgever om passende maatregelen te treffen. Dit document wordt bezorgd aan de preventieadviseur psychosociale aspecten of aan de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk waarvoor de preventieadviseur zijn opdrachten vervult. Hij ondertekent een kopie van het verzoek en bezorgt deze aan de werknemer. Deze kopie geldt als ontvangstbewijs. Indien het verzoek werd verzonden bij aangetekende brief, wordt zij geacht te zijn ontvangen de 3e werkdag na de verzendingsdatum.

- **Aanvaarding of weigering van het verzoek**
Na een eerste analyse aanvaardt of weigert de preventieadviseur psychosociale aspecten het verzoek. De preventieadviseur psychosociale aspecten weigert de indiening van het verzoek tot psychosociale interventie wanneer de toestand die de werknemer beschrijft kennelijk geen psychosociale risico's, geen geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk inhoudt.

De kennisgeving van de aanvaarding of de weigering van het verzoek gebeurt uiterlijk 10 kalenderdagen na de inontvangstneming van het verzoek. Bij gebreke van een kennisgeving binnen deze termijn, wordt het verzoek geacht te zijn aanvaard na afloop van deze termijn.

- **Onderzoek door de preventieadviseur psychosociale aspecten**
De preventieadviseur psychosociale aspecten onderzoekt of het gaat om:
 - een verzoek tot formele psychosociale interventie met hoofdzakelijk een collectief karakter
 - een verzoek tot formele psychosociale interventie met hoofdzakelijk een individueel karakter
 - een verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk

i. **VERZOEK TOT FORMELE PSYCHOSOCIALE INTERVENTIE MET EEN HOOFDZAKELIJK COLLECTIEF KARAKTER**

Wanneer de preventieadviseur psychosociale aspecten van mening is dat het verzoek betrekking heeft op risico's die een collectief karakter vertonen, dan brengt hij de werkgever en de werknemer hiervan zo snel mogelijk schriftelijk op de hoogte. De identiteit van de werknemer wordt niet meegedeeld aan de werkgever.

Om te voorkomen dat de gezondheid van de werknemer ernstig wordt aangetast, stelt de preventieadviseur psychosociale aspecten bovendien zo snel mogelijk (en ten laatste binnen de 3 maanden na de mededeling) schriftelijk bewarende preventiemaatregelen voor aan de werkgever.

De werkgever voert deze bewarende maatregelen of maatregelen die een gelijkwaardig beschermingsniveau bieden zo snel mogelijk uit.

De werkgever moet daarna een beslissing nemen over het gevolg dat hij aan het verzoek zal geven. Indien nodig wordt eerst een risicoanalyse uitgevoerd. Wanneer er een CPBW is opgericht of een vakbondsafvaardiging aanwezig is, treft de werkgever de beslissing over de collectieve maatregelen na overleg in deze organen. De beslissing moet door de werkgever meegedeeld worden binnen een termijn van 3 maanden vanaf de mededeling door preventieadviseur psychosociale aspecten (verlengbaar met 3 maanden indien eerst een risicoanalyse wordt uitgevoerd).

Wanneer de werkgever beslist om niet in te gaan op het verzoek, geen preventiemaatregelen treft of wanneer de werknemer meent dat de preventiemaatregelen niet aangepast zijn aan zijn individuele situatie, dan behandelt de preventieadviseur psychosociale aspecten het verzoek op voorwaarde dat de werknemer hiermee akkoord is en hij niet betrokken is geweest bij de risicoanalyse.

ii. **VERZOEK TOT FORMELE PSYCHOSOCIALE INTERVENTIE MET EEN HOOFDZAKELIJK INDIVIDUEEL KARAKTER**

Wanneer de preventieadviseur psychosociale aspecten van mening is dat het verzoek betrekking heeft op risico's die een individueel karakter vertonen, dan brengt hij de werkgever hiervan zo snel mogelijk schriftelijk op de hoogte en deelt hij de identiteit van de werknemer mee.

De preventieadviseur psychosociale aspecten onderzoekt vervolgens op volledig onpartijdige wijze de specifieke arbeidssituatie en hoort eventueel personen die hij nuttig acht.

Daarna stelt hij een advies op met daarin de voorstellen voor de nodige collectieve en individuele preventiemaatregelen. Hij deelt dit advies binnen de 3 maanden (eenmaal verlengbaar met maximum 3 maanden) vanaf de aanvaarding van het verzoek mee:

- aan de werkgever (zelfs indien de werknemer niet langer deel uitmaakt van de onderneming of de instelling tijdens het verloop van de interventie),
- en mits akkoord van de werknemer, ook aan de vertrouwenspersoon wanneer die op informele wijze in dezelfde situatie is tussengekomen.

Verder worden de werknemer en de andere rechtstreeks betrokken persoon door de preventieadviseur psychosociale aspecten zo snel mogelijk schriftelijk op de hoogte van de datum waarop hij zijn advies aan de werkgever heeft overhandigd, de preventiemaatregelen en de verantwoording van de preventiemaatregelen. Gelijktijdig brengt hij zo nodig ook de preventieadviseur belast met de leiding van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk op de hoogte.

Wanneer de werkgever overweegt om individuele maatregelen te nemen ten aanzien van een werknemer, dan deelt hij dit uiterlijk binnen de maand na het advies schriftelijk mee aan de werknemer. Indien deze maatregelen de arbeidsvoorwaarden van de werknemer wijzigen, bezorgt de werkgever aan de werknemer een afschrift van het advies en hoort hij de werknemer die zich tijdens dit gesprek kan laten bijstaan door een persoon naar zijn keuze.

Binnen de 2 maanden na ontvangst van het advies, deelt de werkgever schriftelijk zijn gemotiveerde beslissing mee betreffende de gevolgen die hij aan het verzoek geeft aan:

- de preventieadviseur psychosociale aspecten;
- de werknemer en aan de andere rechtstreeks betrokken persoon;
- de preventieadviseur belast met de leiding van de interne dienst

voor preventie en bescherming op het werk wanneer de preventieadviseur psychosociale aspecten deel uitmaakt van een externe dienst voor preventie en bescherming op het werk.

De werkgever voert zo snel mogelijk de maatregelen uit die hij beslist heeft te nemen.

iii. EEN VERZOEK TOT FORMELE PSYCHOSOCIALE INTERVENTIE VOOR FEITEN VAN GEWELD, PESTERIJEN OF ONGEWENST SEKSUEEL GEDRAG OP HET WERK

Wanneer het gaat over een verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk is de procedure gelijklopend als deze bij een verzoek tot formele interventie met individueel karakter.

Toch zijn er een aantal bijzonderheden: in het gedagtekend en ondertekend document waarbij het verzoek wordt ingediend moeten de volgende gegevens voorkomen:

- de nauwkeurige beschrijving van de feiten die volgens de werknemer constitutief zijn voor geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk;
- het ogenblik en de plaats waarop elk van deze feiten zich hebben voorgedaan;
- de identiteit van de aangeklaagde;
- het verzoek aan de werkgever om geschikte maatregelen te nemen om een einde te maken aan de feiten.

De preventieadviseur psychosociale aspecten brengt de werkgever schriftelijk op de hoogte van het verzoek. Hij deelt niet alleen de identiteit van de werknemer mee, maar ook het feit dat de werknemer een bescherming geniet vanaf de datum waarop het verzoek in ontvangst werd genomen.

De preventieadviseur psychosociale aspecten deelt zo spoedig mogelijk aan de aangeklaagde de feiten mee die hem worden ten laste gelegd.

Wanneer de ernst van de feiten het vereist, stelt de preventieadviseur bewarende maatregelen voor aan de werkgever alvorens zijn advies te overhandigen. De werkgever deelt zo snel mogelijk en schriftelijk aan de preventieadviseur psychosociale aspecten zijn gemotiveerde beslissing mee betreffende de gevolgen die hij aan de voorstellen voor bewarende maatregelen zal geven.

De preventieadviseur psychosociale aspecten is er toe gehouden een beroep te doen op Inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk wanneer:

- de werkgever de nodige bewarende maatregelen niet treft;
- hij - nadat hij zijn advies heeft verstrekt - vaststelt dat de werkgever geen maatregelen of geen geschikte maatregelen heeft getroffen en dat:
- hetzij er een ernstig en onmiddellijk gevaar voor de werknemer bestaat;
- hetzij de aangeklaagde de werkgever is of deel uitmaakt van het leidinggevend personeel.

§ 3 Beroep op de externe procedure

De werknemer die meent schade te ondervinden door psychosociale risico's op het werk kan zich wenden tot de Inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk, de politiediensten, het

openbaar ministerie (eventueel het arbeidsauditoraat) of bij de onderzoeksrechter.

De werknemer kan ook een vordering instellen bij de arbeidsrechtbank.

F. Register voor feiten van derden

De werknemer die meent het voorwerp te zijn van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag vanwege een derde persoon die vreemd is aan de onderneming, en zulks tijdens de uitvoering van zijn werk, kan de beschrijving van de feiten en de datum waarop ze zich hebben voorgedaan, inschrijven in het register.

Dit register wordt bijgehouden door de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten.

Het wordt bijgehouden door de preventieadviseur belast met de leiding van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk indien de preventieadviseur psychosociale aspecten deel uitmaakt van een externe dienst en er geen enkele vertrouwenspersoon werd aangewezen.

Deze verklaringen omvatten een beschrijving van de feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk die werden veroorzaakt door andere personen op de arbeidsplaats en waarvan de werknemer meent het voorwerp te zijn geweest, evenals de data van die feiten. Ze vermelden de identiteit van de werknemer niet, tenzij deze laatste met de vermelding ervan instemt.

Alleen de werkgever, de preventieadviseur psychosociale aspecten, de vertrouwenspersoon en de preventieadviseur belast met de leiding van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk hebben toegang tot dit register.

Het wordt ter beschikking gehouden van het Toezicht op het Welzijn op het Werk.

De werkgever bewaart de verklaringen inzake de feiten die in het register zijn opgenomen gedurende 5 jaar te rekenen vanaf de dag dat de werknemer deze verklaringen heeft laten optekenen.

G. Bescherming tegen represailles

De werknemer die een probleem aankaart van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk geniet een bijzondere bescherming.

De werkgever mag de werknemer namelijk niet ontslaan of mag tijdens het bestaan van de arbeidsverhoudingen geen nadelige maatregelen treffen wegens het indienen van een verzoek, een klacht, het instellen van een rechtsvordering of het afleggen van een getuigenverklaring (de bescherming geldt dus ook voor de werknemer die optreedt als getuige).

Wanneer de werkgever de arbeidsverhouding beëindigt of de arbeidsvoorwaarden eenzijdig wijzigt, kan de werknemer de wederindienstneming vragen onder de voorwaarden die bestonden voor de beëindiging of de wijziging. Dit moet gebeuren via een aangetekende brief binnen de 30 dagen volgend op de datum van kennisgeving van de opzegging of de wijziging van de arbeidsvoorwaarden. De werkgever reageert binnen de 30 dagen na ontvangst aangetekende brief.

De werknemer heeft recht op een beschermingsvergoeding gelijk aan ofwel van 6 maanden brutoloon ofwel de werkelijk geleden bewezen schade wanneer het verzoek tot wederindienstneming niet wordt ingewilligd of de rechter heeft geoordeeld dat het ontslag indruist tegen de regels m.b.t. de bescherming tegen represailles.

H. Psychologische ondersteuning

De werknemers die verklaard hebben het voorwerp te zijn geweest van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, en die afwezig geweest zijn van het werk, hebben, bij hun werkhervatting, recht op begeleidende maatregelen van gespecialiseerde diensten of instellingen:

Cfr. Bijlage 2.

I. Externe werknemers

De werknemer die vreemd is aan de onderneming maar er aanwezig is om permanent werkzaamheden uit te voeren en meent het voorwerp te zijn van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag vanwege een werknemer van de werkgever, kan een beroep doen op de interne procedure.

In dergelijk geval legt de werkgever de nuttige contacten met de werkgever van de onderneming van buitenaf, opdat individuele maatregelen zouden kunnen getroffen worden.

J. Sancties

De aangeklaagde, ten aanzien van wie bewezen wordt dat hij de feiten die geleid hebben tot het indienen van de klacht geheel of ten dele begaan heeft, kan bestraft worden overeenkomstig de bepalingen vervat in artikel 32 van het arbeidsreglement.

De werknemer die ongegrond een verzoek indient, onder andere uit kwade trouw of wraak, of om zelf te ontsnappen aan een gerechtvaardigde sanctie, kan bestraft worden overeenkomstig de bepalingen vervat in artikel 32 van het arbeidsreglement.

K. Contactpersonen externe dienst IDEWE

- | | | | | |
|----|---|------------------------|--------|-------------------|
| a. | Arbeidsgeneesheer | = | Sabine | Jansen |
| | sabine.jansen@idewe.be / 003211249470 | | | |
| b. | Preventieadviseur | psychosociale aspecten | = | Rosanne Volckaert |
| | Rosanne.volckaert@idewe.be / 003211249470 | | | |