

Psychosociaal welzijn op het werk

Voel je goed op het werk!

Inleiding

Deze brochure is bedoeld als handleiding voor werknemers die geconfronteerd worden met psychische en/of lichamelijke klachten ten gevolge van hun werksituatie.

Eerst bekijken we welke klachten samenhangen met welke mogelijke oorzaken.

Vervolgens gaan we in op de stappen die je kunt zetten om die klachten te verhelpen.

Een eerste belangrijke stap lijkt alvast dat je er met iemand over praat. Dat kan je eigen partner zijn, maar ook je naaste collega of je leidinggevende. Ook een medewerker van de hr-afdeling of een vakbondsafgevaardigde kan een goede gesprekspartner zijn.

Blijf je met je probleem zitten of wens je enkel een vrijblijvend vertrouwelijk gesprek, dan kun je de vertrouwenspersoon (VP) of de preventieadviseur psychosociale aspecten (PAPS) van je organisatie raadplegen. Zij kunnen een luisterend oor bieden, maar ook bemiddelen en een oplossing voorstellen.

In deze brochure worden de verschillende procedures toegelicht, zodat je over alle nodige informatie beschikt om een weloverwogen beslissing te nemen.



Inhoud

1. Wat zijn psychosociale risico's?	4
2. Een eerste stap naar actie	7
2.1. Wat heb je al gedaan?	7
2.2. Welke drempels ervaar je om verdere stappen te zetten?	9
2.3. Welke aanspreekpunten zijn er binnen en buiten je organisatie?	9
2.4. Jouw plan van aanpak	11
2.5. Opvolging en evaluatie van acties	11
3. Bijzondere procedures inzake psychosociale risico's	12
3.1. Wat kan een vertrouwenspersoon of PAPS voor jou betekenen?	12
3.2. Het eerste verkennend gesprek	13
3.3. Het verzoek tot informele psychosociale interventie	14
3.4. Het verzoek tot formele psychosociale interventie	15
4. Wat als de bijzondere procedures niet tot een oplossing leiden?	22

1

Wat zijn psychosociale risico's?

De wetgever omschrijft een psychosociaal risico als de kans dat één of meerdere werknemers psychische of lichamelijke schade ondervinden ten gevolge van blootstelling aan elementen van:

- de arbeidsorganisatie
- de arbeidsinhoud
- de arbeidsvoorwaarden
- de arbeidsomstandigheden
- de interpersoonlijke relaties

Om te weten te komen of jij een risicoprofiel hebt, kun je de checklist op de bladzijde hiernaast invullen.

Deel 1: Inventarisatie

Zet een kruisje bij de klachten die je op dit moment ondervindt (linkerkolom). Ligt de oorzaak van een welbepaalde klacht op het werk? Trek één of meerdere pijltjes naar die factoren die jouw klachten veroorzaken of bevorderen (rechterkolom). Sta ook stil bij mogelijke oorzaken in je privésituatie die je kijk op je werksituatie negatief kunnen beïnvloeden.

Deel 2: Evaluatie

Heb je bij de voorgaande oefening pijltjes getrokken? Omcirkel dan in het onderstaande kadertje hoe groot de impact van jouw klachten is voor jezelf, jouw team en de organisatie.

Jezelf	Laag	Middelmatig	Hoog
Jouw team	Laag	Middelmatig	Hoog
De organisatie	Laag	Middelmatig	Hoog

Als de impact middelmatig tot hoog is voor jou, je team en/of de organisatie, kan of moet je overwegen om er iets aan te doen. Problemen op het werk hebben immers niet alleen een impact op je werk, maar vertalen zich ook naar je privésituatie of omgekeerd.

<input type="checkbox"/> Klachten
<input type="checkbox"/> Prikkelbaarheid
<input type="checkbox"/> Lusteloosheid
<input type="checkbox"/> Gebrek aan motivatie
<input type="checkbox"/> Slapeloosheid
<input type="checkbox"/> Boosheid
<input type="checkbox"/> Schuldgevoelens
<input type="checkbox"/> Angsten
<input type="checkbox"/> Depressie
<input type="checkbox"/> Burn-out
<input type="checkbox"/> Spierpijn
<input type="checkbox"/> Beven
<input type="checkbox"/> Zweten
<input type="checkbox"/> Hoofdpijn
<input type="checkbox"/> Maagzweer
<input type="checkbox"/> Ongevallen
<input type="checkbox"/> Hyperventilatie
<input type="checkbox"/> Agressie
<input type="checkbox"/> Verstrooidheid
<input type="checkbox"/> Piekeren
<input type="checkbox"/> Besluiteloosheid
<input type="checkbox"/> Arbeidsongeschiktheid
<input type="checkbox"/> Pesterijen
<input type="checkbox"/> Ongewenst seksueel gedrag
<input type="checkbox"/> Conflicten
<input type="checkbox"/> Privéproblemen

Psychosociale risico's
Structuur van de organisatie
Veranderingen in de organisatie
Wijze van taakverdeling
Werkprocedures
Werkinstrumenten
Stijl van management
Personeelsbeleid
Complexiteit van mijn taken
Emotionele lading
Onduidelijkheid van mijn taken
Te veel of te weinig werk
Fysiek zwaar werk
Type werkrooster
Aard van mijn overeenkomst
Weinig mogelijkheden tot opleiding
Weinig mogelijkheden tot doorgroeien
Opvolging van mijn functioneren
Inrichting en werkmiddelen
Lawaai, verlichting, verluchting
Relatie met mijn collega's
Relatie met mijn leidinggevende
Relatie met derden zoals klanten
Mogelijkheden tot contact
Communicatie in de organisatie
Andere: ...



2

Een eerste stap naar actie

Je hebt nu stilgestaan bij de verschillende factoren die een impact kunnen hebben op je welbevinden op het werk. Afhankelijk van jouw klachten en psychosociale risico's kan je andere acties ondernemen.

Hieronder schetsen we een kader dat je kan helpen om al een eerste stap te zetten, zonder jezelf blind te staren op de ultieme oplossing. Die is immers niet altijd onmiddellijk voorhanden.

2.1. Wat heb je al gedaan?

Vul in indien van toepassing:

Wat heb je reeds gedaan?

.....

Met wie heb je hierover reeds gesproken?

.....

Wat was de impact?

.....

Wat hielp? Wat niet?

.....

De meest voor de hand liggende personen om hulp aan te vragen zijn de mensen die het dichtst bij je staan. Je kan over de feiten praten met je partner, een vriend of vriendin, een familielid of een collega die je vertrouwt. Je kunt hen om advies vragen en ze kunnen je moed en vertrouwen geven zodat je nadien met de betrokkene durft te praten. Een dergelijk gesprek kan je opluchten en je ondersteunen.

Je kan ook gaan praten met je leidinggevende of werkgever (of een andere persoon binnen je organisatie). Zij hebben binnen de organisatie het mandaat om samen met jou acties te ondernemen, je situatie te verbeteren en/of het probleem op te lossen.



Tip

Vaak is je leidinggevende het eerste aanspreekpunt. Als die echter deel uitmaakt van jouw probleem, zijn er ook andere mensen in je organisatie die je kunnen helpen. Via de interne preventieadviseur (IPA), de vertrouwenspersoon (VP) of preventieadviseur psychosociale aspecten (PAPS) kan je eveneens overgaan tot actie. Je vindt hun contactgegevens in je arbeidsreglement of kan ze opvragen bij de interne coördinerende preventieadviseur.

2.2. Welke drempels ervaar je om verdere stappen te zetten?

Het is belangrijk om in kaart te brengen wat of wie je ervan weerhoudt om bepaalde acties te ondernemen. Jij hebt immers het beste zicht op jouw specifieke situatie. Aarzel niet om deze drempels te bespreken met iemand die je kan vertrouwen.

Mogelijke drempels	Noteer hier jouw drempels
Ik wil mijn collega's hier niet mee belasten.	
Iets doen zal de situatie nog verergeren.	
Ik ben bang dat ik ontslagen zal worden.	
Er kan toch niets aan veranderen.	
Ik heb er al zo veel over gepraat.	
Ik schaam me dat dit mij overkomt	

2.3. Welke aanspreekpunten zijn er binnen en buiten je organisatie?

Als je zelf in het spreekwoordelijke 'oog van de storm' zit, dan is het soms moeilijk om te weten te komen wie je bondgenoten zijn of wie je kan helpen.

Op de volgende pagina vind je een overzicht van mogelijke aanspreekpunten. Je hebt heel wat partners binnen en buiten je organisatie. De externe dienst voor preventie en bescherming op het werk IDEWE staat daar als onafhankelijke partij tussen. Wij kunnen dus verbindend werken en indien nodig bemiddelen tussen de verschillende partijen of mee ondersteunen om tot een passend plan van aanpak te komen.

In je organisatie

Directie
Afdelingshoofd
Interne preventieadviseur
Vakbond
Vertrouwenspersoon
(niet) rechtstreekse
leidinggevende
Collega
Coördinator
Sociale dienst

Buiten je organisatie

Huisarts
Therapeut
(Loopbaan)coach
Specialist
CAW of CGG

Jouw dienst voor preventie & bescherming op het werk

kan de link leggen tussen beiden of onafhankelijk optreden

Coördinerend
preventieadviseur
Arbeidsarts
Preventieadviseur
psychosociale aspecten



2.4. Jouw plan van aanpak

Je hebt intussen een lijstje gemaakt met factoren die voor jou belastend zijn, je hebt genoteerd welke stappen je al hebt ondernomen en wat voor jou de belangrijkste drempels zijn om over te gaan tot verdere actie.

Nu is het tijd voor een volgende stap: noteer wat je zelf kunt doen om het probleem aan te pakken en wie je daarbij kan betrekken. Misschien is het een mogelijkheid om via je leidinggevende of vakbondsafvaardiging een risicoanalyse aan te vragen van de specifieke arbeidssituatie om het probleem aan te pakken. Weet dat de werkgever ook zelf initiatief kan nemen om een interventie te laten uitvoeren door de PAPS zonder dat hiervoor een verzoek moet worden ingediend (bijvoorbeeld een teamanalyse). Je kan deze mogelijkheid verkennen via de IPA, de VP, iemand van hr of de vakbond.

	Beschrijving probleem	Wat kan ik zelf doen?	Wie betrekken?
1			
2			
3			

2.5. Opvolging en evaluatie van acties

Noteer tot slot welke acties je ondernomen hebt, wat er werd afgesproken en of het probleem daarmee verholpen is of niet.

	Actie	Gemaakte afspraken na contact met ...	Evaluatie
1			
2			
3			

Als deze stappen niet het verhoopde resultaat hebben opgeleverd, kun je een bijzondere procedure inzake psychosociale risico's opstarten.

3

Bijzondere procedures inzake psychosociale risico's

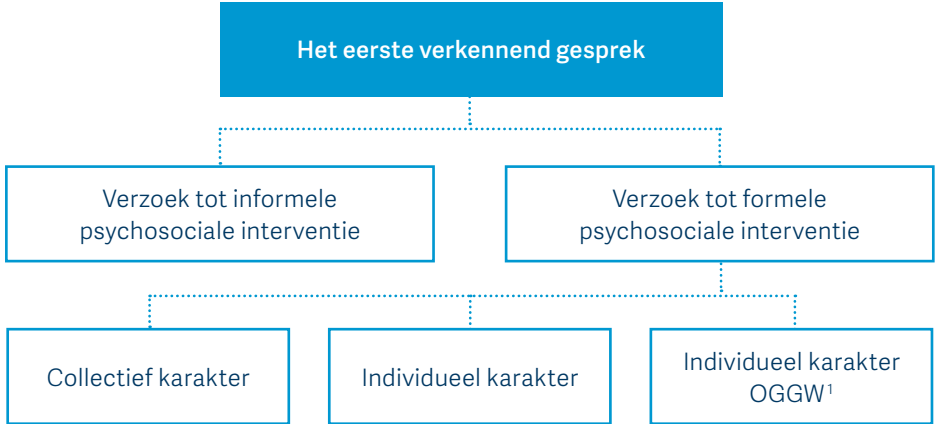
3.1. Wat kan een vertrouwenspersoon of PAPS voor jou betekenen?

Voor we de verschillende procedures toelichten, willen we nog even verduidelijken wat een vertrouwenspersoon (VP) of preventieadviseur psychosociale aspecten (PAPS) voor jou kan betekenen. Wat mag je wel en niet verwachten van deze personen?

Wat wel?	Wat niet?
Ondersteuning en onderbouwd advies na een vertrouwelijk gesprek.	Langdurige begeleiding: dat is de taak van een therapeut of een coach.
<p>Op jouw vraag en mits toestemming van de werkgever:</p> <ul style="list-style-type: none"> • meerdere ondersteunende gesprekken; • een tussenkomst om je psychosociale risico's bespreekbaar te maken bij iemand in de organisatie; • tussen te komen in een bemiddelende rol. 	Een VP of PAPS doet niet aan crisisopvang. Voor een eerste verkennend gesprek kan je normaal gezien terecht bij de VP of PAPS binnen de tien kalenderdagen.
Een VP of PAPS is een gids die samen met jou bekijkt welke paden bewandeld kunnen worden. Jij blijft de eindverantwoordelijke en beslist welk pad je kiest.	Een VP of PAPS mag jouw arbeidsvoorwaarden niet verdedigen. Dat is de taak van de vakbond.

3.2. Het eerste verkennend gesprek

De voorbereiding die je op de vorige bladzijden hebt gemaakt kan je gebruiken in je gesprek met de VP of PAPS. Na dit gesprek zal je meer inzicht hebben in jouw behoeftes en kan je een geïnformeerde keuze maken tussen de verschillende mogelijkheden.



Samen met de VP of de PAPS kan je de verschillende mogelijkheden overlopen en beslissen of je eerst zelf nog iets onderneemt of meteen start met één van de onderstaande procedures.



1 Ongewenst Grensoverschrijdend Gedrag op het Werk

3.3. Het verzoek tot informele psychosociale interventie

In een informele interventie ligt de focus op het vinden van een oplossing in een vertrouwelijk en discreet kader. Wat zijn de mogelijkheden in het kader van een informele psychosociale interventie?

- Je wenst enkel een luisterend oor en advies. Het kan gaan om één of meerdere gesprekken met de VP of de PAPS.
- Je vraagt dat de PAPS of de VP contact opneemt met iemand in de organisatie die mee zou kunnen helpen om het probleem aan te pakken.
- Je vraagt dat de PAPS of de VP een verzoeningsproces opstart.

Om een goede keuze te maken, heb je eerst een verkennend gesprek met de VP of de PAPS. Bespreek zeker met je VP of PAPS wat deze drie keuzemogelijkheden voor jouw specifieke situatie kunnen inhouden. Zo kan bijvoorbeeld bij ongewenst gedrag op het werk, stress, conflicten, ... de VP of PAPS in gesprek gaan met de andere betrokken partij met als doel het ongewenst gedrag te doen stoppen, het stressniveau te verminderen of om de samenwerking te verbeteren.

Praktijkvoorbeeld

Rita werkt al tien jaar voor een gemeentebestuur. Ze heeft zich jarenlang ingezet maar ervaart de laatste tijd veel spanningsklachten. Ze vreest uit te vallen door de aanhoudende stress. Ze zag eerst een functie aan haar neus voorbijgaan en krijgt nu van een nieuwe leidinggevende totaal andere opdrachten dan voorheen. Andere collega's verwachten nog allerlei zaken van Rita waar ze niet langer aan kan beantwoorden.

Na een vertrouwelijk gesprek met Viviane, de vertrouwenspersoon, spreken ze af dat Viviane Rita's leidinggevende op de hoogte zal brengen van de zware druk op Rita's schouders, en dat ze nadien samen rond de tafel gaan zitten om een oplossing uit te werken.

Tip

Het loont de moeite om eerst deze informele weg te verkennen. Je pakt je problematiek op deze manier immers discreter, sneller en oplossingsgericht aan.

Heeft deze weg toch niet tot de nodige verbetering geleid, dan kan je nog altijd overwegen om een verzoek tot formele psychosociale interventie in te dienen. Overweeg ook of het geen mogelijkheid is om via je leidinggevende of vakbondsafvaardiging een risicoanalyse aan te vragen van de specifieke arbeidssituatie om het probleem aan te pakken.

3.4. Het verzoek tot formele psychosociale interventie

De essentie van een verzoek tot formele psychosociale interventie is dat je aan de werkgever vraagt om een psychosociaal risico te verhelpen. De werkgever wordt door de PAPS schriftelijk op de hoogte gesteld van jouw psychosociale belasting, met de vraag om passende maatregelen te treffen.

Na een verzoek tot formele interventie voor een individueel probleem maakt de PAPS eerst een analyse van de situatie en schrijft hij een adviesrapport met voorstellen tot verbetering. Na een verzoek tot een formele interventie voor een groepsprobleem kan de werkgever eerst zelf maatregelen treffen of een risicoanalyse (laten) uitvoeren. De werkgever beslist ten slotte wat hij met de adviezen doet, waarna jij de nodige feedback krijgt via je werkgever en de PAPS.

Binnen de formele interventie zijn onderling oplossingsgericht overleg en bemiddeling zeker nog mogelijk, het geheel krijgt alleen een formeler kader met vastgelegde termijnen voor opvolging.

Wat zijn de mogelijkheden in het kader van een formele psychosociale interventie? Specificeer hieronder jouw keuze na een verplicht onderhoud met de PAPS.

- Ik verzoek een formele psychosociale interventie met een hoofdzakelijk collectief karakter.
- Ik verzoek een formele psychosociale interventie met een hoofdzakelijk individueel karakter.
- Ik verzoek een formele psychosociale interventie met een hoofdzakelijk individueel karakter met betrekking tot ongewenst grensoverschrijdend gedrag zoals pesten, geweld en ongewenst seksueel gedrag op het werk.

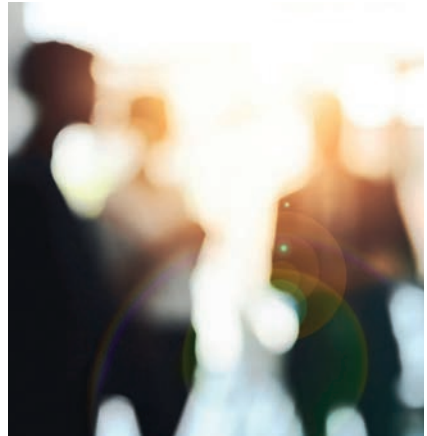
Tip

Ook in deze fase heb je nog inspraak in de manier waarop je je problematische werksituatie verder bespreekbaar stelt. Je hebt het stuurwiel echter veel minder zelf in handen dan bij een informeel proces.

Een PAPS kan jouw formeel verzoek weigeren wanneer de situatie die je beschrijft heel duidelijk geen psychosociale risico's op het werk inhoudt of geen ongewenst grensoverschrijdend gedrag is volgens de definities van de wetgeving. Een goede voorbereiding kan dit proces vergemakkelijken.

3.4.1. Wanneer een verzoek tot collectieve formele psychosociale interventie?

- Als de risico's die je beschrijft ook voor andere collega's tot een verhoogd onwelzijn kunnen leiden.
- Als je liever anoniem wenst te blijven. Het collectieve karakter laat toe om je identiteit niet te communiceren naar de werkgever.
- Als je er geen probleem mee hebt dat de werkgever de beschreven situatie bespreekt met de vakbondsafvaardiging of het comité voor preventie en bescherming op het werk.



Opgelet

Anonimiteit is relatief. Een werkgever die zijn werkvloer en mensen kent, weet soms wie welk signaal geeft.

Praktijkvoorbeeld

Bert komt met stressklachten op gesprek bij de PAPS. Hij werkt met zes collega's in een erg kleine ruimte waar de spanningen onderling al eens oplopen. Er is weinig daglicht in het lokaal en de werkhoeveelheid is zo groot dat ze elkaar zelden helpen. Bert merkt op dat zijn hele team hieronder lijdt. Er werd tot nu toe geen gehoor gegeven aan het probleem via andere wegen.

3.4.2. Wanneer een verzoek tot individuele formele psychosociale interventie?

- Als je reeds een informeel proces doorlopen hebt.
- Als je reeds een verzoek tot collectieve formele psychosociale interventie hebt ingediend maar jouw persoonlijke situatie is niet verbeterd.
- Als de risico's die je beschrijft voornamelijk voor jou persoonlijk van toepassing zijn.
- Als je bereid bent om je identiteit kenbaar te maken aan je werkgever.
- Als je er geen probleem mee hebt dat de PAPS op basis van jouw verhaal met een aantal andere medewerkers spreekt omdat hij dat nuttig acht om jouw situatie verder te analyseren en om de nodige adviezen te geven aan de werkgever.
- Als je er geen probleem mee hebt dat de PAPS zijn algemene adviezen ook overmaakt aan de interne coördinerende preventieadviseur.

Tip

Wanneer je probleemsituatie zeer acuut en ernstig is, kan de PAPS bewarende maatregelen voorstellen aan de werkgever om de situatie tijdens de analyse leefbaar te houden voor jou en andere betrokkenen.

Opgelet

Als er reeds naar aanleiding van een informele interventie een analyse van de werksituatie gebeurde, moet je je de vraag stellen of een formele interventie tot meer resultaat zal leiden.

Praktijkvoorbeeld

We keren even terug naar het voorbeeld van Rita. Na haar gesprek met de vertrouwenspersoon heeft Rita's leidinggevende na enkele gesprekken – waar de vertrouwenspersoon Viviane ondersteunend was – een aantal afspraken gemaakt om haar situatie te verbeteren. Na zes maanden merkt Rita echter nog steeds geen opvolging of verbetering.



3.4.3. Wanneer een verzoek tot individuele formele psychosociale interventie voor ongewenst en grensoverschrijdend gedrag op het werk?

- Als je reeds een informeel proces doorlopen hebt.
- Als je reeds een ander formeel verzoek hebt ingediend en jouw persoonlijke situatie niet verbeterd is of de werkgever jouw verzoek heeft geweigerd.
- Als de risico's die je beschrijft voornamelijk voor jou persoonlijk van toepassing zijn én duidelijk te maken hebben met feiten van pesterijen, geweld en ongewenst seksueel gedrag.
- Als je bereid bent om je identiteit kenbaar te maken aan je werkgever.
- Als je er geen probleem mee hebt dat de PAPS er met een aantal betrokken medewerkers en getuigen over spreekt. Dat is nodig om jouw situatie verder te analyseren en om de nodige maatregelen voor te stellen aan de werkgever.
- Als je er geen probleem mee hebt dat de PAPS zijn adviezen ook overmaakt aan de interne coördinerende preventieadviseur.

Tip

In dit scenario geniet je een zekere periode relatieve bescherming tegen ontslag en wijzigingen in je job. Het moet immers mogelijk zijn om een signaal te kunnen geven zonder daarvoor gesanctioneerd te worden. Weet wel dat deze bescherming relatief is. Als de werkgever er bijvoorbeeld van overtuigd is dat je niet goed functioneert in je job, dan kan hij alsnog maatregelen treffen die jouw job wijzigen of aanleiding geven tot ontslag. Hij moet dat dan bij een eventuele rechtszaak motiveren.

Praktijkvoorbeeld

Jos komt één jaar na zijn verzoek tot collectieve formele psychosociale interventie opnieuw bij de PAPS. Hij geeft aan dat de werkgever een bijkomende bureelruimte heeft voorzien zodat hij en zijn zes collega's rustiger kunnen werken.

Ondanks de gunstige organisatorische verbeteringen groeien de spanningen met collega Dirk. Sinds een paar maanden schreeuwt Dirk regelmatig tegen Jos, controleert hij onnodig diens werk en roddelt Dirk over de kwaliteit van Jos' werk. Bovendien werd Jos al twee keer niet uitgenodigd voor een vergadering en de andere collega's wel. Jos sprak erover met Dirk, zijn leidinggevende en de vertrouwenspersoon, maar de situatie blijft verder escaleren.



4

Wat als de bijzondere procedures niet tot een oplossing leiden?

Als één van de bovenstaande bijzondere procedures niet tot een oplossing heeft geleid, kun je nog een beroep doen op de Dienst Toezicht Welzijn op het Werk of een gerechtelijke procedure opstarten via de arbeidsrechtbank.

Je mag de bijzondere procedures ook overslaan, maar meestal word je dan in eerste instantie terugverwezen naar jouw externe dienst voor preventie en welzijn op het werk, IDEWE.

Je geniet nog geen bescherming indien je een verzoek tot formele interventie voor ongewenst en grensoverschrijdend gedrag op het werk (OGGW) indient bij Toezicht Welzijn op het Werk. Na een dergelijk verzoek spoort de Dienst Toezicht Welzijn op het Werk (beter bekend als 'de arbeidsinspectie') je werkgever aan om een onderzoek te laten uitvoeren door de PAPS of om de nodige maatregelen te treffen om de psychosociale risico's aan te pakken.

Regionale kantoren Groep IDEWE

Contacteer ons - Wij helpen u graag verder!

Antwerpen

Tel. 03 218 83 83

antwerpen@idewe.be

Hasselt

Tel. 011 24 94 70

hasselt@idewe.be

Namur

Tel. 081 32 10 40

namur@idewe.be

Brussel

Tel. 02 237 33 24

brussel@idewe.be

Leuven

Tel. 016 39 04 38

leuven@idewe.be

Roeselare

Tel. 051 27 29 29

roeselare@idewe.be

Charleroi

Tel. 081 32 10 40

charleroi@idewe.be

Liège

Tel. 081 32 10 40

liege@idewe.be

Turnhout

Tel. 014 40 02 20

turnhout@idewe.be

Gent

Tel. 09 264 12 30

gent@idewe.be

Mechelen

Tel. 015 28 00 50

mechelen@idewe.be

www.idewe.be | info@idewe.be

© IDEWE – Niets uit deze uitgave mag, in enige vorm of op enige wijze, vervaelvoudigd of openbaar gemaakt worden zonder schriftelijke toestemming van de uitgever. Verantwoordelijke uitgever: dr. Simon Bulterys, IDEWE, Interleuvenlaan 58, 3001 Leuven. 7388-1.1-202010-20377.