

## ONDERZOEKSRAPPORT

Evaluatie van de wetgeving inzake de preventie van psychosociale belasting veroorzaakt door het werk, waaronder geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk

2011

## SAMENVATTING

### I. INLEIDING

In het kader van de nationale strategie inzake welzijn op het werk van de Minister van Werk, werd door de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (FOD WASO) opdracht gegeven tot een **onderzoek** met betrekking tot de evaluatie van de wijzigingen die in 2007 werden aangebracht in de wetgeving inzake de preventie van psychosociale belasting veroorzaakt door het werk, waaronder geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk.

De **doelstelling** van het onderzoek was de wetgeving ter voorkoming van psychosociale belasting op het werk, zoals die in 2007 gewijzigd werd door de wetten van 10 januari 2007 en 6 februari 2007 en het koninklijk besluit van 17 mei 2007, te evalueren. Deze studie wilde nagaan of de door de wetgever beoogde doelstellingen gehaald werden, te weten: (1) de ontwikkeling in de bedrijven van een beleid ter preventie van arbeidsgerelateerde psychosociale belasting; en (2) een betere preventie en bestrijding van ongewenst gedrag op het werk (met name geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk).

Teneinde een volledige analyse hiervan te maken, werden alle relevante actoren bevroegd die beroepsmatig direct of indirect met deze materie belast zijn. De **doelgroepen** van het onderzoek waren dus : preventieadviseurs psychosociale aspecten van interne en externe diensten voor preventie en bescherming op het werk, vertrouwenspersonen, preventieadviseurs-arbeidsgeneesheren en inspecteurs van de algemene directie Toezicht Welzijn op het Werk van de FOD WASO (het praktijkperspectief); rechters, arbeidsauditeurs, de gespecialiseerde advocaten en de juridische diensten van de vakbonden (het juridisch perspectief); alsook werkgevers en vertegenwoordigers van de werknemers.

Om deze doelgroepen te motiveren om deel te nemen aan het onderzoek, vond een uitgebreide **sensibilisatie** plaats in maart 2010. De FOD WASO richtte officiële brieven aan de arbeidsrechtbanken, de arbeidshoven, de Raad van Arbeidsauditeurs, de Ordes van de Balies, de externe diensten voor preventie en bescherming op het werk en aan CO-PREV, de vereniging van deze externe diensten, aan de verenigingen voor preventieadviseurs psychosociale aspecten en voor preventieadviseurs-arbeidsgeneesheren, aan de interne diensten voor preventie en bescherming op het werk van bepaalde federale overheidsdiensten die beschikken over een belangrijk netwerk van vertrouwenspersonen, aan de opleidingscentra voor vertrouwenspersonen, aan het Verbond van Belgische Ondernemingen, en aan de vertegenwoordigers van de vakbonden die zetelen in de Hoge Raad voor Preventie en Bescherming op het Werk. Ook werd een sensibilisatiebericht geplaatst op de website [www.respectophetwerk.be](http://www.respectophetwerk.be) van de FOD WASO.

Het onderzoek werd **uitgevoerd door** ISW Limits, spin-off organisatie van de K.U.Leuven en de UCL, in samenwerking met Cap-Sciences humaines, vzw verbonden aan de UCL, onder toezicht van een **begeleidingscomité**, samengesteld uit academici gespecialiseerd in het domein, vertegenwoordigers van de doelgroepen van het onderzoek, en vertegenwoordigers van de opdrachtgever (de Algemene

directie Humanisering van de Arbeid, FOD WASO). Het onderzoek werd gefinancierd door de Directie van het onderzoek over de verbetering van de arbeidsomstandigheden van de Algemene Directie Humanisering van de Arbeid van de FOD WASO.

Het onderzoek was gestructureerd volgens **twee luiken**: een kwantitatief en een kwalitatief luik. In de periode april – juni 2010 vond bij alle doelgroepen een **kwantitatief onderzoek** plaats door middel van een **online enquête**. In de maanden oktober en november van 2010 werden **groepsgesprekken (kwalitatief luik)** georganiseerd in de gebouwen van FOD WASO met elk van de doelgroepen van het onderzoek, die op een rechtstreekse manier de wetgeving toepassen: preventieadviseurs psychosociale aspecten, preventieadviseurs-arbeidsgeneesheren, vertrouwenspersonen, inspecteurs van het Toezicht Welzijn op het Werk, rechters en arbeidsauditeurs, gespecialiseerde advocaten en de juridische diensten van de vakbonden.

Deze samenvatting bevat de **voornaamste aandachtspunten** die globaal naar voor komen in de twee delen van het onderzoek (het kwantitatieve deel – enquête, en het kwalitatieve deel - groepsgesprekken) en die over het algemeen zijn benadrukt door meerdere doelgroepen. Het is niet de bedoeling van deze samenvatting om in te gaan op alle specifieke resultaten van het onderzoek, noch op het geheel van de suggesties die werden geformuleerd door de doelgroepen.

Bij de **interpretatie van de resultaten** van de kwantitatieve enquête, waaraan 1.375 personen hebben deelgenomen, is het belangrijk rekening te houden met de **samenstelling van de steekproef**. Een aanzienlijk aantal vertrouwenspersonen en werknemersvertegenwoordigers hebben deelgenomen aan het kwantitatieve onderzoeksluik; de juridische doelgroepen waren daarentegen minder sterk vertegenwoordigd. Ook waren de grote ondernemingen sterker vertegenwoordigd dan de kleine ondernemingen wat de doelgroep werkgevers betreft.

## II. GLOBALE EVALUATIE

1. Voor 62% van de deelnemers aan de enquête was de **globale beoordeling van de wetgeving « eerder goed » of zelfs « zeer goed »**.

Twee derden (64%) van de deelnemers beschouwen de **wijzigingen** die in 2007 aan de wetgeving werden aangebracht een **verbetering**.

Daarentegen zijn de meningen **verdeeld** over de **doeltreffendheid** van de wetgeving.

2. Er wordt vastgesteld dat de **actoren van de preventie** binnen de ondernemingen (vertrouwenspersonen en preventieadviseurs) een positievere beoordeling hebben van de wetgeving dan de **juridische actoren**.

Dit verschil in beoordeling kan worden verklaard door de volgende factoren, die aangehaald werden tijdens de groepsgesprekken:

- Ten eerste interveniëren deze groepen van actoren in verschillende fasen: de juridische actoren interveniëren wanneer de interne procedure zijn doel niet heeft bereikt.

- Ten tweede is het vanuit juridisch oogpunt moeilijk vat te krijgen op het fenomeen: de psychosociale belasting op het werk is een complexe materie, die gebaseerd is op perceptie en subjectiviteit en die betrekking heeft op een problematiek die niet enkel van (inter)individuele aard is maar die multipele oorzaken heeft (waaronder oorzaken van organisatorische aard).
- Ten derde blijft het moeilijk een reëel ervaren subjectief lijden te objectiveren en een begin van bewijs van deze feiten voor de rechtbank aan te brengen.

3. Meer specifiek is de **zinvolheid** van de wetgeving het criterium dat in de kwantitatieve enquête de hoogste score krijgt. Dit criterium wordt gespecificeerd in de open vraag van de enquête betreffende de positieve aspecten van de wetgeving. Onder de belangrijke aspecten vermelden de respondenten: de **sensibilisatie van het publiek** ten aanzien van dit thema en van het belang van de preventie van de psychosociale belasting, het feit dat de wetgeving het belang van de **preventie** benadrukt en bijdraagt tot de toepassing ervan, de **ondersteuning van slachtoffers** van ongewenst gedrag op het werk (geweld – pesterijen) alsook de **bescherming** waarvan ze kunnen genieten.

4. De criteria die de minst goede score hebben gekregen zijn de **praktische toepasbaarheid** en de **mogelijkheden tot misbruik**. De open vraag met betrekking tot de toepassingsproblemen verduidelijkt dat deze problemen verband houden met een **gebrek aan doeltreffendheid** van de (formele) procedure, de **complexiteit** van de wetgeving en een gebrek aan **duidelijkheid van de rollen**.

Naar onze mening heeft de complexiteit van de wetgeving betrekking op de veelvoudigheid van de rollen en de procedures en op de moeilijkheid om de wetgeving te vertalen naar de praktijk, maar de vraag is of dit kan vermeden worden, gelet op de aard van de problematiek.

De duidelijkheid van de rollen betreft niet zozeer de kennis van zijn eigen taken maar voornamelijk:

a) De **kennis** van de andere rollen en functies

- Het onderzoek heeft inderdaad aan het licht gebracht dat de werknemers nog onvoldoende kennis hebben van het bestaan van en de rol van de vertrouwenspersoon (VP) en van de preventieadviseur psychosociale aspecten (PAPA) en dat ze niet exact de rol kennen van de preventieadviseur-arbeidsgeneesheer (PAAG) (met name in het kader van de spontane consultatie en het bezoek voorafgaand aan de werkhervatting).
- De rol van het Toezicht is eveneens onvoldoende gekend door de werknemers en werkgevers, hetgeen verkeerde verwachtingen schept ten aanzien van het Toezicht.
- Volgens de deelnemers aan de groepsgesprekken, zijn de werkgevers onvoldoende geïnformeerd over hun wettelijke verplichtingen. Van de deelnemende werkgevers was evenwel 79,3% van mening goed op de hoogte te zijn van de wettelijke verplichtingen inzake de materie. Dit gezegd zijnde, blijft de sensibilisatie van de werkgevers belangrijk want er werd benadrukt in de groepsgesprekken dat ze de doeltreffendheid van de interne procedures verhoogt.

b) De **wederzijdse samenwerking** tussen de verschillende actoren

- De samenwerking tussen de VP en de PAPA is heel weinig aanwezig, zeker wanneer de preventieadviseur extern is.
- Er wordt vastgesteld dat er een actievere samenwerking zou kunnen bestaan tussen de vakbondsafgevaardigden en de vertrouwenspersonen.
- De PAAG, die tijdens hun medisch toezicht heel vaak geconfronteerd worden met werknemers waarvan ze vermoeden dat de gezondheidstoestand aangetast is door problemen die hun oorsprong vinden in psychosociale belasting op het werk, wensen meer informatie te krijgen over het onderwerp en zijn vragende partij voor een nauwere samenwerking met de PAPA, zowel in de aanpak van individuele situaties als in het kader van de algemene preventie van de psychosociale belasting binnen de onderneming.
- Daar het domein van de psychosociale belasting in nauw verband staat tot de arbeidsorganisatie, benadrukken de deelnemers aan de groepsgesprekken dat het belangrijk is een samenwerking te creëren tussen de personeelsdienst (HR) en de PAPA.

5. Tenslotte lijkt de wetgeving efficiënter voor **grote ondernemingen**, en moeilijker toe te passen voor kleine ondernemingen, met name door de financiële kost die ze kan meebrengen zowel voor de algemene preventie als voor het beheer van de individuele situaties door de PAPA.

### III. EVOLUTIE IN DE ONTWIKKELING VAN EEN PREVENTIEBELEID BINNEN DE ONDERNEMINGEN MET BETREKKING TOT PSYCHOSOCIALE BELASTING VEROORZAAKT DOOR HET WERK

Wat betreft de **evoluties in de preventiepraktijken binnen de ondernemingen** sinds de wetswijzigingen van 2007, stellen de deelnemers een **status quo of een positieve evolutie** vast. Mogelijk zijn de wijzigingen te recent zodat een aantal actoren nu nog geen verandering op het terrein ontwaren. Bij het toetsen van die veronderstelling in groepsgesprekken hebben wij echter gemerkt dat er reeds een groot aantal positieve praktijkgebonden veranderingen en invloeden vastgesteld werden na de **wetgeving van 2002** en dat de meer recente wetswijzigingen van 2007 niet noodzakelijk zijn uitgemond in bijkomende evoluties in deze. Voor de deelnemers zouden de resultaten van het kwalitatieve luik kunnen aantonen dat de veranderingen die reeds enige tijd in praktijk gebracht worden en de positieve evolutie die ermee gepaard gaat, zich in de loop der jaren zouden hebben veralgemeend.

Dit gezegd zijnde, heeft het onderzoek aan het licht gebracht dat de (a priori) **risicoanalyse** nog niet vaak wordt uitgevoerd binnen de ondernemingen. Ze is vaker uitgevoerd binnen grote ondernemingen. De voornaamste hindernissen die in de enquête werden genoemd, zijn de kost (in het bijzonder voor de KMO's die, om dit te bereiken, beroep doen op EDPB of niet makkelijk toegang hebben tot instrumenten), het bestaan van andere prioriteiten voor de onderneming en het feit dat de werkgevers onvoldoende tijd en middelen toekennen aan de PAPA om aan primaire preventie te doen. Een ander obstakel dat genoemd werd tijdens de groepsgesprekken is de mogelijke weerstand van de werkgever, die verband houdt met het feit dat de risicoanalyse problemen met betrekking tot het functioneren van de organisatie aan het licht kan brengen. Overigens hebben 23,8% van de

bevroegde werkgevers aangegeven moeilijkheden te ondervinden met het concretiseren van de maatregelen die worden voorgesteld door de PAPA volgend op de risicoanalyse.

Volgens de personen die hebben deelgenomen aan de groepsgesprekken, lijkt het belangrijk dat de leden van het **Comité** voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW) **gesensibiliseerd** worden ten aanzien van het thema van de psychosociale belasting op het werk, opdat ze de implementatie van het preventiebeleid binnen dit domein zouden aanmoedigen. De **werkgevers** zouden eveneens in belangrijker mate moeten worden gesensibiliseerd met betrekking tot de voordelen van preventie binnen hun eigen onderneming.

## IV. EVOLUTIE VAN DE PREVENTIE EN BESTRIJDING VAN ONGEWENST GEDRAG

### IV.1 INTERNE PROCEDURE INZAKE GEWELD, PESTERIJEN EN ONGEWENST SEKSUEEL GEDRAG OP HET WERK

#### IV.1.1 Algemeenheden

- Bijna drie vierde van de bevroegde werkgevers en werknemersvertegenwoordigers hebben aangeduid dat de interne procedure inzake geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk bestaat binnen hun onderneming.

- De vertrouwenspersonen lijken aanwezig te zijn in de grote ondernemingen vermits 87,6% van de bevroegde ondernemers geantwoord hebben dat ze vertrouwenspersonen hebben aangeduid die zich, wat betreft 64,3% van hen, ondersteund voelen door de werkgever. Hun functionele aansluiting bij de interne dienst voor preventie lijkt eveneens positief te worden onthaald.

- Het aantal aanvragen tot informele interventies dat wordt ontvangen door de deelnemers aan de enquête, ligt gemiddeld 6 à 7 keer hoger dan het aantal formele meldingen.

Volgens alle focusgroepen verklaart zich dat door het feit dat de informele procedure doeltreffender is dan de formele procedure. Dit wordt bevestigd door de enquête vermits 42,9% van de deelnemers van mening zijn dat de formele procedure leidt tot het beëindigen van de gedragingen « meestal » tot « altijd » terwijl dit percentage toeneemt tot 47,7% voor de informele procedure.

Volgens meerdere doelgroepen lijkt dit verband te houden met het concept zelf van « klacht », dat binnen de formele procedure verwachtingen schept bij de klager (onder meer, volgens 78,3% van de PAPA, de verwachting dat sancties zouden worden uitgesproken) en een defensief gedrag uitlokt bij de aangeklaagde. Dit verergert de situatie in die mate dat elke samenwerking onmogelijk wordt voor de betrokkenen.

- Bovendien werd vastgesteld dat de interne procedure gebruikt wordt voor feiten die psychosociale belasting veroorzaken die van een andere aard zijn dan geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag. Ongeveer 75,3% van de PAPA en 66,3% van de VP bevestigen dat dit het geval is voor de informele procedure, tegenover 48,2% van de PAPA en 51,8% van de inspecteurs voor de formele procedure. Verscheidene groepen betreurden tijdens de gesprekken dat de wetgeving geen enkele

procedure vastlegt die de werknemer kan volgen in geval van psychosociale belasting die van een andere aard is dan geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag. Echter, de aangeklaagde zou meer open staan voor een verzoening indien het probleem zou worden benaderd vanuit een ander perspectief dan dat van de pesterijen. Hiertoe zal echter een verduidelijking nodig zijn van het concept van psychosociale belasting, want alle doelgroepen zijn van oordeel dat dit te vaag is. De verduidelijking van dit concept zou moeten toelaten om het enge perspectief van de pesterijen te verlaten, situaties onder een ruimere hoek te onderzoeken en aldus hun oplossing door middel van een verzoening te faciliteren.

Het past hier te vermelden dat de FOD WASO een ruime rondetafel heeft georganiseerd met experts uit het veld, academici en sociale partners dat tot doel had, onder meer, om elementen te verzamelen om tot gedeelde, praktische en operationele definities te komen van het begrip psychosociale belasting veroorzaakt door het werk.

#### **IV.1.2 Informele fase**

De helft van de bevroegde vertrouwenspersonen (VP) hebben geantwoord dat hun ervaring en situatie onveranderd zijn gebleven sinds de wetwijzigingen van 2007; 37% van de VP zijn dan weer van mening dat deze wijzigingen een positieve invloed hebben gehad op de uitvoering van hun taken en 49,2% van de PAPA stellen hetzelfde vast bij hun behandeling van de informele klachten.

In de informele fase zijn de verhoudingen tussen de verschillende types interventies als volgt: informatie-opvang (ongeveer de helft van de gevallen), poging tot bemiddeling tussen de partijen (ongeveer een vierde), inschakeling van een andere persoon binnen de onderneming (ongeveer een vierde).

Zoals hierboven aangegeven, wordt de informele fase het meest toegepast en lijkt deze de meest positieve resultaten af te werpen. Ondanks deze vaststelling zijn de meningen verdeeld over het al dan niet verplicht maken van de aanwezigheid van een vertrouwenspersoon. Bovendien werd bepaald dat de aanwezigheid van een vertrouwenspersoon er niet toe mag leiden dat de hiërarchische lijn haar verantwoordelijkheid in het beheer van conflictsituaties uit de weg gaat.

Het onderzoek heeft bepaalde punten naar voor gebracht met betrekking tot de vertrouwenspersoon waaraan men een bijzondere aandacht zou kunnen besteden om deze informele fase verder te verbeteren:

##### **a. Opleiding**

Hoewel 88% van de bevroegde vertrouwenspersonen zeggen een opleiding te hebben gevolgd (die financieel gedragen wordt door de werkgever), stelt men vast dat er een groot verschil bestaat in kennis tussen VP. Dit verschil kan verband houden met een verschil in basisopleiding, met de verscheidenheid van de opleidingen die specifiek gericht zijn op de functie van de VP, of nog met de verschillen in ervaring met de aanpak van gevallen. Er is vraag naar een betere specificatie van de vereisten waaraan de opleidingen moeten voldoen,

alsook naar een aanvulling in de vorm van intervisie en continue vorming. Zo stelt men vast dat bepaalde VP taken vervullen waarvoor zij niet competent zijn (in het bijzonder de bemiddeling, waarvoor overigens de PAPA vragende partij zijn voor een specifieke opleiding om hun doeltreffendheid in het beheren van de informele fase te verbeteren). Dit suggereert de noodzaak om beter te bepalen welke de competenties zijn die noodzakelijk zijn voor elk type interventie.

b. Middelen :

Eén op vier vertrouwenspersonen geeft aan moeilijkheden te ondervinden om deze functie te combineren met hun gewone taken binnen de onderneming. De vertrouwenspersonen zijn inderdaad doorgaans niet vrijgesteld van andere taken om deze functie te kunnen vervullen.

c. Onverenigbaarheid :

De functie van vertrouwenspersoon lijkt voor sommige groepen onverenigbaar met de rol van werknemersafgevaardigde, lid van de hiërarchie of medewerker van de personeelsdienst.

d. Bescherming :

Voor 34,9% van de vertrouwenspersonen brengt het uitoefenen van de functie van vertrouwenspersoon nadelen met zich mee in zijn werksituatie. Het blijkt heel duidelijk uit de groepsgesprekken dat de vertrouwenspersonen vragende partij zijn voor een bijzondere ontslagbescherming.

#### **IV.1.3 Formele procedure (met redenen omklede klacht)**

De wijzigingen van de wetgeving in 2007 lijken een positieve weerslag te hebben gehad op het beheer van de met redenen omklede klachten volgens 42,9% van de PAPA's, onder andere dank zij de verduidelijking van een bepaald aantal begrippen en de verduidelijking van de informatie die kan worden verstrekt aan de partijen.

Er blijven echter nog bepaalde moeilijkheden bestaan die een belemmering vormen voor de doeltreffendheid van de formele procedure, zoals :

a. Getuigenverklaringen :

Het blijkt voor 39,3% van de bevraagde PAPA nog moeilijk te zijn om getuigenverklaringen te verzamelen. Dit werd bevestigd door één van de groepsgesprekken van de PAPA.

b. Advies :

- Heel vaak wordt de termijn van 3 maanden die werd toegemeten om het verslag te overhandigen aan de werkgever verstreken, volgens de inspecteurs. Een van de oorzaken is gelegen in de werkbelasting van de PAPA van de externe diensten. Tijdens de meeste groepsgesprekken werd benadrukt dat het belangrijk is in de mogelijkheid te voorzien om maatregelen voor te stellen om de situatie te stabiliseren, in afwachting van het afwerken van het verslag van de PAPA. De verlenging van de termijn tot 12 maanden wordt als te lang



beschouwd voor de inspecteurs, want de situatie krijgt een medisch staartje, de werknemer wordt werkonbekwaam en raakt vervreemd van zijn beroepsmilieu.

- 41% van de PAPA die de enquête beantwoord hebben en de PAPA van de focusgroepen hebben gezegd dat ze problemen hadden om te bepalen welke informatie ze mogen opnemen in het verslag voor de werkgever gezien hun beroepsgeheim. De bondigheid van de verslagen wordt door de arbeidsauditeurs overigens beschouwd als een hindernis voor het gebruik ervan op juridisch vlak.

- Wat de kwalificatie van de feiten betreft, blijken 45,8% van de PAPA het moeilijk te vinden om hierin stelling in te nemen. De PAPA hebben bovendien deze taak in vraag gesteld. Ze drukken de wens uit om hun actie toe te spitsen op de interventie in de situatie vanuit de beleving door de partijen om de relatie tussen de partijen terug tot stand te brengen, en de juridische kwalificatie van de feiten en de vaststelling van de verantwoordelijkheden over te laten aan een andere actor in een latere fase. Zij stellen vast dat het zeer moeilijk is tegelijk de preventie te steunen en stelling te moeten nemen in klachtendossiers. Deze arbiterrrol doet hen afwijken van hun primaire preventierol. Dit standpunt wordt gedeeld door de gespreksgroep van de Franstalige advocaten.

De psychologen en juristen benaderen de problematiek niet vanuit eenzelfde standpunt. Het probleem stelt zich wanneer het werk van de psycholoog (de PAPA) gebruikt wordt door de jurist. Er lijkt een paradox te bestaan tussen de informele fase en de formele fase, tussen de subjectieve perceptie van de feiten en de behoefte aan objectieve bewijzen en rapporten, tussen het zoeken van een oplossing en het bepalen van verantwoordelijkheden.

De preventieadviseurs, het auditoraat en de advocaten zouden willen dat de inspectie zich meer toespitst op de inhoud van de dossiers, terwijl het Toezicht wenst vast te houden aan de rol die hem in 2007 werd toegekend als de bewaker van procedures.

Met betrekking tot dit onderwerp verwijzen wij naar de reflectie door het PAPA-netwerk « Boréal », opgenomen in het aanvullende evaluatierapport van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

- 44,6% van de PAPA zegt zodanig onder de druk te worden gezet dat hun onafhankelijkheid erdoor in het gedrang komt. De meerderheid van de doelgroepen stipt overigens aan dat de commerciële band tussen de werkgevers en de externe preventiedienst (of de contractuele band tussen de interne preventieadviseur psychosociale aspecten en zijn werkgever) van invloed kan zijn op de onafhankelijkheid van de preventieadviseur. De weg van de vrijwillige bemiddeling, omkaderd door externe onafhankelijke bemiddelaars, wordt voorgesteld als een bijkomende oplossing, naast de bestaande interne procedure en de interne bemiddelaars (VP en PAPA).

c. Gevolgen gegeven door de werkgever:

- De meeste discussiegroepen hebben vastgesteld dat er een probleem bestaat inzake de follow-up van de met redenen omklede klacht na de overhandiging van het verslag aan de werkgever. Er wordt vastgesteld dat de wetgeving de werkgever niet verplicht (binnen een bepaalde termijn) het gevolg dat hij wenst te geven aan de klacht te communiceren aan de klager, de aangeklaagde en de preventieadviseur, zodat er in feite geen controle bestaat op de beslissing van de werkgever.

d. Opleiding van de PAPA

De multidisciplinaire basisopleiding wordt over het algemeen positief bevonden. Daarentegen blijkt de specialisatiemodule arbeidsgebonden psychosociale aspecten niet te beantwoorden aan de noden van de praktijk. Er is vraag naar intervisie (uitwisseling van ervaringen tussen collega's) en permanente opleiding alsook, meer specifiek, naar een opleiding in bemiddeling.

e. De ontslagbescherming

- De ontslagbescherming wordt als positief ervaren, en met name de bescherming van getuigen. Vaak wil de klager echter een einde maken aan de situatie door het bedrijf te verlaten, wat net door de bescherming bemoeilijkt wordt. Daarom wordt vaak de definitieve arbeidsongeschiktheid ingeroepen. De werknemers hebben vaak een verkeerd beeld van wat de bescherming juist betekent.

- Vergeldingsmaatregelen vanwege de werkgever kunnen ook de vorm aannemen van « verborgen sancties », bijvoorbeeld de niet-verlenging van een contract van bepaalde duur, een negatieve evaluatie,...

- Het uitgangspunt van de bescherming schept nog problemen bij de toepassing ervan en zou beter omschreven moeten worden (zo ook het informeren van de werkgever wanneer de klacht werd ingediend bij de politie).

## **IV.2. EXTERNE PROCEDURES: TOEZICHT WELZIJN OP HET WERK (TWW) – GERECHTELIJKE PROCEDURES**

De interne procedure lijkt vaker dan voordien de voorkeur te krijgen boven de externe procedures, zoals aangeduid door de meerderheid van de respondenten van het juridische perspectief en de werknemersvertegenwoordigers. Er wordt bijvoorbeeld minder vaak direct beroep gedaan op het Toezicht (TWW). Niettemin worden er nog steeds vele klachten ingediend bij de arbeidsauditeur (zie het aanvullende evaluatierapport van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg) en zijn er nog klagers die meerdere procedures tegelijkertijd gebruiken of die beroep doen op verschillende wetgevingen (bijvoorbeeld, de antidiscriminatiewetgeving en de welzijnswetgeving).

Wat dit betreft, vereist het verwijzen van de antidiscriminatiewetgeving naar de welzijnswetgeving voor feiten van pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk een creëren van een overeenstemming tussen deze wetgevingen op een aantal vlakken. Met betrekking tot dit thema verwijzen wij u naar het aanvullende evaluatierapport van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en

Sociaal Overleg dat de evaluatie bevat van de wetgeving door het Instituut voor Gelijkheid van Vrouwen en Mannen alsook door het Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding.

Wanneer beroep wordt gedaan op het Toezicht na het falen van de interne procedure van de onderneming, zeggen 70,4% van de bevroegde inspecteurs in de meeste gevallen de maatregelen te gebruiken die werden voorgesteld door de preventieadviseur in diens rapport.

Het feit van geen toegang te hebben tot de verklaringen van de personen die gehoord werden door de PAPA in de loop van de formele procedure bemoeilijkt het vervullen van de opdrachten van het Toezicht en het arbeidsauditoraat.

De personeelsmiddelen van het Toezicht worden onvoldoende bevonden door de arbeidsauditeurs.

## V. CONCLUSIES

De zinvolheid van de wetgeving betreffende de preventie van de psychosociale belasting wordt unaniem erkend door alle actoren. Dit onderzoek brengt echter nog een aantal toepassingsproblemen aan het licht. Om de meest gepaste maatregelen te nemen om de preventie van de psychosociale belasting binnen de ondernemingen te verbeteren, zullen de politieke beslissers derhalve in een volgende fase moeten onderzoeken of de oorzaak van deze problemen een oplossing kunnen vinden in: (1) een wijziging – verduidelijking van de wetgeving, (2) het ontwikkelen van nieuwe instrumenten en/of (3) een meer doorgedreven sensibilisatie van de actoren binnen het veld.