PREVENTIE VAN PSYCHOSOCIALE RISICO'S OP HET WERK: JURIDISCHE GIDS

Deze publicatie is gratis te verkrijgen:
• Telefonisch op het nummer 02 233 42 11
• Door rechtstreekse bestelling op de website van de FOD: www.werk.belgie.be
• Schriftelijk bij: Cel Publicaties van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg
Ernest Blerotstraat 1 - 1070 Brussel
publicaties@werk.belgie.be

Deze publicatie is ook raadpleegbaar op de website van de FOD:
www.respectophetwerk.be en www.werk.belgie.be
Cette publication peut être également obtenue en français.

De redactie van deze brochure werd afgesloten op 3 februari 2015.
Productie: Algemene Directie Humanisering van de Arbeid
Redactie: Charlotte Demoulin, Evy Hilderson, Lieve Ponnet, Valérie Poucet
Coördinatie: Directie van de communicatie
Omslag en lay-out: Kaat De Mangelaere
Druk: Fedopress
Verantwoordelijke uitgever: FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg
Wettelijk depotnr.: D/2015/1205/02

© FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg
Alle rechten voorbehouden voor alle landen. Niets uit deze uitgave mag geheel of gedeeltelijk worden ver·veelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of enige wijze, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de Directie van de communicatie van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg. Indien de verveelvoudiging van teksten uit deze brochure echter gebeurt voor informatieve of pedagogische en strikt niet-commerciële doeleinden is dit toegestaan met bronvermelding en, in voorkomend geval, met vermelding van de auteurs van de brochure
Bijkomende inlichtingen over de activiteiten van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg: zie onze verschillende websites.

www.voeljegoedophetwerk.be
(website over de sensibilisatiecampagne over psychosociale risico's)

www.respectophetwerk.be
(gespecialiseerde website over de preventie van psychosociale risico's)

www.werk.belgie.be
(website van de de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg)

www.beswic.be
(website over welzijn op het werk)

Graag vestigen wij uw aandacht op de terminologie die wordt aangewend in deze gids:

Om de tekst vlot leesbaar te maken, wordt steeds de mannelijke vorm gebruikt. Het gebruik van deze vorm verwijst echter naar de beide geslachten, naar zowel mannen als vrouwen.

Om zoveel mogelijk sectoren te dekken zonder de tekst te zwaar te maken, werd de term 'onderneming' gekozen om zowel ondernemingen, instellingen en organisaties aan te duiden, ongeacht hun vorm en ongeacht of ze zich in de openbare of privésector situeren.

Deze vulgariserende brochure behandelt een reglementering die soms zeer complex is. Op basis van deze brochure kan geen enkel recht geëist worden. De enige basis daarvoor wordt gevormd door de regelgevende teksten.

VOORWOORD

Als gevolg van aanpassingen van de wetgeving en de uitvoering van evaluaties, is de preventie van de psychosociale risico's op het werk in België een zeer belangrijk domein geworden waar men niet langer omheen kan. In de vorige wetgeving van 2007 lag de nadruk op geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk en de procedures om dit aan de kaak te stellen. Slechts enkele principes hadden betrekking op de preventie van "psychosociale belasting veroorzaakt door het werk". Uit de praktijk, en in het bijzonder uit de evaluatie die in 2010 werd uitgevoerd door ISW Limits op vraag en in samenwerking met de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, bleek dat werknemers een beroep deden op de procedure voor "pesterijen" om andere situaties van leed op het werk aan te kaarten, zoals stress en conflicten maar ook organisationele problemen, en dit omdat een adequate procedure voor dergelijke problemen onbestaande was. Bovendien werd het duidelijk dat werken aan de preventie van psychosociale risico's op het werk extreme situaties in de ondernemingen, zoals pesterijen op het werk, zou verminderen. In de loop van 2011 heeft het Parlement eveneens deze wetgeving geëvalueerd en aanbevelingen geformuleerd.

Deze evaluaties hebben ertoe geleid dat de wetgeving grondig werd herzien door middel van twee wetten: enerzijds de wet van 28 februari 2014 tot aanvulling van de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk wat de preventie van psychosociale risico's op het werk betreft, waaronder inzonderheid geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk, en anderzijds de wet van 28 maart 2014 tot wijziging van het Gerechtelijk Wetboek en de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk wat de gerechtelijke procedures betreft. Er werd eveneens een koninklijk besluit uitgewerkt dat uitvoering geeft aan deze wetten: het koninklijk besluit van 10 april 2014 betreffende de preventie van psychosociale risico's op het werk.

Vandaag is de preventie van psychosociale risico's op het werk volledig geïntegreerd in het globale preventiebeleid dat elke werkgever in zijn onderneming moet voeren. Verschillende mechanismen werden uitgewerkt met als doel voorrang te geven aan de preventie op collectief niveau: het is onder meer mogelijk om een risicoanalyse uit te voeren van een specifieke arbeidssituatie waarin een gevaar werd vastgesteld. Er zijn eveneens individuele procedures beschikbaar voor werknemers die psychosociale risico's wensen aan te kaarten. Het begrip "psychosociale risico's op het werk", veelal gebruikt in de wetenschappelijke literatuur, vervangt het begrip "psychosociale belasting veroorzaakt door het werk" en werd gedefinieerd in de wetgeving. Aan de hand van deze definitie wordt erkend dat de arbeidsorganisatie gevaren kan inhouden voor de psychische gezondheid van de werknemers.

Anderzijds wordt nog steeds aandacht besteed aan geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk. Deze gedragingen worden door de wetgeving als zeer ernstig beschouwd en vereisen dan ook de toepassing van bijzondere maatregelen.

Deze brochure heeft tot doel een zo volledig mogelijke uitleg te geven bij deze complexe nieuwe wetgeving. Ze richt zich tot alle personen die deze wetgeving moeten toepassen en gebruiken, in de eerste plaats de preventieactoren: de preventieadviseurs psychosociale aspecten en de vertrouwenspersonen, maar ook de preventieadviseurs belast met de leiding van de interne dienst. Daarnaast spelen de leden van de hiërarchische lijn een sleutelrol bij het opsporen van deze risico's binnen hun afdeling. De werkgever is op zijn beurt de eerste verantwoordelijke voor het welzijn van zijn werknemers, ook op het psychosociale niveau (weliswaar binnen bepaalde grenzen). Tenslotte kan elke werknemer op een dag geconfronteerd worden met psychosociale risico's op het werk waardoor een goed begrip van deze wetgeving belangrijk is.

INHOUDSTAFEL

Voorwoord 3

1. Definities en toepassingsgebied 9

1.1 Definities 9

1.1.1 Psychosociale risico's op het werk 9

1.1.2 Geweld op het werk 11

1.1.3 Ongewenst seksueel gedrag op het werk 11

1.1.4 Pesterijen op het werk 11

1.2 Toepassingsgebied 12

1.2.1 Werknemers 12

1.2.2 Beoogde werkgevers 13

1.2.3 Derden 13

2. Preventiebeleid inzake psychosociale risico's op het werk 15

2.1 Algemeen 15

2.2 Risicoanalyse a priori en preventiemaatregelen 15

2.2.1 Risicoanalyse 15

2.2.2 Preventiemaatregelen 16

2.2.3 Welke personen worden betrokken bij de uitvoering van de risicoanalyse en het vaststellen van preventiemaatregelen? 17

2.2.4 Informatie over de risicoanalyse en preventiemaatregelen 17

2.3 Risicoanalyse van een specifieke arbeidssituatie en preventiemaatregelen 17

2.3.1 Risicoanalyse 17

2.3.2 Preventiemaatregelen 18

2.3.3 Welke personen worden betrokken bij de uitvoering van de risicoanalyse en het vaststellen van preventiemaatregelen? 18

2.3.4 Informatie over de risicoanalyse en preventiemaatregelen 18

2.4 Risicoanalyse en preventiemaatregelen bij onrechtmatige gedragingen vanwege derden 19

2.4.1 Register van feiten van derden 19

2.4.2 Ondersteuning van de slachtoffers van geweld door derden 20

2.5 Evaluatie van het preventiebeleid 20

2.6 Documenten van het preventiebeleid 21

3. Rol en statuut van de actoren betrokken bij het preventiebeleid 23
3.1 Werkgever 23
3.2 Werknemers 24
3.3 Leden van de hiërarchische lijn 24
3.4 Vertrouwenspersoon 25
3.4.1 Aanwijzing en verwijdering uit de functie 25
3.4.2 Opleiding 27
3.4.3 Onverenigbaarheden 27
3.4.4 Rol van de vertrouwenspersoon 28
3.4.5 Autonomie 28
3.4.6 Bescherming 29
3.4.7 Beroepsgeheim 29
3.5 Preventieadviseur psychosociale aspecten 30
3.5.1 Aanwijzing 30
3.5.2 Opleiding 30
3.5.3 Onverenigbaarheden 31
3.5.4 Rol van de preventieadviseur psychosociale aspecten 31
3.5.5 Juridische bescherming 32
3.5.6 Beroepsgeheim 32
3.6 Preventieadviseur-arbeidsgeneesheer 32
3.7 Preventieadviseur van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk 34
3.7.1 Rol van de preventieadviseur van de interne dienst wanneer de preventieadviseur psychosociale aspecten deel uitmaakt van een externe dienst 34
3.7.2 Jaarverslag 35
3.7.3 Arbeidsongeval 35
3.8 Comité voor preventie en bescherming op het werk 35
3.8.1 Samenstelling 35
3.8.2 Voorafgaand advies 35
3.8.3 Voorafgaand akkoord 36
3.8.4 Risicoanalyse van een specifieke arbeidssituatie 36
3.8.5 Informatie en opleiding 37

4. Interne procedure 39
4.1 Personen die tussenkomen 42
4.2 Verloop van de interne procedure 42
4.2.1 Luister- en informatiefase 42
4.2.2 Keuze voor de informele weg: het verzoek tot informele psychosociale interventie 43
4.2.3 Keuze voor de formele weg: het verzoek tot formele psychosociale interventie 44
4.3 Einde van de interne procedure 57
4.4 Toegang van de partijen tot documenten 57

5. Externe procedures 59
5.1 Beroep op de inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk 59
5.1.1 Beroep door de werknemer 59
5.1.2 Beroep door de preventieadviseur psychosociale aspecten 60
5.2 Bemiddeling zoals geregeld in het Gerechtelijk Wetboek 60

5.3 Procedures voor de bevoegde rechtbank 61
5.3.1 Burgerlijke procedure 61
5.3.2 Strafrechtelijke procedure 64
5.3.3 Administratieve procedure 65
5.3.4 Disciplinaire procedure 65
5.4 Keuze van de actiemogelijkheden 66
5.4.1 Interne procedure – Vordering voor de arbeidsrechtbank 66
5.4.2 Klacht bij de arbeidsauditeur – Klacht bij de inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk 66

6. Bescherming tegen represailles 67
6.1 Beschermde personen 67
6.2 Aard van de bescherming 69
6.3 Procedure 69

7. Derden op de arbeidsplaats 71
7.1 Begrip derden 71
7.2 Specifiek preventiebeleid 72
7.3 Geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag door of ten aanzien van derden 72
7.3.1 Een derde privépersoon is het voorwerp van grensoverschrijdend gedrag vanwege een werknemer van de onderneming 72
7.3.2 Een derde werknemer van een onderneming van buitenaf is het voorwerp van grensoverschrijdend gedrag vanwege een werknemer van de opdrachtgever 72
7.3.3 Een werknemer van de onderneming is het voorwerp van grensoverschrijdend gedrag vanwege een privépersoon 73
7.3.4 Een werknemer van de opdrachtgever is het voorwerp van grensoverschrijdend gedrag vanwege een werknemer van de onderneming van buitenaf 73
7.4 Maatregelen door de werkgever 73
7.5 Maatregelen opgelegd door de rechtbank 73
7.5.1 Vordering tot staking 73
7.5.2 Burgerlijke aansprakelijkheid van de dader-derde 74
7.5.3 Strafrechtelijke verantwoordelijkheid van de dader-derde 74

1. DEFINITIES EN TOEPASSINGSGEBIED

1.1 DEFINITIES

1.1.1 Psychosociale risico's op het werk

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

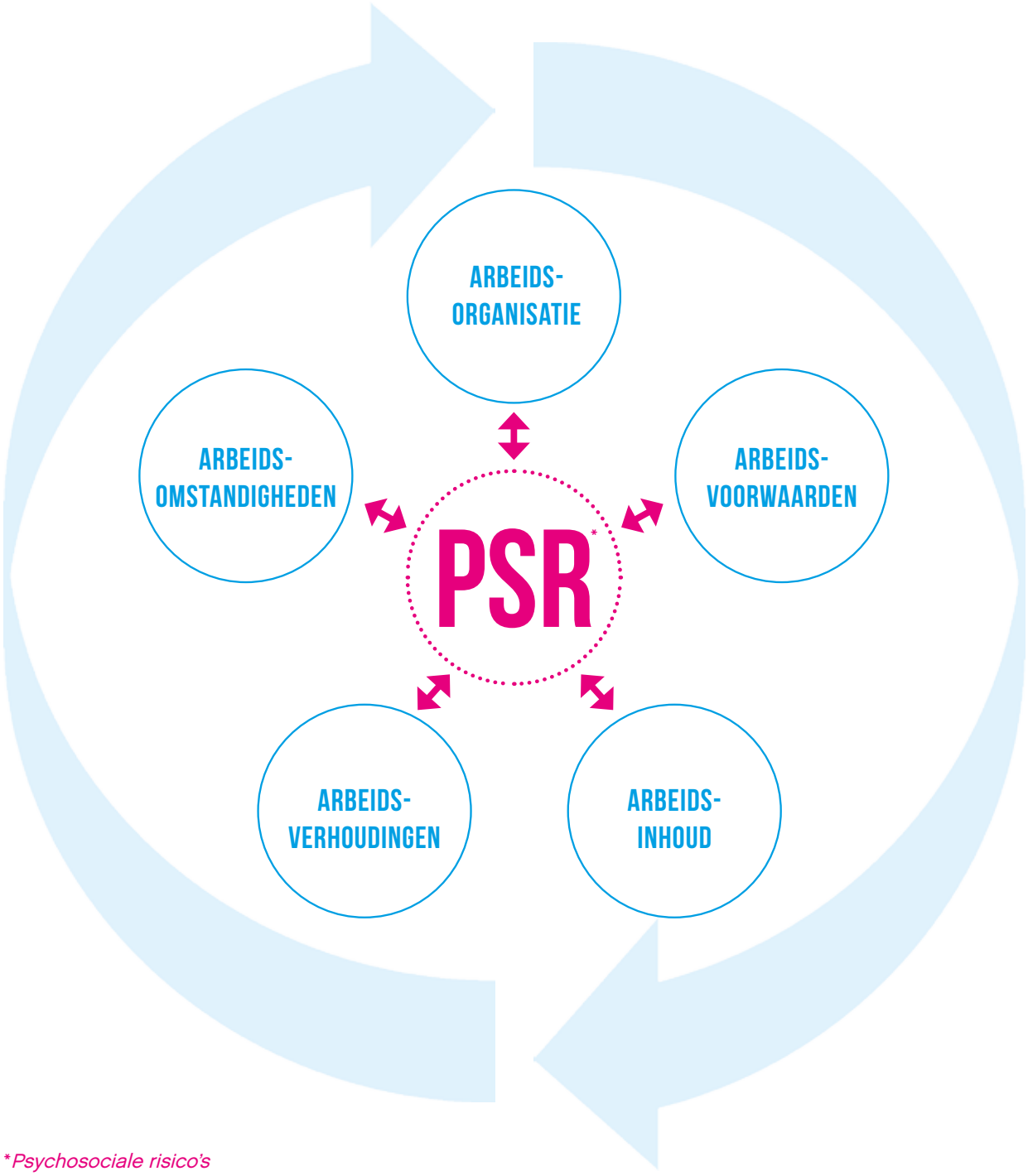
Psychische schade kan zich bijvoorbeeld uiten in angsten, depressie, burn-out, en zelfs zelfmoordgedachten, … Op lichamelijk vlak kunnen deze risico's aanleiding geven tot slaapproblemen, verhoogde bloeddruk, hartkloppingen, maag- en darmproblemen, …

Er kunnen dus nefaste gevolgen zijn voor het individu maar ook voor de onderneming, bijvoorbeeld in de vorm van een verslechterde arbeidssfeer, conflicten, … Dit kan ook leiden tot kosten voor de onderneming: meer arbeidsongevallen, het moeten beheren van absenteïsme en presenteïsme, een daling van de kwaliteit van het werk of van de productiviteit, …

De psychosociale risico's op het werk zijn complex omdat de oorzaken ervan multifactorieel zijn en de gevaren zich voordoen op meerdere niveaus: op het niveau van de arbeidsorganisatie, van de arbeidsinhoud, van de arbeidsvoorwaarden, van de arbeidsomstandigheden en van de interpersoonlijke relaties op het werk.

- De arbeidsorganisatie: het gaat onder meer om de structuur van de organisatie (horizontaal – verticaal), de wijze waarop de taken worden verdeeld, de werkprocedures, de beheersinstrumenten, de managementstijl, het algemeen beleid dat in de onderneming wordt gevoerd.
- De arbeidsinhoud: dit begrip heeft betrekking op de taak van de werknemer als dusdanig. Deze categorie omvat alles wat betrekking heeft op de complexiteit en de variatie van de taken, de emotionele belasting (relatie met het publiek, contact met leed, zijn emoties moeten verbergen, …), de psychische belasting (onder meer verbonden aan de moeilijkheidsgraad van de taken), de lichamelijke belasting, de duidelijkheid van de taken.

- De arbeidsvoorwaarden: ze omvatten alles wat raakt aan de modaliteiten voor de uitvoering van de arbeidsverhouding, zoals de aard van de overeenkomst en het type werkrooster (nachtarbeid, werken in ploeg, atypische uren, …), de opleidingsmogelijkheden, het loopbaanbeheer, de evaluatieprocedures.
- De arbeidsomstandigheden: deze beogen de materiële omgeving waarin het werk wordt verricht, zoals de inrichting van de arbeidsplaatsen, de arbeidsmiddelen, het lawaai, de verlichting, de gebruikte stoffen, de werkhoudingen.
- De interpersoonlijke relaties op het werk: dit omvat de interne relaties (tussen werknemers, met de directe chef, met de hiërarchische lijn, …) maar eveneens de relaties met derden, de mogelijkheden tot contact, de communicatie, … Ook de kwaliteit van de relaties (samenwerking, integratie, …) vallen hieronder.



*Psychosociale risico's

Om te kunnen spreken van psychosociale risico's op het werk, moet het gaan om situaties die objectief gezien een gevaar inhouden. Dit betekent dat de subjectieve ervaring door de individuele werknemer niet doorslaggevend is. Van zodra de situatie als normaal kan beschouwd worden, kan de werkgever niet verantwoordelijk gehouden worden voor het leed van de werknemer. Het gevaar is dus objectief wanneer dit bij de gemiddelde werknemer geplaatst in dezelfde omstandigheden leidt tot psychische schade (eventueel gepaard met lichamelijke schade).

Bovendien betreffen de psychosociale risico's op het werk enkel de elementen waarop de werkgever een impact heeft. Hij moet dus de mogelijkheid hebben om in te werken op het gevaar en de factoren die kunnen bijdragen tot de totstandkoming van de schade.

Zo heeft de werkgever bijvoorbeeld geen enkele impact op de oorzaak van een relationeel probleem tussen twee werknemers wanneer deze oorzaak zich in de privésfeer bevindt. De werkgever heeft bijvoorbeeld ook geen enkele impact op het feit dat zijn werknemers een emotionele belasting ondervinden bij het beantwoorden van noodoproepen voor de ambulance of brandweer. De werkgever kan deze emotionele belasting niet wegnemen aangezien deze voortvloeit uit de inhoud van het werk. Hij heeft daarentegen wel een impact op de gevolgen die deze elementen met zich kunnen meebrengen voor het werk.

1.1.2 Geweld op het werk

Geweld op het werk wordt gedefinieerd als elke feitelijkheid waarbij een persoon psychisch of fysiek wordt bedreigd of aangevallen bij de uitvoering van het werk.

Geweld uit zich hoofdzakelijk door handelingen die op een bepaald ogenblik gesteld worden, zoals bedreigingen, fysieke agressie (zoals directe slagen maar ook bedreigingen bij een gewapende overval, …) of verbale agressie (zoals beledigingen, smaad, …).

1.1.3 Ongewenst seksueel gedrag op het werk

Ongewenst seksueel gedrag op het werk wordt gedefinieerd als elke vorm van ongewenst verbaal, niet-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.

Ongewenst seksueel gedrag op het werk kan zich op verschillende wijzen uiten, zowel fysiek als verbaal:

- het kan gaan om lonken of wellustige blikken, dubbelzinnige opmerkingen of insinuaties, tonen van pornografisch materiaal (foto's, teksten, video's…), compromitterende voorstellen, …
- het kan ook gaan om aanrakingen, slagen en verwondingen, verkrachting, …

1.1.4 Pesterijen op het werk

Pesterijen op het werk worden 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 persoon bij de uitvoering van het werk wordt aangetast, dat zijn betrekking in gevaar wordt gebracht of dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd dat zich inzonderheid uit in woorden, bedreigingen, handelingen, gebaren of eenzijdige geschriften.

De constitutieve elementen van pesterijen zijn: het onrechtmatig karakter van het geheel van de gedragingen, de herhaling van de gedragingen in de tijd en de gevolgen ervan.

Men dient het onrechtmatig karakter van het geheel van de gedragingen in aanmerking te nemen. Zelfs wanneer de gedragingen individueel genomen als onschuldig kunnen worden beschouwd, leidt de opeenstapeling ervan tot een aantasting van de persoonlijkheid, de waardigheid of de fysieke of psychische integriteit van een persoon.

Daarnaast hoeft het niet noodzakelijk te gaan om eenzelfde gedrag dat zich herhaalt. Het is voldoende dat de gedragingen - zelfs van verschillende aard - zich voordoen gedurende een bepaalde tijd.

Tenslotte moet de dader niet noodzakelijk opzettelijk hebben gehandeld. Het volstaat dat zijn gedrag een impact heeft op de persoon, zelfs als de dader deze gevolgen niet gewenst heeft.

Pesterijen op het werk kunnen zich op verschillende manieren uiten:

- Isoleren van de persoon door hem te negeren en niet meer met hem te praten, door hem apart te houden van zijn collega's, door geen aandacht te besteden aan zijn aanwezigheid, door voor onenigheid te zorgen tussen deze persoon en zijn collega's, door aan zijn collega's te verbieden met hem te praten, door zijn uurrooster te wijzigen, door hem niet uit te nodigen op vergaderingen, …
- Verhinderen dat de persoon zich uitdrukt door hem voortdurend te onderbreken, door hem systematisch te bekritiseren, …
- De persoon in diskrediet brengen door hem geen enkele taak te geven, door geen rekening te houden met zijn mening, door hem slechts nutteloze en absurde taken te doen uitvoeren of hem taken te doen uitvoeren die niet overeenstemmen met zijn functie of die onmogelijk kunnen uitgevoerd worden, door hem de nodige informatie voor de uitoefening van zijn functie te onthouden, door hem te overladen met werk, door te verhinderen dat hij op professioneel vlak vooruitgang boekt, door hem de nodige arbeidsmiddelen niet ter beschikking te stellen, door hem tegenstrijdige of vage instructies te geven voor de uitvoering van het werk, door hem niet dezelfde voordelen toe te kennen als aan de andere werknemers, …
- De persoon van iemand als individu aantasten door hem te kleineren, door hem belachelijk te maken, door roddels over hem te verspreiden, door kritiek te uiten op zijn religieuze overtuiging, zijn afkomst, zijn privéleven, door te spotten met zijn uiterlijk, door hem te intimideren,…
- De daden en handelingen van de persoon controleren, zijn telefoonverkeer controleren, het gaan en komen registreren, zijn laden en tassen inkijken, …

1.2 TOEPASSINGSGEBIED

1.2.1 Werknemers

De wettelijke bepalingen inzake het welzijn op het werk, met inbegrip van de bepalingen die betrekking hebben op de psychosociale risico's op het werk, gelden voor alle werknemers.

Onder de term werknemers wordt verstaan de personen die zich ertoe hebben verbonden om in het kader van een arbeidsovereenkomst tegen een loon arbeid te verrichten onder het gezag van een andere persoon.

Met werknemers zijn eveneens gelijkgesteld:

- De personen die, anders dan krachtens een arbeidsovereenkomst, arbeid verrichten onder het gezag van een andere persoon. Bijvoorbeeld, de ambtenaren van alle openbare diensten die in statutair verband werken, de personen die activiteiten verrichten in het kader van een plaatselijk werkgelegenheidsagentschap (binnen bepaalde grenzen), de gevangenen die arbeid verrichten, …;
- De personen die een beroepsopleiding volgen waarvan het studieprogramma voorziet in een vorm van arbeid die al dan niet in de opleidingsinstelling wordt verricht. Het gaat hier bijvoorbeeld om mindervaliden verbonden door een speciale leerovereenkomst voor beroepsopleiding of -omscholing, …;
- De personen die verbonden zijn door een leerovereenkomst;
- De stagiairs;
- De leerlingen en studenten wanneer zij een vorm van arbeid verrichten in de onderwijsinstelling zoals voorzien in hun opleidingsprogramma.

1.2.2 Beoogde werkgevers

Alle werkgevers van de privé- en overheidssector zijn betrokken bij de preventie van de psychosociale risico's op het werk.

De werkgever is de persoon in wiens dienst de werknemer zich ertoe verbindt gedurende een bepaalde periode onder het gezag van die werkgever arbeid tegen loon te verrichten.

Met werkgevers worden gelijkgesteld de personen die de met de werknemers gelijkgestelde personen tewerkstellen (zie punt 1.2.1).

1.2.3 Derden

Derden zijn personen die geen werknemers van de onderneming zijn maar die met hen contact hebben bij de uitvoering van hun werk.

Het gaat bijvoorbeeld om de klanten, de leveranciers, de dienstverleners, de leerlingen en de studenten (die niet gelijkgesteld worden met werknemers), de personen die uitkeringen genieten, de werknemers van de ondernemingen van buitenaf.

De werkgever moet bijzondere aandacht besteden aan het potentiële gevaar dat het contact met deze derden met zich meebrengt (zie punt 2.4).

2. PREVENTIEBELEID INZAKE PSYCHOSOCIALE RISICO'S OP HET WERK

2.1 ALGEMEEN

Elke werkgever is verplicht om in zijn onderneming een beleid te voeren dat tot doel heeft het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk te bevorderen. Dit welzijnsbeleid is gesteund op het principe van de risicoanalyse. Deze risicoanalyse maakt het mogelijk dat de werkgever passende preventiemaatregelen uitwerkt waardoor risico's kunnen worden voorkomen, schade kan worden voorkomen of schade kan worden beperkt. Dit welzijnsbeleid dient niet alleen aandacht te hebben voor de klassieke veiligheids- en gezondheidsrisico's zoals de risico's die voortvloeien uit het gebruik van gevaarlijke machines en chemische producten. Het dient ook aandacht te hebben voor de psychosociale risico's op het werk.

Daarbij is het de bedoeling van de wetgever om de ondernemingen ertoe aan te zetten vooraf na te denken over de in de onderneming aanwezige gevaren, en collectieve preventiemaatregelen te treffen om schade aan de gezondheid van de werknemers te voorkomen. De individuele procedures worden slechts toegepast indien de collectieve preventie niet heeft gewerkt.

2.2 RISICOANALYSE A PRIORI EN PREVENTIEMAATREGELEN

2.2.1 Risicoanalyse

In het kader van de algemene risicoanalyse die hij in zijn onderneming uitvoert, zal de werkgever de situaties die aanleiding kunnen geven tot psychosociale risico's op het werk identificeren. Hij houdt hierbij onder meer rekening met de situaties die aanleiding kunnen geven tot:

- stress of burn-out veroorzaakt door het werk;
- schade aan de gezondheid van de werknemer die voortvloeit uit:
  - conflicten verbonden aan het werk;
  - geweld;
  - pesterijen;
  - ongewenst seksueel gedrag op het werk.

De werkgever evalueert de psychosociale risico's op het werk rekening houdend met de gevaren die verbonden zijn aan de elementen van de arbeidsorganisatie, de arbeidsinhoud, de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden en de interpersoonlijke relaties op het werk (zie punt 1.1.1).

2.2.2 Preventiemaatregelen

Op basis van deze risicoanalyse treft de werkgever de passende preventiemaatregelen om de psychosociale risico's op het werk te bestrijden. Deze maatregelen kunnen drie vormen aannemen.

- In de eerste plaats gaat het om preventiemaatregelen die tot doel hebben om de psychosociale risico's op het werk te voorkomen. Het gaat hier voornamelijk om materiële en organisatorische maatregelen.
  Risico's kunnen bijvoorbeeld worden voorkomen door onrealistische of onduidelijke doelstellingen voor de uitvoering van het werk te schrappen, door de taken op een evenwichtige manier te verdelen onder de medewerkers, door de nodige informatie te verstrekken in periodes van veranderingen, door een gedragscode in te voeren.
- In de tweede plaats gaat het om preventiemaatregelen die tot doel hebben schade te voorkomen. Wanneer de werkgever bijvoorbeeld vaststelt dat de eisen die aan de werknemers worden gesteld dermate hoog zijn dat ze hieraan niet kunnen beantwoorden, kan de schade worden voorkomen door de arbeidsomstandigheden of arbeidsvoorwaarden bij te sturen. Aldus kan tijdig voorkomen worden dat de werknemers ziek worden. Ook wanneer er in een afdeling een hooglopende ruzie is tussen twee werknemers, kan een tijdig ingrijpen van de werkgever of het afdelingshoofd voorkomen dat de situatie dermate verziekt dat elke samenwerking ter plaatse onmogelijk zou worden. De leden van de hiërarchische lijn hebben overigens een rol te spelen bij het opsporen van problemen van psychosociale aard (zie punt 3.3).
- In de derde plaats gaat het om preventiemaatregelen die tot doel hebben schade te beperken. Wanneer werknemers slachtoffer zijn geworden van geweld door derden, bijvoorbeeld bij een bankoverval, kan de nodige begeleiding van de werknemers er voor zorgen dat ze sneller het werk kunnen hervatten dan wat het geval zou zijn geweest indien ze deze begeleiding niet zouden gekregen hebben. Op deze manier kan ernstige posttraumatische stress voorkomen worden.

De wetgeving voorziet overigens in een specifieke bepaling die betrekking heeft op de psychologische opvang van werknemers die het slachtoffer zijn van geweld door derden (zie punt 2.4.2).

Bovendien voorziet zij dat de werkgever voor de werknemers die geconfronteerd worden met traumatiserende gebeurtenissen noodprocedures moet vaststellen om posttraumatische stress te voorkomen of te beperken.

Het gaat hier bijvoorbeeld om gebeurtenissen die de dood van iemand hebben veroorzaakt, waarbij zware verwondingen werden opgelopen of die een intense angst hebben opgewekt.

Tenslotte dragen ook de procedures betreffende de verzoeken tot informele of formele psychosociale interventie bij aan het beperken van de schade.

De werkgever zal deze preventiemaatregelen enkel treffen wanneer hij een impact heeft op het gevaar (zie punt 1.1.1).

2.2.3 Welke personen worden betrokken bij de uitvoering van de risicoanalyse en het vaststellen van preventiemaatregelen?

De werkgever voert de risicoanalyse uit met de medewerking van de werknemers (door middel van een participatieve methode of door middel van vragenlijsten). Hij betrekt er ook de preventieadviseur psychosociale aspecten bij in de volgende gevallen:

- wanneer deze behoort tot de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk wordt hij steeds betrokken bij de risicoanalyse en geeft hij een advies over de preventiemaatregelen alvorens de werkgever deze treft;
- wanneer de werkgever een beroep doet op een preventieadviseur psychosociale aspecten van een externe dienst voor preventie en bescherming op het werk, wordt deze betrokken bij de risicoanalyse wanneer de complexiteit van de analyse het vereist en geeft hij een advies over de preventiemaatregelen.

De complexiteit van de analyse hangt af van twee factoren:

- een eerste factor heeft betrekking op de kennis en de deskundigheid die er in de onderneming onder meer aanwezig is bij de preventieadviseur van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk over de materie van de psychosociale risico's op het werk. Er mag aangenomen worden dat er minder klassieke veiligheidsrisico's zijn in ondernemingen die behoren tot de tertiaire sector, zodat deze preventieadviseur ook aandacht kan besteden aan psychosociale risico's op het werk;
- een tweede factor heeft betrekking op de complexiteit van de factoren die de te analyseren arbeidssituatie beïnvloeden. Deze complexiteit zal onder meer afhangen van het aantal werknemers, het sociale klimaat, de diversiteit van de werkposten, de verschillende categorieën van werknemers, de complexiteit van de structuur van de organisatie.

2.2.4 Informatie over de risicoanalyse en preventiemaatregelen

De werkgever deelt de resultaten van de risicoanalyse mee aan het comité voor preventie en bescherming op het werk en vraagt het advies van het comité over de collectieve preventiemaatregelen die daaruit voorvloeien (zie punt 3.8.2).

De werknemers en de leden van de hiërarchische lijn worden geïnformeerd over de resultaten van de risicoanalyse en de toepasselijke preventiemaatregelen (zie punt 3.2).

2.3 RISICOANALYSE VAN EEN SPECIFIEKE ARBEIDSSITUATIE EN PREVENTIEMAATREGELEN

2.3.1 Risicoanalyse

Het kan nodig zijn dat er een risicoanalyse gebeurt op het niveau van een specifieke arbeidssituatie waarin een gevaar werd vastgesteld.

Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer men binnen een bepaalde dienst of afdeling van de onderneming een terugkerende conflictsituatie of een stijging van het afwezigheidspercentage of turnover vaststelt.

Deze risicoanalyse heeft in hoofdzaak betrekking op risico's op collectief niveau. Het doel van deze risicoanalyse bestaat erin individuele en collectieve maatregelen te treffen om het gevaar te beheersen. Deze collectieve aanpak laat toe het aantal individuele verzoeken tot interventie door werknemers die geraakt worden door hetzelfde probleem te voorkomen.

Deze risicoanalyse moet worden uitgevoerd op initiatief van de werkgever wanneer hij zelf een gevaar vaststelt. Ook een lid van de hiërarchische lijn of ten minste één derde van de werknemersvertegenwoordigers in het comité kunnen om deze risicoanalyse verzoeken, wanneer zij zelf een gevaar vaststellen of daarvan op de hoogte worden gebracht door de werknemers. In dat geval is de werkgever in principe verplicht deze risicoanalyse uit te voeren.

Deze risicoanalyse houdt rekening met dezelfde factoren als de risicoanalyse a priori, met name de arbeidsorganisatie, de arbeidsinhoud, de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden en de interpersoonlijke relaties op het werk (zie punt 1.1.1).

2.3.2 Preventiemaatregelen

Op basis van de risicoanalyse van een specifieke arbeidssituatie, treft de werkgever de geschikte collectieve en individuele preventiemaatregelen. Uiteraard kan hij ook hier slechts maatregelen treffen voor zover hij een impact heeft op het gevaar. Deze maatregelen hebben in eerste instantie tot doel de risico's te voorkomen en, indien dat niet mogelijk is, worden er maatregelen getroffen om de schade te voorkomen of te beperken.

2.3.3 Welke personen worden betrokken bij de uitvoering van de risicoanalyse en het vaststellen van preventiemaatregelen?

De werkgever voert de risicoanalyse uit met de medewerking van de werknemers. Hij betrekt er ook de preventieadviseur psychosociale aspecten bij in de volgende gevallen:

- wanneer deze behoort tot de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk wordt hij steeds betrokken bij de risicoanalyse en geeft hij een advies over de preventiemaatregelen alvorens de werkgever deze treft;
- wanneer de werkgever een beroep doet op een preventieadviseur psychosociale aspecten van een externe dienst voor preventie en bescherming op het werk, wordt deze betrokken bij de risicoanalyse wanneer het gaat om complexe situaties en geeft hij een advies over de preventiemaatregelen alvorens de werkgever deze treft.

De complexiteit van een situatie hangt af van twee factoren:

- een eerste factor heeft betrekking op de kennis en de deskundigheid die er in de onderneming onder meer aanwezig is bij de preventieadviseur van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk over de materie van de psychosociale risico's op het werk. Er mag aangenomen worden dat er minder klassieke veiligheidsrisico's zijn in ondernemingen die behoren tot de tertiaire sector, zodat deze preventieadviseur ook aandacht kan besteden aan psychosociale risico's op het werk;
- een tweede factor heeft betrekking op de aard van de situatie zelf. De situatie kan complex zijn omwille van de verschillende factoren die er op inwerken. Zo'n situatie kan moeilijk opgelost worden op basis van de zelfredzaamheid in de onderneming, maar zal een graad van expertise vergen die normalerwijze niet in de onderneming aanwezig is.

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. Wanneer deze preventieadviseur niet bij de analyse wordt betrokken, moeten de werknemers de mogelijkheid hebben om hun informatie op anonieme wijze mee te delen. Deze maatregel werd ingevoerd om te voorkomen dat een moeilijke werksituatie zou escaleren indien iedereen van elkaar weet wie wat gezegd heeft en om zo veel mogelijk informatie te kunnen bekomen.

2.3.4 *Informatie over de risicoanalyse en preventiemaatregelen*

De werkgever zal een beslissing nemen over de te treffen maatregelen. Hij deelt deze beslissing en de resultaten van de risicoanalyse mee aan:

- de verzoeker;
- de preventieadviseurs die bij de preventiemaatregelen betrokken moeten worden;
- alle andere personen die de werkgever nuttig acht, zoals werknemers die werden gehoord, leden van de hiërarchische lijn…

De resultaten van de risicoanalyse bevatten uitsluitend anonieme gegevens.

Wanneer het comité voor preventie en bescherming op het werk niet het initiatief heeft genomen voor de risicoanalyse van de specifieke situatie, moet de werkgever het comité informeren over het feit dat dergelijke risicoanalyse gebeurd is. Hij moet tevens de resultaten van de risicoanalyse ter beschikking van het comité houden (zie punt 3.8.4). Ook hier gaat het enkel om de anonieme gegevens.
De werkgever informeert de leden van de hiërarchische lijn en de leden van het comité over de mogelijkheid om een verzoek tot risicoanalyse van een specifieke risicosituatie te vragen en zorgt ervoor dat zij de nodige opleiding krijgen om dergelijk verzoek te kunnen indienen en opvolgen (zie punt 3.3 en 3.8.5). Hij informeert en vormt hierover eveneens de werknemers (zie punt 3.1).

2.4 RISICOANALYSE EN PREVENTIEMAATREGELEN BIJ ONRECHTMATIGE GEDRAGINGEN VANWEGE DERDEN

In heel wat ondernemingen komen de werknemers in contact met andere personen dan de eigen collega's.

Het gaat hier bijvoorbeeld om klanten, leveranciers, dienstverleners, leerlingen en studenten en personen die een uitkering ontvangen.

Deze personen kunnen voor de werknemers een bijkomende stressfactor betekenen maar in een aantal gevallen kunnen zij ook de oorzaak zijn van agressie en pesterijen.

2.4.1 Register van feiten van derden

Om de werkgever in staat te stellen gepast te reageren op onrechtmatige gedragingen vanwege derden of beter nog hierop te anticiperen, beschikt hij over een bijkomend instrument om de risico's die voortvloeien uit het contact met deze personen te identificeren en te evalueren. Het gaat om het register van feiten van derden. Dit register is een preventiedocument dat eigen is aan de materie van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk.

Wanneer een werknemer meent het slachtoffer te zijn van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag vanwege een derde moet hij een verklaring kunnen laten opnemen in dit register. Deze verklaring omvat een beschrijving van de feiten en de data van die feiten. In principe wordt de identiteit van de werknemer niet vermeld in het register, tenzij deze laatste hiermee instemt. De opname van de identiteit van de werknemer kan nuttig zijn, indien het register niet enkel gebruikt wordt als een instrument om te bepalen welke preventiemaatregelen kunnen worden genomen, maar ook als een instrument om de opvolging te verzekeren van de werknemer zodat hij, indien gewenst, een verzoek tot psychosociale interventie kan indienen of om hem bijvoorbeeld juridische bijstand te geven wanneer hij een rechtsvordering wil instellen tegen zijn agressor. De werkgever informeert de werknemers over de mogelijkheid een verklaring op te nemen in dit register (zie punt 3.1).

Dit register wordt bijgehouden door:

- ofwel de vertrouwenspersoon;
- ofwel de preventieadviseur psychosociale aspecten indien deze intern is;
- ofwel de preventieadviseur belast met de leiding van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk, indien er geen vertrouwenspersoon is aangeduid en de preventieadviseur psychosociale aspecten extern is.

De toegang tot dit register is voorbehouden aan:

- de hierboven vermelde personen;
- de werkgever.

Het register wordt ter beschikking gehouden van de inspecteurs van de Algemene Directie Toezicht op het Welzijn op het Werk van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg die belast zijn met het toezicht op de naleving van deze wetgeving.

De verklaringen die opgenomen worden in dit register worden gedurende vijf jaar bijgehouden vanaf de datum waarop de werknemer zijn verklaring heeft laten optekenen.

De inschrijving van de feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk in het register van feiten van derden staat niet gelijk met het indienen van een verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk. Ze heeft dus niet tot gevolg dat de werknemer beschermd is tegen represailles.

2.4.2 Ondersteuning van de slachtoffers van geweld door derden

Een werknemer die het slachtoffer wordt van feiten van geweld door derden heeft vaak het risico te lijden onder posttraumatische stress. Het is dan ook van belang dat deze werknemer passende psychologische ondersteuning kan krijgen van gespecialiseerde diensten. De werkgever moet zo'n dienst aanduiden en krijgt daarover het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten. De werkgever draagt de kosten van de interventies van deze gespecialiseerde dienst indien deze niet ten laste kunnen worden genomen van de sociale zekerheid.

De werkgever moet de leden van het comité voor preventie en bescherming op het werk, de werknemers en de leden van de hiërarchische lijn informeren over:

- het recht voor de werknemer om een verklaring te doen acteren in het register van feiten van derden;
- de gespecialiseerde diensten of instellingen waarop een beroep wordt gedaan om ondersteuning te verlenen aan de werknemers die het slachtoffer werden van geweld vanwege derden.

De werkgever moet deze personen ook een opleiding geven opdat zij deze rechten zouden kunnen uitoefenen.

2.5 EVALUATIE VAN HET PREVENTIEBELEID

Het preventiebeleid is geen statisch gebeuren. De werkmethodes, de organisatie van het werk en de arbeidsomstandigheden evolueren in de tijd. Dit betekent dat de preventiemaatregelen opnieuw onderzocht moeten worden bij elke wijziging die de blootstelling van werknemers aan psychosociale risico's op het werk kan beïnvloeden. Daarnaast moet de werkgever ten minste één maal per jaar de preventiemaatregelen evalueren. Hij voert deze evaluatie uit samen met de preventieadviseur psychosociale aspecten:

- wanneer deze behoort tot de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk.
- wanneer deze behoort tot de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk en de complexiteit van de evaluatie het vereist.

Deze evaluatie houdt rekening met:

- het geheel van de verzoeken tot risicoanalyse van een specifieke arbeidssituatie (zie punt 2.3);
- het geheel van de verzoeken tot formele psychosociale interventie (zie punt 4.2.3);
- de informatie verstrekt door de preventieadviseur-arbeidsgeneesheer (zie punt 3.6);
- de feiten ingeschreven in het register van feiten van derden (zie punt 2.4.1);
- de statistische gegevens die over de psychosociale risico's zijn opgenomen in het jaarverslag van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk.

Bij de evaluatie van de preventiemaatregelen moet ook de nodige aandacht geschonken worden aan de verzoeken die op informele wijze worden behandeld door de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten.

Daarom moet deze preventieadviseur de nodige conclusies trekken uit de incidenten van psychosociale aard die zich bij herhaling hebben voorgedaan en het voorwerp hebben uitgemaakt van een informele psychosociale interventie door hemzelf of de vertrouwenspersoon.

De preventieadviseur psychosociale aspecten deelt deze conclusies minstens eenmaal per jaar mee aan de werkgever onder de vorm van collectieve en anonieme gegevens.

Om de preventieadviseur psychosociale aspecten in staat te stellen deze taak uit te voeren, deelt de vertrouwenspersoon hem ten minste eenmaal per jaar schriftelijk de gegevens mee van de door hem behandelde incidenten die zich bij herhaling voordoen.

De werkgever deelt de resultaten van deze evaluatie mee aan het comité voor preventie en bescherming op het werk en vraagt het advies van dit comité over de collectieve preventiemaatregelen die daaruit zullen voortvloeien (zie punt 3.8.2). Ook de leden van de hiërarchische lijn en de werknemers worden geïnformeerd over de resultaten van deze evaluatie (zie punt 3.2).

2.6 DOCUMENTEN VAN HET PREVENTIEBELEID

De resultaten van de risicoanalyse a priori en de daaruit voortvloeiende preventiemaatregelen worden opgenomen in het globaal preventieplan. Wanneer er gedurende een bepaald jaar in de onderneming een specifieke actie zal gebeuren rond psychosociale risico's op het werk worden deze gegevens ook opgenomen in het jaarlijks actieplan.

Het jaarverslag van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk maakt het mogelijk een overzicht te bekomen van de getroffen collectieve preventiemaatregelen, het aantal verzoeken tot risicoanalyse van een specifieke arbeidssituatie en de verschillende vormen van interventie. Daarom moeten de preventieadviseur psychosociale aspecten en de vertrouwenspersoon aan de preventieadviseur belast met de leiding van de interne dienst de nodige anonieme gegevens verstrekken opdat deze dit jaarverslag zou kunnen aanvullen.

DENK AAN DE FIRMA, JAN.
ZET EEN STAPJE TERUG...

3. ROL EN STATUUT VAN DE ACTOREN BETROKKEN BIJ HET PREVENTIEBELEID

Bij de uitwerking van het preventiebeleid zijn verschillende actoren binnen de onderneming betrokken. Dit hoofdstuk behandelt hun rol op het vlak van de psychosociale risico's op het werk.

3.1 WERKGEVER

De werkgever is verantwoordelijk voor de preventie van de psychosociale risico's in de onderneming.

Hij beslist welke preventiemaatregelen moeten genomen worden om de situaties waarin psychosociale risico's aanwezig zijn te voorkomen, de schade te voorkomen (wanneer de gevaarlijke situaties niet kunnen worden voorkomen) en uiteindelijk de schade te beperken.

Deze maatregelen worden genomen :

- a priori op basis van de risicoanalyse
- a posteriori :
  - na de evaluatie van de preventiemaatregelen die reeds werden genomen (zie punt 2.5);
  - wanneer een gevaar werd vastgesteld op het niveau van een specifieke arbeidssituatie (zie punt 2.3);
  - op basis van een verzoek tot interventie van een werknemer.

Hij moet deze maatregelen slechts nemen wanneer hij een impact heeft op het gevaar (zie punt 1.1.1).

De wetgeving verplicht het treffen van bepaalde specifieke preventiemaatregelen, bijvoorbeeld het voorzien van een interne procedure, het verstrekken van psychologische ondersteuning aan slachtoffers van geweld door derden, de voorlichting van de werknemers door middel van het arbeidsreglement, het register van feiten van derden, …

Informatie en opleiding
De werkgever moet de werknemers de nodige informatie verstrekken over:

- de resultaten van de risicoanalyse a priori;
- de resultaten van de evaluatie van de preventiemaatregelen;
- de dienst die psychologische ondersteuning biedt aan slachtoffers van geweld door derden.

De werkgever moet de werknemers de nodige informatie en opleiding verstrekken over:

- de toepasselijke preventiemaatregelen;
- de procedures die toegankelijk zijn voor de werknemers;
- het verzoek tot risicoanalyse van een specifieke arbeidssituatie;
- het recht om een verklaring te doen acteren in het register van feiten van derden;
- de verplichting om zich te onthouden van onrechtmatige gedragingen.

De opleiding houdt in dat de werknemers een mondelinge uiteenzetting krijgen over de geschreven instructies zodat zij daarover vragen kunnen stellen.

3.2 WERKNEMERS

De werknemers moeten bijdragen aan de uitwerking van het beleid ter preventie van psychosociale risico's in de onderneming.

Bijvoorbeeld door het respecteren van de procedures en instructies, door de stressfactoren waarmee zij geconfronteerd worden mee te delen aan de preventieadviseurs, door bij te dragen aan de snelle oplossing van interpersoonlijke conflicten, door te weigeren deel te nemen aan een groepsdynamiek waarbij een werknemer wordt uitgesloten, …

De werknemers moeten zich onthouden van iedere daad van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk en van elk misbruik van de procedures.

De werkgever moet de werknemers de nodige informatie en opleiding verstrekken (zie punt 3.1).

3.3 LEDEN VAN DE HIËRARCHISCHE LIJN

De leden van de hiërarchische lijn zijn de personen van hoog tot laag in de onderneming of instelling die op een of andere wijze gemachtigd zijn om bevelen te geven aan de werknemers.

Ze voeren, elk binnen de grenzen van hun bevoegdheid en op hun niveau, het beleid van de werkgever op het vlak van de preventie van psychosociale risico's op het werk uit.
In dit kader hebben ze de volgende taken:

- Voorstellen doen voor preventiemaatregelen en adviezen verstrekken aan de werkgever over de toepassing van deze maatregelen;
- Incidenten van psychosociale aard onderzoeken en maatregelen voorstellen om dergelijke incidenten in de toekomst te vermijden;
- Waken over de naleving van de instructies die werden gegeven aan de werknemers;
- Zich ervan vergewissen dat de werknemers de inlichtingen die zij gekregen hebben goed begrijpen en in praktijk brengen;
- Problemen van psychosociale aard verbonden aan het werk opsporen en waken over de tijdige behandeling ervan met het oog op het voorkomen van schade.

Dit betekent niet dat de leden van de hiërarchische lijn zelf alle leed verbonden aan het werk moeten oplossen.

Bij individuele problemen moeten zij de werknemer aanspreken, naar hem luisteren en hem informeren over de mogelijkheden die bestaan voor het oplossen van zijn problemen. Zij kunnen deze problemen op elk moment met hun hiërarchische meerdere bespreken of hierover het advies van de preventiedienst vragen.

Bij collectieve problemen kunnen zij de werkgever vragen een risicoanalyse uit te voeren. Wanneer een gevaar van psychosociale aard wordt vastgesteld op het niveau van een specifieke arbeidssituatie (bijvoorbeeld binnen een bepaalde dienst), is de werkgever namelijk verplicht een risicoanalyse van deze situatie uit te voeren wanneer een lid van de hiërarchische lijn hierom vraagt (zie punt 2.3).

Daarenboven oefenen de leden van de hiërarchische lijn een vorm van gezag uit over de werknemers. De manier waarop zij dit gezag uitoefenen kan een belangrijke rol spelen in de preventie van psychosociale risico's op het werk. Een goede leiderschapsstijl, aandacht voor de werknemers en de organisatie van het werk kunnen heel wat stress en conflicten voorkomen.

Leidinggevenden vervullen een voorbeeldfunctie en het minste wat er van hen verwacht kan worden is dat ze geen misbruik maken van hun gezag en dus ook niet overgaan tot pesterijen.

De leden van de hiërarchische lijn krijgen informatie en een opleiding over dezelfde onderwerpen als de werknemers (zie punt 3.1) maar de inhoud van deze informatie en opleiding zal worden aangepast aan hun positie binnen de onderneming, in het bijzonder op het vlak van de preventiemaatregelen.

3.4 VERTROUWENSPERSOON

3.4.1 Aanwijzing en verwijdering uit de functie

A. Intern of extern
De werkgevers kunnen een personeelslid of een aan de onderneming of instelling externe persoon als vertrouwenspersoon aanwijzen. Wanneer de preventieadviseur psychosociale aspecten deel uitmaakt van een externe dienst voor preventie en bescherming op het werk, moet ten minste één van de vertrouwenspersonen verplicht deel uitmaken van het personeel van de onderneming (behalve indien de werkgever minder dan 20 werknemers tewerkstelt). Het is namelijk noodzakelijk dat er minstens één persoon is die een grondige kennis heeft van de interne werking van de onderneming opdat het geval dat zich voordoet gemakkelijker zou kunnen begrepen worden en opdat ten minste één van de personen die tussenkomen gemakkelijker toegankelijk zou zijn voor de werknemers.

B. Aanwijzingsprocedure
De aanwijzing van een vertrouwenspersoon is niet verplicht.

Wanneer de werkgever beslist een of meerdere vertrouwenspersonen aan te wijzen, moet hij het voorafgaand akkoord van het geheel van de werknemersvertegenwoordigers in het comité voor preventie en bescherming op het werk bekomen. Indien er geen akkoord wordt bereikt, moet de werkgever het advies van de inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk vragen alvorens een beslissing te nemen. De inspectie zal pogen de partijen te verzoenen. Indien geen verzoening wordt bereikt, verstrekt de inspectie een advies aan de werkgever. Als de werkgever dit advies niet volgt, deelt hij de redenen hiervoor mee aan het comité voor preventie en bescherming op het werk.

Het geheel van de werknemersvertegenwoordigers in het comité voor preventie en bescherming op het werk kunnen de werkgever vragen een vertrouwenspersoon aan te duiden. In dat geval is de werkgever verplicht de procedure tot het aanstellen van een vertrouwenspersoon op te starten, namelijk een persoon aanduiden die de functie van vertrouwenspersoon zal uitoefenen en het voorafgaand akkoord vragen van het geheel van de werknemersvertegenwoordigers in het comité over de aanduiding van deze persoon.

C. Verwijdering uit de functie

De werkgever kan de vertrouwenspersoon uit zijn functie verwijderen wanneer hij hiertoe het voorafgaand akkoord van alle werknemersvertegenwoordigers in het comité voor preventie en bescherming op het werk verkrijgt.

Van hun kant kunnen alle werknemersvertegenwoordigers in het comité voor preventie en bescherming op het werk de werkgever vragen dat de vertrouwenspersoon uit zijn functie wordt verwijderd. De werkgever verwijdert hem uit zijn functie wanneer hij hiermee akkoord gaat.

Wanneer in deze twee hypothesen geen akkoord wordt bereikt, vraagt de werkgever het advies van de inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk die zal pogen de partijen te verzoenen. Wanneer geen verzoening wordt bereikt, verstrekt de inspectie een advies aan de werkgever dat hij meedeelt aan het comité. De definitieve beslissing wordt genomen door de werkgever. Als deze beslissing het advies van de inspectie niet volgt, deelt hij de redenen hiervoor mee aan het comité voor preventie en bescherming op het werk.

D. Er is geen vertrouwenspersoon, noch een interne preventieadviseur psychosociale aspecten aanwezig in de onderneming

Wanneer er geen vertrouwenspersoon volgens de hierboven beschreven procedure werd aangeduid en de preventieadviseur psychosociale aspecten deel uitmaakt van een externe dienst, zal de preventieadviseur belast met de leiding van de interne dienst de informatieopdrachten van de vertrouwenspersoon uitvoeren tijdens de fase voorafgaand aan een verzoek tot psychosociale interventie. De preventieadviseur belast met de leiding van de interne dienst is bij het uitoefenen van deze informatieopdrachten gebonden door het beroepsgeheim.

Dit heeft tot doel dat er binnen de onderneming steeds iemand aanwezig is die de werknemers de nodige informatie kan bezorgen over de verschillende procedures waarvan zij in het kader van de psychosociale risico's op het werk gebruik kunnen maken.

Aangezien zijn bevoegdheid beperkt is tot het verstrekken van informatie (hij doet geen interventie), is het niet vereist dat de onder punt B. vermelde aanwijzingsprocedure wordt toegepast. De aanduiding gebeurt dus automatisch. Het volgen van een specifieke opleiding is evenmin vereist.

Er zijn echter een aantal nuances:

- De preventieadviseur belast met de leiding van de interne dienst behoudt steeds de vrijheid de uitoefening van deze informatieopdrachten te weigeren;
- Het comité voor preventie en bescherming op het werk kan dit principe eveneens weigeren, bijvoorbeeld omdat ze oordelen dat de preventieadviseur belast met de leiding van de interne dienst niet over het nodige vertrouwen beschikt of niet het adequate profiel heeft om de informatieopdrachten van de vertrouwenspersoon uit te voeren. Deze beslissing wordt getroffen overeenkomstig de regels die zijn opgenomen in het huishoudelijk reglement van het comité.
- Dit principe is niet van toepassing in ondernemingen met minder dan 20 werknemers waar de functie van preventieadviseur van de interne dienst wordt uitgeoefend door de werkgever zelf.

Als de preventieadviseur van de interne dienst alle opdrachten van de vertrouwenspersoon wenst uit te voeren, weerhoudt niets hem ervan hiertoe de opleiding tot vertrouwenspersoon te volgen en de werkgever te vragen hem als vertrouwenspersoon aan te wijzen.

3.4.2 Opleiding

Vanaf 1 september 2014 moet elke nieuwe vertrouwenspersoon binnen de twee jaar na zijn aanstelling een opleiding van 5 dagen volgen.

De personen die als vertrouwenspersoon werden aangeduid voor 1 september 2014 en die in deze materie reeds een opleiding hebben gevolgd, kunnen hun functie verder blijven uitoefenen, zelfs wanneer deze opleiding niet beantwoordt aan alle voorwaarden van de nieuwe verplichte opleiding.

De personen die als vertrouwenspersoon werden aangeduid voor 1 september 2014 en die in deze materie nog geen opleiding hebben gevolgd, kunnen hun functie verder blijven uitoefenen op voorwaarde dat zij de opleiding tot vertrouwenspersoon volgen binnen twee jaar na 1 september 2014 of dat zij op 1 september 2014 een nuttige ervaring van 5 jaar als vertrouwenspersoon kunnen aantonen.

Deze opleiding wordt ingedeeld in 4 modules aan de hand waarvan de vertrouwenspersonen de nodige vaardigheden en kennis kunnen verwerven voor het uitvoeren van hun opdrachten. Ze wordt als volgt georganiseerd:

- een module van een halve dag (minstens 3 uur) over het wettelijk kader betreffende zijn rol en statuut,
- een module van een halve dag (minstens 3 uur) over de psychosociale risico's op het werk,
- en vervolgens twee modules in verband met de interventies zelf: een module van een dag (minstens 6 uur) over de gesprekstechnieken en een module van drie dagen (minstens 18 uur) over de beheersing van probleemsituaties.

De kosten verbonden aan de opleiding alsook de verplaatsingskosten zijn ten laste van de werkgever. Bovendien wordt de tijd besteed aan deze opleiding bezoldigd als arbeidstijd.

Een lijst van de instellingen die deze opleiding verstrekken, bevindt zich op de website www.werk.belgie.be. De instellingen die op deze lijst wensen opgenomen te worden moeten hiertoe een aanvraag indienen bij de Algemene Directie Humanisering van de Arbeid van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (dit is geen erkenning).

Bovendien zijn de vertrouwenspersonen ertoe gehouden hun kennis en vaardigheden te verbeteren aan de hand van minstens één dag supervisie per jaar. De supervisie bestaat in een uitwisseling van ervaringen tussen vertrouwenspersonen over praktische gevallen, onder begeleiding van een facilitator.

3.4.3 Onverenigbaarheden

De vertrouwenspersoon mag niet tezelfdertijd de functie van preventieadviseur-arbeidsgeneesheer uitoefenen. De redenen hiervoor zijn dezelfde als deze die gelden voor de cumul met de functie van preventieadviseur psychosociale aspecten (zie punt 3.5.3).

Bovendien mag de vertrouwenspersoon geen deel uitmaken van de werkgevers- of werknemersvertegenwoordiging in de ondernemingsraad of het comité voor preventie en bescherming op het werk, zich niet kandidaat stellen voor de sociale verkiezingen en geen deel uitmaken van de vakbondsafvaardiging.

Hij mag evenmin deel uitmaken van het leidinggevend personeel. Het leidinggevend personeel wordt gedefinieerd als de personen belast met het dagelijks bestuur die gemachtigd zijn om de werkgever te vertegenwoordigen en te verbinden, alsmede de personeelsleden onmiddellijk onderschikt aan die personen, wanneer zij eveneens opdrachten van dagelijks bestuur vervullen. Zij hebben onder meer de bevoegdheid om beslissingen te nemen die de arbeidsvoorwaarden van een werknemer kunnen wijzigen en/of een einde kunnen stellen aan de arbeidsovereenkomst.

De uitoefening van een leidinggevende functie kan namelijk de autonomie aantasten die vereist is voor het uitoefenen van de functie van vertrouwenspersoon. Hij zou eveneens geneigd kunnen zijn om de informatie die hij in de hoedanigheid van vertrouwenspersoon heeft verkregen, te gebruiken in het kader van zijn leidinggevende bevoegdheden.

Het begrip leidinggevend personeel is niet hetzelfde als het begrip hiërarchische lijn. Onder hiërarchische lijn wordt verstaan: de leidinggevenden zowel op hoog als op laag niveau, van manager tot ploegbaas, die bevoegd zijn om opdrachten te geven aan hun ondergeschikten. Dit begrip heeft betrekking op alle leidinggevende niveaus in de hiërarchie van de onderneming en is met andere woorden ruimer dan het leidinggevend personeel. Een lid van de hiërarchische lijn mag dus de functie van vertrouwenspersoon uitoefenen, op voorwaarde dat hij geen deel uitmaakt van het leidinggevend personeel.

Al deze onverenigbaarheden moeten ervoor zorgen dat de vertrouwenspersoon het vertrouwen van de werknemers kan winnen. De werknemers moeten zich bij de vertrouwenspersoon namelijk vrij kunnen uiten.

3.4.4 Rol van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon is bevoegd voor alle psychosociale risico's op het werk, maar dan enkel voor wat het informele luik betreft. Het is dus niet mogelijk bij hem een verzoek tot formele psychosociale interventie in te dienen. Dit moet gebeuren bij de preventieadviseur psychosociale aspecten. Het is daarentegen wel mogelijk om bij de vertrouwenspersoon een verzoek tot informele psychosociale interventie in te dienen (zie punt 4.2.2).

De vertrouwenspersoon pleegt regelmatig overleg met de preventieadviseur psychosociale aspecten. Zij hebben het recht en zelfs de verplichting om alle contacten die nodig zijn voor het vervullen van hun opdrachten te onderhouden. In het bijzonder wisselen zij de pertinente informatie over hun psychosociale interventies met elkaar uit.

Bovendien deelt de vertrouwenspersoon minstens eenmaal per jaar aan de preventieadviseur psychosociale aspecten schriftelijk de gegevens mee van de door hem behandelde incidenten die zich bij herhaling hebben voorgedaan (zie punt 2.5).

Hij verstrekt aan de preventieadviseur van de interne dienst de anonieme gegevens die hem toelaten het jaarverslag van de interne dienst op te stellen.

In voorkomend geval houdt hij het register van feiten van derden bij (zie punt 2.4.1) en neemt hij deel aan de concrete uitwerking van de interne procedure.

3.4.5 Autonomie

De vertrouwenspersoon oefent zijn functie in volledige onafhankelijkheid uit. Bij het behandelen van een geval handelt hij dus alleen, zonder dat hij van wie dan ook bevelen dient te ontvangen.

Wanneer hij zijn functie van vertrouwenspersoon uitoefent, hangt hij functioneel af van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk. Dit betekent dat hij deel uitmaakt van deze dienst wanneer hij zijn opdrachten als vertrouwenspersoon uitvoert. Het hoofd van de interne dienst mag evenwel geen bevelen geven aan de vertrouwenspersoon, wat de uitvoering van zijn opdrachten betreft. De leidinggevende rol ten opzichte van de vertrouwenspersoon is beperkt tot de organisatie van de dienst (bijvoorbeeld: organisatie van het gebruik van de lokalen, de terugbetaling van kosten verbonden aan de uitoefening van de functie,...).

In het kader van de uitoefening van zijn functie mag de vertrouwenspersoon ook geen bevelen krijgen van zijn hiërarchische oversten. Deze behouden hun bevelsbevoegdheid enkel voor de functie die deze persoon gewoonlijk uitoefent, naast de functie van vertrouwenspersoon.

Bovendien heeft de vertrouwenspersoon rechtstreeks toegang tot de persoon belast met het dagelijks beheer van de onderneming of instelling.

In de praktijk moet de vertrouwenspersoon ook over de nodige tijd beschikken voor de uitoefening van zijn functie en over een passend lokaal om zijn opdrachten op volledig vertrouwelijke wijze te kunnen uitoefenen. De werkgever moet hem de pertinente informatie meedelen opdat hij zijn opdrachten zou kunnen vervullen, in het bijzonder de resultaten van de risicoanalyses betreffende de psychosociale risico's op het werk.

3.4.6 Bescherming

De vertrouwenspersoon mag geen nadeel ondervinden van zijn activiteiten als vertrouwenspersoon.

Geen enkele persoon mag druk uitoefenen op de vertrouwenspersoon bij de uitoefening van zijn functie, bijvoorbeeld om informatie te bekomen in verband met die functie.

Wanneer de werkgever de vertrouwenspersoon uit zijn functie wil verwijderen moet hij dezelfde procedure volgen als bij zijn aanduiding (zie punt 3.4.1).

Wanneer hij dit nodig acht, heeft de vertrouwenspersoon het recht om een beroep te doen op de preventieadviseur psychosociale aspecten voor het vervullen van zijn opdrachten, in het bijzonder wanneer het verzoek tot interventie betrekking heeft op de werkgever zelf of een hiërarchische meerdere van de vertrouwenspersoon en dit zijn autonomie in het gedrang kan brengen of hem een nadeel kan berokkenen.

3.4.7 Beroepsgeheim

De vertrouwenspersoon is gebonden door het beroepsgeheim. Bijgevolg mag hij aan derden geen enkele informatie meedelen die hem ter kennis werd gebracht bij de uitoefening van zijn functie. Er bestaat echter een uitzondering die moet toelaten dat de vertrouwenspersoon zijn opdrachten kan uitvoeren. Artikel 478 van het Strafwetboek voorziet eveneens dat degene die gebonden is door het beroepsgeheim er afstand kan van doen wanneer hij wordt opgeroepen om te getuigen in rechte.

3.5 PREVENTIEADVISEUR PSYCHOSOCIALE ASPECTEN

Elke werkgever moet beschikken over een preventieadviseur psychosociale aspecten die hetzij deel uitmaakt van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk van de onderneming, hetzij van de externe dienst waarbij de onderneming is aangesloten. Hij is een expert die een adviesbevoegdheid heeft ten aanzien van de werkgever en de werknemers.

3.5.1 Aanwijzing

A. In de ondernemingen met minder dan 50 werknemers
De werkgevers die minder dan 50 werknemers tewerkstellen moeten een beroep doen op een preventieadviseur psychosociale aspecten van een externe dienst voor preventie en bescherming op het werk. Het is in de kleinere ondernemingen immers vrij moeilijk om zelf intern over de nodige deskundigheid te beschikken. Bovendien kunnen de nauwe interpersoonlijke relaties die binnen een KMO bestaan een hindernis vormen voor de goede uitvoering van de opdrachten van de preventieadviseur psychosociale aspecten indien hij tot de interne dienst behoort. De externe dienst zal deze zijn waarop de werkgever reeds een beroep doet voor de uitvoering van opdrachten in het kader van het algemeen welzijnsbeleid, zoals bijvoorbeeld de uitoefening van het gezondheidstoezicht. De keuze van de preventieadviseur psychosociale aspecten gebeurt door de bestuursorganen van de externe dienst, maar het geheel van de werknemers(vertegenwoordigers), tewerkgesteld door de werkgever, kunnen vragen om deze persoon te doen vervangen, wanneer ze er geen vertrouwen meer in hebben.

B. In de ondernemingen met 50 werknemers en meer
De werkgever die meer dan 50 werknemers tewerkstelt beslist, na voorafgaand advies van het comité voor preventie en bescherming op het werk, of de opdrachten van de preventieadviseur psychosociale aspecten zullen worden uitgevoerd door een preventieadviseur van de interne dienst dan wel of hij beroep doet op een externe dienst.

Indien de werkgever beslist om een beroep te doen op een interne preventieadviseur psychosociale aspecten, moet hij het voorafgaand akkoord bekomen van het geheel van de werknemersvertegenwoordigers in het comité over de aanduiding van deze preventieadviseur. Indien dit akkoord niet bereikt wordt, moet de werkgever de interventie vragen van de inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk die eerst zal trachten de partijen te verzoenen. Als dit niet lukt zal de inspectie een advies verstrekken, dat door de werkgever moet meegedeeld worden aan het comité. Indien er dan nog geen akkoord bereikt wordt, moet de werkgever een beroep doen op een preventieadviseur psychosociale aspecten van een externe dienst.

Indien de werkgever beslist om een beroep te doen op een externe dienst, neemt het aantal opdrachten van de dienst waarbij hij reeds aangesloten is toe of moet hij zich aansluiten bij een dergelijke dienst. De keuze van de preventieadviseur psychosociale aspecten gebeurt door de bestuursorganen van de externe dienst, maar het geheel van de werknemersvertegenwoordigers in het comité kunnen vragen om deze persoon te doen vervangen, wanneer ze er geen vertrouwen meer in hebben.

3.5.2 Opleiding

Om preventieadviseur psychosociale aspecten te kunnen worden, zowel van een interne dienst als van een externe dienst, moet men aan de volgende drie voorwaarden voldoen:

- Houder zijn van een universitair diploma of een diploma hoger onderwijs van universitair niveau waarvan het curriculum een aanzienlijk deel psychologie en sociologie bevat en bovendien reeds beschikken over een eerste specialisatie in de domeinen arbeid en organisatie;

- Een multidisciplinaire basisvorming en een specialisatiemodule psychosociale aspecten van het werk met vrucht beëindigd hebben. De multidisciplinaire basisvorming is een vorming van minimum 120 uur, gespreid over een jaar. De specialisatiemodule psychosociale aspecten van het werk, bedraagt minimum 280 uur, gespreid over één of twee jaar en wordt gevolgd bij de universiteiten of de hogescholen;
- En het bewijs leveren van 5 jaar nuttige praktische ervaring in het domein van de psychosociale aspecten van het werk. Deze ervaring kan verworven worden onder de verantwoordelijkheid van een preventieadviseur psychosociale aspecten.

3.5.3 Onverenigbaarheden

De preventieadviseur psychosociale aspecten die binnen de onderneming of instelling werd aangeduid, mag niet tegelijkertijd de functie van preventieadviseur-arbeidsgeneesheer uitoefenen in deze onderneming of instelling. Een arbeidsgeneesheer beschikt namelijk over de bevoegdheid om, in het kader van een medisch onderzoek, een werknemer arbeidsongeschikt te verklaren. Hierdoor kan het noodzakelijke vertrouwen van de werknemer in de functie van de preventieadviseur psychosociale aspecten in het gedrang worden gebracht. Dit kan tot gevolg hebben dat de werknemer dan nog moeilijk op hem een beroep kan doen om tussen te komen in een situatie waarin er bijvoorbeeld sprake is van pesterijen op het werk.

De preventieadviseur psychosociale aspecten mag evenmin deel uitmaken van het leidinggevend personeel (zie punt 3.4.3).

Bovendien mag de preventieadviseur psychosociale aspecten die deel uitmaakt van het personeel van de onderneming geen werkgevers- of werknemersvertegenwoordiger zijn in de ondernemingsraad of het comité, noch zich kandidaat stellen voor de sociale verkiezingen. Hij mag evenmin deel uitmaken van de vakbondsafvaardiging.

3.5.4 Rol van de preventieadviseur psychosociale aspecten

De preventieadviseur psychosociale aspecten is bevoegd voor het geheel van de psychosociale risico's op het werk, zowel wat het informele als het formele luik betreft.

Zijn taken kunnen als volgt worden opgesomd:

- De werkgever bijstaan bij de algemene risicoanalyse in de onderneming of instelling;
- Een advies geven over de preventiemaatregelen die voortvloeien uit de algemene risicoanalyse;
- De werkgever bijstaan bij de evaluatie van de preventiemaatregelen;
- De werkgever bijstaan bij de risicoanalyse van een specifieke arbeidssituatie en een advies geven over de preventiemaatregelen die de werkgever beslist toe te passen;

Opmerking: Wanneer de preventieadviseur psychosociale aspecten deel uitmaakt van een interne dienst voert hij de hierboven vermelde taken automatisch uit. Wanneer hij deel uitmaakt van een externe dienst voert hij deze taken slechts uit wanneer de complexiteit van het geval het vereist.

- De behandeling van de verzoeken tot informele psychosociale interventie van de werknemers, onder meer door middel van gesprekken, interventies bij een andere persoon van de onderneming en de verzoening (zie punt 4.2.2);
- De behandeling van de verzoeken tot formele psychosociale interventie van de werknemers (zie punt 4.2.3);
- In geval van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, in

bepaalde gevallen een beroep doen op de inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk (zie punt 4.2.3, E.h);
- Een individueel dossier samenstellen en bijhouden (zie punt 4.2.3, F);
- Regelmatig overleg plegen met de vertrouwenspersoon;
- Aan de preventieadviseur van de interne dienst de anonieme gegevens meedelen zodat hij het jaarverslag van de interne dienst kan opstellen;
- Conclusies trekken uit incidenten van psychosociale aard die zich bij herhaling hebben voorgedaan en het voorwerp hebben uitgemaakt van een verzoek tot informele psychosociale interventie. Deze conclusies deelt hij minstens één maal per jaar, in collectieve en anonieme vorm, mee aan de werkgever (zie punt 2.5.);
- Een advies geven over de keuze van de diensten die een passende psychologische ondersteuning kunnen bieden aan de werknemers die het slachtoffer worden van geweld gepleegd door derden;
- In voorkomend geval, deelnemen aan de concrete uitwerking van de interne procedure;
- In voorkomend geval, het register van feiten van derden bijhouden (zie punt 4.2.1).

3.5.5 Juridische bescherming

Om zijn opdrachten in volle onafhankelijkheid ten aanzien van de werkgever en de werknemers te kunnen uitvoeren, geniet elke preventieadviseur een bijzondere juridische bescherming.

De werkgever kan de overeenkomst met de preventieadviseur enkel beëindigen, een einde stellen aan de statutaire tewerkstelling (wanneer het om een ambtenaar gaat) of hem verwijderen uit zijn functie om redenen die vreemd zijn aan zijn onafhankelijkheid of om redenen waaruit blijkt dat hij niet bekwaam is om zijn opdrachten uit te oefenen en voor zover een bepaalde procedure wordt nageleefd. De preventieadviseur heeft recht op een bijzondere schadevergoeding in geval van verbreking van de arbeidsrelatie of een onrechtmatige verwijdering.

3.5.6 Beroepsgeheim

De preventieadviseur psychosociale aspecten is gebonden door het beroepsgeheim. Bijgevolg mag hij aan derden geen enkele informatie meedelen die hem ter kennis werd gebracht bij de uitoefening van zijn functie. Er bestaan echter meerdere uitzonderingen die moeten toelaten dat de preventieadviseur psychosociale aspecten zijn opdrachten kan uitvoeren. Artikel 478 van het Strafwetboek voorziet eveneens dat degene die gebonden is door het beroepsgeheim er afstand kan van doen wanneer hij wordt opgeroepen om te getuigen in rechte.

3.6 PREVENTIEADVISEUR-ARBEIDSGENEESHEER

De preventieadviseur-arbeidsgeneesheer wordt in zijn professionele leven vaak geconfronteerd met werknemers wiens gezondheid is aangetast door de blootstelling aan psychosociale risico's op het werk.

De opdrachten van de preventieadviseur-arbeidsgeneesheer op het vlak van deze risico's zijn de volgende:
- Hij deelt aan de werkgever en de preventieadviseur psychosociale aspecten alle elementen mee die nuttig zijn voor de evaluatie van de collectieve preventiemaatregelen die voortvloeien uit de medische onderzoeken en de bezoeken van de arbeidsplaatsen (zie punt 2.5). Hij deelt deze informatie één maal per jaar mee in de vorm van collectieve en anonieme gegevens.

- Wanneer hij vaststelt dat de gezondheidstoestand van de werknemer die hij onderzoekt is aangetast en dat dit zou kunnen voortvloeien uit de blootstelling aan psychosociale risico's, informeert hij deze werknemer over de mogelijkheid om zich tot de preventieadviseur psychosociale aspecten of de vertrouwenspersoon te wenden. De arbeidsgeneesheer kan ook, met het akkoord van de werknemer, zelf een beroep doen op de preventieadviseur psychosociale aspecten wanneer hij oordeelt dat de werknemer niet in staat is dit zelf te doen.

De preventieadviseur-arbeidsgeneesheer kan informatie over een werknemer uitwisselen met de preventieadviseur psychosociale aspecten of met de vertrouwenspersoon. Deze uitwisseling kan echter slechts gebeuren in het belang van de werknemer en op voorwaarde dat deze werknemer schriftelijk heeft toegestemd.

In het bijzonder zal de preventieadviseur-arbeidsgeneesheer, mits het akkoord van de werknemer:

- de preventieadviseur psychosociale aspecten betrekken bij het overleg over de mogelijkheden voor ander werk en de maatregelen voor aanpassing van de werkpost van de werknemer wanneer hij vaststelt dat de gezondheidstoestand van deze werknemer is aangetast en dat dit zou kunnen voortvloeien uit de blootstelling aan psychosociale risico's op het werk.
- het geschreven advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten vragen wanneer de werknemer, voorafgaand aan het medisch onderzoek door de arbeidsgeneesheer, een verzoek tot formele psychosociale interventie heeft ingediend.

3.7 PREVENTIEADVISEUR VAN DE INTERNE DIENST VOOR PREVENTIE EN BESCHERMING OP HET WERK

3.7.1 Rol van de preventieadviseur van de interne dienst wanneer de preventieadviseur psychosociale aspecten deel uitmaakt van een externe dienst

A. Algemeen

Wanneer de preventieadviseur psychosociale aspecten deel uitmaakt van een externe dienst voor preventie en bescherming op het werk, wordt de preventieadviseur van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk nauwer betrokken bij het domein van de psychosociale risico's op het werk. Het is namelijk nuttig dat een persoon binnen de interne dienst op de hoogte is van wat er in de onderneming gebeurt op het vlak van de psychosociale risico's. Dit laat ook toe dat deze preventieadviseur zijn coördinatieopdrachten uitvoert ten aanzien van de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk waarop de werkgever een beroep doet.

Zo kan de preventieadviseur van de interne dienst ertoe gehouden zijn de werkgever bijstand te verlenen wanneer deze meent dat de situatie niet complex is en aldus beslist een risicoanalyse van de psychosociale risico's in de ganse onderneming of een risicoanalyse van een specifieke arbeidssituatie waarin een gevaar werd vastgesteld uit te voeren zonder de preventieadviseur psychosociale aspecten van de externe dienst erbij te betrekken.

De preventieadviseur van de interne dienst heeft ook een algemene adviesbevoegdheid. Hij zal namelijk een advies verstrekken over de elementen van de arbeidsorganisatie, de arbeidsinhoud, de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden en de interpersoonlijke relaties die aanleiding kunnen geven tot psychosociale risico's op het werk. Om dit advies te kunnen geven, moet de preventieadviseur van de interne dienst kennis kunnen nemen van deze elementen via de werkgever en moet deze laatste hem informeren over wijzigingen die aan deze elementen worden aangebracht en die aanleiding kunnen geven tot psychosociale risico's op het werk.

B. Interne procedure

De preventieadviseur belast met de leiding van de interne dienst wordt op de hoogte gehouden van de opvolging van het verzoek tot formele psychosociale interventie wanneer de preventieadviseur psychosociale aspecten deel uitmaakt van een externe dienst:

- Hij wordt in kennis gesteld van de preventiemaatregelen en hun verantwoording opgenomen in de adviezen van de preventieadviseur psychosociale aspecten. Deze informatie laat hem toe zijn coördinatieopdrachten uit te oefenen tussen de preventieadviseur psychosociale aspecten van de externe dienst en de werkgever.
- De werkgever deelt hem zijn beslissing mee betreffende het gevolg dat hij aan het verzoek geeft.

C. Informatieopdracht van de vertrouwenspersoon

Wanneer de preventieadviseur psychosociale aspecten deel uitmaakt van de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk en geen enkele vertrouwenspersoon werd aangeduid, kan de preventieadviseur belast met de leiding van de interne dienst, onder bepaalde voorwaarden, de informatieopdrachten van de vertrouwenspersoon uitoefenen tijdens de fase voorafgaand aan een verzoek tot psychosociale interventie (zie punt 3.4.1).

D. Register van feiten van derden
Wanneer de preventieadviseur psychosociale aspecten deel uitmaakt van de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk en geen enkele vertrouwenspersoon werd aangeduid, zal de preventieadviseur belast met de leiding van de interne dienst het register van feiten van derden bijhouden (zie punt 2.4.1).

3.7.2 Jaarverslag

De preventieadviseur van de interne dienst moet de inlichtingen met betrekking tot de preventie van psychosociale risico's op het werk opnemen in het jaarverslag van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk.
Deze inlichtingen worden beschreven in punt VIIbis van bijlage 3 van het koninklijk besluit van 27 maart 1998 betreffende de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk.

Met het oog op het opstellen van dit verslag, moeten de preventieadviseur psychosociale aspecten en de vertrouwenspersoon hem deze inlichtingen, in de vorm van anonieme gegevens, bezorgen.

De inlichtingen kunnen gebruikt worden in het kader van de evaluatie van de collectieve preventiemaatregelen (zie punt 2.5).

3.7.3 Arbeidsongeval

Bij het onderzoek van een arbeidsongeval houdt de preventieadviseur van de interne dienst rekening met de eventuele oorzaken van psychosociale aard.

Het kan onder meer gaan om stress of burn-out veroorzaakt door het werk, conflicten verbonden aan het werk of geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk. Het verslag, dat wordt opgesteld naar aanleiding van een onderzoek van een ernstig arbeidsongeval, moet deze oorzaken vermelden wanneer ze zijn vastgesteld.

3.8 COMITÉ VOOR PREVENTIE EN BESCHERMING OP HET WERK

3.8.1 Samenstelling

Wanneer er op de agenda een punt staat dat betrekking heeft op de preventie van psychosociale risico's op het werk neemt de vertrouwenspersoon deel aan de vergadering van het comité voor preventie en bescherming op het werk, met raadgevende stem.

3.8.2 Voorafgaand advies

De algemene adviesbevoegdheid van het comité voor preventie en bescherming op het werk op het vlak van psychosociale risico's op het werk concretiseert zich als volgt.

Het comité geeft een advies over:

- de elementen van de arbeidsorganisatie, de arbeidsinhoud, de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden en de interpersoonlijke relaties op het werk die aanleiding kunnen geven tot psychosociale risico's op het werk. Het advies van het comité beperkt zich enkel tot de aspecten van deze elementen die betrekking hebben op het welzijn van de werknemers;
- de collectieve preventiemaatregelen die voortvloeien uit de risicoanalyse a priori.;
- de collectieve preventiemaatregelen die voortvloeien uit de evaluatie van het preventiebeleid;

- de voorstellen voor collectieve preventiemaatregelen, opgenomen in de adviezen van de preventieadviseur psychosociale aspecten naar aanleiding van de indiening van een verzoek tot formele psychosociale interventie, die tot doel hebben elke herhaling in andere arbeidssituaties te voorkomen;
  De werkgever deelt één maal per jaar aan het comité het geheel van deze voorstellen mee die zijn opgenomen in de adviezen die de preventieadviseur psychosociale aspecten heeft verstrekt tijdens het afgelopen jaar. Het gaat daarbij niet over de voorstellen die betrekking heb op individuele gevallen;
- de keuze om de opdrachten van de preventieadviseur psychosociale aspecten te laten uitvoeren door een interne of een externe dienst;
- de dienst die psychologische ondersteuning biedt aan slachtoffers van geweld door derden;
- de wijze waarop een verzoek tot formele psychosociale interventie met een hoofdzakelijk collectief karakter zal behandeld worden en het gevolg dat aan het verzoek zal gegeven worden (zie punt 4.2.3, D).

3.8.3 Voorafgaand akkoord

In het kader van de preventie van psychosociale risico's op het werk dient het comité voor preventie en bescherming op het werk een voorafgaand akkoord te geven in de volgende hypothesen:

- het volledige comité moet een voorafgaand akkoord geven over de modaliteiten van de interne procedure;
- het geheel van de werknemersvertegenwoordigers binnen het comité moeten hun voorafgaand akkoord geven bij de aanstelling van de interne preventieadviseur psychosociale aspecten (zie punt 3.5.1);
- het geheel van de werknemersvertegenwoordigers binnen het comité moeten eveneens hun voorafgaand akkoord geven bij de aanstelling van de vertrouwenspersoon (zie punt 3.4.1);
- tenslotte is het voorafgaand akkoord van het geheel van de werknemersvertegenwoordigers binnen het comité eveneens vereist bij de verwijdering van de vertrouwenspersoon uit zijn functie (zie punt 3.4.1).

3.8.4 Risicoanalyse van een specifieke arbeidssituatie

Wanneer een gevaar van psychosociale aard wordt vastgesteld binnen een specifieke arbeidssituatie (bijvoorbeeld in een bepaalde dienst), moet de werkgever een risicoanalyse van deze situatie uitvoeren wanneer ten minste één derde van de werknemersvertegenwoordigers in het comité hierom verzoekt (zie punt 2.3.1).

Het verzoek tot een dergelijke analyse wordt geformuleerd op basis van concrete indicatoren: een stijging van het aantal zieke werknemers, turnover, informatie vanwege meerdere werknemers, …

Wanneer de werknemersvertegenwoordigers om een dergelijke analyse hebben verzocht, deelt de werkgever de resultaten van deze analyse (in de vorm van anonieme gegevens) mee aan het comité alsook zijn beslissing betreffende de maatregelen die hij zal nemen.

Ook een lid van de hiërarchische lijn kan verzoeken dat een risicoanalyse wordt uitgevoerd van een specifieke arbeidssituatie. In dat geval informeert de werkgever het comité over de uitvoering van de risicoanalyse en houdt hij de resultaten ervan tot hun beschikking (in de vorm van anonieme gegevens).

3.8.5 Informatie en opleiding

De werkgever moet de leden van het comité voor preventie en bescherming op het werk informeren en een opleiding verstrekken over:

- de procedures die toegankelijk zijn voor de werknemers;
- het verzoek tot risicoanalyse van een specifieke arbeidssituatie;
- het recht om een verklaring te doen acteren in het register van feiten van derden;
- de verplichting om zich te onthouden van onrechtmatige gedragingen.

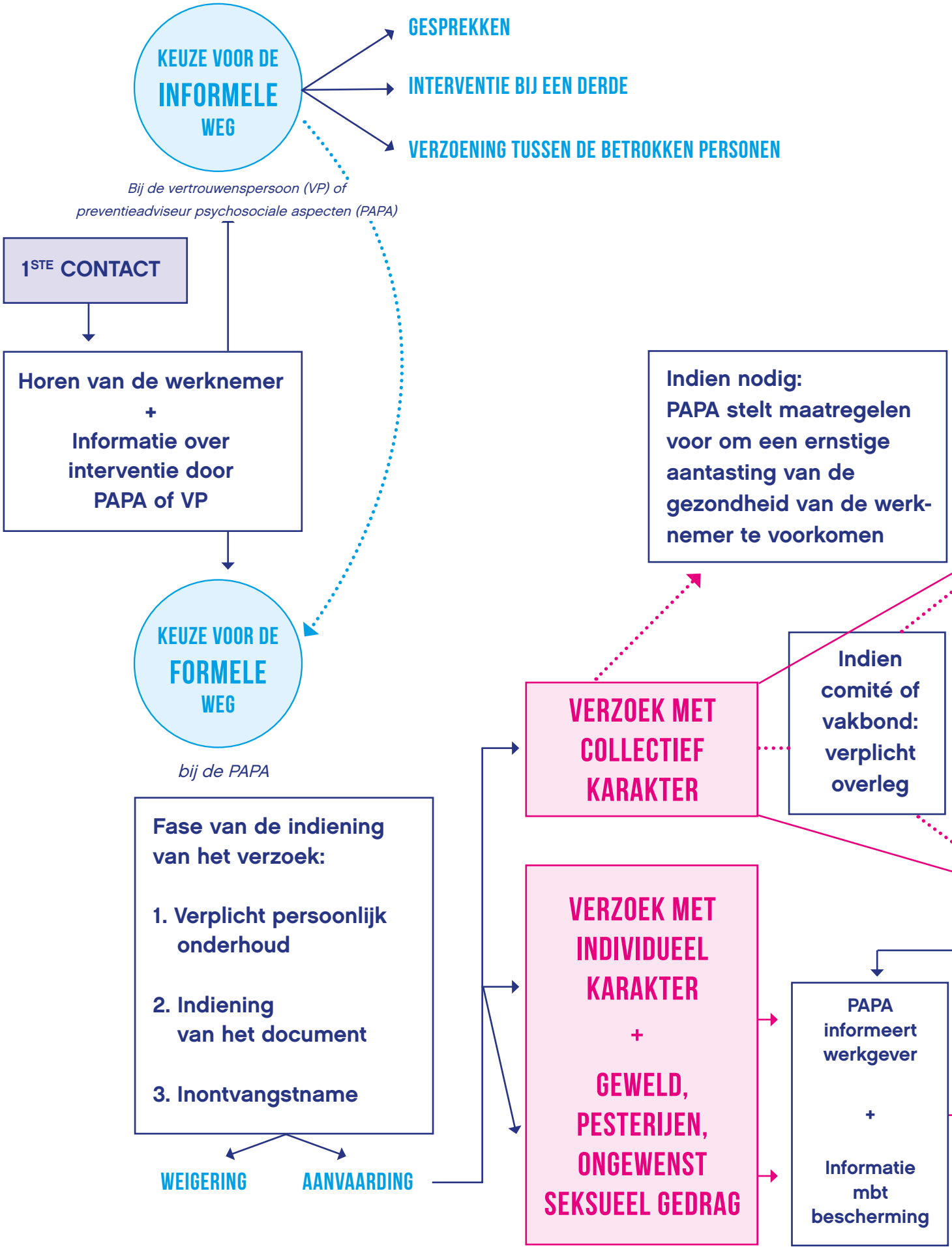
Dit impliceert het recht op een mondelinge uiteenzetting over de geschreven instructies zodat vragen kunnen gesteld worden.

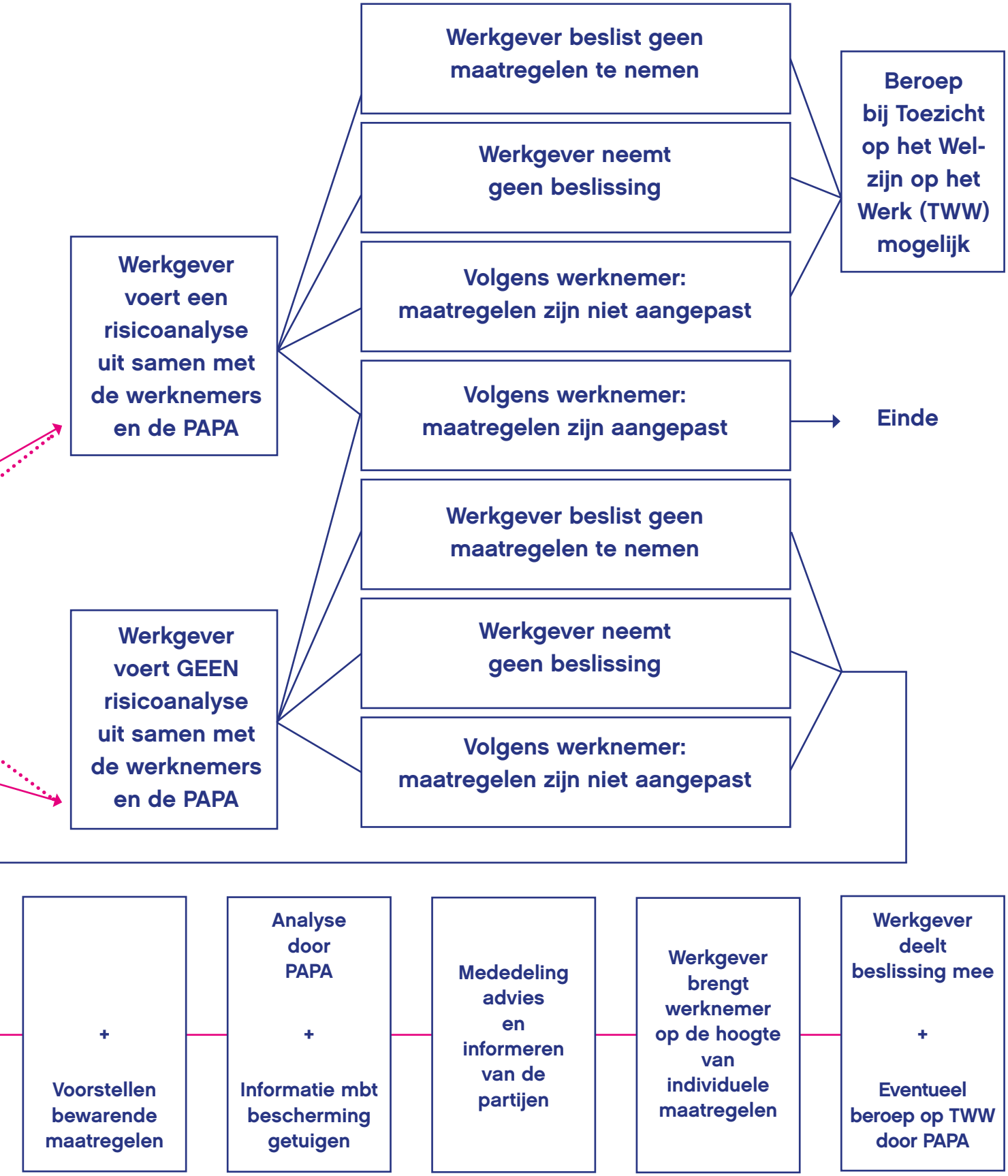
4. INTERNE PROCEDURE

Wanneer een werknemer meent schade te ondervinden ten gevolge van psychosociale risico's op het werk, kan hij dit uiteraard steeds meedelen aan zijn werkgever of aan een andere hiërarchische meerdere. Hij kan ook een beroep doen op een lid van het comité voor preventie en bescherming op het werk of een vakbondsafgevaardigde.

Hij kan eveneens een spontane raadpleging vragen bij de preventieadviseur-arbeidsgeneesheer. In feite is dit niets anders dan een toepassing van het algemeen principe dat elke werknemer een advies kan vragen van de preventiedienst.

Daarnaast bestaat ook een specifieke interne procedure die toegankelijk is voor werknemers die menen schade te ondervinden ten gevolge van psychosociale risico's op het werk. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt tussen twee types van procedures: de informele psychosociale interventie en de formele psychosociale interventie. Beide procedures kunnen toegepast worden bij feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, alsook bij alle andere situaties waarbij er sprake is van psychosociale problemen op het werk.


KEUZE VOOR DE INFORMELE WEG
GESPREKKEN
INTERVENTIE BIJ EEN DERDE
VERZOENING TUSSEN DE BETROKKEN PERSONEN
Bij de vertrouwenspersoon (VP) of preventieadviseur psychosociale aspecten (PAPA)
1STE CONTACT
Horen van de werknemer + Informatie over interventie door PAPA of VP
KEUZE VOOR DE FORMELE WEG
bij de PAPA
Fase van de indiening van het verzoek:
1. Verplicht persoonlijk onderhoud
2. Indiening van het document
3. Inontvangstname
WEIGERING
AANVAARDING
VERZOEK MET COLLECTIEF KARAKTER
Indien nodig: PAPA stelt maatregelen voor om een ernstige aantasting van de gezondheid van de werknemer te voorkomen
Indien comité of vakbond: verplicht overleg
VERZOEK MET INDIVIDUEEL KARAKTER + GEWELD, PESTERIJEN, ONGEWENST SEKSUEEL GEDRAG
PAPA informeert werkgever + Informatie mbt bescherming



+

Voorstellen bewarende maatregelen

Analyse door PAPA

+

Informatie mbt bescherming getuigen

Mededeling advies en informeren van de partijen

Werkgever brengt werknemer op de hoogte van individuele maatregelen

Werkgever deelt beslissing mee

+

Eventueel beroep op TWW door PAPA

4.1 PERSONEN DIE TUSSENKOMEN

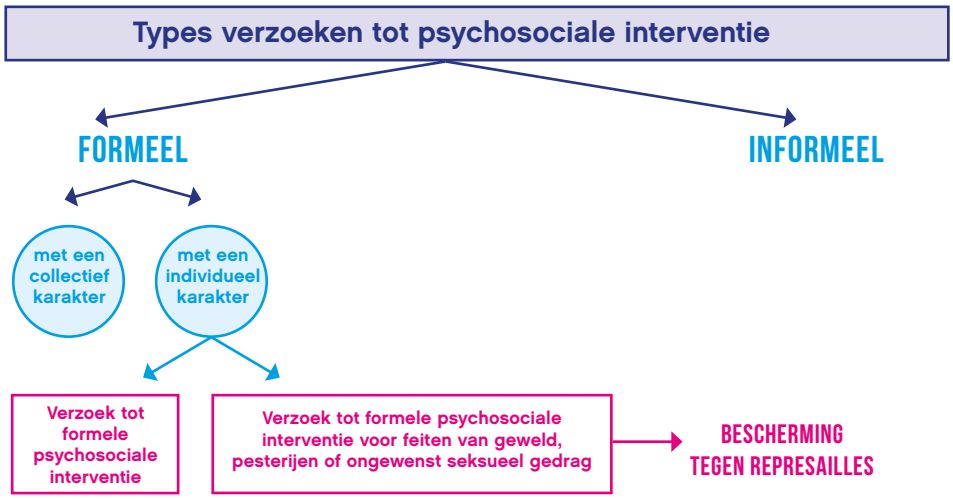
De werknemer wendt zich ofwel tot de vertrouwenspersoon, ofwel tot de preventieadviseur psychosociale aspecten in functie van zijn affiniteiten met één van deze personen, het vertrouwen dat hij in hen heeft of hun geografische nabijheid.
De contactgegevens van de vertrouwenspersoon en de preventieadviseur psychosociale aspecten (of van de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk waarvoor hij werkt) moeten worden opgenomen in het arbeidsreglement. Dit is een verplichting van de werkgever. Indien de werkgever deze verplichting niet nakomt, kunnen de preventieadviseur van de interne dienst, een vakbondsafgevaardigde, de preventieadviseur-arbeidsgeneesheer of de maatschappelijk assistent(e) de werknemer helpen om deze informatie te verkrijgen.

Het raadplegen van de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten moet kunnen gebeuren tijdens de werkuren. Indien de gewone arbeidstijdregeling dit niet toelaat, mag de raadpleging ook buiten de werkuren gebeuren, voor zover een collectieve arbeidsovereenkomst of het arbeidsreglement hierin voorzien. Dit is bijvoorbeeld het geval bij nachtarbeid of bij ploegenarbeid. In elk geval wordt de tijd besteed aan de raadpleging beschouwd als arbeidstijd, wat betekent dat de werknemer het normale loon moet ontvangen. Ook de verplaatsingskosten zijn ten laste van de werkgever, ongeacht het moment waarop de raadpleging plaatsvond.

4.2 VERLOOP VAN DE INTERNE PROCEDURE

4.2.1 Luister- en informatiefase

De werknemer kan zich naar zijn keuze richten tot de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten. Hij kan dit persoonlijk doen, maar ook per telefoon, mail of brief. De vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten moet dan binnen een termijn van 10 kalenderdagen de werknemer horen en hem informeren over de mogelijkheden tot interventie.
Het horen van de werknemer en het verstrekken van deze informatie kunnen telefonisch gebeuren of tijdens een persoonlijk onderhoud en kunnen reeds plaatsvinden tijdens het allereerste contact. De bedoeling ervan is het probleem goed te kunnen omschrijven en de werknemer te informeren over de mogelijkheid om op informele of formele wijze een oplossing te bekomen.
Wanneer dit plaatsvindt tijdens een persoonlijk onderhoud, kan de werknemer de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten vragen een document op te stellen dat het persoonlijk onderhoud bevestigt.
Nadat hij de nodige informatie heeft ontvangen, zal de werknemer kiezen welk type interventie hij wenst te gebruiken.



4.4.2 Keuze voor de informele weg: het verzoek tot informele psychosociale interventie

A. Algemeen

Wanneer de werknemer kiest om gebruik te maken van de informele weg, dient hij bij de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten een verzoek tot informele psychosociale interventie in.

Deze interventie houdt in dat de werknemer die het verzoek indient (de verzoeker) samen met de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten op informele wijze zoekt naar een oplossing. Dit kan gebeuren door middel van het voeren van gesprekken, een interventie bij een andere persoon van de onderneming of een verzoeningspoging.

Tijdens de informele fase:

- kunnen de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten aan de personen die deelnemen aan de interventie de informatie meedelen die pertinent is voor het goede verloop van deze interventie;
- hebben de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten niet als taak te rapporteren aan de werkgever en hebben zij dus ook niet de taak om getuigen te horen of personen die deel uitmaken van de dienst van de verzoeker te ondervragen;
- is de verzoeker niet beschermd tegen represailles vanwege de werkgever.

B. Gesprekken

De verzoeker kan in bepaalde gevallen reeds geholpen worden door het louter voeren van persoonlijke gesprekken met de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten.

Zij onthalen de verzoeker en luisteren actief naar zijn problematiek, waarna ze hem adviseren over mogelijke oplossingen.

C. Interventie bij een andere persoon van de onderneming

De verzoeker kan aan de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten vragen om tussen te komen bij een andere persoon van de onderneming (zoals een hiërarchische meerdere, de werkgever zelf, een lid van de afdeling human resources, …).

Wat aan deze persoon gevraagd wordt kan zeer verschillend zijn en hangt af van het specifieke geval. Het zou erin kunnen bestaan de andere persoon te vragen maatregelen te treffen op het niveau van de arbeidsorganisatie (zoals de functiebeschrijving), de arbeidsomstandigheden (bijvoorbeeld de verdeling van de werknemers over de kantoorruimte) of een onderhoud te hebben met de persoon waarmee de verzoeker een conflict heeft.

De vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten kunnen slechts tussenkomen bij een andere persoon van de onderneming na akkoord van de verzoeker.

D. Verzoening

De verzoeker kan eveneens aan de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten vragen om een verzoeningsprocedure op te starten met de andere rechtstreeks betrokken persoon.

De bedoeling van de verzoeningsprocedure bestaat erin aan beide partijen de nodige verantwoordelijkheidszin bij te brengen door hen de gelegenheid te bieden om de

zaak uit te praten en naar elkaar te luisteren, om zo te komen tot een akkoord met respect voor de belangen van beide partijen.

De verzoening vereist niet noodzakelijk een ontmoeting tussen de twee partijen. De vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten kunnen dit verzoeningsproces ook voeren door met elk individu afzonderlijk gesprekken te voeren.

De werkgever zal op de hoogte gebracht worden van de problematiek indien de verzoeker hier uitdrukkelijk om vraagt of wanneer de tussenkomst van de werkgever nodig is voor de uitvoering van het akkoord tussen de verzoeker en de andere persoon die rechtstreeks betrokken is bij de problematiek. Zo niet, kan de verzoening plaatsvinden zonder dat de werkgever op de hoogte is.

E. Einde van de informele fase
Deze fase is beëindigd wanneer er een positieve uitkomst is.
Ze is ook beëindigd wanneer er geen resultaat wordt bereikt of wanneer de verzoeker aan de informele fase een einde wenst te stellen vooraleer ze volledig afgehandeld is. In deze gevallen kan hij kiezen voor de formele weg door een verzoek tot formele psychosociale interventie in te dienen.

4.2.3 Keuze voor de formele weg: het verzoek tot formele psychosociale interventie

De werknemer kan ook beslissen om, nadat hij de nodige informatie over de procedures heeft ontvangen, onmiddellijk een beroep te doen op de formele weg, zonder gebruik te maken van de informele procedure.

Het verzoek tot formele psychosociale interventie houdt in dat de werkgever wordt gevraagd om maatregelen te nemen die een oplossing bieden voor de psychosociale problematiek die de verzoeker op het werk ondervindt. Hij zal deze maatregelen nemen op basis van een analyse van de specifieke arbeidssituatie van de verzoeker en op basis van een advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten.

Wanneer de situatie volgens de werknemer die het verzoek indient betrekking heeft op geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk spreekt men van een “verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk”. De behandeling van dit verzoek verloopt zoals de behandeling van een verzoek tot formele psychosociale interventie met een hoofdzakelijk individueel karakter, maar vertoont bijkomend enkele bijzonderheden (zie punt E).

A. Verplicht persoonlijk onderhoud
Vooraleer het verzoek tot formele psychosociale interventie in te dienen, moet de werknemer een verplicht persoonlijk onderhoud hebben met de preventieadviseur psychosociale aspecten.

Dit onderhoud zorgt ervoor dat de werknemer inlichtingen krijgt over de elementen die zijn verzoek moet bevatten om geldig te zijn, over het verloop van de procedure, over de gevolgen en de risico’s verbonden aan de indiening van een verzoek, over de eventuele bescherming tegen represailles, …

Het persoonlijk onderhoud moet plaatsvinden binnen 10 kalenderdagen nadat de werknemer tegenover de preventieadviseur psychosociale aspecten de wil heeft geuit om een formeel verzoek in te dienen. Zowel de werknemer als de preventieadviseur psychosociale aspecten waken erover dat deze termijn wordt gerespecteerd. De preventieadviseur psychosociale aspecten bevestigt in een document dat het verplicht persoonlijk onderhoud heeft plaatsgevonden. De werknemer ontvangt een kopie van dit document.

B. Indiening van het verzoek

Om geldig te zijn moet het formele verzoek opgenomen worden in een door de verzoeker gedateerd en ondertekend document. Daarin moet een beschrijving van de problematische arbeidssituatie worden opgenomen alsook het verzoek aan de werkgever om passende maatregelen te treffen.

De verzoeker bezorgt het document aan de preventieadviseur psychosociale aspecten of aan de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk waarvoor deze preventieadviseur werkt. Het verzoek kan persoonlijk worden afgegeven of door middel van een gewone brief of een aangetekende brief verzonden worden.

Wanneer het verzoek persoonlijk werd afgegeven of bij gewone brief werd verzonden, wordt een kopie van het verzoek ondertekend door de preventieadviseur psychosociale aspecten of de persoon werkzaam bij de externe dienst die het verzoek in ontvangst neemt (bijvoorbeeld het secretariaat). Deze kopie wordt vervolgens bezorgd aan de verzoeker en geldt als ontvangstbewijs.

Wanneer het verzoek werd verzonden bij aangetekende brief, wordt het geacht te zijn ontvangen de derde werkdag na de verzendingsdatum.

C. 1e Analyse: weigering of aanvaarding van de indiening van het verzoek

Alvorens de situatie van de werknemer te onderzoeken, moet de preventieadviseur psychosociale aspecten beslissen of hij de indiening van het verzoek zal aanvaarden of weigeren. Hij zal de indiening van het verzoek weigeren wanneer de situatie beschreven in het verzoek kennelijk geen betrekking heeft op psychosociale risico's op het werk. Dit betekent dat het op het eerste zicht onmiskenbaar en onmiddellijk duidelijk is dat de situatie niet valt onder de definitie van het begrip psychosociale risico's op het werk. De preventieadviseur psychosociale aspecten moet dus geen grondig onderzoek op het terrein voeren om tot een beslissing te komen. Het idee achter deze mogelijkheid om de indiening van een verzoek te weigeren is voorkomen dat er misbruik wordt gemaakt van de procedure.

De beslissing tot weigering van de indiening van een verzoek moet met enige voorzichtigheid genomen worden aangezien deze beslissing de aansprakelijkheid van de preventieadviseur psychosociale aspecten in het gedrang kan brengen.

Het weigeren van de indiening van een verzoek hoeft bovendien niet steeds te betekenen dat er een einde komt aan de opvang van de betrokken werknemer. De preventieadviseur psychosociale aspecten kan bijvoorbeeld voorstellen om toepassing te maken van de informele procedure met het oog op het bekomen van een oplossing voor de problematiek van de werknemer.

De volgende voorbeeldsituaties hebben kennelijk geen betrekking op psychosociale risico's op het werk:

- Een werknemer dient een verzoek in omdat hij meent psychische schade te ondervinden door het feit dat hij in ploegdienst werkt/nachtwerk doet. Deze arbeidstijdregeling is echter eigen aan de bedrijfssector, is van toepassing op alle werknemers in de onderneming en is in overeenstemming met de wettelijke bepalingen inzake nacht- en ploegenarbeid. Deze situatie heeft kennelijk geen betrekking op psychosociale risico's op het werk omdat de werkgever geen impact heeft op dit gevaar.
- Een werknemer meent dat het werkritme in de onderneming te hoog ligt en dient een formeel verzoek in bij de preventieadviseur psychosociale aspecten. Het feit dat de werknemer het ritme niet kan volgen is echter te wijten aan concentratieproblemen ten gevolge van een echtscheiding. De oorzaak van het probleem ligt dus in de privésfeer. Deze situatie houdt kennelijk geen psychosociale risico's op het werk in omdat de werkgever geen impact heeft op de privésituatie van de werknemer.

De beslissing tot weigering of aanvaarding van het verzoek wordt uiterlijk 10 kalenderdagen na het in ontvangst nemen van het verzoek meegedeeld aan de werknemer. Als er binnen deze termijn geen beslissing wordt meegedeeld, wordt het verzoek geacht te zijn aanvaard.

D. 2e Analyse: hoofdzakelijk collectief of hoofdzakelijk individueel karakter

Wanneer de preventieadviseur psychosociale aspecten het verzoek heeft aanvaard, zal hij een tweede analyse uitvoeren: hij zal nagaan of de situatie beschreven in het verzoek hoofdzakelijk betrekking heeft op risico's met een collectief karakter of op risico's met een individueel karakter. Ook hier is het niet vereist dat de preventieadviseur psychosociale aspecten een grondig onderzoek op het terrein voert om tot een beslissing te komen. Hij moet zich enkel baseren op de informatie die hij verkrijgt vanwege de verzoeker tijdens het verplicht persoonlijk onderhoud en die is opgenomen in het verzoek zelf.

Het verzoek heeft een hoofdzakelijk collectief karakter wanneer uit de beschrijving van de situatie blijkt dat ook andere werknemers binnen de onderneming schade kunnen ondervinden door de problematiek en het in meerdere mate een organisatorisch probleem dan een individueel probleem betreft.

Er wordt bijvoorbeeld een formeel verzoek ingediend door een werknemer die psychosociale problemen ondervindt ten gevolge van het werkritme. Hij moet dagelijks een groot aantal dossiers afwerken. Het is echter bijna onmogelijk om dit aantal te bereiken, wat tot veel stress leidt. Wanneer uit de beschrijving van de situatie blijkt dat ook de collega's van de verzoeker dit aantal moeten behalen en dat ook zij zware stress kunnen ondervinden door dit hoge werkritme, is er sprake van een situatie die een hoofdzakelijk collectief risico inhoudt: de kans bestaat dat meerdere werknemers lijden onder deze stress.

De preventieadviseur psychosociale aspecten informeert de betrokken werknemer over zijn beslissing zodat deze werknemer niet verrast zou worden door een bepaalde actie van de werkgever die het collectieve verzoek zal behandelen. De beslissing van de preventieadviseur vereist echter niet het akkoord van de werknemer.

De behandeling van het verzoek is verschillend naargelang het een hoofdzakelijk collectief karakter, dan wel een hoofdzakelijk individueel karakter heeft (zie hierna).

D.a Verzoek met een hoofdzakelijk collectief karakter

D.a.1 Informatie van de werkgever en de verzoeker

Wanneer de preventieadviseur psychosociale aspecten oordeelt dat het verzoek een hoofdzakelijk collectief karakter heeft, zal hij de werkgever en de verzoeker hierover zo snel mogelijk informeren.

Hij informeert hen over het feit dat het verzoek een hoofdzakelijk collectief karakter heeft, over de wijze waarop het verzoek behandeld wordt en over de datum waarop de werkgever een beslissing moet nemen over het gevolg dat hij aan het verzoek geeft. Aan de werkgever wordt ook de risicosituatie zoals beschreven door de verzoeker meegedeeld, evenwel zonder daarbij de identiteit van de verzoeker te vermelden.

D.a.2 Behandeling van het verzoek door de werkgever

Het verzoek met een hoofdzakelijk collectief karakter wordt behandeld door de werkgever. Hij dient de risicosituatie binnen de onderneming te onderzoeken en de nodige collectieve maatregelen te treffen om deze situatie op te lossen.

Als er binnen de onderneming geen comité voor preventie en bescherming op het werk of vakbondsafvaardiging aanwezig is, beslist de werkgever zelf op welke wijze hij het verzoek met een hoofdzakelijk collectief karakter zal behandelen en wie hij daarbij

zal horen. Hij kan ervoor kiezen om “een risicoanalyse van de specifieke arbeidssituatie” uit te voeren (zie punt 2.3) of om de situatie op een andere manier te onderzoeken. Wanneer de werkgever beslist “een risicoanalyse van de specifieke arbeidssituatie” uit te voeren, moet deze als volgt worden uitgevoerd:

- de werknemers worden betrokken bij de risicoanalyse;
- wanneer de preventieadviseur psychosociale aspecten deel uitmaakt van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk, wordt ook hij betrokken bij deze analyse;
- wanneer de preventieadviseur psychosociale aspecten deel uitmaakt van de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk, wordt hij bij de risicoanalyse betrokken wanneer de te onderzoeken risicosituatie complex is;
- bij het uitvoeren van de risicoanalyse wordt rekening gehouden met de gevaren die verbonden zijn aan de elementen van de arbeidsorganisatie, de arbeidsinhoud, de arbeidsomstandigheden, de arbeidsvoorwaarden en de interpersoonlijke relaties op het werk;
- wanneer de preventieadviseur psychosociale aspecten bij de risicoanalyse wordt betrokken, deelt hij aan de werkgever slechts de anonieme gegevens mee die voortvloeien uit de gesprekken met de werknemers. Wanneer deze preventieadviseur niet bij de analyse wordt betrokken, moeten de werknemers de mogelijkheid hebben om hun informatie op anonieme wijze mee te delen.

Als er binnen de onderneming wel een comité voor preventie en bescherming op het werk of een vakbondsafvaardiging aanwezig is, is de werkgever verplicht om met deze organen overleg te plegen. Hierdoor worden de overlegorganen in de onderneming maximaal betrokken bij de maatregelen die tot doel hebben de psychosociale risico’s op het werk te bestrijden. De werkgever deelt het comité of de vakbondsafvaardiging mee wat de specifieke risicosituatie is en vraagt een advies over de wijze waarop het verzoek volgens hen zou moeten behandeld worden.

Het overleg tussen de werkgever en het comité of de vakbondsafvaardiging kan aanleiding geven tot de volgende hypothesen:

1. Na advies van het comité of de vakbondsafvaardiging beslist de werkgever dat “een risicoanalyse van de specifieke arbeidssituatie” (zie punt 2.3) zal worden uitgevoerd. Deze risicoanalyse moet uitgevoerd worden overeenkomstig de hierboven vermelde modaliteiten. Na het uitvoeren van “de risicoanalyse van de specifieke arbeidssituatie” deelt de werkgever de anonieme resultaten ervan mee aan het comité of de vakbondsafvaardiging. Daarna vraagt de werkgever hun advies over het gevolg dat uiteindelijk aan het verzoek moet gegeven worden.
2. Het comité voor preventie en bescherming op het werk of de vakbondsafvaardiging verzoeken de werkgever “een risicoanalyse van de specifieke arbeidssituatie” uit te voeren (zie punt 2.3). De werkgever is verplicht om op dit verzoek in te gaan. Deze risicoanalyse moet uitgevoerd worden overeenkomstig de hierboven vermelde modaliteiten. Na het uitvoeren van “de risicoanalyse van de specifieke arbeidssituatie” deelt de werkgever de anonieme resultaten ervan mee aan het comité of de vakbondsafvaardiging. Daarna vraagt de werkgever hun advies over het gevolg dat uiteindelijk aan het verzoek moet gegeven worden.
3. Na advies van het comité of de vakbondsafvaardiging beslist de werkgever om het verzoek op een andere manier te onderzoeken en dus geen “risicoanalyse van de specifieke arbeidssituatie uit te voeren” overeenkomstig de hierboven vermelde modaliteiten. Zo kan er bijvoorbeeld een pilotagecomité geïnstalleerd worden dat zal bevoegd zijn voor het behandelen van de verzoeken met een hoofdzakelijk collectief karakter. Na het onderzoeken van de risicosituatie deelt de werkgever de anonieme resultaten ervan mee aan het comité of de vakbondafgevaardiging en vraagt hun advies over het gevolg dat uiteindelijk aan het verzoek moet gegeven worden.

D.a.3 Voorstellen voor bewarende maatregelen

De collectieve risicosituatie vermeld in het verzoek wordt onderzocht door de werkgever. Dit betekent dat de tussenkomst van de preventieadviseur psychosociale aspecten in principe wordt beëindigd.

De individuele aspecten verbonden aan het verzoek mogen echter niet uit het oog verloren worden. De werknemer die het verzoek heeft ingediend kan zich immers in een precaire psychische toestand bevinden die vereist dat men zich om hem bekommert.

In dat geval moet de preventieadviseur psychosociale aspecten, tijdens de periode waarin de werkgever de risicosituatie onderzoekt, wel de nodige ondersteuning blijven bieden op individueel vlak. Hij doet dit door aan de werkgever voorlopige of definitieve maatregelen voor te stellen die betrekking hebben op de individuele toestand van de werknemer. Deze maatregelen hebben tot doel te vermijden dat de gezondheid van de werknemer ernstig wordt aangetast.

Het kan bijvoorbeeld gaan om een (tijdelijke) aanpassing van de arbeidstijd van de werknemer of van de inhoud van zijn werk.

Wanneer de preventieadviseur psychosociale aspecten dergelijke bewarende maatregelen voorstelt aan de werkgever, zal hij hem eveneens de identiteit van de verzoeker meedelen opdat deze maatregelen zouden kunnen getroffen worden.

D.a.4 Beslissing van de werkgever

De werkgever beslist welk gevolg hij aan het verzoek zal geven binnen een termijn van maximum 3 maanden nadat hij op de hoogte werd gebracht van de indiening van het verzoek. Wanneer hij een risicoanalyse van de specifieke arbeidssituatie (zie punt 2.3) uitvoert, mag deze termijn verlengd worden tot maximum 6 maanden.

Vervolgens deelt de werkgever zijn gemotiveerde beslissing op schriftelijke wijze mee aan de volgende personen:

- de preventieadviseur psychosociale aspecten. Hij brengt op zijn beurt de verzoeker op de hoogte van de beslissing van de werkgever;
- 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;
- het comité of de vakbondsafvaardiging.

D.a.5 Behandeling van het verzoek door de preventieadviseur psychosociale aspecten

In principe zal de werkgever de collectieve maatregelen die hij beslist heeft te treffen zo snel mogelijk uitvoeren. Indien de risicosituatie binnen de onderneming wordt opgelost door deze maatregelen, komt er een einde aan de behandeling van het verzoek.

Het is echter mogelijk dat de werkgever geen gevolg geeft aan het verzoek, dat hij beslist dat er geen maatregelen moeten getroffen worden of dat de verzoeker meent dat de maatregelen niet aangepast zijn aan zijn individuele situatie. In deze gevallen zal de preventieadviseur psychosociale aspecten alsnog de behandeling van het verzoek op zich nemen onder de volgende voorwaarden:

- de werkgever heeft geen “risicoanalyse van de specifieke arbeidssituatie” (zie punt 2.3) uitgevoerd overeenkomstig de hierboven vermelde modaliteiten of de werkgever heeft wel deze “risicoanalyse van de specifieke arbeidssituatie” uitgevoerd maar de preventieadviseur psychosociale aspecten werd er niet bij betrokken;

EN

- de verzoeker gaat schriftelijk akkoord met het feit dat de preventieadviseur psychosociale aspecten de behandeling van het verzoek zal hernemen.

De preventieadviseur psychosociale aspecten zal het verzoek dan behandelen binnen een termijn van 3 maanden die begint te lopen vanaf de datum waarop de verzoeker zijn schriftelijk akkoord heeft gegeven. Het verloop van de behandeling is dezelfde als deze van een verzoek met een hoofdzakelijk individueel karakter (zie hierna).

D.b Verzoek met een hoofdzakelijk individueel karakter

D.b.1 Informatie van de werkgever

Wanneer de preventieadviseur psychosociale aspecten oordeelt dat het verzoek een hoofdzakelijk individueel karakter heeft, brengt hij de werkgever schriftelijk op de hoogte van het feit dat een dergelijk verzoek werd ingediend. Hij deelt hem ook de identiteit van de verzoeker mee.

D.b.1 Behandeling van het verzoek door de preventieadviseur psychosociale aspecten

Daarna onderzoekt de preventieadviseur psychosociale aspecten de specifieke arbeidssituatie van de verzoeker op volledig onpartijdige wijze.

Voor dit onderzoek kan hij de personen die hij nuttig acht horen. De informatie die deze personen verstrekken kan opgenomen worden in een gedateerde en ondertekende verklaring waarvan zij een kopie ontvangen.

D.b.3 Advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten

Na het onderzoek van de specifieke arbeidssituatie stelt de preventieadviseur psychosociale aspecten een advies op. Dit advies bevat de volgende elementen:

- de beschrijving van het verzoek en de context ervan;
- de identificatie van de gevaren voor de verzoeker en voor het geheel van de werknemers;
- de elementen die een positieve of negatieve invloed hebben op de risicosituatie, in het bijzonder op het niveau van de arbeidsorganisatie, de arbeidsinhoud, de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden en de interpersoonlijke relaties op het werk;
- indien deze hebben plaatsgevonden, de voorafgaande stappen die werden ondernomen om het gevaar uit te schakelen en de schade te beperken;
- de voorstellen voor collectieve en individuele preventiemaatregelen die ten aanzien van de specifieke arbeidssituatie moeten toegepast worden, alsook de verantwoording van deze voorstellen;
- de voorstellen voor collectieve preventiemaatregelen die moeten toegepast worden om herhaling in andere arbeidssituaties te voorkomen, alsook de verantwoording van deze voorstellen.

Het advies heeft tot doel de werkgever te infomeren over de situatie en de meest adequate maatregelen die moeten getroffen worden. Het heeft de waarde van een deskundigenadvies. De werkgever is dus niet verplicht het te volgen en de door de preventieadviseur psychosociale aspecten voorgestelde maatregelen te treffen. De wet verplicht de werkgever, die verantwoordelijk is voor het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk, evenwel om maatregelen te treffen indien een werknemer lijdt onder een psychosociaal risico op het werk.

De preventieadviseur psychosociale aspecten verstrekt zijn advies aan de werkgever binnen een termijn van 3 maanden vanaf de aanvaarding van het verzoek. Met het akkoord van de verzoeker deelt hij zijn advies ook mee aan de vertrouwenspersoon

wanneer deze in dezelfde situatie op informele wijze is tussengekomen. Zo wordt de vertrouwenspersoon ook op de hoogte gebracht van de gevolgen die worden gegeven aan de situatie waarbij hij betrokken was en kan hij hiermee rekening houden bij toekomstige interventies.

Indien het voor de preventieadviseur psychosociale aspecten onmogelijk is deze termijn te respecteren, moet hij de redenen hiervoor (bijvoorbeeld groot aantal personen dat moet gehoord worden, ziekteverlof, …) schriftelijk meedelen aan de werkgever, de verzoeker en de andere rechtstreeks betrokken persoon. Hij kan de termijn van 3 maanden eenmaal verlengen met een bijkomende termijn van maximum 3 maanden.

Het is mogelijk dat er tijdens het verloop van het onderzoek een einde komt aan de arbeidsverhouding tussen de werkgever en de verzoeker. Dat betekent echter niet dat er een einde komt aan het onderzoek van het verzoek. De preventieadviseur psychosociale aspecten zal de collectieve en individuele factoren onderzoeken die een invloed hebben gehad op het ontstaan van het psychosociaal probleem en een advies verstrekken aan de werkgever. Op basis daarvan dient de werkgever maatregelen te treffen om elke herhaling in andere arbeidssituaties te voorkomen en om de preventie van psychosociale risico's binnen zijn onderneming te verbeteren.

D.b.4 Informatie van de partijen en de preventieadviseur belast met de leiding van de interne dienst

Vervolgens brengt de preventieadviseur psychosociale aspecten de verzoeker en de andere rechtstreeks betrokken persoon op de hoogte van de datum waarop hij zijn advies aan de werkgever heeft overhandigd.

Hij informeert hen ook over de voorstellen voor collectieve en individuele preventiemaatregelen die ten aanzien van de specifieke arbeidssituatie moeten toegepast worden. Daarbij deelt hij hen eveneens de verantwoording van deze voorstellen mee zodat zij de situatie gemakkelijker kunnen begrijpen en de afloop van de procedure gemakkelijker kunnen aanvaarden. Het is belangrijk dat deze personen toegang kunnen hebben tot deze informatie die betrekking heeft op hun situatie en die werd geformuleerd door een expert. Dit maakt het mogelijk dat ze een meer objectieve kijk krijgen op hun situatie. De preventiemaatregelen reiken immers praktische oplossingen aan en de verantwoording ervan geeft uitleg over de keuze van de maatregelen. De preventieadviseur psychosociale aspecten zal de verantwoording moeten aanpassen aan de bestemmelingen ervan zodat het voor hen gemakkelijker wordt om de situatie te begrijpen en dit er niet toe leidt de tegenstellingen nog te vergroten.

Wanneer de preventieadviseur psychosociale aspecten deel uitmaakt van een externe dienst voor preventie en bescherming op het werk bezorgt hij aan de preventieadviseur belast met de leiding van de interne dienst, op schriftelijke wijze, de voorstellen van preventiemaatregelen die betrekking hebben op de specifieke arbeidssituatie en de voorstellen die tot doel hebben elke herhaling in andere arbeidssituaties te voorkomen. Daarbij deelt hij hem eveneens de verantwoording van deze voorstellen mee zodat de preventieadviseur van de interne dienst zijn coördinatieopdracht kan uitoefenen (zie punt 3.7.1).

D.b.5 Beslissing van de werkgever

Wanneer de werkgever beslist om individuele maatregelen te treffen ten aanzien van een werknemer, moet hij hem deze maatregelen voorafgaandelijk en schriftelijk meedelen binnen een termijn van 1 maand nadat hij het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten heeft ontvangen.

Indien deze maatregelen de arbeidsvoorwaarden van de werknemer (verzoeker of rechtstreeks betrokken persoon) wijzigen, zal de werkgever hem een kopie bezorgen van het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten.

Het feit dat men de werknemer verplicht een opleiding te volgen, kan bijvoorbeeld niet beschouwd worden als een wijziging van de arbeidsvoorwaarden. Een wijziging van de functie of de arbeidsplaats is daarentegen wel een wijziging van de arbeidsvoorwaarden.

De werkgever zal de werknemer horen (die zich kan laten bijstaan door een persoon naar zijn keuze) alvorens deze maatregelen te treffen.

Binnen een termijn van 2 maanden nadat hij het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten heeft ontvangen, deelt de werkgever zijn gemotiveerde beslissing betreffende het gevolg dat hij aan het verzoek geeft op schriftelijke wijze mee aan de volgende personen:

- de preventieadviseur psychosociale aspecten;
- de verzoeker en de andere rechtstreeks betrokken persoon indien er een is;
- de preventieadviseur belast met de leiding van de interne dient 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.

E. Bijzonderheden betreffende de behandeling van het verzoek voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk

Wanneer een werknemer meent het slachtoffer te zijn van feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk kan hij bij de preventieadviseur psychosociale aspecten een verzoek tot formele psychosociale interventie indienen.

Een dergelijk verzoek draagt de naam “verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk”. De behandeling van dit verzoek verloopt zoals de behandeling van een verzoek tot formele psychosociale interventie met een hoofdzakelijk individueel karakter maar vertoont een aantal belangrijke bijzonderheden.

E.a Indiening van het verzoek

Het document waarbij het verzoek wordt ingediend, moet de volgende specifieke gegevens bevatten:

- 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.

Het verzoek wordt bezorgd aan de preventieadviseur psychosociale aspecten of aan de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk waarvoor deze preventieadviseur werkt. De werknemer kan het verzoek enkel persoonlijk overhandigen of verzenden bij aangetekende brief. Zo kan steeds de exacte datum bepaald worden waarop het verzoek in ontvangst werd genomen. Dit is belangrijk aangezien de bescherming tegen represailles begint te lopen vanaf deze inontvangstneming (zie punt 6).

Wanneer het verzoek persoonlijk werd afgegeven, wordt een kopie van het verzoek ondertekend door de preventieadviseur psychosociale aspecten of de persoon werkzaam bij de externe dienst die het verzoek in ontvangst neemt (bijvoorbeeld het secretariaat). Deze kopie wordt op zijn beurt bezorgd aan de verzoeker en geldt als ontvangstbewijs. Wanneer het verzoek werd verzonden bij aangetekende brief, wordt het geacht te zijn ontvangen de derde werkdag na de verzendingsdatum.

E.b Weigering of aanvaarding van de indiening van het verzoek
De preventieadviseur psychosociale aspecten weigert de indiening van het verzoek wanneer de situatie die de verzoeker beschrijft kennelijk geen geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk inhoudt. Het gaat om de situaties waarbij het op het eerste zicht onmiskenbaar en onmiddellijk duidelijk is dat de situatie niet valt onder de definities van de begrippen geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk. Het is niet vereist dat de preventieadviseur psychosociale aspecten een grondig onderzoek op het terrein voert om tot een beslissing te komen.

De volgende voorbeeldsituaties houden kennelijk geen geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk in: de éénmalige weigering om een vakantieaanvraag voor een lange periode in te willigen, de reorganisatie van de volledige onderneming, een toename van de algemene werkdruk in een bepaalde afdeling, het enkele feit dat de werknemer negatief wordt geëvalueerd waarbij de evaluatieprocedure op een correcte wijze werd toegepast, …

De beslissing tot weigering of aanvaarding van het verzoek wordt uiterlijk 10 kalenderdagen na het in ontvangst nemen van het verzoek meegedeeld aan de werknemer. Als er binnen deze termijn geen beslissing wordt meegedeeld, wordt het verzoek geacht te zijn aanvaard.

E.c Bescherming tegen represailles
De verzoeker en de directe getuigen genieten de bescherming tegen represailles (zie punt 6).

Directe getuigen zijn de personen die de feiten vermeld in het verzoek zelf hebben gezien of gehoord en waarvan de verklaringen worden opgenomen in een gedateerd en ondertekend document. Zij ontvangen automatisch een kopie van hun verklaringen.
Sommige personen zullen informatie kunnen verstrekken over de werksfeer of zullen op algemene wijze informatie kunnen verstrekken over de houding van de aangeklaagde die ze hebben waargenomen in de dienst. Het kan bijvoorbeeld gaan om indrukken, meningen of zaken die ze in de wandelgangen hebben vernomen. Deze personen worden als indirecte getuigen beschouwd maar genieten geen bescherming tegen represailles.

E.d Informatie van de aangeklaagde
De preventieadviseur psychosociale aspecten brengt zo spoedig mogelijk de aangeklaagde op de hoogte van de feiten die hem worden verweten, zodanig dat hij in staat wordt gesteld alle elementen van antwoord te verzamelen. De aangeklaagde ontvangt automatisch een kopie van zijn verklaringen.

E.e Informatie van de werkgever
De preventieadviseur psychosociale aspecten brengt de werkgever op de hoogte van de indiening van het verzoek en van de identiteit van de verzoeker. Hij stuurt geen kopie van het verzoek aan de werkgever en deelt hem evenmin de identiteit van de aangeklaagde mee.

Daarnaast informeert hij de werkgever ook over het feit dat de verzoeker en de directe getuigen beschermd zijn tegen represailles (zie punt 6). Hierbij wordt de identiteit van de directe getuigen vermeld.

E.f Bewarende maatregelen
Indien de feiten ernstig zijn, zal de preventieadviseur psychosociale aspecten bewarende maatregelen voorstellen aan de werkgever. Deze maatregelen strekken ertoe een ernstige beschadiging van de gezondheid van de verzoeker of een belangrijke verslechtering van de situatie (bijvoorbeeld waardoor de tegenover elkaar staande partijen strafbare feiten zouden begaan) te vermijden. Het gaat dus om situaties waarbij er een risico is op ernstige gevolgen indien geen enkele maatregel wordt getroffen. De preventieadviseur psychosociale aspecten stelt deze maatregelen voor tijdens het onderzoek van het verzoek en in elk geval voor het verstrekken van zijn advies aan de werkgever. In deze fase is de preventieadviseur dus slechts in staat om de ernst van de situatie te beoordelen op basis van de eerste informatie van de verzoeker.

De definitieve beslissing over het treffen van deze maatregelen berust bij de werkgever. Dit betekent dat de werkgever niet noodzakelijk de maatregelen moet treffen die door de preventieadviseur psychosociale aspecten werden voorgesteld. Hij kan andere maatregelen nemen die ten aanzien van de werknemer een gelijkwaardig beschermingsniveau bieden.

De werkgever deelt zijn beslissing betreffende deze maatregelen zo snel mogelijk en schriftelijk mee aan de preventieadviseur psychosociale aspecten. Wanneer deze preventieadviseur vaststelt dat de werkgever niet de nodige bewarende maatregelen treft, is hij verplicht om een beroep te doen op de inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk en dit zonder het akkoord van de verzoeker (zie punt E.h).

E.g Mededeling van het advies

E.g.1 In geval van grensoverschrijdend gedrag met een discriminatoir karakter

Het Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding en het Instituut voor de gelijkheid van vrouwen en mannen hebben toegang tot het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten onder de volgende voorwaarden: zij moeten deze toegang schriftelijk aanvragen bij de preventieadviseur en hem eveneens het akkoord van de werknemer meedelen. Bovendien moet het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten exclusief in handen blijven van het Centrum of het Instituut en mag het in geen geval aan de werknemer worden meegedeeld.

Deze toegang heeft een dubbel doel. In eerste instantie wordt het mogelijk dat het Centrum of het Instituut hun bemiddelingsopdracht ten aanzien van de werknemer-slachtoffer en zijn werkgever doeltreffender uitoefenen: op basis van het advies kunnen zij zich op een meer objectieve manier een mening vormen van de situatie dan wanneer zij zich enkel baseren op wat de werknemer hen vertelt. Zo kunnen zij de mogelijkheid om tussen te komen bij de werkgever beter evalueren. Daarnaast helpt deze mededeling het Centrum of het Instituut ook bij het vervullen van hun monitoringopdrachten.

E.g.2 In geval van een rechtsvordering

Wanneer de verzoeker of de aangeklaagde overwegen een rechtsvordering in te stellen, is de werkgever verplicht om hen een kopie van het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten mee te delen. Dit laat hen toe de kansen op een gunstig gevolg van de vordering voor de rechtbank in te schatten.

E.h Beroep op de inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk door de preventieadviseur psychosociale aspecten

De preventieadviseur psychosociale aspecten is in twee gevallen verplicht om een beroep te doen op de inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk, zonder hiervoor het akkoord van de verzoeker te vragen:

1. Wanneer hij, voor het verstrekken van zijn advies, vaststelt dat de werkgever geen of geen geschikte bewarende maatregelen treft terwijl hij er zelf had voorgesteld (zie punt E.f).
2. Wanneer hij, nadat hij zijn advies heeft verstrekt, vaststelt dat de werkgever geen of geen geschikte maatregelen heeft getroffen.

De preventieadviseur psychosociale aspecten heeft namelijk de bevoegdheid om na te gaan of de werkgever zijn beslissing omtrent het gevolg dat hij aan het verzoek geeft daadwerkelijk heeft uitgevoerd, en of de getroffen maatregelen een gepast karakter hebben. Wanneer hij vaststelt dat dit niet het geval is, moet hij een beroep doen op de inspectiediensten in twee hypothesen:

- Er is een ernstig en onmiddellijk gevaar voor de werknemer

  Het ernstig en onmiddellijk gevaar bestaat erin dat het vrijwel zeker is dat de werknemer ernstige gezondheidsschade zal oplopen en dat deze schade zich onmiddellijk zal voordoen. De eerste tekenen zijn namelijk reeds aanwezig bij de werknemer.
  De werknemer vertoont bijvoorbeeld al tekenen van een depressie of burn-out en is in ziekteverlof maar de werkgever geeft geen enkele maatregel getroffen. Een snelle interventie is nodig om te vermijden dat de werknemer, wanneer hij na zijn ziekteverlof terug komt werken, daadwerkelijk een depressie of burn-out ontwikkelt omdat de slechte arbeidsomstandigheden blijven voortbestaan.
  De preventieadviseur psychosociale aspecten zal in zijn advies uiteraard eerst de werkgever moeten verwittigen van dit gevaar. De werkgever moet vervolgens de nodige maatregelen treffen. Indien de preventieadviseur psychosociale aspecten later vaststelt dat de werkgever geen maatregelen heeft getroffen of deze maatregelen zijn niet geschikt, zal hij een beroep moeten doen op de inspectiediensten.

- De aangeklaagde is de werkgever of maakt deel uit van het leidinggevend personeel.

  Het feit dat de onrechtmatige gedragingen uitgaan van de werkgever of van een lid van het leidinggevend personeel (voor meer informatie over dit begrip, zie punt 3.4.3) zorgt voor een bijzonder delicate situatie. De doeltreffendheid van de interventie door de preventieadviseur psychosociale aspecten zal namelijk afhangen van de bereidheid van de werkgever. Er valt echter te vrezen dat de werkgever de door de preventieadviseur psychosociale aspecten voorgestelde maatregelen niet zal uitvoeren. In dat geval is de preventieadviseur psychosociale aspecten verplicht om een beroep te doen op de inspectiediensten die de voorgestelde maatregelen afdwingbaar kunnen maken.

F. Het individueel dossier

F.a Inhoud van het dossier

Wanneer een verzoek tot formele psychosociale interventie werd ingediend, bestaat één van de taken van de preventieadviseur psychosociale aspecten erin het individueel dossier samen te stellen en bij te houden. Naargelang de toegepaste procedure omvat dit individueel dossier:

- in voorkomend geval, het document dat het allereerste persoonlijk onderhoud bevestigt waarbij de werknemer werd geïnformeerd over de mogelijkheden tot interventie;

- in voorkomend geval, het document over het type informele psychosociale interventie gekozen door de verzoeker;
- het document dat het verplicht persoonlijk onderhoud bevestigt;
- het verzoek tot formele psychosociale interventie;
- in voorkomend geval, het document dat de weigering of de aanvaarding van de indiening van het verzoek bevat;
- het document waarbij de werkgever op de hoogte wordt gebracht van het feit dat een verzoek tot formele psychosociale interventie werd ingediend;
- het document waarbij de verzoeker op de hoogte wordt gebracht van het feit dat zijn verzoek hoofdzakelijk betrekking heeft op risico's die een collectief karakter vertonen;
- in voorkomend geval, de gedateerde en ondertekende verklaringen van de personen die werden gehoord door de preventieadviseur psychosociale aspecten;
- in voorkomend geval, het document over de verlenging van de termijn om een advies te verstrekken aan de werkgever;
- het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten;
- het document waarbij de verzoeker en de andere rechtstreeks betrokken persoon op de hoogte worden gebracht van de datum van overhandiging van het advies aan de werkgever;
- het document waarbij het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten wordt meegedeeld aan de werkgever en, met het akkoord van de werknemer, aan de vertrouwenspersoon die op informele wijze in dezelfde situatie is tussengekomen;
- de documenten waarbij de verzoeker, de andere rechtstreeks betrokken persoon en de preventieadviseur belast met de leiding van de interne dienst worden geïnformeerd over de voorstellen van maatregelen en de verantwoording ervan;
- het document dat de gemotiveerde beslissing bevat van de werkgever over het gevolg dat hij aan het verzoek geeft;
- in voorkomend geval, het document waarbij de preventieadviseur psychosociale aspecten, in het kader van een verzoek met een hoofdzakelijk collectief karakter, maatregelen die een bewarend karakter kunnen hebben, voorstelt aan de werkgever om te voorkomen dat de gezondheid van de verzoeker ernstig wordt aangetast;
- in voorkomend geval, het document waarbij de werkgever op de hoogte wordt gebracht van het feit dat het verzoek met een hoofdzakelijk collectief karakter overeenkomstig de individuele procedure zal worden behandeld door de preventieadviseur psychosociale aspecten alsook het geschreven akkoord van de verzoeker.

In geval van een verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, bevat het individueel dossier ook de volgende documenten:

- het document waarbij de werkgever op de hoogte wordt gebracht van het feit dat een dergelijk verzoek werd ingediend en dat de werknemer de bescherming tegen represailles geniet;
- het document waarbij de werkgever op de hoogte wordt gebracht van het feit dat de directe getuigen de bescherming tegen represailles genieten;
- in voorkomend geval, de voorstellen voor bewarende maatregelen meegedeeld aan de werkgever;
- in voorkomend geval, de beslissing van de werkgever met betrekking tot deze bewarende maatregelen;
- in voorkomend geval, de vraag tot tussenkomst van de inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk.

De persoonlijke notities die de preventieadviseur psychosociale aspecten bij de door hem ondernomen stappen heeft opgesteld, mogen niet voorkomen in het individueel dossier. Het gaat hier om de notities die hem helpen om de nodige stappen te bepalen, zijn bedenkingen, zijn persoonlijke opmerkingen, zijn werkhypotheses en de notities die hij gemaakt heeft tijdens het onderhoud met de gehoorde personen.

F.b Bewaring van het dossier

Het individueel dossier wordt bijgehouden door een preventieadviseur psychosociale aspecten en valt uitsluitend onder zijn verantwoordelijkheid.
Hij houdt het bij gedurende een termijn van 20 jaar vanaf de datum van de indiening van het verzoek.

Het dossier mag ook bewaard worden op een elektronische drager, op voorwaarde dat het volledig is en dat de authenticiteit van en de toegang tot de documenten worden beschermd en beveiligd.

F.c Mededeling van het dossier

F.c.1 Aan de inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk

De preventieadviseur psychosociale aspecten houdt het volledige individueel dossier ter beschikking van de inspectiediensten, met inbegrip van de verklaringen van de personen die in het kader van een formele psychosociale interventie werden gehoord door de preventieadviseur.

Dit maakt het mogelijk voor de inspectiediensten om de onpartijdigheid en de onafhankelijkheid van de preventieadviseur psychosociale aspecten te controleren. Dit is bijzonder belangrijk in dossiers die betrekking hebben op relationele problemen waarbij de werkgever, klant bij de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk of werkgever van de interne preventieadviseur psychosociale aspecten, soms rechtstreeks betrokken is. Bovendien laat dit de inspectiediensten toe de door de preventieadviseur psychosociale aspecten voorgestelde maatregelen te evalueren en te oordelen of deze aan de werkgever kunnen opgelegd worden dan wel of andere meer relevant zijn.

F.c.2 Aan het arbeidsauditoraat

Het volledige individueel dossier wordt door de preventieadviseur psychosociale aspecten ter beschikking gehouden van het arbeidsauditoraat.

De verklaringen van de personen die werden gehoord, kunnen evenwel slechts overgemaakt worden aan het arbeidsauditoraat wanneer deze personen in hun verklaring schriftelijk hebben ingestemd met deze overdracht.

F.d Overdracht van het dossier bij verandering van externe dienst voor preventie en bescherming op het werk

Het is mogelijk dat de werkgever verandert van externe dienst voor preventie en bescherming op het werk, bijvoorbeeld omdat de overeenkomst met deze externe dienst wordt opgezegd door een van de partijen. In dat geval zullen de individuele dossiers moeten overgedragen worden naar de nieuwe externe dienst waarop de werkgever een beroep doet. Dit moet gebeuren volgens een bepaalde procedure waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen verzoeken die nog in behandeling zijn en verzoeken waarvan de behandeling al is afgerond op het moment van de verandering. Bij de overdracht van de dossiers moet steeds het beroepsgeheim gewaarborgd worden.

F.d.1 Het verzoek is nog in behandeling

De preventieadviseur psychosociale aspecten bij wie het verzoek werd ingediend, brengt de verzoeker en de andere rechtstreeks betrokken persoon zo snel mogelijk op hoogte van het feit dat de externe dienst waarvoor hij werkt niet meer zal instaan voor de behandeling van het verzoek.

Op verzoek van de preventieadviseur psychosociale aspecten zal de werkgever hem meedelen welke nieuwe externe dienst het verzoek verder zal behandelen.

Daarna bezorgt de preventieadviseur psychosociale aspecten bij wie het verzoek werd ingediend het individueel dossier aan de preventieadviseur psychosociale aspecten van de nieuwe externe dienst. Deze laatste brengt de verzoeker en de andere rechtstreeks betrokken persoon op de hoogte van het feit dat hij de behandeling van het verzoek overneemt.

F.d.2 De behandeling van het verzoek is afgerond

Wanneer dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van zijn opdrachten, kan de preventieadviseur psychosociale aspecten van de nieuwe externe dienst aan de preventieadviseur psychosociale aspecten bij wie het verzoek werd ingediend vragen hem een kopie van het individueel dossier te bezorgen.

4.3 EINDE VAN DE INTERNE PROCEDURE

Er komt een einde aan de toepassing van de interne procedure wanneer de werknemer meent dat zijn problematiek niet is opgelost (bijvoorbeeld omdat de werkgever geen of geen geschikte maatregelen heeft genomen). In dat geval kan de werknemer een klacht indienen bij de inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk of de politiediensten of een vordering instellen bij de rechtbank (zie punt 5).

4.4 TOEGANG VAN DE PARTIJEN TOT DOCUMENTEN

De wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens alsook de wetgeving betreffende de openbaarheid van bestuur geven een ruime invulling aan het recht op toegang tot documenten. Om te vermijden dat gevoelige en vertrouwelijke informatie voor bijna iedereen toegankelijk zou zijn, werd de toegang tot dergelijke documenten beperkt.
De principes betreffende de toegang tot de documenten zijn de volgende:

- Geen enkele partij heeft toegang tot de notities die de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten hebben gemaakt in het kader van een informele psychosociale interventie.
- Geen enkele partij heeft toegang tot de bijzondere gegevens van persoonlijke aard die de preventieadviseur psychosociale aspecten of de vertrouwenspersoon hebben vastgesteld naar aanleiding van de stappen die zij hebben ondernomen.
- Alleen de persoon die een belang kan aantonen heeft toegang tot het document waarbij de werkgever op de hoogte wordt gebracht van het feit dat een verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk werd ingediend. Hetzelfde geldt voor het document waarmee de interventie van de inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk wordt gevraagd. Het belang is automatisch aangetoond wanneer men werkgever, verzoeker of aangeklaagde is.
- De verzoeker ontvangt een kopie van zijn verzoek tot formele psychosociale interventie. In het kader van het onderzoek van een verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, moet de aangeklaagde geïnformeerd worden over de feiten die hem ten laste worden gelegd.

- De personen die werden gehoord door de preventieadviseur psychosociale aspecten, de directe getuigen en de aangeklaagde ontvangen een kopie van hun verklaringen. De inspectiediensten en het arbeidsauditoraat hebben (onder bepaalde voorwaarden) toegang tot de verklaringen van deze personen (zie punt F.c).
- In het kader van een verzoek tot formele psychosociale interventie zal de werkgever een afschrift van het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten meedelen aan de werknemer ten aanzien van wie hij overweegt maatregelen te nemen die zijn arbeidsvoorwaarden wijzigen. Wanneer dit verzoek betrekking heeft op feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk wordt een afschrift van het advies meegedeeld aan de verzoeker of de aangeklaagde wanneer zij overwegen een rechtsvordering in te stellen.
- Wanneer de werkgever een administratieve overheid is, kan op basis van de wetgeving over de openbaarheid van bestuur geen afschrift bekomen worden van het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten dat in het bezit is van deze werkgever.
- De wetgeving over de openbaarheid van bestuur is evenmin van toepassing op de documenten die deel uitmaken van het individueel dossier en die in het bezit zijn van de inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk.

5. EXTERNE PROCEDURES

5.1 BEROEP OP DE INSPECTIE VAN HET TOEZICHT OP HET WELZIJN OP HET WERK

5.1.1 Beroep door de werknemer

A. Rechtstreeks beroep

De werknemer kan zich rechtstreeks tot de inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk wenden in de volgende gevallen:

- Er werd voor de onderneming geen preventieadviseur psychosociale aspecten aangeduid.
- De werknemer heeft geprobeerd om de contactgegevens van de preventieadviseur psychosociale aspecten te achterhalen (bijvoorbeeld via het arbeidsreglement) maar is daar niet in geslaagd.
- Er zijn geen interne procedures voorhanden of deze stemmen niet overeen met de wetgeving. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer de werkgever de werknemer verplicht om verlof te nemen of zich eerst tot hem te wenden alvorens hij naar de preventieadviseur psychosociale aspecten kan gaan of wanneer de werkgever zelf is aangesteld als preventieadviseur psychosociale aspecten.

De inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk kan in die gevallen een onderzoek instellen in de onderneming en controleren of de werkgever de wetgeving correct heeft toegepast. Zij zal de werkgever verplichten om correcte procedures te voorzien en/of om een preventieadviseur psychosociale aspecten aan te duiden.

Een dergelijk onderzoek kan volledig anoniem gebeuren, wat betekent dat noch de klacht, noch de identiteit van de werknemer wordt meegedeeld aan de werkgever. De werknemer kan de inspectie machtigen om wel zijn identiteit mee te delen aan de werkgever.

Indien het verzoek betrekking heeft op feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, geniet de werknemer de bescherming tegen represailles wanneer hij een klacht indient bij de inspectie omdat er geen preventieadviseur psychosociale aspecten werd aangewezen of omdat er geen wettelijke interne procedure is voorzien. De inspectie zal de werkgever op de hoogte brengen van de bescherming tegen represailles.

Het is dus niet opportuun om zich rechtstreeks tot de inspectie te wenden indien:

- een preventieadviseur psychosociale aspecten werd aangeduid;
- de werknemer deze preventieadviseur kent;
- de interne procedure wettelijk is.

In die gevallen is het aangeraden om een beroep te doen op de preventieadviseur psychosociale aspecten of de vertrouwenspersoon van de onderneming. De inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk zal namelijk geen onderzoek doen van de situatie, maar de werknemer direct doorverwijzen naar de interne procedure.

Bovendien zal de werknemer die meent het slachtoffer te zijn van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk niet beschermd zijn tegen represailles wanneer hij in deze hypothesen verkiest om toch een klacht in te dienen bij de inspectie (zie punt 6).

B. Beroep na toepassing van de interne procedure

De werknemer kan een klacht indienen bij de inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het werk wanneer hij meent dat:

- zijn verzoek tot formele psychosociale interventie er niet toe heeft geleid dat een einde werd gesteld aan de probleemsituatie, of
- zijn verzoek tot formele psychosociale interventie niet in overeenstemming met de wetgeving werd behandeld.

In deze gevallen controleert de inspectie of de werkgever de interne procedure op een correcte wijze heeft toegepast en gaat ze na of hij passende maatregelen heeft genomen. Indien nodig kan de inspectie maatregelen opleggen aan de werkgever waarbij rekening zal gehouden worden met het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten.

Wanneer het formele verzoek betrekking heeft op feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, geniet de werknemer de bescherming tegen represailles wanneer hij in deze twee hypothesen een verzoek indient bij de inspectie (zie punt 6).

5.1.2 Beroep door de preventieadviseur psychosociale aspecten

In het geval van een verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, moet de preventieadviseur psychosociale aspecten in bepaalde gevallen zelf een beroep doen op de inspectie, zonder het akkoord van de verzoeker (zie punt 4.2.3, E.h).

Deze verplichting sluit niet uit dat de werknemer in deze gevallen zelf een beroep doet op de inspectie (en dus de bescherming tegen represailles geniet).

5.2 DE BEMIDDELING ZOALS GEREGELD IN HET GERECHTELIJK WETBOEK

De bemiddeling bedoeld in de artikelen 1724 tot 1737 van het Gerechtelijk Wetboek is een vrijwillig overlegproces voor het oplossen van geschillen tussen partijen met de hulp van een onafhankelijke en onpartijdige bemiddelaar. Zijn taak bestaat erin een aanvaardbaar akkoord te vinden voor alle partijen.

Bemiddeling kan plaatsvinden buiten een gerechtelijke procedure of kan met het akkoord van de partijen opgelegd worden door de rechter.

Het is volledig denkbaar dat de bemiddeling zou worden toegepast voor het oplossen van relationele problemen op het werk. Ze heeft het voordeel sneller en minder duur te zijn dan een gerechtelijke procedure en laat toe te komen tot een akkoord dat voldoet aan de behoeften van alle partijen.

Meer informatie over de bemiddeling en een overzicht van erkende bemiddelaars is te vinden op www.bemiddeling-justitie.be.

5.3 PROCEDURES VOOR DE BEVOEGDE RECHTBANK

5.3.1 Burgerlijke procedure

A. Psychosociale risico's

Alle psychosociale risico's op het werk (stress, burn-out, onrechtmatige gedragingen zoals geweld of pesterijen, …) kunnen aanleiding geven tot psychische en eventueel lichamelijke gezondheidsschade. Wanneer deze schade voortvloeit uit een fout, kan de werknemer een schadevergoeding eisen vanwege de dader van de fout (of de persoon die burgerlijk aansprakelijk is voor de dader) bij de arbeidsrechtbank.

Voor het bekomen van een dergelijke schadevergoeding zal de werknemer het bewijs moeten leveren van de omvang van de fout, zijn schade en het causaal verband tussen de fout en de schade.

De fout kan bestaan uit het feit dat de werkgever geen geschikte maatregelen heeft getroffen hoewel hij kennis had van het risico of het feit dat de werknemer-dader onrechtmatige gedragingen heeft gepleegd.

Dit principe is van toepassing op alle psychosociale risico's op het werk. In geval van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk zijn specifieke bijkomende regels van toepassing (zie hieronder).

B. Geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk

B.a Eiser in rechte

De werknemers en de werkgevers kunnen een rechtsvordering instellen, maar ook derden die menen het slachtoffer te zijn van onrechtmatige gedragingen vanwege een werknemer waarmee zij tijdens de uitvoering van hun werk in contact zijn gekomen.

Ook een aantal organisaties kunnen, met het akkoord van de betrokken persoon, een gerechtelijke procedure instellen:

- De representatieve werknemers- en werkgeversorganisaties: bijvoorbeeld ACV, ABVV, ACLVB, VBO, AGORIA, …
- De representatieve werknemersorganisaties uit de overheidssector: bijvoorbeeld ACV-Openbare diensten, ACOD, VSOA, …
- Een aantal stichtingen en verenigingen zonder winstoogmerk, die de verdediging van de belangen van slachtoffers van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag als statutair doel hebben.
- Het centrum voor gelijkheid van kansen en racismebestrijding: voor geweld en pesterijen die een verband houden met een discriminatiegrond zoals etnische afstamming, godsdienst, handicap,…
- Het Instituut voor gelijkheid van vrouwen en mannen: voor feiten van ongewenst seksueel gedrag of wanneer het geweld of de pesterijen verband houden met het geslacht van een persoon.

B.b Advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten
Met het oog op het inschatten van de kansen op een gunstig gevolg van een rechtsvordering voor de rechtbank kan de werknemer die een verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk heeft ingediend, of de aangeklaagde vermeld in dit verzoek aan de werkgever, een kopie vragen van het volledige advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten. Zij moeten hierbij vermelden dat ze van plan zijn een rechtsvordering in te stellen.

B.c Aard van de rechtsvorderingen
Naast het instellen van een vordering tot schadevergoeding kan de eiser een rechtsvordering instellen bij de arbeidsrechtbank opdat de rechter:

- aan de dader het bevel zou geven om, op straffe van de toepassing van strafsancties, een einde te stellen aan de feiten. Men spreekt in dat geval van een "vordering tot staking";
- aan de werkgever bevelen maatregelen te nemen met als doel de naleving van de wetgeving te bekomen (structurele preventiemaatregelen, maatregelen om een einde te maken aan de onrechtmatige gedragingen, …).

Deze vorderingen worden behandeld volgens een versnelde procedure.

B.d Interne procedure
Wanneer de werknemer rechtstreeks een rechtsvordering bij de arbeidsrechtbank instelt, zonder een beroep te doen op de interne procedure (terwijl deze procedure bestaat en wettig kan worden toegepast) kan de rechter aan deze werknemer bevelen eerst de interne procedure te doorlopen. De gerechtelijke procedure wordt dan geschorst totdat de preventieadviseur psychosociale aspecten zijn advies heeft gegeven.

B.e Bewijs van de feiten
De eiser moet voor de rechter feiten kunnen aanvoeren die hem toelaten het bestaan van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag te vermoeden of dit eruit af te leiden.

De loutere bewering dat men slachtoffer is van grensoverschrijdend gedrag volstaat niet: men moet deze feiten preciseren wat de tijd en de plaats betreft en de betrokken personen nauwkeurig identificeren.

Zo volstaat het bijvoorbeeld niet dat de eiser voor de rechter beweert dat zijn leidinggevende een terreurbewind voert en poogt hem te isoleren van zijn collega's. Hij moet concreet beschrijven hoe deze meerdere terreur tot stand brengt, aan welke collega hij het verbod heeft opgelegd om met de eiser te spreken en wanneer dit zich heeft voorgedaan.

De eiser moet derhalve deze feiten bewijzen of een begin van bewijs van deze feiten leveren.

Indien de werknemer deze feiten wil bewijzen aan de hand van getuigenissen, kan de rechter weigeren deze getuigen te horen, indien hij de mening toegedaan is dat het feit waarvan men het bewijs wil leveren onvoldoende precies is omschreven op het vlak van de omstandigheden, de plaats of het ogenblik.

Eens dit bewijs is geleverd staat het vermoeden vast en komt het aan de verweerder toe om aan de hand van andere feiten te bewijzen dat er zich geen geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk heeft voorgedaan.

B.f De forfaitaire schadevergoeding

Wanneer de feiten die toelaten het bestaan van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag te vermoeden erkend worden door de rechter, heeft het slachtoffer recht op een vergoeding tot herstel van zijn materiële en morele schade. Het slachtoffer heeft hierbij de volgende keuze:

- Ofwel kiest hij voor een vergoeding van de werkelijk geleden schade. In dat geval moet hij het bewijs leveren van de omvang van de schade en het causaal verband tussen het onrechtmatige gedrag en de schade.
- Ofwel kiest hij voor de forfaitaire schadevergoeding voorzien door de wet. In dat geval moet hij de twee bovenstaande elementen niet bewijzen.

Wie kan de forfaitaire schadevergoeding eisen?

De forfaitaire schadevergoeding kan worden toegekend aan het slachtoffer van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk.
Het kan gaan om de volgende personen:

- Een werknemer
- Een werkgever
- Een derde die in het kader van de uitvoering van zijn werk slachtoffer is van onrechtmatige gedragingen vanwege een werknemer. Derden die de forfaitaire schadevergoeding kunnen eisen zijn bijvoorbeeld de werknemer van een onderneming van buitenaf die slachtoffer is van onrechtmatige gedragingen vanwege een werknemer van de onderneming waar hij zijn werkzaamheden uitvoert of de zelfstandige die slachtoffer is van onrechtmatige gedragingen vanwege een werknemer van de onderneming waarvoor hij opdrachten uitvoert. De persoon die slachtoffer is van onrechtmatige gedragingen in de privésfeer kan deze schadevergoeding evenwel niet vorderen aangezien er geen enkel verband meer bestaat met het werk. Het gaat hier bijvoorbeeld om de persoon die in het kader van zijn privésfeer aanwezig is in de supermarkt en daar slachtoffer is van pesterijen vanwege de kassierster.

Wie betaalt de forfaitaire schadevergoeding ?

De dader van de feiten is de forfaitaire schadevergoeding verschuldigd, zelfs wanneer de werkgever in eerste instantie kan aangesproken worden om de vergoeding te betalen in de hoedanigheid van burgerlijk aansprakelijke voor de werknemer-dader. Hij kan dus de terugbetaling van dit bedrag eisen van de werknemer die de fout heeft begaan, van zodra zijn gedragingen kunnen beschouwd worden als bedrog of een zware fout.

Bedrag van de forfaitaire schadevergoeding

In principe stemt de schadevergoeding overeen met het brutoloon voor drie maanden van het slachtoffer.

In drie gevallen echter wordt het bedrag van de schadevergoeding verhoogd tot het brutoloon voor zes maanden:

- De onrechtmatige gedragingen houden verband met een discriminatiegrond.
- De dader bevindt zich in een gezagsrelatie ten aanzien van het slachtoffer.
- Omwille van de ernst van de feiten.

Het bruto maandloon dat als basis dient voor de berekening van de schadevergoeding mag het bedrag van het loon vermeld in artikel 39 van de arbeidsongevallenwet van 10 april 1971 niet overschrijden (voor 2014 stemt dit overeen met 3.410,60 EUR per maand).

Voor zelfstandigen wordt het bruto maandloon berekend door het bruto belastbaar beroepsinkomen dat is vermeld op het meest recente aanslagbiljet van de personenbelasting te delen door twaalf.

Toepassing in de tijd

De forfaitaire schadevergoeding kan worden toegekend voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag die:

- zich hebben voorgedaan na 1 september 2014.
- zich hebben voorgedaan voor 1 september 2014 maar die voortduren na deze datum.

5.3.2 Strafrechtelijke procedure

A. Doel

De strafrechtelijke procedure heeft tot doel door de correctionele rechtbank aan de dader, de werkgever en/of een lid van de hiërarchische lijn een strafsanctie op te zien leggen.

De doelstelling van een strafrechtelijke procedure is bijgevolg fundamenteel verschillend van de doelstelling van de procedure die intern is aan de onderneming of de burgerlijke procedure.

B. Slachtoffers - Daders

B.a Psychosociale risico's die geen geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk zijn

De strafrechtelijke procedure kan enkel worden ingeleid door een werknemer (waaronder de leden van de hiërarchische lijn) ten aanzien van zijn werkgever of een lid van de hiërarchische lijn omdat zij hun verplichtingen opgenomen in de welzijnswet niet naleven.

Kunnen bijvoorbeeld beschouwd worden als een inbreuk:

- Het feit dat de werkgever geen geschikte preventiemaatregelen neemt tot het beperken van de schade geleden door een werknemer met een burn-out die een verzoek tot formele psychosociale interventie heeft ingediend.
- Het feit dat een lid van de hiërarchische lijn geen enkele stap onderneemt om een probleem van psychosociale aard waarvan hij kennis heeft te laten behandelen.

B.b Geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk

De werknemer (waaronder de leden van de hiërarchische lijn), de werkgever en derden kunnen de strafrechtelijk procedure inleiden ten aanzien van de werkgever of een lid van de hiërarchische lijn omdat zij hun verplichtingen opgenomen in de welzijnswet niet naleven. Deze procedure kan ook ingeleid worden ten aanzien van de dader van de onrechtmatige gedragingen (werkgever, lid van de hiërarchische lijn, werknemer, derden).

C. Procedure

De strafvordering die tot doel heeft een persoon die beschuldigd wordt van een inbreuk te vervolgen voor de rechtbank teneinde zijn schuld te onderzoeken, kan door de werknemer ingeleid worden op verschillende manieren:

- De persoon kan een klacht indienen bij de politie of het arbeidsauditoraat. De strafvordering zal echter niet noodzakelijk ingesteld worden, aangezien het de auditeur (het openbaar ministerie) toekomt vrij te beslissen over de opportuniteit om de dader, en eventueel de werkgever of een lid van de hierarchische lijn te vervolgen voor de correctionele rechtbank. Hiertoe kan de arbeidsauditeur aan de inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk of aan de politiediensten vragen om bepaalde opdrachten uit te voeren.

De arbeidsauditeur zou dus kunnen beslissen het dossier zonder gevolg te klasseren omdat hij het niet opportuun acht te vervolgen of wegens gebrek aan voldoende bewijzen.

- De persoon kan een klacht met burgerlijke partijstelling indienen bij de onderzoeksrechter. Deze zal dan overgaan tot een onderzoek (onder andere door te vragen aan de inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk of de politiediensten om bepaalde opdrachten uit te voeren) en verslag uitbrengen bij de raadkamer die dan zal beslissen om niet te vervolgen of om de zaak aanhangig te maken bij de correctionele rechtbank.

Men dient echter te weten dat in deze hypothese de werknemer verplicht zal zijn om bij de griffie van de rechtbank de geschatte som van de proceskosten in consignatie te geven, voordat tot vervolging wordt overgegaan. In geval van veroordeling van de beklaagde, zullen de sommen betaald door de werknemer terugbetaald worden. Als de correctionele rechtbank de beklaagde vrijspreekt, zijn alle gerechtskosten ten laste van de werknemer.

D. Bescherming tegen represailles

De klacht bij deze gerechtelijke instanties geeft slechts in bepaalde gevallen aanleiding tot bescherming tegen represailles (zie punt 6).

5.3.3 Administratieve procedure

Indien de werknemer een ambtenaar is kan hij aan de Raad van State vragen een administratieve rechtshandeling te vernietigen die de bepalingen van de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk schendt.

5.3.4 Disciplinaire procedure

Aan de werknemer, dader van de feiten, zou een disciplinaire sanctie kunnen worden opgelegd. In de privésector kan de werkgever in het arbeidsreglement een aantal straffen vaststellen die aan de werknemers kunnen worden opgelegd.

Deze sancties kunnen bestaan in:

- een morele veroordeling: verwittiging, blaam, schriftelijke vermaning, …
- een vermogensstraf: boete, weigering van een premie of een voordeel, …
- een situatieverandering: tijdelijk schorsen van de arbeidsovereenkomst, …

De werkgever kan die disciplinaire sancties opleggen onder de volgende voorwaarden:

- Alleen de in het arbeidsreglement vastgestelde straffen mogen worden opgelegd. Dit impliceert dat de werkgever best enige aandacht besteedt aan deze maatregelen wanneer hij het arbeidsreglement opstelt;
- De straffen zijn alleen geldig wanneer zij uiterlijk de eerste werkdag na die waarop de tekortkoming is vastgesteld door de werkgever of zijn aangestelde werden ter kennis gebracht van de betrokkene. Wanneer de werknemer een formeel verzoek voor geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag heeft ingediend, kan de werkgever deze tekortkoming ten vroegste vaststellen nadat hij het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten ontvangen heeft;
- De straf moet ingeschreven worden in een register vóór de datum van de eerstvolgende betaling van het loon. Dit register vermeldt de naam van de betrokken werknemer, de datum, de reden en de aard van de straf. Is de straf een boete, dan wordt eveneens het bedrag ervan vermeld;
- Indien de straf een geldboete is, mag het totaal van de per dag opgelegde boeten één vijfde van het dagloon niet overschrijden;
- De opbrengst van deze geldboeten moet worden gebruikt ten voordele van de werknemers.

De sanctie kan zelfs gaan tot het ontslag om een dringende reden. In dat geval moet de werkgever bewijzen dat de tekortkoming zo ernstig is dat zij niet meer toelaat vertrouwen te hebben in de diensten van de werknemer.

Voor de ambtenaren zijn de sancties gedefinieerd in de wetgeving die hun statuut regelt. Het gaat om een verwittiging, blaam, inhouding van de wedde, disciplinaire overplaatsing, disciplinaire schorsing, lagere inschaling, terugzetting, ontslag of ontheffing uit het ambt.

Elke werknemer zal de disciplinaire sanctie kunnen betwisten in het kader van een intern beroep of voor de rechtbank.

5.4 KEUZE VAN DE ACTIEMOGELIJKHEDEN

5.4.1 Interne procedure – Vordering bij de arbeidsrechtbank

Het is belangrijk de nadruk te leggen op de voordelen van het gebruik van de interne procedure (vooraleer men een gerechtelijke procedure aanvat):

- op het vlak van het resultaat: er kunnen intern oplossingen gevonden worden voor het probleem terwijl de rechter anders de vordering zonder twijfel ongegrond verklaard zou hebben;
- op relationeel vlak: in rechte optreden tegen een werkgever kan tot gevolg hebben dat de verhouding tussen de werknemer en zijn werkgever verhardt of zelfs onmogelijk wordt;
- op het vlak van preventie: intern gebeurt er een reflectie over de oorzaken van de feiten die zich voordoen en over de maatregelen die in de onderneming kunnen worden genomen om herhaling te voorkomen;
- op het vlak van de kosten: de interne procedure is minder duur voor de werknemer;
- op het vlak van de bewijslast: de interne procedure geeft aan de werknemer de mogelijkheid meer elementen te verzamelen die nadien het begin van het bewijs van de feiten in het kader van de gerechtelijke procedure kunnen leveren.

5.4.2 Klacht bij de arbeidsauditeur – Klacht bij de inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk

De werknemer moet er zich bewust van zijn dat wanneer hij een klacht neerlegt bij de politie of bij de arbeidsauditeur met de bedoeling strafvervolging in te stellen en om een gerechtelijk onderzoek te bekomen, de mogelijkheid om een beroep te doen op de inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk feitelijk uitgesloten is. In dit geval wordt er een strafonderzoek geopend onder leiding van een magistraat, waardoor de inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk gebonden wordt door het geheim van het onderzoek.

6. BESCHERMING TEGEN REPRESAILLES

Er werden een aantal beschermingsmechanismen ingevoerd, opdat de personen die zich slachtoffer voelen van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, de toestand waarin zij zich bevinden zouden durven ter sprake brengen zonder represailles te moeten vrezen op het vlak van hun beroepsloopbaan. De personen die een verzoek tot informele of formele psychosociale interventie voor algemene psychosociale risico's indienen, genieten deze bescherming niet.

6.1 BESCHERMDE PERSONEN

De volgende werknemers zijn beschermd tegen represailles vanwege de werkgever:

- De werknemers die een verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk hebben ingediend.
- De werknemers die een klacht indienen bij de inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk, om één van de volgende redenen:
  - De werkgever heeft geen preventieadviseur psychosociale aspecten aangeduid.
  - De werkgever heeft geen interne procedure voorzien.
  - Volgens de werknemer heeft de behandeling van het verzoek tot interventie er niet toe geleid dat een einde werd gesteld aan de feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk.
  - Volgens de werknemer werd de interne procedure niet wettig toegepast.

    De werknemer moet in zijn klacht vermelden in welke van deze 4 hypothesen hij zich bevindt.

    Bij de eerste 2 redenen heeft de werknemer geprobeerd om de interne procedure te gebruiken, maar dit is niet gelukt omdat er geen preventieadviseur psychosociale aspecten was aangeduid of omdat er geen interne procedure was voorzien. De 3e en 4e reden betreffen de gevallen waarin de werknemer wel degelijk gebruik heeft gemaakt van de interne procedure, maar waarbij deze volgens de werknemer geen einde heeft gemaakt aan de feiten of niet wettig werd toegepast.

De werknemer heeft steeds het recht om rechtstreeks een klacht in te dienen bij de inspectie, maar enkel de werknemers die eerst hebben geprobeerd de interne procedure toe te passen en die zich in één van de hierboven vermelde hypothesen bevinden, zullen de bescherming tegen represailles genieten.

- De werknemers die een klacht hebben ingediend bij de politiediensten, bij het Openbaar Ministerie of bij de onderzoeksrechter, om één van de volgende redenen:
  - De werkgever heeft geen preventieadviseur psychosociale aspecten aangeduid.
  - De werkgever heeft geen interne procedure voorzien.
  - Volgens de werknemer heeft de behandeling van het verzoek tot interventie er niet toe geleid dat een einde werd gesteld aan de feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk.
  - Volgens de werknemer werd de interne procedure niet wettig toegepast.
  - De interne procedure is niet geschikt, gelet op de ernst van de feiten waarvan de werknemer het voorwerp is geweest.

  De eerste 4 redenen betreffen de hypothesen waarin de werknemer heeft geprobeerd om gebruik te maken van de interne procedure maar waarbij deze niet tot een resultaat heeft geleid of niet kon toegepast worden. Zoals dit het geval is voor het indienen van een klacht bij de inspectie, kan een werknemer steeds rechtstreeks een klacht indienen bij de politie, het Openbaar Ministerie of de onderzoeksrechter wanneer hij zich niet in een van deze hypothesen bevindt, maar dan zal hij geen bescherming tegen represailles genieten.

  Er moet een nuance gemaakt worden bij de laatste reden die stelt dat de interne procedure, gelet op de ernst van de feiten, niet geschikt is. Wanneer de werknemer het slachtoffer is van ernstige feiten (bijvoorbeeld ernstige gewelddadigheden, verkrachting, vrijwillige slagen en verwondingen, onmenselijke behandeling, …) is het evident dat het antwoord dat de interne procedure kan bieden niet geschikt is: het is verkieslijk zich rechtstreeks te wenden tot de gerechtelijke instanties. In dit geval begint de bescherming te lopen vanaf de indiening van de strafrechtelijke klacht. Wanneer de werknemer bijvoorbeeld na het indienen van een dergelijke klacht bij de politie ontslagen wordt en de beschermingsvergoeding eist voor de rechtbank, komt het aan de rechter toe om te oordelen of de feiten dermate ernstig waren dat de interne procedure ongeschikt was en dus of de werknemer recht heeft op een beschermingsvergoeding.

- De werknemers die een rechtsvordering instellen (of voor wie een rechtsvordering wordt ingesteld) met het oog op het laten gelden van hun rechten in het kader van de bescherming tegen geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk;

- De werknemers die optreden als directe getuige in het kader van het onderzoek van een verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk en zij die optreden als getuige in rechte.

6.2 AARD VAN DE BESCHERMING

De werkgever mag geen einde stellen aan de arbeidsverhouding van de beschermde werknemer.

Hij mag evenmin ten aanzien van de beschermde werknemer nadelige maatregelen treffen na de beëindiging van de arbeidsverhouding.

Dit betekent dat hij bijvoorbeeld niet mag weigeren om aan toekomstige werkgevers van een werknemer een aanbevelingsbrief te bezorgen met als enige reden het feit dat hij een verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag heeft ingediend.

De werkgever mag ook geen nadelige maatregelen treffen tijdens het bestaan van de arbeidsverhouding.

Hij mag bij wijze van represaille voor het indienen van een verzoek tot interventie bijvoorbeeld niet weigeren dat de werknemer een opleiding volgt.

De werkgever is er echter wel toe gehouden om maatregelen te treffen die een einde stellen aan de feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk. In dit kader moet hij de mogelijkheid hebben om de arbeidsvoorwaarden van de werknemer die een verzoek heeft ingediend te wijzigen. Hij zal dit echter slechts kunnen doen op voorwaarde dat deze maatregelen proportioneel en redelijk zijn.

Het kan bijvoorbeeld noodzakelijk blijken de arbeidstijden van de werknemer-verzoeker aan te passen (indien het niet mogelijk is deze van de aangeklaagde te wijzigen) zodat hij niet langer in contact komt met de aangeklaagde persoon die hem pest. Deze maatregel is proportioneel en redelijk en heeft wel degelijk tot doel een einde te stellen aan de pesterijen.

De motieven en rechtvaardiging voor een beëindiging van de arbeidsverhouding of voor het treffen van een maatregel binnen de 12 maanden na de indiening van het verzoek, de neerlegging van de getuigenverklaring of de externe klacht zullen eventueel pas achteraf door de werkgever moeten aangetoond worden voor de rechter. De wet voorziet namelijk niet in een voorafgaande procedure om deze motieven of rechtvaardiging te verifiëren.

6.3 PROCEDURE

Wanneer de werkgever de arbeidsverhouding beëindigt of de arbeidsvoorwaarden eenzijdig wijzigt in de 12 maanden die volgen op de indiening van het verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag, de neerlegging van de getuigenverklaring of de externe klacht, kan de werknemer of de werknemersorganisatie waarbij hij is aangesloten zijn re-integratie in de onderneming of instelling vragen onder de voorwaarden die bestonden voor de beëindiging of de wijziging. Dit verzoek tot re-integratie is niet verplicht.

Dit verzoek wordt per aangetekend schrijven aan de werkgever gericht binnen dertig dagen volgend op de datum van de kennisgeving van de opzegging, van de beëindiging zonder opzegging of van de eenzijdige wijziging van de arbeidsvoorwaarden.

De werkgever moet zich binnen dertig dagen volgend op de kennisgeving over het verzoek uitspreken:

- Ofwel re-integreert de werkgever de werknemer in de onderneming of geeft hij hem zijn vroegere functie terug. In dat geval is de werkgever ertoe gehouden het door het ontslag of de wijziging van de arbeidsvoorwaarden gederfde loon te betalen en de werkgevers- en werknemersbijdragen op dat loon te storten;
- Ofwel re-integreert de werkgever de werknemer niet. In dat geval kan de werknemer voor de arbeidsrechtbank een schadevergoeding vorderen, die volgens de keuze van de werknemer gelijk is aan ofwel een forfaitair bedrag overeenstemmend met het brutoloon voor zes maanden, ofwel de werkelijk door de werknemer geleden schade, waarvan de omvang moet bewezen worden door de werknemer.

Dezelfde vergoeding kan onmiddellijk aan de rechtbank gevraagd worden, indien de werknemer er voor opteert de re-integratie niet te vragen.

Indien de werkgever een einde heeft gemaakt aan de arbeidsverhouding of een nadelige maatregel heeft getroffen in de 12 maanden die volgen op de indiening van het verzoek tot interventie, de neerlegging van de externe klacht of de getuigenis, of vanaf de instelling van de rechtsvordering door de werknemer tot drie maanden na het in kracht van gewijsde gaan van het vonnis (dit wil zeggen wanneer er geen beroep meer mogelijk is, namelijk 1 maand vanaf de betekening van het vonnis), komt het aan de werkgever toe om voor de rechter aan te tonen dat de redenen waarom hij een einde heeft gemaakt aan de arbeidsverhouding vreemd zijn aan het verzoek tot interventie, de klacht, de getuigenis of de rechtsvordering (bijvoorbeeld door te bewijzen dat het ontslag is gebeurd vóór de indiening van het verzoek tot interventie, dat ze te wijten is aan professionele fouten van de werknemer, …) of dat de maatregel die hij getroffen heeft proportioneel en redelijk is (bijvoorbeeld omdat ze aanbevolen werd door de preventieadviseur psychosociale aspecten, omdat de maatregel ten aanzien van de verzoeker de enige geschikte maatregel was om het geval op te lossen) en tot doel had een einde te maken aan de pesterijen.

Indien de werkgever een einde maakt aan de arbeidsverhouding of een nadelige maatregel treft na de hierboven vermelde termijnen, zal het aan de eiser – en dus de werknemer – toekomen voor de rechter te bewijzen dat dit ontslag verband houdt met het verzoek tot interventie, de klacht, de getuigenis of de rechtsvordering, of dat de maatregel niet gerechtvaardigd was.

7. DERDEN OP DE ARBEIDSPLAATS

7.1 BEGRIP DERDEN

De werknemers kunnen bij de uitvoering van hun werk in contact komen met andere personen dan de werknemers van de eigen onderneming, zoals klanten, leveranciers, dienstverleners, personen die uitkeringen genieten en leerlingen en studenten. Deze personen worden hier derden genoemd. Derden zijn in feite personen die geen arbeidsovereenkomst hebben met de onderneming waarin zij om een of andere reden aanwezig zijn.

Opgelet: de volgende personen moeten op dezelfde wijze behandeld worden als de gewone werknemers van de onderneming of instelling:

- De leerlingen en studenten die een studierichting volgen waarvan het opleidingsprogramma voorziet in een vorm van arbeid die in de onderwijsinstelling wordt verricht, worden op het ogenblik dat zij deze vorm van arbeid verrichten gelijkgesteld met werknemers van de onderwijsinstelling en zijn in dat geval dan ook geen derden.
- De stagiairs die tijdens hun stage arbeid verrichten bij een onderneming, worden gelijkgesteld met de werknemers van die onderneming.
- De uitzendkrachten kunnen in de onderneming waar ze werken dezelfde rechten laten gelden als de werknemers van die onderneming. De gebruiker staat namelijk in voor de toepassing van de sociale wetgeving die geldt op de arbeidsplaats, gedurende de periode waarin de uitzendkracht bij deze gebruiker werkt.
- Wanneer een onderneming zijn werknemers ter beschikking stelt van een tweede onderneming, staat deze tweede onderneming eveneens in voor de naleving van de sociale wetgeving die geldt op de arbeidsplaats.

Derden kunnen privépersonen zijn, maar het kan ook gaan om werknemers van een andere onderneming die bijna permanent aanwezig zijn op de arbeidsplaats (bijvoorbeeld de werknemers van een onderhoudsfirma) of die occasioneel aanwezig zijn op de arbeidsplaats (bijvoorbeeld de werknemers van een onderneming die eenmalig schilderwerken komt uitvoeren). In deze gevallen zal er met de werkgever van die werknemers een aannemingsovereenkomst gesloten zijn. Dit impliceert dat de werkgever die de opdracht geeft om werken uit te voeren geen enkel gezag verwerft over de werknemers van de aannemer aan wie hij de uitvoering van het werk heeft toevertrouwd.

7.2 SPECIFIEK PREVENTIEBELEID

De werkgever wiens werknemers in contact komen met derden is in eerste instantie verplicht een specifiek preventiebeleid te ontwikkelen. Zo kunnen bijvoorbeeld maatregelen getroffen worden om te vermijden dat files ontstaan voor een loket.

Om het preventiebeleid gestalte te kunnen geven is het noodzakelijk een zicht te hebben op het grensoverschrijdend gedrag waarvan de werknemers het slachtoffer worden. Daartoe bestaat er het register van feiten van derden (zie punt 2.4.1).

Wanneer een werknemer het slachtoffer wordt van geweld gepleegd door derden moet zijn werkgever er voor zorgen dat deze werknemer passende psychologische ondersteuning krijgt van gespecialiseerde diensten en instellingen (zie punt 2.4.2).

7.3 GEWELD, PESTERIJEN OF ONGEWENST SEKSUEEL GEDRAG DOOR OF TEN AANZIEN VAN DERDEN

Het is van belang dat er een oplossing gevonden wordt wanneer er tussen de werknemers van de eigen onderneming en derden grensoverschrijdend gedrag ontstaat. Er zijn verschillende hypothesen mogelijk.

7.3.1 Een derde privépersoon is het voorwerp van grensoverschrijdend gedrag vanwege een werknemer van de onderneming

De derde privépersoon kan slechts een beroep doen op de rechter. Daarbij kan de werkgever burgerlijk aansprakelijk gesteld worden voor de fouten van zijn werknemers, wat eventueel tot gevolg kan hebben dat de werkgever een tuchtsanctie treft ten aanzien van zijn werknemer. Men kan ook de werknemer zelf burgerlijk aansprakelijk stellen.

Deze persoon kan een schadevergoeding eisen tot herstel van de schade die hij ten gevolge van het grensoverschrijdend gedrag heeft geleden. Hij kan echter niet in rechte het forfaitair bedrag eisen (zie punt 5.3.1). Hij zal dus het bewijs moeten leveren van de omvang van zijn schade en van het causaal verband tussen de feiten en de schade.

Indien er een overeenkomst wordt gesloten tussen de privépersoon en de werkgever kan deze erin voorzien dat de interne procedure kan toegepast worden. Dit is niet wettelijk verplicht en behoort tot het vrij initiatief van de werkgever.

7.3.2 Een derde werknemer van een onderneming van buitenaf is het voorwerp van grensoverschrijdend gedrag vanwege een werknemer van de opdrachtgever

Wanneer deze werknemer occasioneel werken uitvoert bij de opdrachtgever zal hij een verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag kunnen indienen bij de preventieadviseur psychosociale aspecten van zijn eigen werkgever. In dat geval moet deze werkgever met de opdrachtgever bij wie de werken worden uitgevoerd overleggen over de wijze waarop het onderzoek van het verzoek kan gebeuren. Er kan ook worden overeengekomen dat de preventieadviseur psychosociale aspecten een advies verleent aan de opdrachtgever op basis waarvan de opdrachtgever maatregelen kan treffen ten opzichte van zijn eigen werknemer.

Wanneer deze werknemer permanent werken uitvoert bij de opdrachtgever kan hij de hierboven vermelde procedure toepassen of kan hij een beroep doen op de interne

procedure van de opdrachtgever. Dit impliceert dat het verzoek kan ingediend worden bij de preventieadviseur psychosociale aspecten van de opdrachtgever, die onmiddellijk een onderzoek kan doen en aan de opdrachtgever een advies kan verstrekken. Vervolgens kan de opdrachtgever de nodige maatregelen treffen ten aanzien van de aangeklaagde werknemer over wie hij het gezag uitoefent.

7.3.3 Een werknemer van de onderneming is het voorwerp van grensoverschrijdend gedrag vanwege een privépersoon

In dit geval kan de werknemer een beroep doen op de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten. Evenwel zal het slagen van een verzoening of een onderzoek van de feiten afhangen van de bereidheid van de privépersoon om aan de interne procedure mee te werken. Voor zover er met deze personen overeenkomsten werden gesloten, kunnen deze contracten bepalingen bevatten over wat er concreet kan gebeuren wanneer er grensoverschrijdend gedrag wordt vastgesteld (bijvoorbeeld de vaststelling dat de overeenkomst wordt verbroken).

Ook als een concrete oplossing met de privépersoon niet mogelijk is, zal de werkgever toch maatregelen moeten treffen om zijn werknemers te beschermen. Hij zal dan terugvallen op het hoger geschetste preventiebeleid.

7.3.4 Een werknemer van de opdrachtgever is het voorwerp van grensoverschrijdend gedrag vanwege een werknemer van de onderneming van buitenaf

Deze werknemer kan de interne procedure bij zijn eigen werkgever toepassen. Wanneer er maatregelen moeten getroffen worden ten aanzien van de werknemer van de onderneming van buitenaf, moeten de beide werkgevers de nuttige contacten onderhouden opdat deze maatregelen inderdaad zouden kunnen getroffen worden. Het kan dan zowel gaan om maatregelen die er moeten voor zorgen dat de aangeklaagde werknemer meewerkt aan de procedure als de maatregelen die de onderneming van buitenaf tegen zijn werknemer zal treffen.

7.4 MAATREGELEN DOOR DE WERKGEVER

De werkgever kan als dusdanig geen sancties treffen ten overstaan van personen die vreemd zijn aan de onderneming en waarover hij geen gezag uitoefent. Hij kan wel beschermende maatregelen nemen ten voordele van de werknemer die het slachtoffer is van geweld.

De werkgever kan wel nagaan of, gelet op de omstandigheden, een bestaande contractuele verhouding met deze derde in de toekomst nog kan verdergezet worden.

7.5 MAATREGELEN OPGELEGD DOOR DE RECHTBANK

7.5.1 Vordering tot staking

Het bevoegde rechtscollege kan aan de derde die de dader is van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, het bevel geven om binnen een bepaalde termijn een einde te stellen aan deze gedragingen. De rechtbank kan bovendien aan de werkgever bepaalde maatregelen opleggen om er voor te zorgen dat er een einde komt aan die gedragingen. Indien de derde of de werkgever dit bevel niet opvolgt kunnen zij strafrechtelijk vervolgd worden.

7.5.2 Burgerlijke aansprakelijkheid van de dader-derde

De werknemer kan een schadevergoeding bekomen. Hij kan kiezen tussen de vergoeding van de werkelijk geleden schade of de forfaitaire schadevergoeding voorzien door de wet (zie punt 5.3.1, B.6).

7.5.3 Strafrechtelijke verantwoordelijkheid van de dader-derde

Krachtens artikel 119 van het sociaal strafwetboek wordt bestraft, hij die in contact treedt met de werknemers bij de uitvoering van hun werk en die geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk begaat in overtreding op de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk. Deze bepaling is ook van toepassing op derden.

De strafsanctie bestaat uit:

- ofwel een gevangenisstraf van 6 maanden tot 3 jaar;
- ofwel een geldboete van 600 tot 6.000 euro (x 5,5 = 3.300 tot 33.000 euro);
- ofwel beiden.

Daarnaast kan er ook een administratieve geldboete van 300 tot 3.000 euro (x 5,5 = 1650 tot 16.500 euro) opgelegd worden.

Tenslotte kan de dader strafrechtelijk vervolgd worden op grond van artikel 442bis van het strafwetboek dat de belaging strafbaar stelt.