

Fiche 6.2. Verzoek tot psychosociale interventie

Ook al heeft de werkgever op basis van de analyse van psychosociale risico's, "(...) rekening houdend met de onderdelen waarop hij een impact heeft en die daadwerkelijk een gevaar inhouden" (cf. fiche 6), alle primaire en secundaire preventie maatregelen genomen, er kan altijd schade ontstaan.

De wetgever heeft spelers voorzien en procedures bepaald om de psychische schade (eventueel gepaard met lichamelijke schade) die een of meerdere werknemers na blootstelling aan psychosociale risico's (PSR) ondervinden, zo goed mogelijk te beheersen. Alle spelers van het welzijn op het werk kunnen bij die procedures betrokken worden, maar de preventieadviseur psychosociale aspecten (PAPA) van de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk (EDPB) en de eventuele vertrouwenspersoon (VP, cf. fiche 6.2.3) spelen een specifieke rol.

De PAPA en de VP plegen regelmatig overleg en wisselen daarbij informatie uit over hun eventuele interventies. Dat doen ze onder andere wanneer ze anonieme gegevens moeten bezorgen aan de preventieadviseur die het jaarlijks verslag van de IDPB opstelt.

De wijzigingen van de wet van 2014 nodigen uit om de problemen zo snel mogelijk, op collectief en/of individueel niveau, binnen de organisatie op te lossen. Het feit dat de bestaande procedures uitgebreid worden tot alle PSR's, verhindert dat werknemers rechtstreeks een probleem van individuele pesterijen kunnen aankaarten (ze hadden tot nu toe geen andere keuze), terwijl het probleem meestal van collectieve aard is. "Er wordt niet langer gewag gemaakt van een klacht, maar van een verzoek tot psychosociale interventie. Terwijl 'klacht' verwijst naar een dader en een slachtoffer, die dan ook nog als dusdanig moeten worden gekwalificeerd, verwijst 'interventie' naar de vraag om een probleem op te lossen".¹



Het verzoek tot psychosociale interventie

Werknemers die menen dat ze psychische schade ondervinden (mogelijk gepaard met lichamelijke schade) door psychosociale risico's op het werk, kunnen zich niet alleen rechtstreeks tot de werkgever, de leden van de hiërarchische lijn, een lid van het CPBW of een vakbondsafgevaardigde te richten, ze kunnen ook een intern verzoek tot interventie indienen volgens de procedures die zijn vastgelegd in boek I, titel 3, hoofdstuk II van de codex (zie het besluit voor meer details). Deze fiche vat die procedures samen volgens het algemene schema van de FOD Werkgelegenheid en Sociaal Overleg².

1. Het eerste contact

Dat is bedoeld om naar de persoon te luisteren en hem informatie te geven over mogelijke vormen van interventie bij een van de volgende spelers:

- de **vertrouwenspersoon** (VP) van de organisatie (als er een is). Hij kan van binnen of buiten de organisatie komen (cf. fiche 6.2.3).
- de **interne preventieadviseur** (PA) (behalve wanneer de werkgever die rol opneemt in organisaties van minder dan 20 werknemers), die ermee instemt om een luisterend oor te bieden en informatie te verstrekken bij het eerste contact;
- de **preventieadviseur psychosociale aspecten** (PAPA), meestal van de EDPB (niet de arbeidsarts).

Als die raadpleging plaatsvindt in de vorm van een persoonlijk gesprek (niet alleen telefonisch), geeft de betrokken preventiespeler de werknemer, op diens verzoek, een document dat bevestigt dat het gesprek heeft plaatsgevonden. Desgevallend kiest de werknemer welk type interventie hij wenst te volgen: de formele of de informele weg. Tijdens het eerste contact kunnen al een aantal vragen opgelost worden.

2. De informele weg

Om een psychosociaal probleem (inclusief geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag) via de informele weg op te lossen, gaat de VP, de interne PA (als die ook VP³ is) of de PAPA samen met de aanvrager een oplossing zoeken door middel van⁴:

- gesprekken, waarbij actief naar de werknemer geluisterd wordt en hij advies krijgt;
- inschakeling van iemand anders van de organisatie (bv.: een lid van de hiërarchische lijn);
- een verzoening tussen de betrokkenen (mits hun instemming).

De informele psychosociale interventie wordt vastgelegd in een gedateerd document dat de preventiespeler en de aanvrager (die krijgt een kopie) ondertekenen. Heel wat problemen zouden in dit stadium opgelost moeten kunnen worden.

¹ Kamer van volksvertegenwoordigers, verslag van de commissie Sociale zaken, 16 januari 2014.

² www.emploi.belgique.be/sites/default/files/content/documents/Bien-%C3%AAtre%20au%20travail/Proc%C3%A9dures%20et%20formulaire/schema_global_procedures.pdf

³ De interne PA kan ook de functie van VP uitoefenen. Als hij alleen informatie geeft tijdens het eerste contact, is hij niet verplicht om de opleiding voor VP te volgen.

⁴ VP's moeten een opleiding gekregen hebben (30 uur over 2 jaar) en vervolgens bijscholingen volgen (cf. fiche 6.2.3).

3. De formele weg

Als de werknemer meteen voor deze weg kiest, of als de informele procedure mislukt is, richt hij zich uitsluitend tot de PAPA. Die kan weigeren om het verzoek tot formele interventie in te dienen wanneer de situatie die de aanvrager beschrijft niet wijst op duidelijke psychosociale risico's. De PAPA bevestigt dan in een document dat het verplichte persoonlijke onderhoud plaatsgevonden heeft en geeft de werknemer een kopie.

De formele weg bestaat erin dat de werkgever op basis van de analyse van de specifieke arbeidssituatie en de voorstellen van de PAPA gevraagd wordt om gepaste collectieve en/of individuele maatregelen te nemen. Als er een CPBW of een vakbondsafvaardiging is, is overleg verplicht. Desgevallend stelt de PAPA bewarende maatregelen voor om ernstige gezondheidsschade te voorkomen. Op basis van het onderhoud met de aanvrager kan de procedure voornamelijk collectief of individueel verlopen.

3.1. Een verzoek met hoofdzakelijk collectief karakter bestaat erin dat de PAPA de werkgever schriftelijk inlicht over de risicosituatie van een groep werknemers, zonder de identiteit van de aanvrager(s) te vermelden. De werkgever moet dan een beslissing nemen (op basis van het advies van de PAPA of de vakbondsafvaardiging) over hoe het verzoek behandeld zal worden en welk gevolg eraan gegeven wordt. Hij moet zijn gemotiveerde beslissing binnen een termijn van 3 maanden (eenmalig verlengbare termijn als er een risicoanalyse gevoerd is) aan de PAPA, de PA en het CPBW of de vakbondsafvaardiging bezorgen. Hij voert zo snel mogelijk de genomen maatregelen uit. Als het probleem daarmee opgelost is, is de behandeling van het verzoek afgelopen. Het is echter ook mogelijk dat de werkgever niet op het verzoek ingaat en geen enkele maatregel treft of dat de aanvrager van mening is dat de maatregelen niet aan zijn individuele situatie aangepast zijn. In dat geval volgt de PAPA de individuele procedure (mits de werknemer daarmee instemt).

3.2. De individuele procedure wordt eveneens door de PAPA afgehandeld. Die brengt de werkgever op de hoogte (en vermeldt daarbij de identiteit van de aanvrager). Hij onderzoekt in alle onpartijdigheid de arbeidssituatie, samen met iedereen die een nuttige bijdrage kan leveren. Hij stelt een advies op met voorstellen voor individuele of collectieve preventiemaatregelen. Een formele psychosociale interventie kan voor alle PSR's gebruikt worden. Wanneer de situatie echter – in de ogen van de aanvrager – feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag inhoudt, moet de aanvraag op een specifieke manier behandeld worden.

Bijzondere behandeling bij gevallen van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag

- Het document waarmee het verzoek ingediend wordt, moet een aantal specifieke gegevens bevatten (bijvoorbeeld een nauwkeurige beschrijving van de feiten en het moment waarop en de plaats waar ze zich hebben afgespeeld);
- het document waarmee het verzoek wordt ingediend, moet persoonlijk overhandigd of aangetekend verstuurd worden;
- de verzoeker en de getuigen genieten bescherming tegen represailles (cf. infra);
- de PAPA kan, voordat hij zijn advies aan de werkgever overmaakt, bewarende maatregelen voorstellen als de ernst van de feiten dat vereist. Als de werkgever geen maatregelen neemt, moet de PAPA een beroep doen op de inspectie van het toezicht op het welzijn op het werk (TWW)
- de PAPA moet ook een beroep doen op het TWW wanneer hij, nadat hij zijn advies ingediend heeft, vaststelt dat de werkgever geen (geschikte) maatregelen neemt en dat er ofwel een ernstig en onmiddellijk gevaar bestaat voor de werknemer, ofwel de werkgever zelf of iemand van de directie verantwoordelijk gesteld wordt.
- het advies van de PAPA kan in bepaalde omstandigheden doorgegeven worden aan het Centrum voor gelijke kansen en het Instituut voor de gelijkheid van vrouwen en mannen.

Bescherming tegen represailles

Deze bescherming geldt alleen voor werknemers die menen dat ze het slachtoffer zijn van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk. Ze is bedoeld om hen te helpen om de feiten te durven aangeven zonder dat ze bang moeten zijn voor represailles. Er zijn verschillende beschermingsmechanismen:

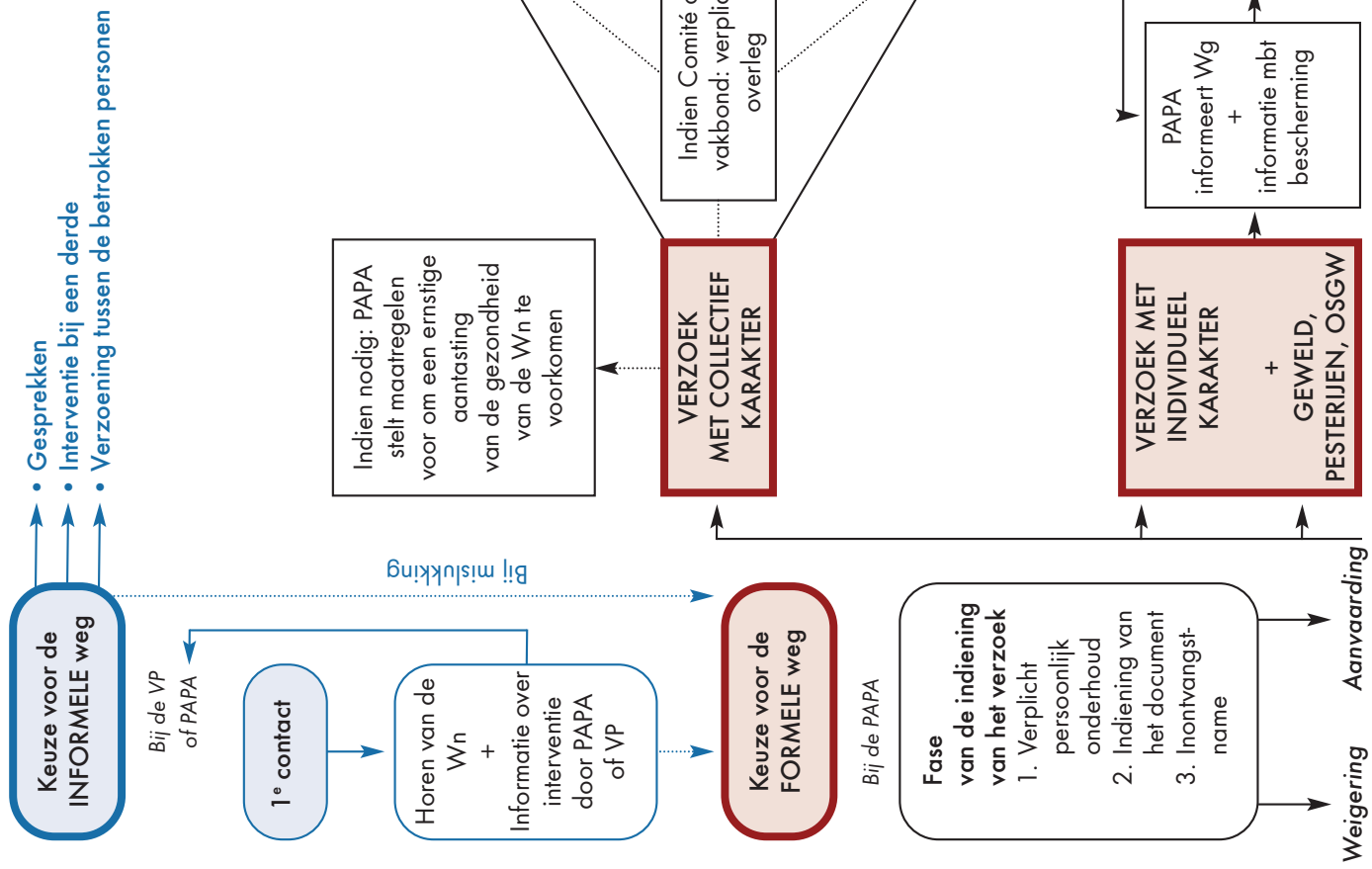
- de werkgever mag de arbeidsverhouding niet beëindigen;
- de werkgever mag, tijdens de arbeidsverhouding, noch na beëindiging van de arbeidsverhouding, geen nadelige maatregelen nemen.
- wanneer de arbeidsverhouding beëindigd is of wanneer er binnen een termijn van twaalf maanden na indiening van het verzoek tot formele interventie, een extern ingediende klacht of getuigenis, nadelige maatregelen genomen worden, moet de werkgever de rechter het bewijs leveren dat de redenen voor zijn beslissing niets te maken hebben met de aanvraag, de klacht of het getuigenis. Dat geldt ook wanneer de arbeidsverhouding beëindigd wordt of de nadelige maatregel genomen wordt nadat een rechtsvordering ingesteld werd (en dat tot drie maanden na de definitieve uitspraak).

De werkgever mag wel maatregelen nemen om een einde te maken aan de feiten die de werknemer aangeklaagd heeft, op voorwaarde dat die maatregelen in proportie en redelijk zijn.

VERZOEK TOT PSYCHOSOCIALE INTERVENTIE DOOR DE WERKNEMER



FEDERALE OVERHEIDSDIENST
WERKGELEGENHEID,
ARBEID EN SOCIAAL OVERLEG



Andere, externe modaliteiten

Inspectie Toezicht op het welzijn op het werk

Een werknemer kan voor alle psychosociale risico's persoonlijk de Regionale inspectie van het Toezicht op het welzijn op het werk (TWW)⁵ aanspreken. De inspectie komt echter pas in tweede instantie tussen: als een werknemer rechtstreeks een individuele klacht indient bij de inspectie, brengt die hem op de hoogte van de interne procedure en verwijst hem naar de PAPA. Als de werknemer de interne procedure al doorlopen heeft, probeert de inspectie om de situatie te verhelpen.

Het arbeidsauditoraat

Als de interventie van de inspectie van het toezicht op het welzijn op het werk mislukt is, kan die laatste een Pro Justitia opstellen, die, in geval van een strafbaar feit, aan de arbeidsauditeur⁶ overgemaakt wordt. De werkgever, zijn aangestelden en lasthebbers, en plegers van misbruik kunnen immers strafrechtelijk vervolgd worden (cf. fiche 3.6). Ook het auditoraat zal proberen om de situatie recht te trekken. Als de werknemer rechtstreeks bij het auditoraat een klacht ingediend heeft, zonder eerst de interne procedure te doorlopen, vraagt de auditeur hem meestal om de interne procedure te gebruiken, aangezien die beter geschikt is voor psychosociale problemen dan de gerechtelijke procedure.

Bemiddeling

Om een vaak lange en dure gerechtelijke procedure te vermijden, die bovendien leidt tot een vonnis dat beide partijen opgelegd wordt, is het ook mogelijk om een beroep te doen op een erkende bemiddelaar, die onafhankelijk, onpartijdig en aan het beroepsgeheim gebonden is. Die begeleidt de partijen in hun zoektocht naar een akkoord dat ze allebei kunnen aanvaarden. Bemiddeling wordt georganiseerd door het gerechtelijk wetboek⁷.

In de rechtbank

De strafrechtelijke procedure

Het arbeidsauditoraat beslist zelf of het nodig en opportuun is om een strafrechtelijke procedure op te starten.

Als de auditeur het dossier niet afsluit, kan hij de dader van het misbruik en, in bepaalde omstandigheden, de werkgever, zijn lasthebbers en aangestelden die zich schuldig zouden hebben gemaakt aan een overtreding van de wetgeving, voor de correctionele rechtbank dagvaarden.

De burgerlijke procedure

De bevoegdheid van de arbeidsrechtbanken werd uitgebreid tot alle psychosociale risico's op het werk (ook stress, burn-out, enz.). In specifieke gevallen van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk kan iedereen (werknemer, werkgever, derde) die meent dat hij het slachtoffer is van dergelijk gedrag onmiddellijk een vordering instelling bij de arbeidsrechtbank om:

1. een vergoeding te krijgen voor materiële en morele schade;
2. een bevel van de rechter tegen de dader te verkrijgen, zodat de feiten ophouden (vordering tot staking);
3. de werkgever maatregelen (of andere preventiegerichte maatregelen) op te leggen om een einde te maken aan de feiten.

Als de rechter vaststelt dat de werknemer de interne procedure nog niet gevolgd heeft, kan hij de werknemer opleggen om die te doorlopen en, in afwachting van de resultaten, de gerechtelijke procedure opschorten.



⁵ www.werk.belgie.be/nl/over-de-fod/structuur-van-de-fod/arbeidsinspectie-ad-toezicht-op-het-welzijn-op-het-werk/externe

⁶ De arbeidsauditeur is het lid van het openbaar ministerie dat verantwoordelijk is voor de vervolging van dit soort misdrijven voor de correctionele rechtbank.

⁷ Zie de brochure "De bemiddeling. Een alternatief voor de rechtbank" van de Federale Overheidsdienst Justitie.