
Omzendbrief BZ 2015/1

**Kabinet van de Viceminister-president
van de Vlaamse Regering, Vlaams mi-
nister van Binnenlands Bestuur, In-
burgering, Wonen, Gelijke Kansen en
Armoedebestrijding**

Aan de lijnmanagers en de personeelsleden van de diensten van de Vlaamse overheid of van instanties binnen de Vlaamse overheid die aangesloten zijn bij de GDPB

Arenbergstraat 7, 1000 Brussel
Tel. 02 552 69 00 - Fax 02 552 69 01
kabinet.homans@vlaanderen.be

Datum: 20 maart 2015

Betreft: preventie van psychosociale risico's op het werk

1. Inleiding

Deze omzendbrief handelt over de preventie van psychosociale risico's op het werk. Hij vangt de omzendbrief DVO/BZ/P&O/2009/7 van 19 juni 2009, met als onderwerp: 'Klachtenprocedure voor personeelsleden die menen dat ze het voorwerp zijn van ongewenst grensoverschrijdend gedrag op het werk (OGGW), met inbegrip van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag.'

2. Toepassingsgebied

Deze omzendbrief is van toepassing op de personeelsleden van de diensten van de Vlaamse overheid, zoals die gedefinieerd zijn in het Vlaams Personeelsstatuut van 13 januari 2006, alsook op de personeelsleden van andere instanties binnen de Vlaamse overheid die aangesloten zijn of zullen aansluiten bij de Gemeenschappelijke Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk (GDPB).

3. Maatschappelijk en wettelijk kader

De aandacht voor de psychosociale risico's op het werk vloeit voort uit een maatschappelijke trend. Steeds meer personen worden geconfronteerd met psychologische of psychosomatische klachten, met burn-out en depressie. Die toename wordt in verband gebracht met het ervaren van stress die het gevolg is van de prestatie- en resultaatgerichte aspecten van zowel de maatschappelijke context als de werkcontext.

De diensten van de Vlaamse overheid streven naar een positief arbeidsklimaat waarin iedereen optimaal kan meewerken aan de gezamenlijke doelen en resultaatverbintenissen. Aandacht voor knelpunten in de sociale verhoudingen vraagt daarom voortdurende alertheid. Het aanbieden van een professionele omkadering heeft tot doel conflicten vroegtijdig te detecteren en aan te pakken. De diensten van de Vlaamse Overheid verbinden er zich daarom toe de nodige aandacht te besteden aan het ontwikkelen van arbeidssituaties

waarbinnen noch psychosociale risico's, noch grensoverschrijdend gedrag veroorzaakt kunnen worden.

Binnen de diensten van de Vlaamse overheid is geen plaats voor ontoelaatbaar gedrag of discriminatie. Dit klimaat bereiken we als alle personeelsleden beleefd en respectvol met elkaar omgaan en wanneer iedereen zich inzet om situaties aan te pakken die kunnen leiden tot stress en burn-out. Elk personeelslid heeft het recht om te werken in een aangename en stimulerende werkomgeving. Om dit te bereiken wordt een inspanning gevraagd van zowel alle leden van de hiërarchische lijn als van alle personeelsleden.

Een personeelslid dat meent psychische schade te ondervinden, die al dan niet gepaard gaat met lichamelijke schade, ten gevolge van psychosociale risico's op het werk, waaronder inzonderheid geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk kan verschillende wegen volgen. Die wegen worden in deze omzendbrief toegelicht. Ze geven uitvoering aan de bepalingen in de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk, zoals laatst gewijzigd bij de wet van 28 februari 2014 en het koninklijk besluit van 10 april 2014 betreffende de preventie van psychosociale risico's op het werk. De middelen en procedures waarvan personeelsleden gebruik kunnen maken, moeten opgenomen worden in het arbeidsreglement van elke entiteit. Door verwijzing naar deze omzendbrief in het arbeidsreglement kan elke entiteit aan deze verplichting voldoen.

4. Wat is een psychosociaal risico ?

Een **psychosociaal risico** is de kans dat een of meerdere personeelsleden 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, zelfmoordgedachten, posttraumatische stress. Op lichamelijk vlak kunnen deze risico's aanleiding geven tot bijvoorbeeld lichamelijke uitputting, slaapproblemen, verhoogde bloeddruk, hartkloppingen, maag- en darmproblemen. Naast gevolgen voor het individu kunnen er ook nefaste gevolgen zijn op collectief niveau, bijvoorbeeld in de vorm van een verslechterde arbeidssfeer en conflicten.

Er zijn verschillende bronnen van psychosociale risico's op het werk:

- de **arbeidsorganisatie**: het algemeen beleid dat in de entiteit wordt gevoerd, het welzijnsbeleid, het aanwezigheidsbeleid, de structuur van de organisatie, de wijze waarop de taken verdeeld worden, de werkprocedures, de communicatie tussen verschillende diensten enzovoort.
- de **arbeidsvoorwaarden**: werk- en rusttijdenregeling, type contract, loon en sociale voordelen, opleidings- en carrièremogelijkheden, evenwicht werk-privé enzovoort.
- de **arbeidsomstandigheden**: gevaarlijke of onhygiënische omstandigheden, blootstelling aan lawaai, blootstelling aan trillingen, blootstelling aan gevaarlijke producten, beschikken over goed materiaal en goede hulpmiddelen, verlichting, verluchting enzovoort.
- de **arbeidsinhoud**: werkhoeveelheid (te veel of te weinig werk), complexiteit van het werk (te moeilijk of te makkelijk werk), variatie in het werk (leentonig of gevarieerd

werk), belastend werk (fysiek, psychisch of emotioneel), mate van autonomie, tegenstrijdige taakeisen enzovoort.

- de **arbeidsverhoudingen** of interpersoonlijke relaties op het werk: kwaliteit van de relaties op het werk, managementstijl, wijze waarop wordt samengewerkt, sfeer, eventuele conflicten en de wijze waarop daarmee omgegaan wordt, eventuele pesterijen, ongewenst seksueel gedrag of geweld, tegenstrijdige bevelen enzovoort.

Het psychosociale risico moet **objectief gezien een gevaar** inhouden: zodra een situatie als normaal kan beschouwd worden, kan de werkgever niet verantwoordelijk gehouden worden voor de schade die een personeelslid meent opgelopen te hebben.

Alleen die feiten of situaties **waarop de werkgever impact heeft**, vallen onder de noemer psychosociale risico's: zo heeft de werkgever bijvoorbeeld geen impact op de oorzaak van een relationeel probleem tussen twee personeelsleden als die oorzaak in de privésfeer zit. De werkgever heeft wel een impact op de eventuele gevolgen van dit relationele probleem op het werk .

5. Definities van ongewenst grensoverschrijdend gedrag op het werk

Het geheel van geweld op het werk, pesterijen op het werk en ongewenst seksueel gedrag op het werk wordt ook benoemd als **ongewenst grensoverschrijdend gedrag op het werk**, afgekort **OGGW**.

5.1 Geweld op het werk

Geweld op het werk is elke feitelijkheid waarbij een personeelslid psychisch of fysiek wordt bedreigd of aangevallen bij de uitvoering van het werk.

5.2 Pesterijen op het werk

Pesterijen op het werk zijn een onrechtmatig geheel van meerdere gelijkaardige of uiteenlopende gedragingen, buiten of binnen de entiteit, raad 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 personeelslid 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. Pesterijen uiten zich dikwijls in woorden, bedreigingen, handelingen, gebaren of eenzijdige geschriften. Ze kunnen 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.

De individuele gedragingen op zich kunnen maar hoeven niet noodzakelijk onrechtmatig te zijn opdat er sprake zou zijn van pesterijen. Men dient een geheel van gedragingen in aanmerking te nemen waarbij de gedragingen individueel genomen als onschuldig kunnen worden beschouwd maar waarbij de opeenstapeling ervan leidt tot een aantasting van de persoonlijkheid of de waardigheid.

5.3 Ongewenst seksueel gedrag op het werk

Ongewenst seksueel gedrag op het werk is elke vorm van ongewenst verbaal, non-verbaal of lichamenlijk 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.

6. Risicoanalyse en evaluatie van het beleid

6.1 Preventieve psychosociale risicoanalyse

De werkgever voert een risicoanalyse van de psychosociale risico's op het werk uit: hij identificeert de situaties die aanleiding kunnen geven tot psychosociale risico's op het werk. De werkgever houdt hierbij inzonderheid rekening met de situaties die aanleiding kunnen geven tot stress of burn-out veroorzaakt door het werk of tot gezondheidsschade ten gevolge van conflicten, geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk. De werkgever wiens werknemers bij de uitvoering van het werk in contact komen met andere personen op de werkplaats, houdt bij de uitvoering van de risicoanalyse rekening met dit element.

De werkgever bepaalt en evalueert de psychosociale risico's rekening houdend met de gevaren verbonden aan elementen van de hoger vermelde A's van de arbeid, met name: de arbeidsorganisatie, -voorwaarden, -omstandigheden, -inhoud en -verhoudingen.

De risicoanalyse van de psychosociale risico's wordt uitgevoerd door de werkgever in samenwerking met de interne preventieadviseur psychosociale aspecten, hierna afgekort als PAPSY, van de GDPB. Voor de diensten van de Vlaamse overheid die niet zijn aangesloten bij de GDPB gaat het in hetgeen volgt niet om de PAPSY maar om de preventieadviseur psychosociale aspecten van de externe dienst waarbij men aangesloten is. De risicoanalyse van de psychosociale risico's wordt steeds uitgevoerd met medewerking van de personeelsleden.

De werkgever treft, na advies van het bevoegde overlegcomité (BDOC, EOC of HOC) en de PAPSY, en voor zover hij impact heeft op het gevaar, de passende preventiemaatregelen om de psychosociale risico's op het werk te voorkomen. De werkgever wiens personeelsleden bij de uitvoering van het werk in contact komen met andere personen op de werkplaats, houdt bij het treffen van de preventiemaatregelen op basis van de psychosociale risicoanalyse rekening met dit element. De resultaten van de risicoanalyse en de preventiemaatregelen worden opgenomen in het globaal preventieplan en indien nodig in het jaarlijks actieplan.

6.2 Risicoanalyse van een specifieke arbeidssituatie

Naast de preventieve psychosociale risicoanalyse kan er ook een psychosociale risicoanalyse gebeuren van een specifieke arbeidssituatie waarin een gevaar werd vastgesteld. Deze risicoanalyse moet uitgevoerd worden wanneer een van volgende partijen daarom vraagt:

- de werkgever;
- een lid van de hiërarchische lijn;

- ten minste één derde van de werknemersvertegenwoordigers in het bevoegde overlegcomité (BDOC, EOC of HOC).

De werkgever houdt ook bij deze risicoanalyse rekening met dezelfde elementen als bij de preventieve risicoanalyse (zie 6.1).

De risicoanalyse wordt uitgevoerd door de werkgever in samenwerking met de PAPSY van de GDPB en de personeelsleden. De gegevens van de risicoanalyse worden door de PAPSY anoniem meegedeeld aan de werkgever. De werkgever informeert de verzoeker, de bij de maatregelen betrokken preventieadviseurs en alle andere personen die hij nuttig acht, over de anonieme resultaten van de risicoanalyse en zijn beslissing met betrekking tot de maatregelen.

De werkgever treft op basis van de uitgevoerde risicoanalyse de geschikte collectieve en individuele preventiemaatregelen, voor zover hij impact heeft op het gevaar. De werkgever vraagt, alvorens de maatregelen te treffen, advies aan de PAPSY.

6.3 Evaluatie van het beleid

De werkgever evalueert minstens een maal per jaar de genomen preventiemaatregelen om psychosociale risico's op het werk te voorkomen. De werkgever betreft de PAPSY van de GDPB bij deze evaluatie. De evaluatie houdt inzonderheid rekening met volgende elementen:

- het geheel van verzoeken tot risicoanalyse van een specifieke arbeidssituatie;
- het geheel van verzoeken tot formele psychosociale interventie;
- informatie van de arbeidsarts;
- conclusies uit incidenten van psychosociale aard die zich bij herhaling hebben voorgedaan en voorwerp waren van een informele psychosociale interventie;
- feiten gepleegd door derden;
- gegevens van het jaarverslag.

De werkgever deelt de resultaten van de evaluatie van het beleid mee aan het bevoegde overlegcomité en vraagt advies aan het overlegcomité over de collectieve preventiemaatregelen die daaruit voortvloeien.

7. Wat kan ik doen als personeelslid ?

Personeelsleden die menen **psychische en/of lichamelijke schade** te ondervinden door psychosociale risico's op het werk, kunnen zelf gesprekken aangaan of een informele of formele procedure opstarten.

7.1 Zelf gesprekken aangaan

Alvorens een procedure op te starten, is het aan te raden om **zelf stappen** te ondernemen zoals het aangaan van een gesprek met de persoon waarmee men moeilijkheden ervaart of met de eigen rechtstreekse of hogere leidinggevend(e)n). Daarnaast kan een medewerker ook terecht bij Spreekbuis (tel 0800 92 5 93), de arbeidsarts, een vakbondsafgevaardigde of een lid van een overlegcomité (bijvoorbeeld van het EOC).

7.2 Een procedure opstarten

Wanneer het zelf aangaan van gesprekken geen oplossing biedt of wanneer het personeelslid deze stap niet wil of kan zetten, kan hij gebruik maken van de specifieke interne procedure die bestaat uit twee soorten interventies: de informele psychosociale interventie en de formele psychosociale interventie.

Om een **procedure** op te starten, moet het personeelslid zich richten tot een **vertrouwenspersoon** of de PAPSY van de GDPB die **binnen de 10 kalenderdagen** een **gesprek** heeft met de verzoeker om te **luisteren naar het probleem** en om de **verschillende soorten interventies uit te leggen**. Op vraag krijgt de verzoeker een document ter bevestiging van het persoonlijk onderhoud dat geldt als aanwezigheidsbewijs.

Een **informele procedure** heeft tot doel een onderlinge oplossing te zoeken voor psychosociale risico's in de werksituatie en verloopt volledig vertrouwelijk. Het personeelslid kiest de verdere stappen die gezet worden.

Het doel van de **formele procedure** bestaat erin de werkgever te vragen om passende preventie maatregelen te nemen. Het formele verzoek kan enkel bij de PAPSY ingediend worden. Bij een formele interventie licht de PAPSY de werkgever in over de risico's die aanwezig zijn op basis van een analyse en verstrekt hij advies aan de werkgever over de maatregelen die getroffen kunnen worden om gezondheidsschade te voorkomen.

Het personeelslid kiest het type van interventie waarvan het gebruik wenst te maken.

8. Het verzoek tot informele psychosociale interventie

De 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 psychosociaal leed op het werk.

Een verzoek tot informele psychosociale interventie kan ingediend worden **bij de vertrouwenspersoon of bij de PAPSY**. Er wordt op een informele wijze naar een oplossing gezocht door middel van **gesprekken** waarbij geluisterd wordt naar het personeelslid en hem advies wordt gegeven over een **interventie** bij een andere persoon (bijvoorbeeld een leidinggevende) binnen de organisatie en/of een **bemiddeling** tussen de betrokken personen.

De vertrouwenspersoon of de PAPSY maakt een gedateerd document waarin het type interventie dat door de verzoeker gekozen wordt, duidelijk vermeld staat.

Het document wordt ondertekend door de verzoeker en de vertrouwenspersoon of de PAPSY, en de verzoeker ontvangt er een kopie van.

9. Het verzoek tot formele psychosociale interventie

Als het personeelslid geen gebruik wil maken van de informele psychosociale interventie of als die niet tot een oplossing leidt, kan het personeelslid bij de PAPSY, na een verplicht persoonlijk onderhoud ermee, een verzoek tot formele psychosociale interventie indienen. Dit verzoek kan niet bij de vertrouwenspersoon ingediend worden.

Het persoonlijk onderhoud vindt plaats binnen een termijn van tien kalenderdagen volgend op de dag waarop het personeelslid zijn wil heeft uitgedrukt om een verzoek tot formele interventie in te dienen. De PAPSY maakt een document op om te bevestigen dat het onderhoud plaatsvond en geeft een kopie ervan aan het personeelslid.

Het verzoek tot formele psychosociale interventie wordt opgemaakt, gedateerd en ondertekend door het personeelslid en bevat een beschrijving van de problematische arbeidssituatie en het verzoek aan de werkgever om passende maatregelen te treffen. Het wordt tijdens een persoonlijk gesprek bezorgd aan de PAPSY van de interne dienst (GDPB) of, na doorverwijzing door de interne PAPSY, aan de externe dienst waarvoor de preventieadviseur psychosociale aspecten werkzaam is.

De PAPSY kan het **verzoek weigeren** wanneer de in het verzoek omschreven situatie geen psychosociale risico's inhoudt. Hij laat uiterlijk 10 kalenderdagen na de ontvangst van het verzoek weten of het aanvaard of geweigerd is.

De PAPSY beslist of het ingediende verzoek betrekking heeft op hoofdzakelijk collectieve of individuele risico's.

9.1 Verzoek tot formele psychosociale interventie met een hoofdzakelijk collectief karakter

Het verzoek tot formele psychosociale interventie heeft meer betrekking op een **arbeidssituatie** waarbij **meer dan één persoon risico loopt op schade**.

De PAPSY brengt de werkgever en de verzoeker op de hoogte van de indiening, de omschreven risicosituatie en de te volgen procedure, evenwel zonder aan de werkgever de identiteit van de verzoeker mee te delen.

Indien nodig, stelt de PAPSY aan de werkgever '**bewarende maatregelen**' voor om te voorkomen dat de gezondheid van betrokkene ernstig aangetast wordt.

De werkgever deelt de beschrijving van de risicosituatie mee aan het bevoegde **overlegcomité** (BDOC, EOC of HOC) en beslist, binnen drie maanden na kennisneming van het verzoek en na advies van het bevoegde overlegcomité, welk gevolg hij geeft aan het verzoek.

Binnen drie maanden na de kennisneming van het verzoek door de werkgever, deelt de werkgever schriftelijk zijn gemotiveerde beslissing mee aan de PAPSY, die de verzoeker ervan op de hoogte brengt, en aan het bevoegde overlegcomité. De werkgever kan, met het oog op het nemen van een beslissing over het gevolg dat hij geeft aan het verzoek, besluiten om een risicoanalyse van een specifieke arbeidssituatie uit te voeren. Deze risicoanalyse wordt uitgevoerd zoals hoger in deze omzendbrief beschreven staat. De werkgever licht de resultaten van de risicoanalyse toe op het bevoegde overlegcomité en vraagt het advies van het bevoegde overlegcomité over de gevolgen die aan het verzoek gegeven worden. Wanneer de werkgever een risicoanalyse van een specifieke arbeidssituatie uitvoert wordt de termijn van drie maanden om een beslissing te nemen verlengd met maximum drie maanden.

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

9.2. Verzoek tot formele psychosociale interventie met een hoofdzakelijk individueel karakter

De PAPSY brengt de werkgever schriftelijk op de hoogte van het feit dat een verzoek tot formele psychosociale interventie werd ingediend en dat dit verzoek een hoofdzakelijk individueel karakter heeft. Hij deelt hem **de identiteit van de verzoeker** mee.

De PAPSY onderzoekt op volledig onpartijdige wijze de situatie, rekening houdend met de informatie van de personen die hij nuttig acht te horen.

Binnen drie maanden na de aanvaarding van het verzoek stelt de PAPSY een advies op. Hij deelt het mee aan de werkgever en, indien de verzoeker akkoord gaat, aan de vertrouwenspersoon wanneer die op informele wijze in dezelfde situatie is tussenbeide gekomen.

De PAPSY brengt de verzoeker en eventueel andere rechtstreeks betrokken personen zo snel mogelijk schriftelijk op de hoogte van de datum waarop hij zijn advies aan de werkgever heeft overhandigd en van de voorstellen van preventiemaatregelen en eventueel de bijhorende verantwoording.

Uiterlijk een maand na de ontvangst van het advies deelt de werkgever de individuele maatregelen die hij overweegt te nemen, voorafgaand en schriftelijk mee aan het personeelslid. Wanneer de maatregelen de arbeidsvoorwaarden van het personeelslid wijzigen, hoort hij het personeelslid en geeft hij het personeelslid een afschrift van het advies van de PAPSY. Tijdens dit onderhoud kan het personeelslid zich laten bijstaan door een persoon naar zijn keuze.

Uiterlijk twee maanden na de ontvangst van het advies deelt de werkgever schriftelijk aan de PAPSY, aan de verzoeker en aan eventuele andere betrokken personen, zijn gemotiveerde beslissing mee betreffende de gevolgen die hij aan het verzoek geeft.

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

Zelfs als de verzoeker niet langer personeelslid is tijdens het verloop van de interventie, deelt de PAPSY zijn advies mee aan de werkgever.

9.3 Verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag

9.3.1 Verloop van de procedure

Na het verplicht persoonlijk onderhoud met de PAPSY wordt het verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten die te maken hebben met OGGW, ingediend met een gedateerd en ondertekend document dat de volgende gegevens bevat:

1. de nauwkeurige beschrijving van de feiten die volgens het personeelslid OGGW zijn;
2. het ogenblik en de plaats waarop elk van deze feiten zich hebben voorgedaan;
3. de identiteit van de aangeklaagde;
4. het verzoek aan de werkgever om geschikte maatregelen te nemen om een einde te maken aan de feiten.

De PAPSY kan de indiening van het verzoek weigeren wanneer de situatie die de verzoeker beschrijft geen OGGW inhoudt.

De PAPSY brengt de werkgever schriftelijk op de hoogte van het feit dat een aanvaard verzoek tot formele psychosociale interventie voor OGGW werd ingediend. Hij deelt hem de **identiteit van de verzoeker** mee.

De PAPSY brengt de werkgever op de hoogte van het feit dat de verzoeker een **wettelijke bescherming geniet tegen ontslag of nadelige maatregelen**, vanaf de datum waarop het verzoek in ontvangst werd genomen. De bescherming tegen ontslag of nadelige maatregelen geldt niet voor beslissingen die genomen worden om redenen die vreemd zijn aan het verzoek tot formele psychosociale interventie voor OGGW. De bescherming bestaat **gedurende twaalf maanden** volgend op de indiening van het verzoek tot interventie of het afleggen van een getuigenverklaring.

De tuchtprocedure zoals beschreven in het Vlaams Personeelsstatuut wordt geschorst wanneer de ambtenaar geniet van de wettelijke beschermingsmaatregelen.

Verloop van het onderzoek:

1. de PAPSY deelt zo spoedig mogelijk aan de aangeklaagde de feiten mee die hem ten laste worden gelegd;
2. de PAPSY onderzoekt het verzoek op volledig onpartijdige wijze en hoort de betrokken personen, getuigen of andere personen van wie hij het nuttig acht;
3. hij brengt onmiddellijk de werkgever op de hoogte van het feit dat een personeelslid dat getuige is, bescherming geniet en deelt hem de identiteit van de getuige mee;
4. de aangeklaagde en de getuigen ontvangen een kopie van hun gedateerde en ondertekende verklaringen;
5. als de ernst van de feiten het vereist, stelt de PAPSY bewarende maatregelen voor aan de werkgever alvorens zijn advies te overhandigen. De werkgever deelt zo snel mogelijk en schriftelijk aan de PAPSY zijn gemotiveerde beslissing mee over welk gevolg hij aan het voorstel voor bewarende maatregelen zal geven;
6. indien gewenst kunnen oplossingsgerichte gesprekken tussen betrokkenen worden georganiseerd, waarvan verslag wordt gegeven in het adviesrapport.

Het adviesrapport wordt binnen een termijn van drie maanden door de PAPSY bezorgd aan de werkgever en, met het akkoord van de verzoeker, aan de vertrouwenspersoon als die op informele wijze tussenbeide kwam. De termijn van drie maanden kan mits schriftelijke rechtvaardiging één keer verlengd worden door de PAPSY met een nieuwe termijn van drie maanden.

Na de overhandiging en toelichting van het adviesrapport aan de werkgever brengt de PAPSY de verzoeker en de aangeklaagde zo snel mogelijk schriftelijk op de hoogte van de datum waarop hij zijn advies aan de werkgever heeft overhandigd en de voorstellen van preventiemaatregelen, eventueel met hun eventuele verantwoording.

De werkgever maakt op basis van het advies van de PAPSY een **actieplan met maatregelen**. Als 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 na ontvangst van het advies. Als die maatregelen de arbeidsvoorwaarden van het personeelslid wijzigen, deelt de werkgever een afschrift van het advies mee en hoort hij dit personeelslid dat zich kan laten bijstaan door een persoon naar zijn keuze.

Uiterlijk twee maanden na ontvangst van het advies deelt de werkgever schriftelijk zijn gemotiveerde beslissing mee betreffende de gevolgen die hij aan het verzoek geeft aan de PAPSY, aan de verzoeker en aan de eventuele andere rechtstreeks betrokken personen.

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

Zelfs als de verzoeker niet langer personeelslid is tijdens het verloop van de interventie, deelt de PAPSY zijn advies mee aan de werkgever.

9.3.2. Register van feiten van derden

Een personeelslid dat meent slachtoffer geweest te zijn van OGGW door personen die extern zijn aan de organisatie, bijvoorbeeld klanten of leveranciers, moet zijn verklaringen laten noteren in een speciaal register dat door de vertrouwenspersoon of de PAPSY wordt bijgehouden. Dit register laat de werkgever toe om de gepaste preventie maatregelen te treffen voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk door derden. Met dit register wordt bij de psychosociale risicoanalyse rekening gehouden. Alleen de werkgever, de PAPSY, de vertrouwenspersoon en preventieadviseur belast met de leiding van de GDPB (of de IDPB voor de diensten van de Vlaamse overheid die niet zijn aangesloten bij de GDPB) hebben toegang tot dit register.

9.3.3. Sancties

Personeelsleden die zich schuldig maken aan OGGW-gerelateerde feiten of die wederrechtelijk gebruik maken van de OGGW-procedures kunnen een sanctie krijgen. Ambtenaren kunnen een tuchtstraf oplopen. Aan een contractueel personeelslid kunnen de in het arbeidsreglement voorziene sancties opgelegd worden.

10. Psychologische ondersteuning

Personeelsleden die schade ondervonden hebben door de blootstelling aan psychosociale risico's op het werk krijgen een passende psychologische ondersteuning van de re-integratiemedewerkers, vertrouwenspersoon of PAPSY. Indien deze ondersteuning niet volstaat wordt doorverwezen naar externe gespecialiseerde diensten of instellingen.

11. Wedertewerkstelling

Personeelsleden die schade beweren te ondervinden ten gevolge van een werksituatie, krijgen begeleiding bij hun wedertewerkstelling na afwezigheid door ziekte of andere redenen.

De leidinggevende overlegt met de betrokkene om de begeleiding af te spreken. Ook de arbeidsarts, de vertrouwenspersoon, een hr-verantwoordelijke, een re-integratieambtenaar en een PAPSY van de GDPB kunnen hierbij helpen.

12. Contactgegevens

De coördinaten van de vertrouwenspersonen en de PAPSY zijn terug te vinden in het arbeidsreglement van elke entiteit.

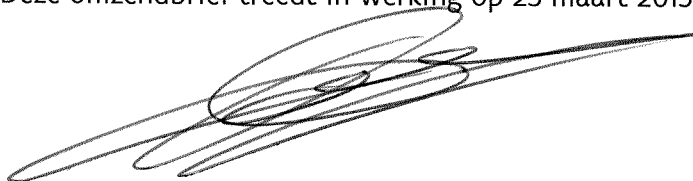
Meer informatie is terug te vinden op de websites van de Gemeenschappelijke Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk en van de FOD Waso:

<http://www.bestuurszaken.be/psychosociaal-welzijn>

<http://www.werk.belgie.be/defaultNews.aspx?id=41918>

13. Datum van inwerkingtreding

Deze omzendbrief treedt in werking op 23 maart 2015.



Liesbeth Homans

Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding

Dienstverlening van de Gemeenschappelijke Dienst voor Preventie en Bescherming: psychosociaal welzijn

Thema's

- Stress, overspanning en burn-out
- Conflicten
- Pesten, geweld en ongewenst seksueel gedrag
- Alcohol- en drugproblematiek:
- Traumaverwerking en crisisinterventie
- Re-integratie
- Ondersteuning als gezondheid een invloed heeft op het werk

Het team psychosociaal welzijn werkt op drie niveaus:

- beleidsondersteunend niveau
- collectief niveau: preventieve risicoanalyse (via raamcontract) en risicoanalyse van een specifieke arbeidssituatie;
- individueel niveau: gesprekken over moeilijkheden die men ervaart op het werk;

Beleids­ondersteunend niveau

Het team psychosociaal welzijn kan, op vraag, de werkgever ondersteunen input geven bij het uittekenen van een beleid rond bepaalde thema's die met psychosociaal welzijn te maken hebben zoals bv. aanwezigheidsbeleid, re-integratie na langdurige ziekte, alcohol- en middelenbeleid, beleid rond ongewenst gedrag op het werk, agressiebeleid, ... de jaarlijks verplichte evaluatie van het beleid

Collectief niveau

In uitvoering van de welzijnswet moet de werkgever maatregelen nemen om psychosociale belasting o.a. door stress, burn-out, conflicten, geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk te voorkomen. Dat kan hij o.a. doen door het uitvoeren van een **preventieve risicoanalyse**. De werkgever detecteert in samenwerking met de preventieadviseur psychosociale aspecten

- wat goed loopt in arbeidsrelaties, -voorwaarden, -inhoud, -organisatie en -omstandigheden en dus behouden/versterkt moet worden
- de elementen die het psychosociaal welzijn van de werknemers op de werkplek kunnen bedreigen en de risico's op grensoverschrijdend gedrag.

Op basis van deze resultaten van de risicoanalyse neemt de werkgever preventiemaatregelen om risico's te voorkomen. De entiteit bestelt deze risicoanalyses a priori, steeds na tussenkomst van de interne preventieadviseur psychosociale aspecten, bij een externe partner via het raamcontract.

Een psychosociale risicoanalyse kan ook gebeuren wanneer er zich problemen voordoen of voordeden in bepaalde teams of afdelingen (bv. veelvuldige conflicten, stress- en burn-outklachten). Dit is een **risicoanalyse van een specifieke arbeidssituatie**. Deze kan gebeuren door de interne preventieadviseurs psychosociale aspecten of door een externe partner (mits doorverwijzing van de interne preventieadviseur psychosociale aspecten). Op basis van de bevindingen uit deze risicoanalyse worden adviezen aan de werkgever gegeven om bij te sturen waar nodig

Individueel niveau

Men kan bij het team psychosociaal welzijn terecht als men moeilijkheden heeft op het werk of na langdurige afwezigheid wegens ziekte het werk wil hervatten.

We hanteren een multidisciplinaire aanpak via de **Psycho-Health keten** (PH-keten) want er is een wisselwerking van risico's en oorzaken tussen verschillende welzijnsdomeinen zoals psychosociale aspecten, gezondheid en ergonomie.

De aanpak is gefaseerd:

- De **eerste lijnsopvang** gebeurt via spreekbuis, de vertrouwenspersonen in de entiteiten en de centrale vertrouwenspersonen.
- De **tweedelijnsopvang** en de formele verzoeken worden behandeld door de preventieadviseurs psychosociale aspecten.
- In derde instantie bieden we ondersteuning in **de nazorg**:
 - de re-integratie van langdurig zieken
 - werkpostaanpassingen bij gezondheidsklachten en bij re-integratie via een ergo-noom.

Samen met de verzoeker denken we na over hoe het verder kan. Alle gesprekken zijn vertrouwelijk.

Versillende gespreksvormen zijn mogelijk:

- onthaal en advies;
- vervolggerepreken;
- Interventie bij een leidinggevende
- bemiddeling bij conflicten;
- groepsgespreken;
- doorverwijzing naar psychologen en psychotherapeuten van POBOS

Ondersteuning volgens preventieniveau in het stimuleren van een positief arbeidsklimaat

- Primaire preventie: risico voorkomen
- Secundaire preventie: schade voorkomen
- Tertiaire preventie: schade beperken

Primaire preventie

De werkgever en de hiërarchische lijn nemen maatregelen om psychosociale belasting o.a. door stress, burn-out, conflicten, geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk te voorkomen. Dit kunnen ze o.a. doen door:

- de rol en contactgegevens van de preventieadviseurs en de centrale vertrouwenspersonen en de vertrouwenspersonen in de eigen entiteit bekend te maken. De vertrouwenspersonen worden functioneel door de preventieadviseur aangestuurd die o.a. de opleiding en supervisie organiseert.
- de werknemers en hiërarchische lijn te informeren en sensibiliseren over psychosociale thema's;
- de interne procedure (informeel en formeel verzoek) op te nemen in het arbeidsreglement;
- preventieve risicoanalyses uit te voeren i.s.m. de preventieadviseur (zie boven).

Secundaire preventie

Deze maatregelen hebben tot doel de schade die er kan ontstaan door psychosociale belasting te voorkomen door o.a. :

- een risicoanalyse van een specifieke arbeidssituatie uit te voeren i.s.m. de preventieadviseur(zie boven);
- onthaal en ondersteuning van de verzoeker door de vertrouwenspersonen in de eigen entiteit, de centrale vertrouwenspersonen of de preventieadviseur
- een beroep te doen op informele en formele procedures bij de vertrouwenspersonen en preventieadviseurs;
- een gesprek door de vertrouwenspersoon of preventieadviseur met de 'aangeklaagde', leidinggevende, HR,...;
- bemiddeling bij conflicten als beide partijen akkoord gaan;
- maatregelen om ongewenst gedrag te stoppen;
- doorverwijzing naar hulpverlening door de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur.

Tertiaire preventie

Deze maatregelen hebben tot doel de schade die door geweld, pesterijen, ongewenst seksueel gedrag op het werk, stress of conflicten is ontstaan te beperken door o.a.:

- ondersteuning door de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur;
- doorverwijzing voor therapeutische begeleiding (via POBOS);
- re-integratie na langdurige ziekte te faciliteren door de re-integratieadviseurs.