



Brussel, 28 april 2011

## Persbericht

### Een voortdurende strijd tegen pesten op het werk

---

Ter gelegenheid van de « **Werelddag voor veiligheid en gezondheid op het werk** », vandaag 28 april, heeft Vice-Eerste minister en minister van Werk, Joëlle Milquet het evaluatierapport van de wetgeving op pesten op het werk publiek gemaakt en de krachtlijnen voorgesteld van de verbeteringen die in de toekomst nodig zullen zijn en het nieuwe beleid dat gevoerd moet worden om stress en pesten op het werk te bestrijden. Deze voorgestelde verbeteringen liggen in lijn met het evaluatierapport van de reglementering die tot doel heeft **het geweld, de pesterijen en het ongewenst seksueel gedrag op het werk** te beteugelen. Dit rapport zal in de Commissie Sociale Zaken van het federale Parlement worden voorgesteld in het kader van de hoorzittingen die de Commissie aan het onderwerp wijdt en zal eveneens overgemaakt worden aan de sociale partners vertegenwoordigd in de Nationale Arbeidsraad.

#### **I. Inleiding**

De Belgische wetgeving is op Europees vlak één van de meest ontwikkelde wetgevingen wat de middelen betreft die ter beschikking zijn van de slachtoffers van pesten op het werk. Ze werd in 2002 via de wet van 4 augustus 1996 op het welzijn van de werknemers ingevoerd.

Na een eerste evaluatie werden enkele wijzigingen aan de reglementering aangebracht via de wet van 10 januari 2007 en het koninklijk besluit van 17 mei 2007. Deze wijzigingen hadden tot doel om de klemtoon meer op de preventie te leggen en de interne procedure te verbeteren, onder andere door de rechtspositie van de vertrouwenspersoon te versterken.

De tweede en huidige evaluatie van deze regelgeving werd opgestart begin 2010 en het eindverslag werd afgewerkt op 22 april laatsleden.

#### **II. De evaluatie van de wet**

##### **1. De auteurs**

De evaluatie werd uitgevoerd door Audrey Eertmans en Sofie Mertens, onderzoekers bij ISW-Limits, een spin-off van de KULeuven. Ada Garcia en François-Joseph Sion van Cap-Sciences Humaines van de l'UCL werden eveneens bij dit rapport betrokken. De studie werd vervolledigd door de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg



door middel van een reeks bijdragen en statistieken afkomstig van de externe diensten voor Preventie en Bescherming op het werk, de arbeidsinspectie, de arbeidsauditoraten en de rechtbanken.

## **2. De methodologie**

Alle relevante actoren werden bevraagd. Het gaat over preventieadviseurs voor psychosociale aspecten, preventieadviseurs-arbeidsgeneesheren, vertrouwenspersonen, arbeidsinspecteurs, rechters, arbeidsauditeurs, advocaten, werkgevers en werknemersvertegenwoordigers.

Het onderzoek bestaat uit twee luiken:

- een kwantitatief onderzoek door middel van een online-vragenlijst voor elke doelgroep; en
- een kwalitatief onderzoek onder de vorm van groepsgesprekken met sommige doelgroepen.

## **3. De resultaten**

### **a. Het onderzoeksrapport**

#### **1. Positieve beoordeling van de wetgeving**

Meer dan 51 procent van de personen die hebben deelgenomen aan de enquête ervaart de wetgeving als "eerder positief" tot "zeer positief". Twee derde van de deelnemers vindt dat de aanpassingen aan de wetgeving die in 2007 werden doorgevoerd, een verbetering vormen. Maar de meningen over de efficiëntie van de wetgeving zijn verdeeld.

#### **2. Positievare appreciatie vanwege de preventie-actoren in de onderneming (vertrouwenspersonen en preventieadviseurs) die tijdens de informele fase tussenkomen dan de juridische actoren die van hun kant tijdens de formele fase tussenkomen**

Dit verschil in beoordeling wordt verklaard door volgende elementen:

- Beide groepen actoren komen tussen op verschillende momenten: de juridische actoren komen pas tussen als de interne procedure haar doelstelling niet heeft bereikt;
- Een juridische bevatting van het fenomeen is complex: de psychosociale arbeidsbelasting is een complexe materie, gebaseerd op de perceptie en de subjectiviteit van de persoon en die betrekking heeft op verscheidene problemen die niet alleen van (inter)-persoonlijke aard zijn, maar verschillende aanleidingen hebben (waaronder redenen van organisatorische aard);
- Het blijft moeilijk om een subjectief "lijden" tot uiting te brengen en hiervan bewijs te leveren in de rechtbanken.



### **3. Positieve elementen die werden aangehaald**

De participanten hebben volgende positieve elementen aangehaald:

- Het bewust maken van het grote publiek voor dit thema en voor het belang van de preventie van psychosociale belasting;
- Het feit dat de wetgeving het belang van preventie benadrukt en bijdraagt tot de uitvoering ervan;
- Bijstand voor de slachtoffers van ongewenst gedrag op het werk (geweld-pesterijen) en de bescherming die ze genieten.

### **4. Negatieve elementen die werden aangehaald**

Het gaat hier hoofdzakelijk om de praktische toepassing. Dat de wetgeving zo complex is, heeft te maken met de verscheidene rollen en procedures, alsook met het feit dat de wetgeving moeilijk in de praktijk is om te zetten. Het gebrek aan duidelijkheid van de verschillende rollen betreft:

- De te geringe kennis van de andere rollen en functies:
  - Het onderzoek toont aan dat de werknemers onvoldoende afweten van het bestaan en de rol van de vertrouwenspersoon en de psychosociale preventieadviseur en dat ze niet echt weten wat de rol is van de arbeidsgeneesheer (met name in het kader van de spontane raadpleging en het bezoek voorafgaand aan de werkhervatting);
  - De rol van de Inspectie is ook te weinig gekend onder de werknemers en werkgevers, wat van foute verwachtingen creëert wat haar rol betreft;
  - De werkgevers zijn onvoldoende op de hoogte van hun wettelijke verplichtingen.
- Onvoldoende samenwerking tussen de verschillende actoren:
  - De samenwerking tussen de vertrouwenspersoon en de psychosociale preventieadviseur is praktisch onbestaande, vooral als de preventieadviseur van buitenaf komt. Er werd vastgesteld dat er een actievere samenwerking kan komen tussen de vakbondsafgevaardigden en de vertrouwenspersonen;
  - De arbeidsgeneesheren willen meer informatie over dit thema en vragen om een nauwere samenwerking met de psychosociale preventieadviseur, zowel in het beheer van individuele situaties als in het kader van algemene preventie van psychosociale belasting in de onderneming;
  - Het domein van de psychosociale belasting is nauw verbonden met de arbeidsorganisatie, vandaar het belang om een synergie te creëren tussen de human resources-afdeling en de psychosociale preventieadviseur.



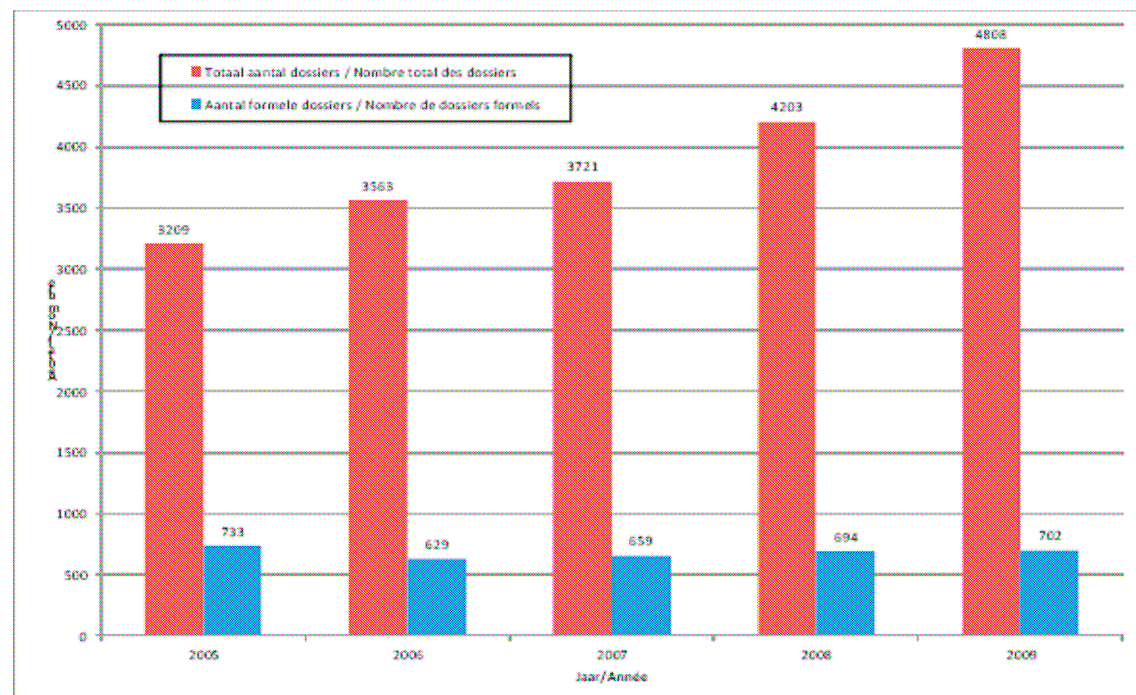
## 5. De wetgeving wordt efficiënter en meer toegepast in de grote ondernemingen

De wetgeving lijkt efficiënter voor de grote ondernemingen, maar moeilijker uitvoerbaar voor de KMO's. Dit is met name te wijten aan de financiële kost die de wetgeving met zich kan meebrengen, zowel voor de algemene preventie als voor het beheer van de individuele situaties door de psychosociale preventieadviseur.

### **b. Statistieken en bijkomende evaluaties van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg**

#### 1. De Externe diensten voor preventie en bescherming op het werk (2005-2009)

- Het totaal aantal behandelde dossiers neemt elk jaar toe: van 3.200 in 2005 tot 4.800 in 2009, en het merendeel blijft informeel behandeld.



- Momenteel wordt 85 procent van de dossiers informeel behandeld, terwijl slechts 15 procent formele klachten worden;
- Het aantal formele dossiers dat behandeld wordt blijft constant.

#### 2. De arbeidsinspectie

Het aantal klachten lijkt te zijn afgenomen sinds de aanpassingen van 2007 die de taken van de Inspectie herschikt hebben ten aanzien van de controle van het respect van de werkgever voor zijn verplichtingen. De Inspectie staat niet rechtstreeks in voor het behandelen van de klachten



als het op inhoud aankomt. Ze houdt echter wel toezicht op het goede verloop van de procedures.

### 3. Het Arbeidsauditoraat

Het aantal klachten dat rechtsreeks bij het Arbeidsauditoraat wordt ingediend, neemt toe, vooral in de arrondissementen Brussel en Luik. 47 procent van de klachten worden rechtstreeks door de werknemer bij het auditoraat ingediend, terwijl 41 procent bij hem terechtkomen via de politiediensten. 77 procent van de klachten worden zonder gevolg geklasseerd en de mogelijke redenen hiervoor zijn een regularisatie, een niet-bewezen overtreding, onvoldoende bewijslast, het ontbreken van een overtreding of het feit dat vervolging niet opportuun wordt geacht. Er bestaan geen statistieken over de redenen waarom klachten geklasseerd worden. Tot slot wordt er voor 1,34 procent van de klachten een oordeel gevormd voor de correctionele rechtbank.

### 4. De Arbeidsrechtbank

Het aantal rechtsvorderingen lijkt niet echt af te nemen.

AARD VAN DE VRAAG	Aantal vragen	PERCENTAGE	Aantal positieve beslissingen	PERCENTAGE POSITIEVE BESLISSINGEN
Schadevergoeding	131	34,7%	15	11,5%
Vordering tot staking	53	13,8%	6	11,5%
Maatregelen werkgever	44	11,7%	9	20,5%
Ontslagbescherming	216	57,3%	49	22,7%
Verkeerde klachtenprocedure	23	6,1%	2	8,7%
Tergend en roekeloos geding	54	14,3%	5	9,3%
Akkoord	4	1,1%	4	100 %

## III. Pistes voor de toekomst

Op basis van dit rapport, dat met het oog op het debat in de Commissie Sociale Zaken van de Kamer aan de parlementsleden zal worden bezorgd, en van de verschillende aanbevelingen in verband met de huidige wetgeving, stelt de minister van Werk de volgende krachtlijnen voor teneinde de strijd tegen de stress en pesten op het werk te versterken.

### 1. De verschillende begrippen in de wetgeving verduidelijken en verbreden met een bijkomend concept

- Het onderzoek heeft allereerst aangetoond dat de juridische actoren een verduidelijking willen van de verschillende bestaande begrippen



(pagina 19 van het verslag, bijvoorbeeld het verschil tussen het conflict en het pesten, enzovoort).

- Het onderzoek heeft eveneens aangewezen dat het begrip pesten te beperkt is in het kader van de informele procedure. Een werknemer die zich in een situatie bevindt waarin hij zich niet goed voelt en waarin hij geconfronteerd wordt met een psychosociale overlast, moet zich tot aangepaste preventie-instanties kunnen wenden, zelfs als het nog niet gaat over pesten als dusdanig.
- Het begrip "verplichting van de risicoanalyse" moet ook verder verduidelijkt worden.

## **2. De verplichtingen inzake preventiebeleid uitklaren**

Om een beleid inzake voorkomen van psychosociale druk zoals elk ander efficiënt preventiebeleid te kunnen voeren, moeten de verplichtingen die de onderneming inzake preventiebeleid moet volgen, worden vastgelegd:

- De werkgever zou verplicht moeten worden zijn verschillende engagementen inzake preventiebeleid (met inbegrip van de maatregelen in geval van niet-respect) in zijn arbeidsreglement op te nemen.
- De verplichtingen van de hiërarchie op dit vlak zouden er ook in vermeld moeten worden.
- De werkgevers zouden ertoe gehouden moeten worden om een code van goede praktijk uit te werken, waarbij eenvoudige regels worden ontwikkeld die de relaties in de onderneming verbeteren, die overdreven psycho-sociale druk voorkomen en die de informatiedoorstroming versterken.

## **3. Het versterken van de rol van de vertrouwenspersoon en de aanduiding ervan voor iedereen verplicht maken**

De evaluatie heeft duidelijk gemaakt hoe belangrijk de informele fase is in het aanreiken van een oplossing voor problemen inzake psychosociale druk.

- Het is dus aangewezen deze informele fase verder de voorkeur te geven door ze duidelijk te onderscheiden van de formele fase als het gaat over een probleem van pesten dat geen aanvaardbare oplossing vindt. Men moet bijgevolg consequent zijn en voorzien dat de formele klacht kan worden neergelegd bij de vertrouwenspersoon en dat deze laatste persoon de garantie krijgt inzake het werken in "vertrouwen". Dit is immers noodzakelijk om zinvol te kunnen werken.
- Het aanduiden van een vertrouwenspersoon zou moeten worden verplicht. In de ondernemingen die niet gehouden zijn tot de oprichting



van een Preventiecomité (minder dan 50 werknemers), zou dit de preventieadviseur kunnen zijn. Dit moet duidelijk worden vermeld in het arbeidsreglement van de onderneming. Het arbeidsreglement moet nu al de naam bevatten van de preventieadviseur en van de vertrouwenspersoon voor zover die er is. De rol van de vertrouwenspersoon wordt overgenomen door de preventieadviseur als er geen vertrouwenspersoon werd aangeduid.

- Bovendien zal een verplichte opleiding moeten worden georganiseerd en zal de nodige informatie in de onderneming moeten worden verspreid rond de identiteit van de vertrouwenspersoon en rond zijn rol.

#### **4. Het uitwisselen van informatie verduidelijken en versterken**

Op dit ogenblik kan de uitwisseling van informatie tussen de verschillende actoren in het werkveld een rem vormen bij het nemen van directe maatregelen, bij het uitoefenen van de rechten van verdediging of nog bij de controle op het respecteren van de reglementering.

De gevallen waarbij de gegevens moeten of kunnen worden overgemaakt, moeten duidelijk worden afgebakend. Het zal noodzakelijk zijn dat zowel de inspectie als de gerechtelijke instanties, mits akkoord van de betrokkenen, toegang hebben tot het geheel van de elementen en de verschillende dossiers. Daartoe moeten de grenzen van het beroepsgeheim desgevallend worden gedefinieerd.

#### **5. Versnellen van de opvolging van de procedures door de psychosociale preventie-adviseur**

Personen betrokken bij dergelijke onaanvaardbare daden moeten ervan uit kunnen gaan dat hieraan binnen een redelijke termijn een einde komt. Momenteel zijn de termijnen waarbinnen de formele klachten door de preventiediensten worden behandeld, te lang. Deze termijn zou verplicht moeten worden teruggebracht tot 3 maanden.

#### **6. Herbekijken van de financiering van de Externe preventiediensten**

De huidige werking van de Externe preventiediensten roept vragen op bij diegenen die op deze diensten een beroep doen (werkgevers en werknemers), maar ook bij andere actoren zoals de arbeidsgeneesheren en de Inspectie.

Een studie werd in dit kader door de Universiteit van Luik gerealiseerd. De resultaten hiervan kan men raadplegen op de volgende link op de site van de Fod Waso:

<http://www.werk.belgie.be/WorkArea/showcontent.aspx?id=31670>





De pistes die in de studie worden voorgesteld zijn, moeten de basis vormen van toekomstige wijzingen, namelijk:

- Het bijdragesysteem van de ondernemingen zou bij de administratie gecentraliseerd moeten worden: dit laat toe om in de verdeling van de uitgaven per sector rekening te houden met de noden van de KMO's en om gerichte preventiecampagnes te organiseren en de onafhankelijkheid van de diensten te versterken.
- Het vastleggen van de prioriteiten in de prestaties die gefinancierd moeten worden en de verduidelijking van de tarificatie.
- Beter richten van de medische onderzoeken van werknemers in functie van het beheer van de risico's.
- Het hervormen van de categorieën van werknemers die zijn onderworpen aan het medisch toezicht
- Het instellen voor alle werknemers van een recht op toezicht op de gezondheid.

## **7. Het grote publiek en de verschillende spelers sensibiliseren**

- Personen die het slachtoffer worden van ongewenst gedrag worden kwetsbaar en hebben moeite om uiting te geven aan de ellende waaronder ze gebukt gaan. Het zijn vaak de personen uit hun directe omgeving die een eerste hulp bieden. Het gaat hier dan vaak om familie, vrienden, huisartsen, enzovoort. Volgens het onderzoek zijn deze personen echter niet op de hoogte van de mogelijke stappen die genomen kunnen worden. Zij moeten hier dus beter over geïnformeerd worden.
- Op de werkvloer zijn het vooral de werknemersvertegenwoordigers, zowel het Preventiecomité als de vakbondsafgevaardigden, die erachter komen onder welke psychosociale belasting de werknemers gebukt gaan en die hun dan ook een luisterend oor bieden. Zij moeten op de hoogte zijn van de verschillende mogelijkheden die het slachtoffer heeft en kunnen hen, indien nodig, bijstaan. Ook de interne preventieadviseurs, de arbeidsgeneesheren en de human resources-managers zijn hierbij betrokken.
- De administratie zal de komende weken, op vraag van de minister, een grootse sensibiliseringscampagne opzetten. De minister zal ook de FOD Werd vragen om rechtstreekse contacten te regelen met de bedrijfsleiders en de human resources-managers.

## **8. De Arbeidsinspectie meer in het zicht stellen als « contactpunt »**

De evaluatie van de wetgeving heeft aangetoond dat werknemers vaak niet op de hoogte zijn van de mogelijkheden die ze hebben als ze het slachtoffer worden van psychosociale arbeidsbelasting. Ze moeten zich kunnen richten tot een soort "contactpunt" die ze kan leiden en bijstaan.





De Arbeidsinspectie is hiervoor het best geplaatst. De minister wil dan ook dat deze een permanentie opzet.

### **9. De controles opvoeren en de Inspectie versterken**

- De arbeidsinspectie zou systematisch, tijdens elk inspectiebezoek in een onderneming, moeten controleren of er in de risicoanalyse rekening gehouden wordt met de psychosociale aspecten en of er procedures bestaan in geval van pesterijen.
- De inspectie zou systematisch de externe preventiediensten moeten controleren, iets wat onvoldoende gedaan wordt.
- Joëlle Milquet vraagt, op de begroting 2011, dat er extra controleurs worden aangeworven, waarvan sommigen in staat zouden moeten zijn de externe preventiediensten te controleren.

### **10. De verjaringstermijn voor ernstige feiten verlengen**

De doelstelling van de wet om er de voorkeur aan te geven problemen binnen de onderneming zelf op te lossen, moet behouden blijven. Ook moet het instrument van de arbeidsgerechten voort worden gebruikt om gevallen van wangedrag te behandelen als de procedure binnen de onderneming heeft gefaald.

Ernstige feiten moeten strafrechtelijk evenwel vervolgd kunnen worden. En gezien deze feiten, door de begrijpelijke terughoudendheid van het slachtoffer, pas laattijdig aan het licht worden gebracht, zou de verjaringstermijn verlengd moeten kunnen worden.

### **11. De toegang tot een schadevergoeding vergemakkelijken**

- Als een slachtoffer zich tot de arbeidsgerechten richt en in het gelijk wordt gesteld, moet hij momenteel het bewijs leveren van zijn schade, overeenkomstig het gemeen recht. De antidiscriminatiewet voorziet daarentegen een forfaitaire schadeloosstelling van 6 maanden. Het gaat hier om een incoherentie die slachtoffers kan tegenhouden naar de rechtbank te stappen. Er moet dus een forfaitaire vergoeding van geleden schade en interesten ten bedrage van 6 maanden loon voorzien worden indien zou blijken dat er gepest werd.
- De slachtoffers moeten gemakkelijker toegang krijgen tot hun dossiers.

### **12. De onderzoeken en sensibilisering voortzetten en afronden**

De FOD Werk zal verschillende onderzoeken verder zetten en afronden, met name over:

- De mate van voorkomen en de preventie van burn-out ;



**De Vice-Eerste minister,  
minister van Werk en van Gelijke Kansen,  
belast met het Migratie- en Asielbeleid**

- Zelfmoordpreventie;
- Onderzoek naar de indicatoren inzake psychosociale belasting.

Het resultaat van deze onderzoeken zullen worden meegedeeld bij hun publicatie.