

Bescherming tegen psychosociale risico's op het werk met inbegrip van stress, geweld, pesterijen, en ongewenst seksueel gedrag

A. BEGINSELVERKLARING: PRINCIPE EN DEFINITIES

Geen enkele daad die psychosociale risico's inhoudt met inbegrip van daden van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk mag worden toegelaten of getolereerd. Dit geldt voor werkgever, en werknemer maar ook voor derden die in contact komen met werknemers voor de uitvoering van hun werk.

1. Geweld op het werk

Onder "geweld op het werk" verstaat men elke feitelijkheid waarbij een werknemer (of een andere persoon) psychisch of fysiek wordt bedreigd of aangevallen bij de uitvoering van het werk.

Hiermee worden gedragingen van agressie bedoeld die op een bepaald ogenblik plaatsvinden (bv. beschimpingen, beledigingen, vernederingen).

2. Pesterijen op het werk

Onder "pesterijen op het werk" verstaat men een onrechtmatig geheel van meerdere gelijkaardige of uiteenlopende gedragingen, buiten of binnen de onderneming, die plaats hebben gedurende een bepaalde tijd, die tot doel of gevolg hebben dat:

- de persoonlijkheid, de waardigheid of de fysieke of psychische integriteit van een werknemer (of een andere persoon) wordt aangetast bij de uitvoering van zijn werk;
- zijn betrekking in gevaar wordt gebracht;
- of dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd en die zich inzonderheid uitent in woorden, bedreigingen, handelingen, gebaren of eenzijdige geschriften.

Hiermee worden zowel opzettelijke als niet-opzettelijke gedragingen bedoeld (bv. informatie vervalsen die bestemd is voor de werknemer, de werknemer isoleren en in diskrediet brengen, provoceren (al was het slechts mondeling), opruien, de gezondheid van de werknemer in het gedrang brengen door hem te verplichten gevaarlijk werk uit te voeren met defecte werktuigen, de werknemer verhinderen zich uit te drukken.)

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

3. Ongewenst seksueel gedrag op het werk

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

4. Psychosociale risico's

Onder 'psychosociale risico's op het werk' verstaan we 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 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.

5. Verzoek tot interventie

Elke werknemer die meent het slachtoffer te zijn van de hierboven gedefinieerde risico's ongeacht de dader (werkgever, collega, cliënt, leverancier, dienstverlener, leerling, student, enz.) heeft het recht om een verzoek tot interventie in te dienen, dit zonder vrees voor vergelding of tegenmaatregelen.

Er mag echter geen misbruik gemaakt worden van deze procedure.

B. PREVENTIEMAATREGELEN

1. Maatregelen

De werkgever richt de arbeidsplaatsen zodanig in dat psychosociale risico's, waaronder stress, geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag optimaal worden voorkomen. Ook bij de organisatie van het werk wordt hier de nodige aandacht aan besteed. De werknemers worden behoorlijk voorgelicht en opgeleid in het kader van de bestrijding van psychosociale risico's waaronder stress, geweld, pesterijen of van ongewenst seksueel gedrag op het werk.

Elke hiërarchische overste is verplicht om met de bevoegdheden en het gezag eigen aan zijn functie het principe vermeld in rubriek "beginselverklaring" daadwerkelijk te doen naleven.

2. Personen en instanties tot wie men zich kan wenden in geval van psychosociale risico's.

Elke werknemer die meent psychische schade te ondervinden, die al dan niet gepaard kan gaan met lichamelijke schade, ten gevolge van psychosociale risico's op het werk, waaronder inzonderheid geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, kan zich wenden tot de preventieadviseur, aangesteld voor psychosociale aspecten van het werk, het Toezicht op het welzijn op het werk of de bevoegde rechtbank. Het is aangewezen om eerst de interne klachtenprocedure uit te putten vooraleer gerechtelijke stappen te ondernemen.

3. Preventieadviseur, aangesteld voor psychosociale aspecten op het werk.

De psychosociale aspecten (stress, conflicten, ...) in de werkomgeving moeten voldoende aandacht krijgen. Door deze vormen van belasting te voorkomen, worden ergere vormen van psychosociale belasting, zoals pesterijen, geweld en ongewenst seksueel gedrag, vermeden. De preventieadviseur, belast met psychosociale aspecten op het werk, speelt hier een belangrijke rol. Zo helpt hij/zij bij het opmaken van de risicoanalyses en de preventiemaatregelen. Hij/zij ondersteunt en adviseert de werknemers die verklaren het voorwerp te zijn van pesterijen, geweld en ongewenst seksueel gedrag. Hij/zij ontvangt en onderzoekt de verzoeken tot interventie. Hij/zij treedt volledig onpartijdig op.

Voor het preventiedomein psychosociale belasting op het werk (waaronder stress, geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag) zijn de preventieadviseurs van het Departement Psychosociale Aspecten van de externe preventiedienst zoals vermeld op pagina 1 van dit arbeidsreglement bevoegd.

Om de dienstverlening te verzekeren, kunnen zij worden vervangen door andere collega's van het departement zo mogelijk in samenspraak met de aanvrager van de dienstverlening.

4. Interne procedure voor het behandelen van klachten.

De hierna omschreven procedure moet waarborgen dat de problemen snel, effectief en efficiënt opgelost worden. Elke werknemer/werknemersvertegenwoordiging zal zich onthouden van elk wederrechtelijk gebruik van de klachtenprocedure. Bij bewust onrechtmatig gebruik van de klachtenprocedure kunnen maatregelen genomen worden.

De verzoeker heeft de mogelijkheid om de informele en de formele psychosociale interventie te laten starten. Zowel voor de formele als voor de informele interventie kan hij terecht bij de preventieadviseur psychosociale aspecten. Een werknemer van een aannemer die op permanente wijze bij de organisatie werken uitvoert, kan naast de bedrijfsinterne procedure van zijn werkgever ook beroep doen op onderstaande interne procedure. De interne procedure

Wanneer het inschakelen van de hiërarchische lijn zonder succes blijft of wanneer de werknemer een dergelijke stap niet wenst te ondernemen, kan hij gebruik maken van een specifieke interne procedure die bestaat uit twee types van interventies: de informele psychosociale interventie en de formele psychosociale interventie.

4.1. De informele psychosociale interventie

- Wanneer een werknemer meent psychische schade te ondervinden ten gevolge van psychosociale risico's op het werk, kan hij een beroep doen op een procedure die intern is aan de onderneming, volgens de hierna nader bepaalde regels.
- De werknemer wendt zich tot de bevoegde preventieadviseur psychosociale aspecten.
- De preventieadviseur psychosociale aspecten hoort de werknemer binnen een termijn van 10 kalenderdagen na het eerste contact en informeert hem over de mogelijkheid om op informele wijze tot een oplossing te komen.
- Dit kan bestaan uit het voeren van persoonlijke gesprekken, een interventie bij een andere persoon van de onderneming (werkgever, lid van de hiërarchische lijn, ...) of een verzoening tussen de betrokken personen.
- De preventieadviseur psychosociale aspecten ondertekent een document waarin het type informele psychosociale interventie waarvoor gekozen wordt door de verzoeker is opgenomen. Dit document wordt eveneens gedateerd en ondertekend door de verzoeker die daarvan een kopie ontvangt.
- De preventieadviseur psychosociale aspecten handelt enkel met het akkoord van de betrokken werknemer. Het verzoeningsproces vereist het akkoord van de beide partijen.
- Indien de verzoeker niet wenst dat er op informele wijze gezocht wordt naar een oplossing, hij aan deze interventie een einde wil stellen, de interventie niet leidt tot een oplossing of de feiten of psychosociale belasting hierna blijven bestaan, kan de verzoeker een verzoek tot formele interventie indienen bij de preventieadviseur psychosociale aspecten.

4.2. De formele psychosociale interventie

- De werknemer kan een verzoek tot formele psychosociale interventie indienen bij de preventieadviseur psychosociale aspecten. Er dient voorafgaandelijk een persoonlijk onderhoud te hebben plaatsgevonden.
- De preventieadviseur psychosociale aspecten evenals de werknemer die het verzoek wil indienen zorgen ervoor dat het persoonlijk onderhoud plaats vindt binnen een termijn van 10 kalenderdagen vanaf het ogenblik dat de werknemer zijn wil uitdrukt om het verzoek in te dienen.
- Het verzoek tot formele psychosociale interventie wordt opgenomen in een door de verzoeker gedateerd en ondertekend document. Dit document bevat de beschrijving van de problematische arbeidssituatie en het verzoek aan de werkgever om passende maatregelen te treffen. Dit document wordt door de verzoeker bezorgd aan de preventieadviseur psychosociale aspecten. Hij ondertekent een kopie van het verzoek en bezorgt deze aan de verzoeker. Deze kopie geldt als ontvangstbewijs. Indien het verzoek door de verzoeker werd verzonden per aangetekende brief, wordt zij geacht te zijn ontvangen de derde werkdag na de verzendingsdatum.
- De preventieadviseur psychosociale aspecten heeft de bevoegdheid om de indiening van een verzoek te weigeren wanneer dit geen betrekking heeft op de psychosociale risico's op het werk. De kennisgeving van deze weigering dient te gebeuren binnen de tien kalenderdagen na ontvangst van het verzoek.
- Wanneer de gezondheid van de verzoeker ernstig aangetast wordt, zal de preventieadviseur psychosociale aspecten, tijdens de behandeling van het verzoek door de werkgever, preventiemaatregelen met een bewarend karakter voorstellen.

4.2.1. Verzoek met collectief karakter

- Indien het verzoek betrekking heeft op risico's met een hoofdzakelijk collectief karakter is het aan de preventieadviseur psychosociale aspecten om de werkgever hiervan op de hoogte te brengen en hem te informeren dat hij binnen een periode van 3 maanden dient te reageren op dit verzoek.
- De preventieadviseur psychosociale aspecten informeert de verzoeker dat het een verzoek met een collectief karakter betreft. De werkgever zal binnen 3 maanden een gemotiveerde beslissing meedelen met betrekking tot de gevolgen die hij aan zijn verzoek geeft.

- Indien de werkgever beslist om een specifieke risicoanalyse van de werkpost uit te voeren, heeft hij maximaal 6 maanden de tijd om een beslissing te nemen over de maatregelen die hij zal nemen en deze te communiceren aan de preventieadviseur psychosociale aspecten (die de verzoeker hiervan op de hoogte brengt) en aan de preventieadviseur van de interne dienst.
- Indien het probleem van psychosociale aard wordt opgelost door de maatregelen die de werkgever heeft getroffen, komt er een einde aan de behandeling van het verzoek door de preventieadviseur psychosociale aspecten.
- Indien de werkgever geen gevolg geeft aan het verzoek op het niveau van een specifieke arbeidssituatie, hij beslist dat hierbij geen maatregelen worden getroffen of indien de verzoeker meent dat de preventiemaatregelen niet aangepast zijn aan zijn individuele situatie dient de preventieadviseur psychosociale aspecten alsnog de behandeling van het verzoek op zich nemen, op voorwaarde dat hij niet betrokken is geweest bij de behandeling van het verzoek door de werkgever en onder voorbehoud van het akkoord van de werknemer.
- Indien de termijn van 3 maanden of 6 maanden niet wordt gerespecteerd of de werkgever beslist om geen preventiemaatregelen te nemen of de verzoeker meent dat de preventiemaatregelen niet zijn aangepast aan zijn individuele situatie, zal de preventieadviseur psychosociale aspecten het verzoek behandelen na akkoord van de verzoeker.

4.2.2. Verzoek met individueel karakter

- Indien het verzoek betrekking heeft op risico's met hoofdzakelijk een individueel karakter brengt de preventieadviseur psychosociale aspecten de werkgever zo snel mogelijk schriftelijk op de hoogte en deelt de identiteit van de verzoeker mee.
- De preventieadviseur psychosociale aspecten onderzoekt de situatie en hoort de personen die hij nuttig acht.
- De preventieadviseur rondt zijn werk af met een advies aan de werkgever. Dit moet gebeuren binnen een termijn van 3 maanden. Deze termijn kan hij verlengen tot 6 maanden mits hij daarvoor een schriftelijke verantwoording geeft aan de werkgever, de verzoeker en rechtstreeks betrokkenen.
- De preventieadviseur psychosociale aspecten brengt de verzoeker en andere rechtstreeks betrokkenen schriftelijk op de hoogte van de datum waarop hij zijn advies aan de werkgever heeft overhandigd, de preventiemaatregelen en verantwoording van de preventiemaatregelen.
- De preventieadviseur psychosociale aspecten laat deze maatregelen met hun verantwoording ook schriftelijk weten aan de preventieadviseur belast met de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk.
- Binnen één maand na ontvangst deelt de werkgever de maatregelen die hij zal nemen schriftelijk mee aan de verzoeker. Indien de werkomstandigheden van een werknemer worden gewijzigd, dient de werkgever de werknemer voorafgaandelijk te horen en hem een kopie van het advies te bezorgen. De verzoeker kan zich laten bijstaan door een persoon naar keuze.
- Uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst informeert de werkgever de preventieadviseur psychosociale aspecten, de verzoeker, de rechtstreeks betrokkenen en de interne preventieadviseur, schriftelijk over het gevolg dat hij geeft aan het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten. De werkgever zal deze maatregelen zo snel mogelijk uitvoeren.

4.3. Formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesten of ongewenst seksueel gedrag op het werk.

- Wanneer het verzoek tot formele psychosociale interventie, volgens de werknemer, betrekking heeft op feiten van geweld, pesten of ongewenst seksueel gedrag op het werk gelden hierbij dezelfde bepalingen als een verzoek tot formele psychosociale interventie (zie punt 1.2) met enkele bijkomende bepalingen:
- Het gedateerde en ondertekend document bevat volgende gegevens:
 - de nauwkeurige beschrijving van de feiten die volgens de werknemer constitutief zijn voor geweld, pesten 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.

Opmerking: De preventieadviseur psychosociale aspecten kan het verzoek weigeren wanneer de situatie die de verzoeker beschrijft kennelijk geen geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk inhoudt. De kennisgeving van de weigering of aanvaarding van het verzoek gebeurt uiterlijk 10 kalenderdagen na de inontvangstneming van het verzoek. Bij gebrek aan kennisgeving binnen de 10 kalenderdagen wordt het verzoek geacht te zijn aanvaard.

- De preventieadviseur psychosociale aspecten brengt na het in ontvangst nemen van het verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, de werkgever onmiddellijk op de hoogte van het feit dat de werknemer die dit verzoek heeft ingediend een bescherming geniet zoals voorzien in de wet. Deze bescherming is enkel geldig indien de preventieadviseur psychosociale aspecten het verzoek aanvaardt.
- De preventieadviseur psychosociale aspecten deelt zo snel mogelijk aan de aangeklaagde de feiten mee die hem ten lasten worden gelegd.
- De preventieadviseur psychosociale aspecten hoort de personen, getuigen of anderen, die hij nuttig oordeelt.
- De werkgever wordt door de preventieadviseur psychosociale aspecten op de hoogte gebracht van de namen van de getuigen en dat deze de bescherming genieten zoals voorzien in de wet.

5. Sancties.

De werknemers die zich schuldig maken aan geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, alsook de werknemers die bovengenoemde procedures op een onrechtmatige manier gebruiken, kunnen tuchtrechtelijk gesanctioneerd worden door de werkgever volgens de procedure bepaald en sancties voorzien in dit arbeidsreglement.

De aard van de door de werkgever genomen sanctie staat in verhouding tot de ernst van de gepleegde feiten en van eventuele herhaling.

Indien deze feiten van die aard zijn dat zij beschouwd worden als een dermate ernstige tekortkoming die elke professionele samenwerking tussen de werkgever en de werknemer onmiddellijk en definitief onmogelijk maakt, zal de werknemer ontslagen kunnen worden zonder vooropzeg of vergoeding.

Deze klachtenprocedure kan aangepast worden in functie van latere publicaties van bijkomende uitvoeringsbesluiten.

De werkgever bepaalt zelf de sancties ten aanzien van de verantwoordelijke van de feiten en van de verantwoordelijke van het misbruik met inachtnaam van de procedure en sancties die zijn voorzien door het arbeidsreglement.

Deze procedure in al zijn aspecten kan aangepast worden aan de behoeften van de werkgever. Indien de werkgever besluit om aan deze procedure wijzigingen aan te brengen, zal hij eerst de regelgeving (wet en KB) dienen na te gaan.

6. Bescherming, ondersteuning, opvang en hulp van de slachtoffers.

Het slachtoffer is beschermd tegen elke vergeldingsmaatregel in geval van neerlegging van een klacht. Zowel klager als beschuldigde hebben het recht zich te laten bijstaan door een vertegenwoordiger van de vakbond, een collega of een advocaat.

De werkgever waakt erover dat de werknemers die het slachtoffer zijn van een daad die psychosociale risico's inhoudt met inbegrip van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, een passende psychologische ondersteuning krijgen van gespecialiseerde diensten of instellingen met het oog op de opvang, de hulp, de ondersteuning en de wedertewerkstelling van de betrokken werknemer.

De concrete maatregelen worden als bijlage 4 bij dit arbeidsreglement gevoegd.