

Maatregelen ter voorkoming van psychosociale risico's op het werk

Wet van 28/2/2014, wet van 28/3/2014 en KB van 10/4/2014 (BS 28/4/2014), Wet van 7/4/23 (BS 15/5/2023)

Art. 1 Preventie van psychosociale risico's op het werk, waaronder stress, geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk

Alle personeelsleden hebben het recht om met waardigheid te worden behandeld. Het is elk personeelslid of derden absoluut verboden om enige handeling te stellen van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag bij de uitvoering van het werk.

De werkgever neemt de nodige maatregelen om psychosociale risico's op het werk te voorkomen, en de schade ten gevolge van deze risico's te voorkomen of te beperken.

Een personeelslid dat desondanks meent psychische schade te ondervinden, die al dan niet kan gepaard gaan met lichamelijke schade, ten gevolge van psychosociale risico's op het werk, beschikt over verschillende actiemogelijkheden (zie art. 5 van deze bijlage).

Art. 2 Begrippen

Wordt verstaan onder:

- **Psychosociale risico's op het werk:** "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 arbeidsorganisatie¹, de arbeidsinhoud², de arbeidsvoorwaarden³, de arbeidsomstandigheden⁴ en de interpersoonlijke relaties op het werk⁵, waarop de werkgever een impact heeft en die objectief een gevaar inhouden".
- **Geweld:** "elke feitelijkheid waarbij een werknemer of andere persoon waarop de welzijnswet van toepassing is psychisch of fysiek wordt bedreigd of aangevallen bij de uitvoering van het werk".
- **Pesterijen:** "een onrechtmatig geheel van meerdere gelijkaardige of uiteenlopende gedragingen, buiten of binnen de onderneming of instelling, die plaats hebben gedurende een bepaalde tijd, die tot doel of gevolg hebben dat de persoonlijkheid, de waardigheid of de fysieke of psychische integriteit van een werknemer of een andere persoon waarop de welzijnswet van toepassing is bij de uitvoering van zijn werk wordt aangetast, dat zijn betrekking in gevaar wordt gebracht of dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd en die zich inzonderheid uiten in woorden, bedreigingen, handelingen, gebaren of eenzijdige geschriften.
- **Geweld op het werk en pesterijen op het werk** kunnen inzonderheid verband houden met leeftijd, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, syndicale overtuiging, taal, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, een handicap, een fysieke of genetische eigenschap, sociale afkomst, nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming, geslacht, seksuele geaardheid, genderexpressie en genderidentiteit, sekskenmerken,

¹ Onder meer 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.

² 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, op de emotionele belasting (relatie met het publiek, contact met leed, zijn emoties moeten verbergen, ...), op de psychische belasting (onder meer verbonden aan de moeilijkheidsgraad van de taken), op de lichamelijke belasting, op de duidelijkheid van de taken.

³ Ze omvatten alles wat raakt aan de modaliteiten 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.

⁴ Deze beogen de materiële omgeving waarin het werk wordt verricht, zoals de inrichting van de arbeidsplaatsen, de arbeidsmiddelen, de omgevingsfactoren (zoals lawaai, verlichting, enz.), de gebruikte stoffen, de werkhoudingen, etc..

⁵ 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.

zwangerschap, bevalling, geven van borstvoeding, moederschap, adoptie, medisch begeleide voortplanting, geslachtsverandering, vader- en meemoederschap”.

- **Ongewenst seksueel gedrag op het werk (OSGW):** “elke vorm van ongewenst verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd”.

Art. 3 Coördinaten van tussenkomende partijen

3.1 De vertrouwenspersonen

De contactgegevens van de vertrouwenspersonen zijn terug te vinden in het arbeidsreglement.

De vertrouwenspersoon is bevoegd voor alle psychosociale risico's op het werk, maar enkel voor wat het informele luik betreft (zie art. 5 van deze bijlage).

De vertrouwenspersoon is gebonden door het beroepsgeheim.

3.2 De preventieadviseur gespecialiseerd in psychosociale aspecten van het werk

De contactgegevens van de preventieadviseur gespecialiseerd in psychosociale aspecten van het werk is terug te vinden in het arbeidsreglement.

De preventieadviseur psychosociale aspecten is bevoegd ten aanzien van het geheel van de psychosociale risico's op het werk.

Ook de preventieadviseur psychosociale aspecten is gebonden door het beroepsgeheim.

Art. 4 Preventiemaatregelen te nemen door de werkgever

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

Art. 5 Actiemogelijkheden voor het personeelslid

De personeelsleden die menen psychische schade, die al dan niet kan gepaard gaan met lichamelijke schade, te ondervinden door psychosociale risico's op het werk (hetzij ingevolge geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag, hetzij ingevolge andere psychosociale risico's bv. stress, burn-out, zelfmoordgedachten, beschikken over verschillende actiemogelijkheden;

5.1 De gewone sociale verhoudingen

De eerste aanspreekpunten van het personeelslid blijven de werkgever of de hiërarchische meerdere van het personeelslid die rechtstreeks bevoegd is een oplossing te bieden voor het gestelde probleem.

Andere leden van de hiërarchische lijn, de interne preventieadviseur, een lid van het HOC of een vakbondsafgevaardigde zijn eveneens belangrijke aanspreekpunten waar de personeelsleden een beroep op kunnen doen.

5.2 De interne procedure in de onderneming

Wanneer het inschakelen van deze personen zonder succes blijft of wanneer het personeelslid een dergelijke stap niet wenst te ondernemen, kan hij gebruik maken van de interne procedure in de onderneming.

Hiertoe zal het personeelslid contact opnemen met de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten. Tien kalenderdagen na dit eerste contact zullen de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten het personeelslid horen en hem informeren over de mogelijkheden tot interventie.

De personeelsleden kunnen deze personen raadplegen tijdens de werkuren. De tijd besteed aan de raadpleging wordt beschouwd als arbeidstijd en de verplaatsingskosten zijn ten laste van de werkgever.

De interne procedure bestaat uit twee types interventies:

- de informele psychosociale interventie
- de formele psychosociale interventie.

5.2.1 Het verzoek tot informele psychosociale interventie

Het personeelslid kan een verzoek tot informele psychosociale interventie vragen aan de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten met het oog op het zoeken naar een oplossing door middel van de informele weg. Dit kan bestaan uit het voeren van persoonlijke gesprekken waarbij wordt geluisterd naar het personeelslid en hem advies wordt gegeven, een interventie bij een andere persoon van de onderneming (werkgever, lid van de hiërarchische lijn, ...) of een verzoening tussen de betrokken personen wanneer het een relationeel probleem betreft.

Het type informele psychosociale interventie gekozen door de verzoeker wordt opgenomen in een document dat wordt gedateerd en ondertekend door de tussenkommende partij en door de verzoeker die daarvan een kopie ontvangt.

Deze informele interventie kan gevraagd worden zowel voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag als voor alle andere situaties waarbij er sprake is van psychische schade, al dan niet gepaard gaand met lichamelijke schade ten gevolge van psychosociale risico's op het werk.

5.2.2 Het verzoek tot formele psychosociale interventie

Indiening van het verzoek door het personeelslid

Het personeelslid kan een verzoek tot formele psychosociale interventie enkel indienen bij de preventieadviseur psychosociale aspecten. De vertrouwenspersoon kan niet optreden in deze interventie.

Het personeelslid heeft een verplicht persoonlijk onderhoud met de preventieadviseur psychosociale aspecten alvorens zijn verzoek in te dienen. Dit onderhoud vindt plaats binnen een termijn van 10 kalenderdagen volgend op de dag waarop het personeelslid zijn wil heeft uitgedrukt om zijn verzoek in te dienen. De preventieadviseur psychosociale aspecten bevestigt in een document dat het verplicht persoonlijk onderhoud heeft plaats gevonden en overhandigt hiervan een kopie aan het personeelslid.

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 bezorgd aan de preventieadviseur psychosociale aspecten of aan de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk waarvoor de preventieadviseur zijn opdrachten vervult. De verzoeker ontvangt een ondertekende kopie van het verzoek, welke geldt als ontvangstbewijs. Wordt het verzoek verzonden bij aangetekende brief, dan wordt het verzoek geacht te zijn ontvangen de derde dag na de verzendingsdatum.

Weigering van het verzoek door de preventieadviseur psychosociale aspecten

De preventieadviseur psychosociale aspecten kan de indiening van het verzoek tot formele psychosociale interventie weigeren wanneer de situatie die de verzoeker beschrijft kennelijk geen psychosociale risico's op het werk inhoudt.

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

Drie mogelijkheden

1. Verzoek met een hoofdzakelijk collectief karakter⁶

De preventieadviseur psychosociale aspecten kan van mening zijn dat het verzoek hoofdzakelijk betrekking heeft op collectieve risico's (bv. organisatorisch probleem). In dat geval brengt hij de werkgever en de verzoeker hier zo snel mogelijk schriftelijk van op de hoogte. Hij deelt niet noodzakelijkerwijze de identiteit van de verzoeker mee aan de werkgever.

Aan de verzoeker deelt de preventieadviseur mee volgens welke procedure het verzoek zal worden behandeld en laat hij eveneens de datum weten waarop de werkgever zijn beslissing moet nemen betreffende de gevolgen die hij aan het verzoek geeft.

Er geldt een maximumtermijn van 3 maanden vanaf het ogenblik waarop de werkgever door de preventieadviseur op de hoogte wordt gebracht, eventueel te verlengen met een periode van maximum 3 maanden wanneer de werkgever een risicoanalyse uitvoert.

Indien nodig kan de preventieadviseur psychosociale aspecten preventiemaatregelen met een eventueel bewarend karakter voorstellen aan de werkgever, om te voorkomen dat de gezondheid van de verzoeker ernstig wordt aangetast.

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. 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 preventiemaatregelen niet aangepast zijn aan zijn individuele situatie. In deze gevallen zal de preventieadviseur psychosociale aspecten alsnog de behandeling van het verzoek op zich nemen, op voorwaarde dat hij nog niet betrokken is geweest bij de behandeling van het verzoek door de werkgever en onder voorbehoud van het akkoord van het personeelslid.

2. Verzoek met een hoofdzakelijk individueel karakter⁷

Is de preventieadviseur psychosociale aspecten van oordeel dat het verzoek tot psychosociale interventie een hoofdzakelijk individueel karakter heeft (bv. burn-out), dan brengt hij de werkgever hier schriftelijk van op de hoogte. Hij deelt in dit geval ook de identiteit van de verzoeker mee.

De preventieadviseur onderzoekt de specifieke arbeidssituatie. Hij kan in dit kader bepaalde personen horen. Vervolgens stelt hij een advies op, hetwelk hij binnen een termijn van 3 maanden vanaf de aanvaarding van het verzoek meedeelt aan de werkgever, en, met akkoord van de verzoeker, aan de vertrouwenspersoon, wanneer deze op informele wijze in deze situatie is tussengekomen.

Deze termijn kan worden verlengd met een termijn van maximum 3 maanden, voor zover de preventieadviseur psychosociale aspecten deze verlenging kan rechtvaardigen en de redenen hiervoor schriftelijk meedeelt aan de werkgever, aan de verzoeker en aan de andere rechtstreeks betrokken persoon.

De preventieadviseur deelt het advies ook mee aan de werkgever ingeval de verzoeker niet langer deel uitmaakt van de onderneming of de instelling tijdens het verloop van de interventie.

De preventieadviseur psychosociale aspecten brengt de verzoeker en de andere rechtstreeks betrokken persoon zo snel mogelijk schriftelijk op de hoogte van:

- de datum waarop hij zijn advies aan de werkgever heeft overhandigd;
- de voorstellen van preventiemaatregelen en hun verantwoording.

Indien de werkgever overweegt individuele maatregelen te nemen ten aanzien van een personeelslid, deelt hij dit voorafgaand en schriftelijk mee aan het personeelslid, uiterlijk een maand nadat hij het advies van de preventieadviseur heeft ontvangen. Indien deze maatregelen de arbeidsvoorwaarden van het personeelslid wijzigen, deelt de werkgever aan het personeelslid een afschrift mee van het advies van de preventieadviseur en hoort hij dit personeelslid die zich tijdens dit onderhoud kan laten bijstaan door een persoon naar zijn keuze.

⁶ Art. 19-23 KB 10/4/14.

⁷ Art. 24-32 KB 10/4/14.

Uiterlijk 2 maanden nadat de werkgever het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten heeft ontvangen, deelt de werkgever schriftelijk zijn gemotiveerde beslissing mee betreffende de gevolgen die hij aan het verzoek geeft:

- aan de verzoeker en de rechtstreeks betrokken persoon;
- aan de preventieadviseur psychosociale aspecten;
- aan de preventieadviseur belast met de leiding van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk wanneer de preventieadviseur psychosociale aspecten deel uitmaakt van een externe dienst voor preventie en bescherming op het werk.

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

3. Verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk⁸

Wanneer de situatie volgens het personeelslid dat het verzoek indient evenwel betrekking heeft op geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, spreekt men van “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 hoofdzakelijk individueel karakter, maar vertoont enkele bijzonderheden, zoals hierna vermeld.

Het document waarbij het verzoek wordt ingediend, moet een aantal specifieke gegevens bevatten;

- de nauwkeurige beschrijving van de feiten die volgens de werknemer geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk aantonen;
- 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.

Na het verplichte voorafgaandelijke persoonlijk onderhoud met de preventieadviseur psychosociale aspecten, neemt de preventieadviseur, of de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk waarvoor de preventieadviseur zijn opdrachten vervult, het verzoek dat persoonlijk werd overhandigd in ontvangst, ondertekent hij een kopie van dit verzoek en overhandigt deze aan de verzoeker. Deze kopie geldt als ontvangstbewijs. Indien het verzoek werd verzonden bij aangetekende brief, wordt zij geacht te zijn ontvangen de derde werkdag na de verzendingsdatum.

De preventieadviseur psychosociale aspecten brengt de werkgever schriftelijk op de hoogte van het verzoek en hij deelt de identiteit van de verzoeker mee. Hij informeert de werkgever over het feit dat het verzoek melding maakt van feiten van geweld, of pesterijen op het werk die al dan niet verband houden met een discriminatiegrond of van feiten van ongewenst seksueel gedrag op het werk.

Indien het gaat om feiten van geweld of pesterijen op het werk die geen verband houden met een discriminatiegrond is de bescherming tegen nadelige maatregelen in het kader van de welzijnswetgeving van toepassing. Deze bescherming vangt aan vanaf het moment waarop de werkgever kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis kon hebben van de indiening van het verzoek.

De preventieadviseur psychosociale aspecten zal in het kader van het onderzoek van het verzoek:

- zo spoedig mogelijk aan de aangeklaagde de feiten mededelen die hem worden ten laste gelegd;
- de personen, getuigen of anderen, die hij nuttig oordeelt horen en het verzoek op volledig onpartijdige wijze onderzoeken;
- onmiddellijk de werkgever op de hoogte brengen van het feit dat het personeelslid die een getuigenverklaring heeft afgelegd geniet van een bescherming tegen nadelige maatregelen voor zover dit personeelslid heeft ingestemd met deze mededeling en hem de identiteit van de getuige mededelen.

⁸ Art. 37-45 KB 10/4/14.

Indien het gaat om feiten van geweld of pesterijen op het werk die verband houden met een discriminatiegrond of ongewenst seksueel gedrag op het werk genieten de verzoeker en getuigen (die instemmen met het meedelen van hun identiteit) de bescherming van de wetgeving betreffende de strijd tegen discriminatie.

De aangeklaagde en de getuigen ontvangen een kopie van hun gedateerde en ondertekende verklaringen, die, in voorkomend geval, een toestemming bevatten om de verklaringen over te maken aan het Openbaar Ministerie dat erom vraagt.

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

Indien de werkgever deze maatregelen niet treft, zal de preventieadviseur psychosociale aspecten een beroep doen op de inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk.

De preventieadviseur psychosociale aspecten is er eveneens toe gehouden een beroep te doen op de inspectie van TWW wanneer hij, nadat hij zijn advies heeft verstrekt, vaststelt dat de werkgever geen (geschikte) maatregelen treft en dat hetzij er een ernstig en onmiddellijk gevaar voor het personeelslid bestaat, hetzij de aangeklaagde de werkgever is of deel uitmaakt van het leidinggevend personeel.

Het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten kan onder bepaalde voorwaarden worden meegedeeld aan het Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding en aan het Instituut voor de gelijkheid van vrouwen en mannen.

Wanneer de verzoeker of de aangeklaagde overwegen een rechtsvordering in te stellen, deelt de werkgever hen op hun vraag een afschrift van het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten mee.

Wanneer een personeelslid meent het voorwerp te zijn geweest van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag vanwege een derde moet hij een verklaring kunnen laten opnemen in het register van feiten door derden.

Het personeelslid van een onderneming van buitenaf⁹ die meent het voorwerp te zijn van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk vanwege een personeelslid van de werkgever in wiens inrichting hij permanent werkzaamheden uitvoert, kan een beroep doen op de interne procedure van de werkgever bij wie de werkzaamheden worden uitgevoerd.

Wanneer er individuele preventie maatregelen moeten getroffen worden ten aanzien van een personeelslid van een onderneming van buitenaf, legt de werkgever in wiens inrichting permanent werkzaamheden worden uitgevoerd de nuttige contacten met de werkgever van de onderneming van buitenaf, opdat deze maatregelen daadwerkelijk zouden kunnen getroffen worden.

5.3 De externe procedures

In tweede lijn kan het personeelslid een beroep doen op de inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk. Er kan dan, om een lange en dure gerechtelijke procedure te vermijden, eventueel beroep gedaan worden op een erkende bemiddelaar, die de partijen zal begeleiden bij het zoeken naar een akkoord.

Het personeelslid kan een vordering instellen bij de arbeidsrechtbank. De rechter kan het personeelslid bevelen eerst de interne procedure in de onderneming uit te putten.

Art. 6 Misbruik van voormelde interne procedure en van de andere actiemogelijkheden

Bij manifeste kwaadwilligheid en/of ongegrondheid van bedrijfsinterne verzoeken en/of van andere wettelijke actiemogelijkheden, kan de werkgever of zijn lasthebber inzake personeelszaken, een gepaste disciplinaire sanctie opleggen.

⁹ Bedoeld in afdeling 1 van hoofdstuk IV van de welzijnswet werknemers.