



17 juli 2013

## Psychosociale aspecten op de werkvloer.

---

### Wat is: "psychosociale belasting veroorzaakt door het werk"?

Als psychosociale belasting veroorzaakt door het werk kan, elke belasting van psychosociale aard die haar oorsprong vindt in de uitvoering van het werk of die voorkomt naar aanleiding van die uitvoering en die schadelijke gevolgen heeft voor de lichamelijke of psychische gezondheid van de persoon, beschouwd worden. De mogelijke oorzaken van psychosociale belasting zijn "Interpersoonlijke spanningen", "Ongewenst seksueel gedrag op het werk", "Pesterijen op het werk", "Stress op het werk" en "Geweld op het werk".

### Wat verstaat men onder?

#### Interpersoonlijke spanningen

*Een situatie van ernstige interpersoonlijke spanningen op het werk kunnen we algemeen omschrijven als een situatie waarin een persoon - of groep - een gevoel heeft of uitdrukt van 'onwelzijn' omwille van de relaties op de werkplek of in verband met het werk.*

#### 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 dat 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.*

#### Pesterijen op het werk

*Pesterijen op het werk worden gedefinieerd als meerdere gelijkaardige of uiteenlopende onrechtmatige 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. Deze gedragingen kunnen inzonderheid verband houden met godsdienst of overtuiging, handicap, leeftijd, seksuele geaardheid, geslacht, zogenaamd ras of etnische afstamming.*

## Stress op het werk

*Stress als oorzaak van psychosociale belasting is een door een groep van werknemers als negatief ervaren toestand die gepaard gaat met klachten of disfunctioneren in lichamelijk, psychisch en/of sociaal opzicht en die het gevolg is van het feit dat werknemers niet in staat zijn om aan de eisen en de verwachtingen die hen vanuit de werksituatie gesteld worden te voldoen.*

## 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. Dit kan zowel verbaal als non-verbaal.*

## Beleid Defensie!

***Geweld , pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk zijn te allen tijde en in alle omstandigheden onaanvaardbaar en zullen nooit getolereerd worden binnen Defensie.***

Psychosociale belasting veroorzaakt door het werk vormt één van de belangrijkste redenen van ongemak, interpersoonlijke spanningen, frustraties, werkverlet en angst bij het personeel en de mensen uit hun omgeving. Vandaar het belang om preventieve maatregelen uit te voeren. Door het uitbrengen van nieuwe richtlijnen en initiatieven tracht defensie de psychosociale belasting op de werkvloer aan te pakken.

### Preventieve maatregelen.

Het spreekwoord zegt "voorkomen is beter dan genezen". Vandaar ook dat defensie opteert om preventief te werken in verschillende actiegebieden.

In een eerste actiegebied stelt defensie een aantal organisatorische maatregelen voor. Aan de hand van psychosociale risicoanalyses zullen maatregelen genomen worden in de domein van:

#### **"arbeidsinhoud"**

die de wijze weergeeft waarop taken moeten worden verricht;

#### **"arbeidsomstandigheden"**

die de fysieke arbeidsomstandigheden zoals veiligheid, lawaai, enz aangeeft;

#### **"arbeidsverhoudingen"**

die handelt over de wijze waarop werknemers en medewerkers met elkaar omgaan;

#### **"arbeidsvoorwaarden"**

die staan voor alle afspraken tussen werkgever en personeel betreffende de werkvoorwaarden zoals werktijden, toelagen en premies, opleidingsmogelijkheden, loopbaanplanning, ... enz.

Een tweede actiegebied is gericht op het sensibiliseren en informeren van het personeel. Dit kadert in het diversiteitsbeleid van defensie waarbij defensie beroep wenst te doen op alle personeelsleden in de strijd tegen psychosociale belasting. Defensie zal verschillende infokanalen gebruiken om een goede doorstroom aan informatie te garanderen. Zo zal defensie de syndicale organisaties informeren over punctuele acties, de contactgegevens van de preventieadviseur psychosociale belasting en de vertrouwenspersonen maximaal verspreiden, in de onthaalbrochure van de eenheden de aandacht vestigen op

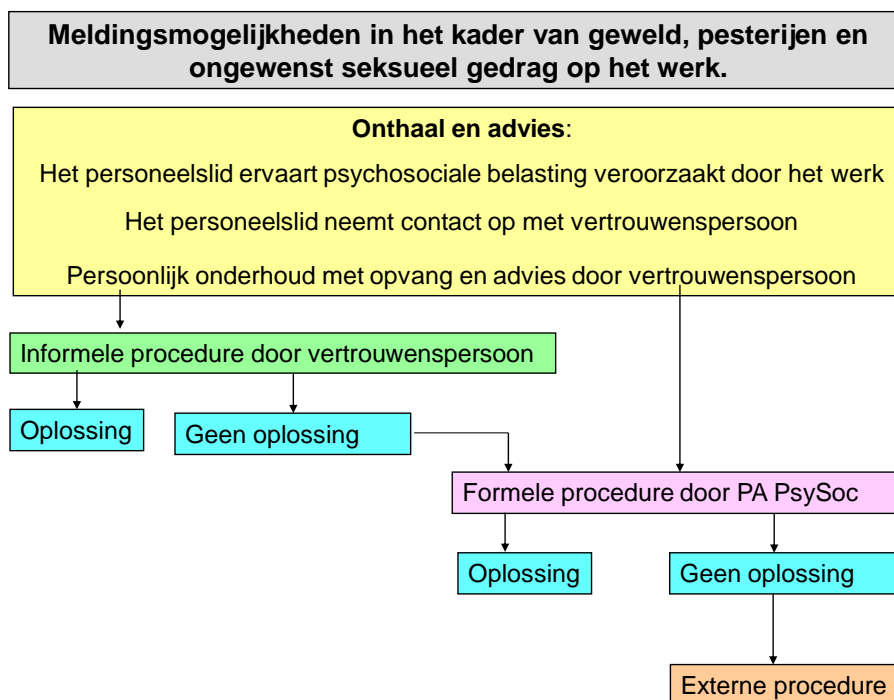
het bestaan van een beleid rond psychosociale belasting en de mogelijke procedures uitleggen, infodagen en seminars organiseren.

Een derde actiegebied handelt over de vorming die gegeven wordt rondt het thema: "geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk". Deze vorming maakt enerzijds een onderdeel uit van de basisvorming en de voortgezette vorming van alle kaderleden en anderzijds maakt ze deel uit van de "gedragsregels en waarden" die opgenomen zijn in de permanente vorming van het militair en burgerpersoneel bij defensie.

### Reactieve maatregelen

Indien het personeelslid van defensie toch slachtoffer wordt van geweld, pesterijen of ongewenst gedrag op het werk kan hij alvorens gebruik te maken van interne of externe procedures, beroep doen op zijn hiërarchische lijn. Lijdt dit niet tot een resultaat dan kan het personeelslid gebruik maken van twee interne procedures, zijnde de informele en de formele procedure.

*Algemeen overzicht van de meldingsmogelijkheden*



### De informele procedure

De informele procedure heeft tot doel dat er een einde gesteld wordt aan de psychosociale belasting door te zoeken naar een oplossing via een interventie bij de hiërarchische lijn of via een verzoeningspoging met de aangeklaagde. Deze procedure wordt in principe geleid door de vertrouwenspersoon die daarvoor is opgeleid. Zij vervullen hun taak binnen de kwartiergroepering waarvan hun eenheid afhangt zodanig dat ze dicht bij de werkvloer staan en gemakkelijk toegankelijk zijn voor het personeel. Daarnaast kan elk personeelslid ook beroep doen op een aantal vertrouwenspersonen die tewerkgesteld zijn bij de dienst klachtenmanager van defensie, die deze taak vervullen naast hun taak van centrale bemiddelaar.

De informele procedure wordt opgestart indien de klager een melding maakt van zijn probleemsituatie. Binnen een termijn van acht dagen wordt

in onderlinge afspraak een persoonlijk gesprek georganiseerd tussen de klager en de vertrouwenspersoon. Dit gesprek kan plaatsvinden in of buiten het militair milieu en uitzonderlijk zelfs buiten de diensturen. De vertrouwenspersoon zal tijdens dit gesprek de actiemogelijkheden voorstellen en toelichten wat het personeelslid wel en niet mag verwachten, evenals de voor en nadelen van de verschillende procedures. In gezamenlijk overleg worden de volgende stappen besproken om tot een oplossing te komen. De vertrouwenspersoon handelt enkel met expliciet akkoord van de klager.

### Verloop van de informele procedure.

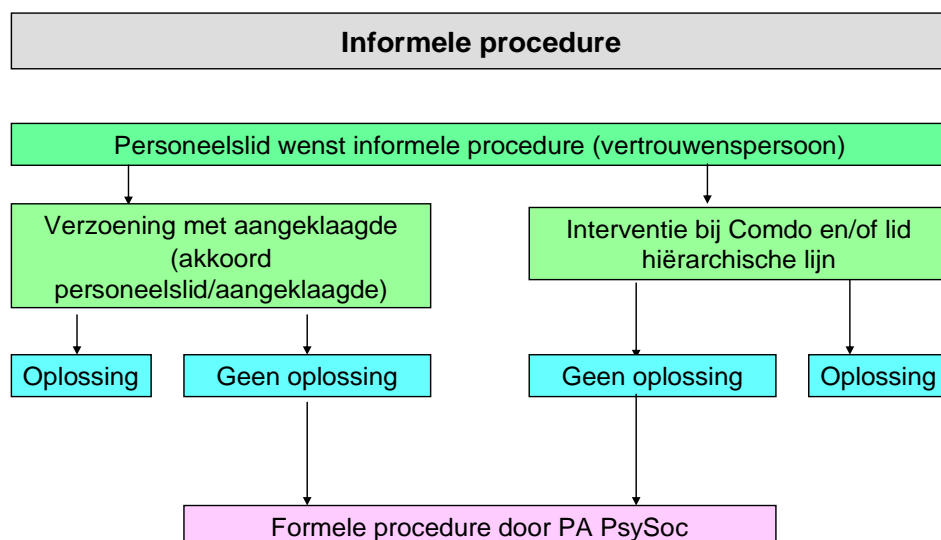
De vertrouwenspersoon tracht beide partijen te verzoenen door een of meerdere gesprekken te organiseren tussen de klager en de aangeklaagde en waarbij hij als moderator fungeert. Komt men tot een overeenkomst, dan kan die eventueel schriftelijk worden vastgelegd. De vertrouwenspersoon volgt in principe de afspraken op.

Het personeelslid kan ook kiezen voor een gesprek met een leidinggevende van de hiërarchische lijn om enerzijds gehoor te krijgen voor de ervaren problematiek en anderzijds om de leidinggevende te betrekken in de zoektocht naar een oplossing. Hij kan hierin worden bijgestaan door de vertrouwenspersoon.

Ook elke andere werkwijze met een informeel karakter en die als doel heeft een einde te stellen aan het ongewenste gedrag kan gehanteerd worden.

De informele procedure wordt vaak afgesloten met een evaluatieperiode, waarvan de duur (dikwijls drie maanden) wordt afgesproken met de klager.

*Schematisch verloop van de informele procedure.*



## De formele procedure

Vooraleer er een met redenen omklede klacht ingediend wordt moet de preventieadviseur psychosociale belasting een persoonlijk en vertrouwelijk onderhoud hebben met het personeelslid. Dit onderhoud is verplicht. Het zorgt er voor dat het personeelslid inlichtingen verkrijgt over het verloop van de procedure, over het neerleggen van een met redenen omklede klacht, over de risico's verbonden aan deze klacht, over de bescherming tegen ontslag of mutatie enz.

Het eerste gesprek dient binnen de 8 kalenderdagen na het eerste contact met het personeelslid plaats te vinden, tenzij het personeelslid zelf de voorkeur geeft aan een latere afspraak.

### Verloop van de formele procedure.

Het personeelslid meldt zich rechtstreeks of via de vertrouwenspersoon aan bij de preventieadviseur psychosociale belasting. Er wordt hem gevraagd een inlichtingenfiche op te stellen met de elementen ter staving van de klacht.

Daarna zal hij door de preventieadviseur psychosociale belasting uitgenodigd worden tot een aantal gesprekken zodanig dat de preventieadviseur psychosociale belasting de feiten aangegeven door het personeelslid kan opnemen in een met reden omklede klacht. De preventieadviseur psychosociale belasting bepaalt of de klacht ontvankelijk is.

De klager ondertekent en dateert de met reden omklede klacht en ontvangt een afschrift. Vanaf dit moment geniet de klager van een specifieke bescherming gedurende 12 maanden inzake mutatie, functiewijziging, werkdagen, vakantiedagen, ... .

Vervolgens voert de preventieadviseur psychosociale belasting een onpartijdig onderzoek naar de gegrondheid van de klacht. Hiervoor neemt hij verklaringen af van de aangeklaagde(n), de getuige(n) en iedereen die hij nuttig acht in dit onderzoek. Na de analyse van verklaringen maakt hij een eindverslag op.

Binnen de drie maanden na de klacht (mits verrechtvaardiging per 3 maanden verlengbaar tot maximum 1 jaar) verstrekt de preventieadviseur psychosociale belasting zijn advies aan de aangestelde van de werkgever samen met een model van actieplan. Hij kan in zijn eindverslag, dat hij eveneens verstuurd aan de gemandateerde van de werkgever ("ACOS Well-Being"), verschillende dienstmaatregelen voorstellen.

De aangestelde van de werkgever moet:

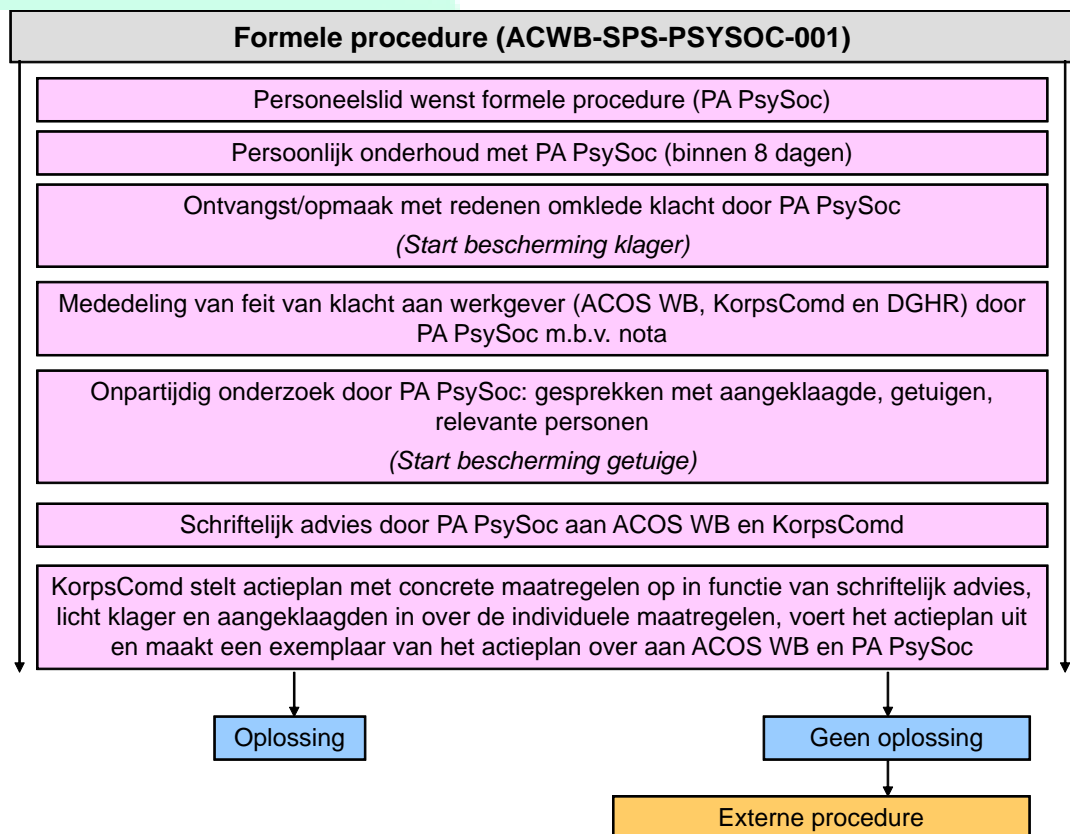
- Binnen de 30 werkdagen de concrete actiepunten in functie van de voorgestelde adviezen aan het model van actieplan toevoegen en het definitieve actieplan overmaken aan "ACOS Well-Being" en ter info aan de preventieadviseur psychosociale belasting.
- De klager en de aangeklaagde op de hoogte brengen van de individuele maatregelen die hij overweegt te nemen. Tijdens het onderhoud met de aangestelde van de werkgever kan men zich laten bijstaan door één persoon.
- Indien deze maatregelen de arbeidsvoorwaarden van de klager/aangeklaagde kunnen wijzigen of indien

klager/aangeklaagde beslist een gerechtelijke procedure te starten, deelt de werkgever een afschrift van het eindverslag, zonder de onderdelen die elementen bevatten over voorgestelde collectieve maatregelen, mee aan de klager/aangeklaagde.

De concrete uitwerking en de opvolging van het actieplan gebeurt door de gemandateerde, de aangestelde van de werkgever en zijn hiërarchische lijn.

Indien de preventieadviseur psychosociale belasting van oordeel is dat de maatregelen niet doeltreffend, te lang in de tijd gespreid zijn of indien de feiten ondanks de maatregelen gewoon doorgaan, is hij wettelijk verplicht om in overleg met de klager de met toezicht belaste ambtenaar in te lichten. De aangestelde en gemandateerde van de werkgever worden in kennis gesteld van deze noodzaak tot melding.

#### *Schematisch verloop van de formele procedure.*



### **Vertrouwelijkheid**

Zowel de vertrouwenspersoon als de preventieadviseur psychosociale belasting zijn gebonden aan het wettelijk beroepsgeheim. Zowel de contactname als de inhoud van de gesprekken met de klager zijn volkomen vertrouwelijk.

## De externe procedure

Een interne procedure starten leidt niet automatisch tot een klacht bij de bevoegde gerechtelijke instanties en dus ook niet tot gerechtelijke vervolging voor een rechtbank.

Overeenkomstig de bepalingen van de welzijnswet heeft ieder personeelslid het recht om zich rechtstreeks te richten tot de Dienst voor Arbeids- en Milieu-inspectie (Inspector for Labour and Environment - ILE) of om een gerechtelijke procedure op te starten bij de arbeids- of correctionele rechtbank.

### Mogelijkheden van de externe procedure.

Externe procedure	
Personeelslid wenst externe procedure: mogelijkheden	
→	<b>Arbeidsinspectie: ILE</b> (ACWB-SPS-INSPECT-002): Toezicht op het Welzijn op het Werk <b>Rechtstreeks:</b> geen PA PsySoc, PA PsySoc niet gekend, interne procedure niet wettelijk <b>Na formele procedure:</b> feiten ongewenst gedrag op het werk (OGW) gaan door, werkgever neemt geen maatregelen -> Regulariseren situatie door ILE, eventueel opleggen maatregelen inclusief termijn door ILE aan werkgever
→	<b>Burgerlijke procedure: arbeidsrechtbank:</b> personeelslid kan rechtsvordering instellen met doel: vordering tot staking van feiten OGW (kortgeding), vordering van voorlopige maatregelen aan werkgever met als doel de naleving van de Wet (kortgeding) of vordering van schadevergoeding aan werkgever en/of aangeklaagde als herstel voor schade t.g.v. OGW
→	<b>Strafrechterlijke procedure: correctionele rechtbank:</b> personeelslid kan strafvordering inleiden op verschillende manieren: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>bij Politie</b> -&gt; arbeidsauditeur -&gt; eventueel onderzoeksdadens door Politie of Arbeidsinspectie op vraag van arbeidsauditeur -&gt; auditeur beslissen om niet te vervolgen of om de zaak aanhangig te maken bij correctionele rechtbank.</li><li>• <b>bij de onderzoeksrechter</b> met burgerlijke partijstelling -&gt; onderzoeksdadens door Politie of Arbeidsinspectie op vraag van onderzoeksrechter -&gt; raadkamer beslissen om niet te vervolgen of om zaak aanhangig te maken bij correctionele rechtbank.</li></ul>
→	<b>Administratieve procedure:</b> Raad van State (ambtenaar): vragen administratieve rechtshandeling te vernietigen die de bepalingen i.v.m. OGW schendt.

## Algemene info procedures

Een personeelslid dat meent het voorwerp te zijn van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk wordt door de overheid aangeraden om contact op te nemen met de vertrouwenspersoon en eerst beroep te doen op de informele procedure. Uit de praktijk blijkt dat de meeste probleemsituaties via deze procedure opgelost worden. Indien geen oplossing gevonden wordt via deze procedure, kan de formele procedure gestart worden bij de preventieadviseur psychosociale belasting.

Indien de klager zich rechtstreeks tot de medische arbeidsinspecteur wendt, zal deze de klager doorverwijzen naar de preventieadviseur psychosociale belasting van het werk en nagaan of de klacht behandeld wordt. Tenslotte zal ook de arbeidsauditeur, in de meeste gevallen, de klager doorverwijzen naar de interne procedures, indien deze nog niet aangewend werden.

## Documentatie

Tijdens het hoog overlegcomité welzijn werden onderstaande documenten met instructies en procedures besproken en bekrachtigd. U vindt er meer gedetailleerde uitleg over de te nemen acties. Deze documenten zijn downloadbaar via de link in de nieuwsbrief op onze website: [www.acvdefensie.be](http://www.acvdefensie.be)

- Psychosociale belasting veroorzaakt door het werk
- Interne informele en formele procedure in het kader van de psychosociale belasting veroorzaakt door het werk
- Bevoegdheden, afhankelijkheden, rol en taken van de vertrouwenspersoon (VP) en van de vertrouwenspersoon Plus (VP+)
- Registratie en uitbating van incidenten van psychosociale aard
- Psychosociale risicobeheersing op het lokaal niveau
- Kandidatuur, selectie, opleiding, in plaatsstelling en verwijdering van de vertrouwenspersoon (VP) en de vertrouwenspersoon plus (VP+)

## Begeleiding in de procedures

***Elk lid van ACV Openbare Diensten kan uiteraard ook beroep doen op onze militanten en/of onze vrijgestelden om zich te laten ondersteunen in zowel de informele, formele of externe procedure.***

Walter Van den Broeck  
Secretaris



# ACV

# openbare diensten