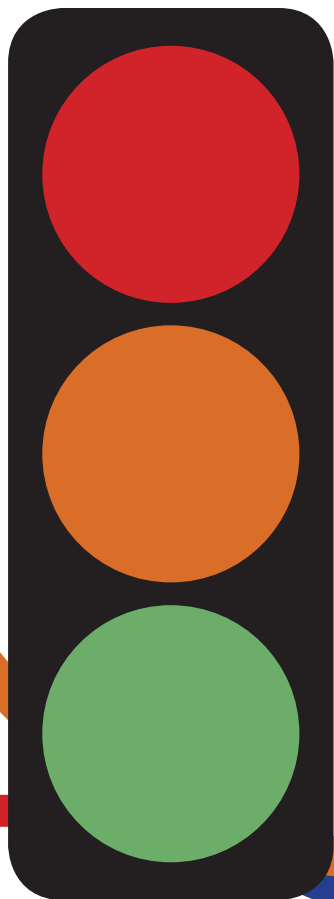


KNIPPERLICHTEN

PSYCHOSOCIALE RISICO'S
OP HET WERK

Infofiche

modules 1 en 2



FEDERALE OVERHEIDSDIENST WERKGELEGENHEID, ARBEID EN SOCIAAL OVERLEG

Meer info over de FOD Werkgelegenheid, zijn bevoegdheden, organisatie en thematieken (arbeidsreglementering, arbeids-overeenkomsten, verloning, collectieve arbeidsovereenkomsten, welzijn op het werk, verloven, detachering, herstructureringen ...) vindt u op www.werk.belgie.be

Wenst u de diensten van de FOD Werkgelegenheid te contacteren, raadpleeg de pagina Contact op www.werk.belgie.be

De redactie van deze infofiche werd afgesloten op februari 2020

Productie/Redactie: Algemene Directie Humanisering van de Arbeid

Onderzoeksgroep Prof. Dr. Valérie Flohimont, Dr. Monique Ramioul, et al.

Bijgewerkt in 2020 door Groep IDEWE en CESI

Coördinatie: Directie van de communicatie

Grafisch design: Rilana Picard

Verantwoordelijke uitgever: FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg

Wettelijk depot.: D/2020/1205/19

Deze publicatie is vrij raadpleegbaar en downloadbaar op de website van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg: www.werk.belgie.be

Cette publication peut être également obtenue en français.

M/V/X

Omwille van het leesgemak wordt de mannelijke vorm gebruikt om te verwijzen naar personen. Met het gebruik van deze vorm worden personen van alle geslachten beoogd.

Volg ons op de sociale media



@FODwerk



www.facebook.com/FODWerkgelegenheid



[linkedin.com/company/fod-werkgelegenheid-arbeid-en-sociaal-overleg](https://www.linkedin.com/company/fod-werkgelegenheid-arbeid-en-sociaal-overleg)



fodwerk

MEDEDELING

Deze vulgariserende publicatie behandelt een reglementering die soms zeer complex is. Op basis van deze publicatie kan geen enkel recht geëist worden. De enige basis daarvoor wordt gevormd door de regelgevende teksten.

© FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg

Hergebruik van teksten uit deze publicatie is toegestaan met bronvermelding en, in voorkomend geval, met vermelding van de auteurs van de publicatie.

AFKORTINGEN

CAO	Collectieve arbeidsovereenkomst
CPBW	Comité voor preventie en bescherming op het werk
EDPBW	Externe dienst voor preventie en bescherming op het werk
FOD	Federale Overheidsdienst
IDPBW	Interne dienst voor preventie en bescherming op het werk
KMO	Kleine en middelgrote ondernemingen
MSA	Musculoskeletale aandoeningen
OR	Ondernemingsraad
PSR	Psychosociale risico's

Infofiche – Modules 1 et 2

Onderstaande paragrafen bieden een uitgebreide toelichting bij de verschillende indicatoren van de twee modules van de knipperlichtentool. Hoe dient elke indicator geïnterpreteerd te worden, waar kunnen gegevens over de indicator verzameld worden en waar is meer informatie over de indicator te vinden? Ze kunnen geraadpleegd worden wanneer er twijfel is binnen de taakgroep over een bepaalde indicator.

A. Module 1

Ter herinnering: om Module 1 snel en eenvoudig in te vullen is het nodig voorafgaandelijk enkele gegevens op te vragen en in de tabel in te vullen.

Deze gegevens hebben in het algemeen betrekking op één werkjaar. Dit kan een kalenderjaar zijn, een school- of academisch jaar of eventueel een fiscaal jaar (bv. voor Belgische filialen van sommige buitenlandse ondernemingen). Bepaal daarom op voorhand het te onderzoeken jaar.

Soms verlangen de items enige interpretatie en zullen ze dus in groep moeten worden besproken. Het aantal knipperlichten uit Module 1 bepaalt de kleur van het Knipperlicht: een groen, oranje of rood licht.

Hieronder volgen enkele verduidelijkingen van de indicatoren behorende tot Module 1.

Indicator 1: Ernstige arbeidsongevallen

Het begrip ernstig arbeidsongeval wordt gedefinieerd als een ongeval dat zich op de werkplaats zelf heeft voorgedaan en dat wegens zijn ernst een grondig specifiek onderzoek vereist met het oog op het treffen van preventiemaatregelen die herhaling ervan moeten vermijden.

De ongevallen die aanleiding geven tot een arbeidsongeschiktheid van minstens een maand moeten niet per se beschouwd worden als ernstig. Het heeft geen zin om een afwezigheid van meer dan 30 dagen te beschouwen als ernstig wanneer er iemand gestruikeld is of wanneer iemand uit verstrooidheid met de hand tussen een deur is geraakt. Het is de bedoeling om zich te richten op ongevallen die op een preventieve manier kunnen worden aangepakt om een herhaling te vermijden. Het gaat hier om ongevallen die een kwetsuur tot gevolg hebben en die kunnen worden toegeschreven aan verkeerde of ontoereikende materiële of organisationele beschermingsmiddelen, bv. een afscherming aan een machine die ontbreekt of niet meer behoorlijk functioneert.

Waar gegevens verzamelen?

1. Bij de preventieadviseur (veiligheid) van de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming, die het jaarverslag kan consulteren.
2. Bij de werkgever.

Meer informatie:

- <https://www.fedris.be/nl/>
- <https://www.beswic.be/nl/themas/arbeidsongevallen>

Indicator 2: Afwezigheden van lange duur wegens ziekte

Het gaat hier om afwezigheden wegens ziekte van meer dan 30 aaneensluitende kalenderdagen. Let wel: afwezigheden als gevolg van bevallings- of ouderschapsverlof worden niet meegerekend. Langdurige afwezigheden hebben vaak een impact op de onderneming en op het psychosociaal welzijn van de werknemer; het is dus aangewezen om aandacht te besteden aan elke langdurige afwezigheid wegens ziekte.

Waar gegevens verzamelen?

1. Bij de personeelsdienst / HR of sociale dienst.
2. Bij het sociaal secretariaat.
3. Bij de leden van de hiërarchische lijn of de werkgever.
4. Bij de preventieadviseur arbeidsarts.

Meer informatie:

- <https://www.beswic.be/nl/themas/gezondheid-van-de-werknemer>
- <https://www.beswic.be/nl/themas/terug-aan-het-werk>

Indicator 3: Herhaalde kortdurende afwezigheid wegens ziekte

Hier moet rekening gehouden worden met afwezigheden wegens ziekte van minder dan 30 opeenvolgende kalenderdagen die zich in het afgelopen jaar herhaaldelijk (meer dan 3 keer) hebben voorgedaan bij dezelfde werknemer.

Waar gegevens verzamelen?

1. Bij de personeelsdienst / HR of sociale dienst.
2. Bij het sociaal secretariaat.
3. Bij de leden van de hiërarchische lijn of de werkgever.

Meer informatie:

- <https://www.beswic.be/nl/themas/gezondheid-van-de-werknemer>
- <https://www.beswic.be/nl/themas/terug-aan-het-werk>

Indicator 4: Verloop (turnover)

Het verlooppercentage is een knipperlicht dat het tempo van vernieuwing van het personeelsbestand in de onderneming beschrijft. Het stemt overeen met het totale aantal aanwervingen en ontslagen (afdanking, vrijwillig ontslag, verbreking van de arbeidsovereenkomst tijdens de proefperiode) van werknemers gedurende een bepaalde periode (bv. één jaar). Er bestaan verschillende manieren om deze indicator te berekenen. Indien de onderneming geen eigen index hanteert, kan ze gebruik maken van de volgende formule:

Verlooppercentage = som van het aanwervingspercentage en het ontslagpercentage gedeeld door 2

Aanwervingspercentage = (aantal aanwervingen gedurende het jaar gedeeld door het totale aantal effectieven bij het begin van het jaar) x 100

Ontslagpercentage = (aantal ontslagen gedurende het jaar gedeeld door het totale aantal effectieven bij het begin van het jaar) x 100

Bij het berekenen van deze percentages moeten pensioneringen, interne mutaties of verbrekingen van de arbeidsovereenkomst om reden van invaliditeit (zoals gedefinieerd door het stelsel van de ziekteverzekering) of overlijden niet worden meegeteld.

Anderzijds kan men naar keuze al dan niet rekening houden met tijdelijke arbeidsovereenkomsten, uitzendkrachten (interimarissen) en jobstudenten, of met werkloosheid met bedrijfstoelage (het vroegere brugpensioen).

Het feit dat de betrokkene al dan niet op de loonlijst van de onderneming blijft staan kan hiervoor een criterium zijn.

Waar gegevens verzamelen?

1. Bij de personeelsdienst / HR of sociale dienst.
2. Bij de leden van de hiërarchische lijn of de werkgever.

Meer informatie:

Deze gegevens zijn terug te vinden in de jaarlijkse publicatie "sociale balans". Het berekenen van het verloop laat een jaarlijkse vergelijking toe.

<https://www.nbb.be/nl/balanscentrale/opmaken/sociale-balans>

Indicator 5: Interne personeelsmutaties

Het gaat hier over werknemers die op hun eigen aanvraag van afdeling / dienst / departement veranderden in de loop van het voorgaande jaar.

Wanneer u afdelingen / diensten / departementen met elkaar vergelijkt, gaat het enkel om de werknemers die de afdeling / dienst / departement verlaten, maar binnen de onderneming blijven.

Waar gegevens verzamelen?

1. Bij de personeelsdienst / HR of sociale dienst.
2. Bij de leden van de hiërarchische lijn of de werkgever.

Indicator 6: Disciplinaire procedures n.a.v. disfunctioneren

Dit slaat op gevallen waarbij een vermoeden is van disfunctioneren bij de werknemer, en waarvoor reeds een interne disciplinaire procedure werd opgestart (bv. tuchtprocedure, negatieve evaluatie).

Dit slaat ook op gevallen waarbij de werknemer meent ontslagen te zijn op een manier die in strijd is met de reglementering (bv. ontslag tijdens zwangerschap, ontslag van een vakbondsafgevaardigde, ontslag om dringende reden zonder duidelijke argumentatie, ...) en die door deze werknemer werden betwist voor de arbeidsrechtbank.

Waar gegevens verzamelen?

1. Bij de personeelsdienst / HR of sociale dienst.
2. Bij de werkgever.

Indicator 7: Verzoeken tot een psychosociale interventie

Het gaat hier om verzoeken van werknemers voor een formele of informele interventie op psychosociaal vlak. Een werknemer die van mening is dat hij schade oploopt ten gevolge van psychosociale risico's op het werk kan een beroep doen op een bedrijfsinterne procedure. De werknemer kan een interventie verzoeken vanwege de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten om via een informele weg een oplossing te zoeken. Deze informele interventie kan worden verzocht voor feiten die zowel te maken hebben met geweld, pesten of ongewenst seksueel gedrag als met gelijk welke andere situatie waarbij er sprake is van psychosociaal lijden op het werk. Een verzoek tot een formele psychosociale interventie kan uitsluitend worden gericht aan een preventieadviseur psychosociale aspecten. De bedoeling van een dergelijke interventie is de werkgever te vragen om gepaste preventiemaatregelen te nemen.

De wettelijke schikkingen vervat in de reglementering met betrekking tot de voorkoming van PSR op het werk (2014) betreffen het geheel van deze risico's en beperken zich niet langer tot de preventie van geweld, pesten en ongewenst seksueel gedrag op het werk. Zij voorzien in mechanismen die moeten uitmonden in de preventie van psychosociale risico's op collectief vlak.

Wanneer dergelijke collectieve preventiemaatregelen het optreden van schadelijke situaties niet kunnen voorkomen, kan de werknemer die van mening is dat hij/zij gezondheidsschade oploopt als gevolg van psychosociale risico's op het werk zich beroepen op deze bedrijfsinterne procedures.

NOOT: De aanwezigheid van informele verzoeken kan er ook op wijzen dat er openheid is binnen de onderneming om psychosociale thema's te bespreken.

Waar gegevens verzamelen?

1. Bij de preventieadviseur (veiligheid) van de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming, die het jaarverslag kan consulteren.
2. Bij de vertrouwenspersoon of de interne / externe preventieadviseur psychosociale aspecten.

Meer informatie:

<https://www.beswic.be/nl/themas/psychosociale-risicos-psr/actiemiddelen-voor-de-werknemers>

Indicator 8: (Pogingen tot) zelfdoding met een ondernemingsgebonden oorzaak

Het gaat hier om zelfdoding of een poging daartoe die plaatsvond op het werk zelf of buiten de werkplaats maar die volgens collega's en/of familie te maken had met het werk.

Deze gegevens zijn gevoelig en dienen op een anonieme manier behandeld te worden.

Waar gegevens verzamelen?

1. Bij de personeelsdienst / HR of sociale dienst.
2. Bij de leden van de hiërarchische lijn of de werkgever.

Meer informatie:

<https://www.beswic.be/nl/themas/psychosociale-risicos-psr/zelfdoding>

Indicator 9: Stakingen, collectieve werkonderbrekingen en vergelijkbare acties

Het gaat om stakingen waarbij de eisen betrekking hebben op het lokale niveau. Solidariteitsacties die werden georganiseerd op het sectoraal, nationaal of regionaal vlak komen niet in aanmerking, evenmin als het respecteren van een minuut symbolische stilte in het kader van een herdenking.

Waar gegevens verzamelen?

Bij het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk en/of de Ondernemingsraad. Indien er geen comité is, de vakbondsafvaardiging, en, indien er geen vakbondsafvaardiging is, de werknemers zelf.

Indicator 10: Mogelijks schokkende gebeurtenissen voorgevallen op de arbeidsplaats

Een gebeurtenis kan potentieel traumatiserend zijn wanneer ze tot de dood of tot verwondingen kan leiden of een bedreiging inhoudt voor de lichamelijke of psychische integriteit van de persoon die hieraan werd blootgesteld. Bij iemand die slachtoffer of getuige was, kan een dergelijke gebeurtenis intense schrikreacties of gevoelens van afschuw of onmacht in de hand werken.

Het gaat hier vaak om uitzonderlijke, negatieve gebeurtenissen van onvoorzienbare en oncontroleerbare aard.

Voorbeelden zijn een arbeidsongeval, een gewapende overval, een poging tot zelfdoding van een collega, fysieke agressie door een patiënt of ook wel psychologische agressie door een klant (zoals het dreigen met represailles).

Het geconfronteerd worden met een mogelijkerwijze traumatiserend gebeuren kan leiden tot een posttraumatisch stresssyndroom. Deze diagnose moet evenwel overgelaten worden aan een specialist (arts, psychiater, psycholoog...).

Waar gegevens verzamelen?

1. Bij de leden van de hiërarchische lijn en/of de personeelsdienst / HR of sociale dienst.
2. Bij de vertrouwenspersoon of de interne / externe preventieadviseur psychosociale aspecten.
3. Bij de preventieadviseur (veiligheid) van de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming.
4. Bij de werkgever.

Indicator 11: Functioneringsproblemen ten gevolge van middelengebruik

Hier moeten gedragingen in rekening gebracht worden die verband houden met het gebruik van psychoactieve stoffen (alcohol, cannabis, amfetamines of andere drugs, psychoactieve medicamenten zoals slaap- of kalmeringsmiddelen, antidepressiva en pijnstillers), op voorwaarde dat het gebruik ervan negatieve gevolgen heeft voor de prestaties en de veiligheid op het werk.

Dit disfunctioneren op de arbeidsplek kan zich op meerdere niveaus uiten: psychomotorische vaardigheden, cognitieve functies, stemmingswisselingen, het gedrag tegenover en de relaties met anderen.

Voorbeelden van disfunctioneren zijn: fouten bij het besturen van een werfmachine, afname van de waakzaamheid van een operator in de controlekamer van een kerncentrale, een dispuut tussen collega's na een lunchvergadering waar

alcohol geserveerd werd...

Hieronder kan ook een internetverslaving vallen, in de mate waarin dit tot problemen leidt bij de beroepsuitoefening.

Deze gegevens zijn gevoelig en dienen op een anonieme manier behandeld te worden.

Waar gegevens verzamelen?

1. Bij de leden van de hiërarchische lijn en/of de personeelsdienst / HR of sociale dienst.
2. Bij de werkgever.
3. Bij de preventieadviseur arbeidsarts.
4. Bij de vertrouwenspersoon of de interne / externe preventieadviseur psychosociale aspecten.

Meer informatie:

- <https://www.beswic.be/nl/themas/gezondheid-van-de-werknemer/alcohol-en-drugs>
- <https://www.vad.be>
- <http://www.cnt-nar.be/CAO-COORD/cao-100.pdf>

Indicator 12: Structuurveranderingen binnen de onderneming

Hiermee worden bedoeld belangrijke wijzigingen in de ondernemingsstructuur. De taakgroep moet uitmaken in welke mate wijzigingen in de ondernemingsstructuur als “belangrijk” worden beschouwd. Het kan gaan over herstructureeringen, fusieoperaties, overnames of aankoop door of van een derde onderneming, uitbreiding, reorganisaties, snelle wijzigingen van het personeelsbestand, collectief ontslag, grootschalige veranderingen in de arbeidsorganisatie,...

Waar gegevens verzamelen?

1. Bij de personeelsdienst / HR of sociale dienst.
2. Bij de leden van de hiërarchische lijn.
3. Bij de werkgever en/of Ondernemingsraad.

B. Module 2

Het invullen van Module 2 laat toe de pre-diagnose te verfijnen. Deze module herneemt bepaalde indicatoren uit module 1 maar voegt een interpretatie toe aan de cijfers, die meer bepaald gebaseerd wordt op de evolutie van de cijferwaarden in de tijd. Ook hier is het aan te raden om, voorafgaandelijk aan de vergadering, bepaalde cijfermatige gegevens in te zamelen om de deelnemers aan de vergadering in staat te stellen zich te concentreren op de interpretatie van dit cijfermateriaal.

Module 2 bevat een groter aantal criteria. Elke indicator die in acht wordt genomen moet door de taakgroep besproken worden. Voorzie hiervoor de nodige tijd.

Module 2 leidt tot een cijfermatige score, waardoor het resultaat gemakkelijker leesbaar wordt en die vertaald wordt in een rood, oranje of groen licht.

Hieronder volgen enkele verduidelijkingen van de verschillende indicatoren behorende tot Module 2.

Indicator 1: Arbeidsongevallen

Voor de berekening van de frequentiegraad worden arbeidsongevallen die geen volledige dag afwezigheid tot gevolg hadden niet meegeteld.

Frequentiegraad = (Aantal arbeidsongevallen x 1.000.000) / Aantal gepresteerde arbeidsuren

Waar gegevens verzamelen?

1. Bij de preventieadviseur (veiligheid) van de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming, die het jaarverslag kan consulteren.
2. Bij de werkgever.

Meer informatie:

- <https://fedris.be/nl/professional/privesector/statistieken/frequentie-en-ernstgraden>
- <https://www.beswic.be/nl/themas/arbeidsongevallen>

Indicator 2: Absenteïsme wegens ziekte

Er bestaat geen standaard of universele definitie van het absenteïsme. Evenmin is er consensus over de wijze waarop absenteïsmecijfers moeten worden geëvalueerd. Ondernemingen die hun eigen meeteenheden hebben ontwikkeld kunnen deze hier gebruiken. Indien dit niet het geval is, kan de volgende formule gebruikt worden:

Het absenteïsmepercentage wegens ziekte = (het aantal afwezigheidsdagen wegens ziekte x 100)/het totale aantal theoretisch te presteren dagen

Bij het berekenen van het absenteïsmepercentage moet geen rekening gehouden worden met afwezigheden te wijten aan arbeidsongevallen, ongevallen op de weg van en naar het werk, klein verlet, en bevallings- of ouderschapsverlof. Indien de werknemer op een bepaald moment het werk verliet om reden van ziekte, wordt deze dag eveneens niet meegerekend. Alleen afwezigheidsdagen gedurende het beschouwde jaar worden in rekening gebracht.

Eén van de redenen van absenteïsme kan burn-out zijn:

Er bestaan nogal wat definities van de term “burn-out”, ook wel “professioneel uitputtingssyndroom” genoemd. Eveneens kan het verschillende vormen aannemen. Eenvoudig voorgesteld kan burn-out worden gedefinieerd als een extreme vorm van langdurige psychische vermoeidheid die wordt veroorzaakt door een professionele activiteit. Burn-out wordt gekenmerkt door drie symptomen: emotionele/mentale uitputting (men is zowel fysiek, emotioneel als intellectueel vermoeid), depersonalisatie (men neemt een afstandelijke en cynische houding tegenover de mensen voor wie men werkt) en verminderde prestaties (men heeft het gevoel dat men onvoldoende bekwaam en effectief is).

De diagnose van burn-out moet evenwel overgelaten worden aan een specialist (arts, psychiater, psycholoog...).

NOOT: De reden van afwezigheid (bijv. burn-out) is niet steeds gekend. Ook is het onderscheid tussen werkstress, overspanning, depressie, burn-out, etc. niet zo eenduidig te maken. Als alternatief voor ‘Aantal personen dat afwezig is geweest om redenen van burn-out’ kan men dit knipperlicht benoemen als ‘Absenteïsmecijfer waarbij er een vermoeden is van een werkgerelateerde psychische component’.

Waar gegevens verzamelen?

1. Bij de personeelsdienst / HR of sociale dienst.
2. bij de leden van de hiërarchische lijn of de werkgever.
3. Bij de preventieadviseur arbeidsarts.

Meer informatie:

- <https://www.beswic.be/nl/themas/gezondheid-van-de-werknemer>
- <https://www.beswic.be/nl/themas/terug-aan-het-werk>

Indicator 3: Personeelsverloop (turnover)

Het verlooppercentage beschrijft de wisseling van het aantal effectieven in de onderneming. Het stemt overeen met het totale aantal aanwervingen en ontslagen (afdanking, vrijwillig ontslag, verbreking van de arbeidsovereenkomst tijdens de proefperiode) van werknemers gedurende een bepaalde periode (bv. één jaar). Er bestaan verschillende manieren om dit knipperlicht te berekenen.

Bij het berekenen van deze percentages moeten pensioneringen, interne mutaties of verbrekingen van de arbeidsovereenkomst wegens invaliditeit (zoals gedefinieerd door het stelsel van de ziekteverzekering) of overlijden niet worden meegeteld. Anderzijds kan men al dan niet rekening houden met tijdelijke arbeidsovereenkomsten, uitzendkrachten (interimarissen) en jobstudenten, of met werkloosheid met bedrijfstoelage (het vroegere brugpensioen). Het feit dat de betrokkene al dan niet op de loonlijst van de onderneming blijft staan kan hiervoor een criterium zijn.

Waar gegevens verzamelen?

1. Bij de personeelsdienst / HR of sociale dienst.
2. Bij de leden van de hiërarchische lijn of de werkgever.

Meer informatie:

<https://www.nbb.be/nl/balanscentrale/modellen-van-de-jaarrekening/modellen-van-sociale-balans>

Indicator 4: Verzoeken tot formele of informele psychosociale interventies

Voor dit knipperlicht moet uitsluitend rekening gehouden worden met feiten die zich afspeelden tussen werknemers. Incidenten met derden (klanten, patiënten, bezoekers...) worden behandeld bij knipperlicht 8.

Het gaat hier om verzoeken die reeds werden behandeld in knipperlicht 7 van Module 1 (zie supra).

Werknemers kunnen een informeel verzoek tot een psychosociale interventie richten tot de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten. De vertrouwenspersoon is iemand die tot de onderneming behoort en die deze functie uitoefent naast zijn/haar gewone bezigheid. Het gaat hier om een “eerstelijnsbijstand” in het geval van problemen op het werk (conflicten, pesten, stress...), maar zijn/haar optreden is beperkt tot het informele. De aanwezigheid van een vertrouwenspersoon is niet verplicht maar wordt sterk aangeraden vooral in ondernemingen waar de preventieadviseur psychosociale aspecten tot de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk behoort. Een informele psychosociale interventie houdt in dat een oplossing wordt gezocht, meer bepaald middels:

- a) gesprekken die het onthaal, het actief luisteren of een advies omvatten;
- b) een interventie bij een andere persoon van de onderneming, inzonderheid bij een lid van de hiërarchische lijn;
- c) een verzoening tussen de betrokken personen mits zij hiermee akkoord gaan.

De werknemers kunnen ook een formeel verzoek tot psychosociale interventie indienen bij de preventieadviseur psychosociale aspecten. De bedoeling van deze interventie bestaat erin om de werkgever te verzoeken om gepaste vooroplossingsmaatregelen te nemen.

De aanleiding van een dergelijk verzoek kan te maken hebben met risico's van hoofdzakelijk collectieve aard (die meerdere werknemers aanbelangen) of van hoofdzakelijk individuele aard (het risico heeft alleen betrekking op de aanvrager). Naargelang van de aard van de vraag zijn er specifieke procedures van toepassing.

Geweld op het werk wordt gedefinieerd als elke situatie waarbij een werknemer wordt bedreigd of wordt blootgesteld aan fysieke of psychische agressie bij de uitvoering van het werk.

Pesterijen op het werk worden gedefinieerd als het geheel van onrechtmatige en herhaaldelijke gedragingen van welke

aard ook, in of buiten de organisatie of de instelling, die zich meer bepaald uiten in gedragingen, woorden, intimidaties, daden, gebaren en eenzijdige geschriften die als bedoeling of als effect hebben dat de persoonlijkheid, de waardigheid of de fysieke of psychische integriteit van een werknemer (of van een andere persoon waarop de wet van toepassing is) tijdens de uitvoering van het werk aangetast wordt, zijn tewerkstelling in het gedrang komt of een intimiderende, vijandige, degenererende, vernederende of agressieve omgeving wordt gecreëerd.

Ongewenst seksueel gedrag op het werk wordt gedefinieerd als elke vorm van ongewenst verbaal, non-verbaal of lichamelijk gedrag met een seksuele connotatie dat, al dan niet bewust, het psychologisch evenwicht bedreigt of de arbeidsomstandigheden belast.

De contactgegevens van de preventieadviseur psychosociale aspecten moeten in het arbeidsreglement worden vermeld.

NOOT: De aanwezigheid van informele verzoeken kan er ook op wijzen dat er openheid is binnen de onderneming om psychosociale thema's te bespreken, en is dus niet noodzakelijk een aandachtspunt.

Waar gegevens verzamelen?

1. Bij de preventieadviseur (veiligheid) van de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming, die het jaarverslag kan consulteren.
2. Bij de vertrouwenspersoon of de interne / externe preventieadviseur psychosociale aspecten

Meer informatie:

<https://www.beswic.be/nl/themas/psychosociale-risicos-psr/actiemiddelen-voor-de-werknemers>

Indicator 5: Mogelijk schokkende gebeurtenissen voorgevallen op de arbeidsplaats en maatregelen die in dit verband werden genomen

Een gebeurtenis kan potentieel traumatiserend zijn wanneer ze tot de dood of tot verwondingen kan leiden, of een bedreiging inhoudt voor de lichamelijke of psychische integriteit van de persoon die blootgesteld werd. Eveneens kan een dergelijke gebeurtenis bij iemand die slachtoffer of getuige was intense schrikreacties of gevoelens van afschuif of onmacht in de hand werken. Het gaat hier vaak om uitzonderlijke en/of negatieve gebeurtenissen van onvoorzienbare en oncontroleerbare aard.

Voorbeelden zijn een arbeidsongeval, een gewapende overval, een poging tot zelfdoding van een collega, fysieke agressie door een patiënt of ook wel psychologische agressie door een klant (zoals het dreigen met represailles).

Een schokkende gebeurtenis kan leiden tot een posttraumatisch stresssyndroom. De diagnose moet evenwel overgelaten worden aan een specialist (arts, psychiater, psycholoog...). Niet iedereen die blootgesteld werd aan een extreme gebeurtenis wordt daar door getraumatiseerd. Sommigen verwerken objectief vaststelbare afschuwelijke ervaringen zonder dat dit bij hen leidt tot klinische syndromen.

Waar gegevens verzamelen?

1. Bij de personeelsdienst / HR of sociale dienst.
2. Bij de leden van de hiërarchische lijn of de werkgever.
3. Bij de preventieadviseur arbeidsarts.

Indicator 6: Emotionele incidenten

Emotionele incidenten verwijzen naar emotionele uitbarstingen, woedeuitbarstingen of huilbuien op de werkvloer.

Een dergelijke uitbarsting geeft op een bruuske manier aan dat de arbeidsomstandigheden niet meer te dragen zijn door een bepaald individu. Dit kan zich op uiteenlopende manieren manifesteren: door fysieke tekenen (zoals het trillen van de handen of duizeligheid) of mentale en emotionele symptomen (bv. een woedeaanval).

Waar gegevens verzamelen?

1. Bij de leden van de hiërarchische lijn.
2. Bij de personeelsdienst / HR of sociale dienst.

Indicator 7: Groepsconflicten

Hier moeten in rekening gebracht worden conflicten binnen een bepaalde groep, tussen twee of meer personen onderling, tussen groepen werknemers maar ook tussen verschillende hiërarchische niveaus (bijvoorbeeld tussen een verantwoordelijke en zijn werknemers). Alle vormen van conflict, groot en klein, kunnen hierbij in ogenschouw genomen worden.

Conflicten maken in iedere onderneming deel uit van de dagelijkse realiteit, hoewel ze niet altijd van problematische aard zijn. Ze kunnen de uitdrukking zijn van een gebrek aan overeenstemming dat snel kan opgelost worden tot ieders tevredenheid, maar kunnen eveneens escaleren tot veel schadelijkere en moeilijk onder controle te krijgen situaties.

Conflicten die kunnen leiden tot ernstige gezondheidsproblemen en een belangrijk disfunctioneren van de betrokkenen worden ook hyperconflicten genoemd. Deze doorgedreven conflicten hebben een negatieve impact op het cognitief, affectief en gedragsmatig functioneren, en worden gekenmerkt door fenomenen als de opdeling van het personeel in meerdere kampen en het stigmatiseren van individuen genoemd.

Waar gegevens verzamelen?

1. Bij de leden van de hiërarchische lijn.
2. Bij de personeelsdienst / HR of sociale dienst.
3. Bij de vertrouwenspersoon of de interne / externe preventieadviseur psychosociale aspecten.

Meer informatie:

Brochure van FOD WASO:

“Van meningsverschil tot hyperconflict: Gids voor wie beroepsmatig tussenkomt en geconfronteerd wordt met conflicten en grensoverschrijdend gedrag op het werk”.

Indicator 8: Ongewenst gedrag door derden

Hier gaat het over feiten waarbij een werknemer, ingevolge de uitvoering van het werk, verbaal of fysiek wordt bedreigd of aangevallen door personen die niet behoren tot het personeel van de onderneming (klant, gebruiker, bezoekers, patiënt, leerling, ouder van een leerling, student...).

Ook pesten of ongewenste seksuele intimiteiten, uitgaande van een persoon die niet behoort tot het personeel van de onderneming en gericht op een werknemer, horen hiertoe.

Waar gegevens verzamelen?

In het “Register feiten door derden”, bijgehouden door de vertrouwenspersoon of de interne preventieadviseur van de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming.

Indicator 9: Musculoskeletale aandoeningen (MSA: rugpijn, tendinitis, ...)

Werkgebonden musculoskeletale aandoeningen (MSA) zijn een verzamelnaam voor aandoeningen van de musculoskeletale lichaamsstructuren (spieren, gewrichten, pezen, ligamenten en zenuwen). Zij kunnen de bovenste en onderste ledematen aantasten maar ook de rug en de nek. Zij zijn het gevolg van een combinatie van biomechanische, omgevings-, psychosociale, organisatorische en persoonlijke factoren.

Deze symptomen zijn te wijten aan de “overbelasting” van bepaalde lichaamsdelen.

MSA veroorzaken pijn en spanningen die het beroeps- en persoonlijke leven van de werknemer sterk kunnen beïnvloeden. Wanneer te lang wordt gewacht met ingrijpen, worden de aandoening erger en wordt de beweeglijkheid sterk beperkt. Na verloop van tijd kunnen deze letsels onomkeerbaar worden.

Beroepsgebonden MSA worden traditioneel geassocieerd met het manueel hanteren van lasten (met inbegrip van het duwen en trekken, en ook het verplaatsen van personen in een zorginstelling), het onderhevig zijn aan trillingen, ongunstige lichaamshoudingen (ook tijdens administratieve bezigheden) en kortcyclisch werk (zoals inpakarbeid).

Voorbeelden zijn: rugpijn, tendinitissen,...

Deze gegevens zijn gevoelig en dienen op een anonieme manier behandeld te worden.

Waar gegevens verzamelen?

1. Bij de preventieadviseur (veiligheid) van de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming.
2. Bij de leden van de hiërarchische lijn en/of de personeelsdienst / HR of sociale dienst.
3. Bij de preventieadviseur arbeidsarts.
4. Bij de preventieadviseur ergonom.

Meer informatie:

Zie de brochure van FOD WASO over de voorkoming van musculoskeletale aandoeningen, eveneens de websites.

- <https://www.beswic.be/nl/themas/musculoskeletale-aandoeningen-msa>
- <http://www.preventievanmsa.be>

Indicator 10: Respect voor diversiteit in de onderneming

Deze indicator peilt naar de uitvoering van een beleid inzake diversiteit en non-discriminatie in de onderneming. Discriminatie kan betrekking hebben op leeftijd, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, syndicale overtuiging, taal, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, een beperking, een fysieke of genetische eigenschap, sociale afkomst, nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstemming, geslacht, seksuele geaardheid, genderexpressie en genderidentiteit.

Er is sprake van rechtstreekse discriminatie wanneer het onderscheid dat gemaakt wordt op basis van een beschermd criterium (is één van de hierboven vermelde criteria) voor gevolg heeft dat, in een gelijkaardige situatie, één bepaald persoon ongunstiger wordt behandeld dan iemand anders, en waarbij er hiervoor geen enkele rechtvaardiging kan gegeven worden. Het kan hier bijvoorbeeld gaan om de weigering iemand aan te werven op basis van zijn land van oorsprong of om reden van zijn seksuele geaardheid.

Er is sprake van onrechtstreekse discriminatie wanneer een norm of handelswijze die ogenschijnlijk neutraal is, op basis waarvan een indirect onderscheid wordt gebaseerd, niet objectief kan worden gerechtvaardigd door een legitiem doel en de middelen om dit doel te realiseren niet geschikt en nodig zijn.

De antidiscriminatiewet voorziet bijvoorbeeld dat het niet voorzien van redelijke aanpassingen voor personen met een beperking een indirecte vorm van discriminatie is.

Gelijke behandeling is een basisprincipe en de uiteindelijke bedoeling van de reglementering die discriminatie wil beteugelen (algemene wet, "antiracisme" wet, "antidiscriminatie" wet en "gender" wet).

Deze gegevens zijn gevoelig en dienen op een anonieme manier behandeld te worden.

Waar gegevens verzamelen?

1. Bij de personeelsdienst / HR of sociale dienst.
2. Bij de vertrouwenspersoon of de interne / externe preventieadviseur psychosociale aspecten.
3. Bij de leden van de hiërarchische lijn.

Meer informatie:

- Website van het Centrum voor de Gelijkheid van Kansen: <http://www.unia.be/nl> (zie het Lexicon discriminatie)
- Website van het Instituut voor de Gelijkheid van Vrouwen en Mannen: <https://igvm-iefh.belgium.be/nl>

Indicator 11: Problemen ten gevolge van middelengebruik op de werkvloer en maatregelen die in dit verband werden genomen

Hier moeten gedragingen in rekening gebracht worden die verband houden met gebruik van psychoactieve stoffen (alcohol, cannabis, amfetamines of andere drugs, psychoactieve medicamenten zoals slaap- of kalmeringsmiddelen, anti-depressiva en pijnstillers), op voorwaarde dat het gebruik ervan negatieve gevolgen heeft voor de prestaties en de veiligheid op het werk. Dit disfunctioneren op de arbeidsplek kan zich op meerdere niveaus uiten: psychomotorische vaardigheden, cognitieve functies, stemmingswisselingen, het gedrag tegenover en de relaties met anderen.

Voorbeelden van disfunctioneren zijn: fouten bij het besturen van een werfmachine, afname van de waakzaamheid van een operator in de controlekamer van een kerncentrale, een dispuut tussen collega's na een lunchvergadering waar alcohol geserveerd werd.

Onder dit Knipperlicht kan ook een internetverslaving vallen, in de mate waarin dit tot problemen leidt bij de beroepsuitoefening.

Met betrekking tot het gebruik van alcohol en drugs op het werk is er een reglementair kader in werking: de wetgeving betreffende het welzijn (publieke en private sector) en de collectieve arbeidsovereenkomst CAO nr. 100 (uitsluitend van toepassing op de private sector). Op grond van de CAO 100 zijn ondernemingen uit de private sector ertoe verplicht om in hun arbeidsreglement een clausule op te nemen met betrekking tot een preventief beleid inzake alcohol en drugs.

Deze gegevens zijn gevoelig en dienen op een anonieme manier behandeld te worden.

Waar gegevens verzamelen?

1. Bij de preventieadviseur (veiligheid) van de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming.
2. Bij de personeelsdienst / HR of sociale dienst.
3. Bij de werkgever en de leden van de hiërarchische lijn.
4. Bij de interne / externe preventieadviseur psychosociale aspecten en preventieadviseur arbeidsarts.

Meer informatie:

Brochure FOD WASO: "Alcohol en andere drugs: handleiding voor een preventiebeleid op het werk – Psychosociale risico's".

De Nationale Arbeidsraad heeft een brochure omtrent CAO 100 gepubliceerd die kan teruggevonden worden op de website.

- <https://www.beswic.be/nl/themas/gezondheid-van-de-werknemer/alcohol-en-drugs>
- <https://www.vad.be/>
- <http://www.cnt-nar.be/CAO-COORD/cao-100.pdf>

Indicator 12: Functioneren van de preventiedienst of van de persoon/personen met een opdracht op het vlak van de werkgebonden psychosociale risico's

Een belangrijke voorwaarde voor het welslagen van de preventie van psychosociale risico's op de arbeidsplek bestaat in het feit dat er een bepaald persoon (een kaderlid, de interne preventieadviseur, de arbeidsarts...) of een bepaalde dienst (de IDPBW, de personeelsdienst, de sociale dienst) de problematiek naar zich toe trekt en acties op de lange termijn aanstuurt.

Waar gegevens verzamelen?

1. Bij de werkgever.
2. Bij de preventieadviseur (veiligheid) van de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming.
3. Bij de personeelsdienst / HR of sociale dienst.
4. Bij de vertrouwenspersoon of de interne / externe preventieadviseur psychosociale aspecten

Indicator 13: Sociaal overleg rond de psychosociale risico's

Een participatieve aanpak is essentieel indien de onderneming met succes psychosociale risico's wil aanpakken. Ook de Belgische reglementering is hierin formeel: alle aspecten behorende tot het welzijn op de werkplaats moeten het voorwerp uitmaken van het sociaal overleg tussen werkgever en werknemer.

Dit vertaalt zich veelal in het sociaal overleg in de schoot van het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk en/of de Ondernemingsraad (OR). Maar ook in kleinere ondernemingen zonder deze gevestigde overlegorganen is overleg tussen werkgever en werknemer belangrijk: dit kan dan gebeuren tijdens werkoverlegvergaderingen of andere bijeenkomsten waar werknemers en verantwoordelijken van de directie aanwezig zijn.

Waar gegevens verzamelen?

1. Bij de leden van de vakbond, de Ondernemingsraad en/of het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk.
2. Bij de werknemers zelf en bij de werkgever.
3. Dit staat ook beschreven in het arbeidsreglement of in de beleidsdocumenten van de onderneming.

Indicator 14: Opleidingen en sensibiliserende acties met betrekking tot de psychosociale risico's

Succesvolle interventies ter bestrijding van de psychosociale risico's in de onderneming zijn vaak een evenwichtige mengeling tussen enerzijds structurele benaderingen (bv. een aanpassing van de arbeidsomstandigheden of van de arbeidsorganisatie) en acties die zich rechtstreeks richten tot de werknemers. Deze laatste nemen vaak de vorm aan van opleidingssessies en sensibiliserende acties.

Hier worden enerzijds de opleidingen- en sensibiliseringsacties bestemd voor leidinggevenden (bv. over het herkennen van stress-signalen en symptomen van burn-out) en anderzijds deze bestemd voor de werknemers (bv. het aanleren van ontspanningsoefeningen of het leren omgaan met agressieve klanten) in rekening gebracht.

Waar gegevens verzamelen?

1. Bij de preventieadviseur (veiligheid) van de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming.
2. Bij de personeelsdienst / HR of sociale dienst.
3. Bij de interne / externe preventieadviseur psychosociale aspecten.
4. Bij de werknemers en de leden van de hiërarchische lijn zelf.

Indicator 15: Bestaan van een actieplan ter bestrijding van de psychosociale risico's

Hier moet nagegaan worden in welke mate er sprake is van een globaal preventieplan (een strategisch document waarin de langetermijndoelstellingen inzake het welzijn op het werk worden vastgelegd) en of er een jaarlijks actieplan (dat ter advisering aan het CPBW wordt voorgelegd) met betrekking tot de psychosociale risico's voorhanden is en de acties die hierin vervat staan daadwerkelijk worden uitgevoerd en opgevolgd.

Voor kleinere ondernemingen moet er voor gezorgd worden dat er een document aanwezig is (eventueel een verslag van een vergadering) dat weergeeft welke verschillende interventies gepland werden en op welke termijn.

Waar gegevens verzamelen?

1. Bij de preventieadviseur (veiligheid) van de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming.
2. Bij de interne / externe preventieadviseur psychosociale aspecten.