



**KNIPPERLICHTEN
PSYCHOSOCIALE RISICO'S
OP HET WERK
HANDLEIDING**

FEDERALE OVERHEIDSDIENST WERKGELEGENHEID, ARBEID EN SOCIAAL OVERLEG

Het hoofdbestuur van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg bevindt zich in de

Ernest Blerotstraat 1 te 1000 Brussel

Tel: 02 233 41 11 – Fax: 02 233 44 88

E-mail: fod@werk.belgie.be

TOEZICHT OP DE SOCIALE WETTEN EN TOEZICHT OP HET WELZIJN OP HET WERK

De toezichtsdiensten van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg zijn gedecentraliseerd en verspreid over de gewesten in België.

Hun bevoegdheden, adresgegevens, openingsuren en bevoegdheidsgebied kunnen geraadpleegd worden op de website van de FOD:

- Toezicht op de sociale wetten: www.werk.belgie.be/tsw
- Toezicht op het welzijn op het werk: www.werk.belgie.be/tww

Op de website van de FOD www.werk.belgie.be vindt u meer informatie over onze bevoegdheidsdomeinen: arbeidsreglementering, arbeidsovereenkomsten, verloning, collectieve arbeidsovereenkomsten, sociaal overleg, welzijn op het werk, verlopen, detachering, herstructureringen ...



@FODwerk



www.facebook.com/FODWerkgelegenheid



linkedin.com/company/fod-werkgelegenheid-arbeid-en-sociaal-overleg

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

Cette publication peut être également obtenue en français.

De redactie van deze brochure werd afgesloten in oktober 2015

Productie/Redactie: Algemene Directie Humanisering van de Arbeid

Onderzoeksgroep: Prof. Dr. Valérie Flohimont, Dr. Monique Ramioul, Martin Desseiles, Joëlle Berrewaerts, Ir. Jan Van Peteghem, Charlotte Lambert.

Coördinatie: Directie van de communicatie

Grafisch design: Sylvie Peeters

Verantwoordelijke uitgever: FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg

Wettelijk depot: D/2015/1205/30

M/V

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

MEDEDELING

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

© FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg

Alle rechten voorbehouden voor alle landen. Niets uit deze uitgave mag geheel of gedeeltelijk worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of enige wijze, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de Directie van de communicatie van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (dircie@werk.belgie.be). Indien de veelevoudiging van teksten uit deze brochure echter gebeurt voor informatieve of pedagogische en strikt niet-commerciële doeleinden is dit toegestaan met bronvermelding en, in voorkomend geval, met vermelding van de auteurs van de brochure.

1. KNIPPERLICHTEN

Psychosociale Risico's op het Werk

HANDLEIDING

A. Waarom deze Knipperlichten Psychosociale Risico's?

Psychosociale risico's (PSR) vormen heden ten dage één van de belangrijke bedreigingen voor de gezondheid en de veiligheid van de werknemers, maar ook voor het goed functioneren van de ondernemingen¹.

Op dit vlak spreken de cijfers voor zich. Zo toont de nationale Belgische bevraging die in 2010 werd uitgevoerd door de Europese Stichting van Dublin onder meer aan dat 3 werknemers op 10 (28%) een groot gedeelte van de tijd of zelfs continu te kampen hebben met stress op het werk, dat in de loop van de voorafgaande maand 13% van de werknemers het slachtoffer zijn geweest van verbaal geweld en 7% van dreigementen of van een vernederende behandeling, dat over de 12 laatste maanden 9% van de werknemers geconfronteerd werden met intimidatie, pesten en 3% met fysiek geweld. Maar psychosociale risico's hebben niet alleen hun weerslag op de gezondheid van de werkenden. Een aantal studies, waaronder Belstress, wijzen op de relatie tussen stress en absentie op het werk, aangezien 50 tot 60% van het absentieisme te wijten zou zijn aan stress. En dit zijn maar enkele cijfers die het topje van de ijsberg vertegenwoordigen.

Psychosociale risico's houden dus menselijke, maar ook economische kosten in. Inspanningen leveren om ze te vermijden of om ze minstens in omvang te beperken is de boodschap, zowel vanuit menselijk als vanuit economisch of wettelijk standpunt.

De werkgever is verantwoordelijk voor het beleid op het vlak van het welzijn in zijn onderneming.

Dit beleid omvat meerdere domeinen, waarvan de strijd tegen de psychosociale risico's er één is².

Het koninklijk besluit van 10 april 2014³ past de algemene principes voor de bevordering van het welzijn op het werk van de werknemers toe op de problematiek van de psychosociale aspecten en verduidelijkt ze.

De werkgever moet dus in zijn onderneming een voorkomingsbeleid inzake de psychosociale risico's voeren, meer bepaald voor al die situaties die schade ingevolge psychosociale risico's dreigen in te houden. Om deze risico's op een effectieve en efficiënte manier te voorkomen, moet de werkgever een risicoanalyse van de psychosociale aspecten uitvoeren. Met de bedoeling ondernemingen hierin bij te staan werden reeds bepaalde instrumenten, waaronder de SOBANE-strategie⁴, ontwikkeld. Deze instrumenten, die overigens erg zinvol zijn, zijn algemeen bruikbaar en worden vooral ingezet wanneer er problemen opduiken. Voorafgaand aan dit type risicoanalyse en ten einde een dynamische beheersing van de psychosociale risico's te bevorderen, is het voor ondernemingen belangrijk om pre-diagnostische instrumenten aangereikt te krijgen met als doel de werkgever te waarschuwen wanneer er dergelijke risico's in zijn onderneming zouden opduiken. Dit moet hem in staat stellen om zo snel mogelijk een wezenlijk voorkomingsbeleid inzake de psychosociale risico's op de werkvloer te voeren.

De FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg heeft, in het kader van haar campagne met betrekking tot de psychosociale risico's, meerdere instrumenten ter voorkoming van psychosociale risico's op punt gesteld, bestemd voor iedereen die in een onderneming werkzaam is en de voorkoming van psychosociale risico's

1 Volgens de Belgian Safe Work Information Center (BeSWIC), http://www.beswic.be/fr?set_language=nl; V. FLOHIMONT, C. LAMBERT, J. BERREWAERTS, S. ZAGHDANE, M. DESSEILLE ET A. FÜFZA, Gids voor de preventie van psychosociale risico's op het werk, Brussel, FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, 2013, p. 8.

2 Art. 4 et 5, wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk, B.S. van 18 september 1996.

3 Koninklijk besluit van 10 april 2014 betreffende de preventie van psychosociale risico's op het werk.

4 Aangeboden door de Algemene Directie Humanisering van de Arbeid behorende tot de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

ter hand wil nemen, zoals onderhavige Knipperlichten-Psychosociale Risico's en een praktische gids : 'Gids voor de preventie van psychosociale risico's op het werk' die kan gedownload worden op de site <http://respectophetwerk.be/inhoud/toolkit>

B. Wat houden de Knipperlichten Psychosociale Risico's in?

Dit instrument bestaat uit een boordtabel die moet worden ingevuld door een beperkte groep personen die representatief zijn voor de onderneming. Het gaat dus niet om een vragenlijst die aan alle personeelsleden wordt overgemaakt.

Deze boordtabel bestaat uit een aantal indicatoren. In de tabel worden voornamelijk cijfergegevens gebruikt die reeds aanwezig zijn in de onderneming, zoals bv. de absentieismecijfers of het aantal arbeidsongevallen. Deze gegevens kunnen gemakkelijk worden opgevraagd, bijvoorbeeld bij de personeelsdienst of via de jaarverslagen van de Interne of de Externe Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk (IDBPW / EDPBW), of ook via de sociale balans. Andere indicatoren zijn gebaseerd op een eerder kwalitatieve beoordeling van de toestand en verlangen in de eerste plaats dat de personen die de tabel invullen hun visie op de toestand laten horen en hierover in groep een overeenstemming bereiken.

De indicatoren die in rekening worden gebracht verwijzen in hoofdzaak naar de gevolgen van psychosociale risico's (zoals bv. het absentisme) en niet naar de oorzaken ervan (zoals bv. de arbeidsomstandigheden); deze laatste worden geïdentificeerd en verduidelijkt door middel van een risicoanalyse.

De indicatoren of knipperlichten hebben ofwel betrekking op het functioneren van de onderneming (zoals het personeelsverloop), ofwel op de mentale en fysieke gezondheid van de personeelsleden (zoals de frequentiegraad van de arbeidsongevallen), ofwel op de door de onderneming uitgevoerde maatregelen ter bestrijding van PSR (zoals het bestaan van opleidingen of van sensibiliseringsacties inzake PSR).

In de praktijk bestaat de Knipperlichten-Psychosociale Risico's uit twee delen. Module 1 moet in alle gevallen ingevuld worden (zie infra). In functie van de verkregen resultaten wordt al dan niet aanbevolen om module 2 te scoren.

De **eerste module** houdt een eerste snelle beoordeling in die in hoofdzaak wordt gebaseerd

op objectieve en cijfermatige indicatoren. In deze module wordt nagegaan of 12 Knipperlichten met betrekking tot PSR al dan niet voorkomen. In functie van het aantal Knipperlichten dat gescoord werd, wordt een eerste diagnose verkregen onder de vorm van een kleurencode:

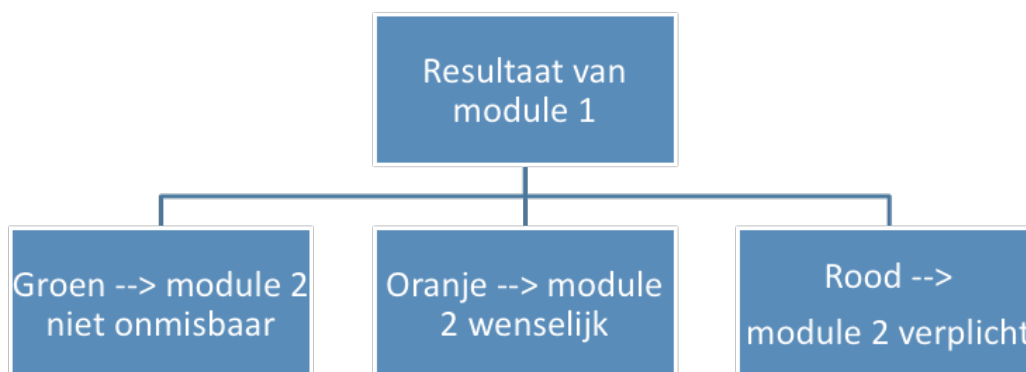
- Indien er groen licht gegeven wordt, mag men ervan uitgaan dat het niet nodig is om module 2 in te vullen. In dit geval wordt aangeraden om module 1 terug in te vullen na een jaar. Om een nauwkeuriger zicht op de toestand te krijgen, blijft het echter altijd interessant om de tweede module te scoren.
- Indien het licht op oranje staat, wordt aanbevolen om module 2 in te vullen om de prediagnose te verfijnen.
- Indien ten slotte het licht rood is, is het noodzakelijk om module 2 in te vullen om de pre-diagnose te verfijnen.

De **tweede module** houdt een verder doorgedreven analyse in van de toestand, en dat is zeker nodig in het geval van een oranje of rood licht. Deze tweede module gaat wat dieper in op details en leidt tot een nauwkeurigere prediagnose. In deze module is het de bedoeling om de ruwe gegevens die werden verkregen diepgaander te analyseren en ze te interpreteren. Dit laat toe om de cijfers te nuanceren in functie van de kenmerken van de onderneming, de sector waarin ze actief is en de bedrijfsgrootte. In Module 2 wordt ook rekening gehouden met de evolutie van de indicatoren in de tijd.

In functie van de verkregen score belandt ook hier de onderneming in het groen, in het oranje of in het rood.

Een onderneming met een groene score kan zich voorlopig beperken tot deze pre-diagnostische fase, op voorwaarde dat ze werk blijft maken van acties ter voorkoming van psychosociale risico's en de vinger aan de pols blijft houden. De Knipperlichten Psychosociale Risico's moeten dan wel regelmatig opnieuw worden ingevuld om er zeker van te zijn dat de situatie op het vlak van PSR niet verslechtert.

Wanneer evenwel de score rood (de alarmfase) of oranje (de waarschuwingfase) is, zal de onderneming, nu ze zich bewust is van de aanwezigheid van psychosociale risico's, weten dat het tijd is om een diepgaander onderzoek naar de blootstelling aan psychosociale risico's te voeren. In de risicoanalyse zullen, in overeenstemming met de reglementering welzijn op het werk, waar nodig, de te nemen maatregelen vastgelegd worden om de blootstelling aan deze risico's te verminderen.



Idealiter vult men dit instrument minstens één keer per jaar in om de evolutie van de scores doorheen de tijd op te volgen. Het is namelijk de evolutie van de indicatoren over meerdere jaren heen die een objectief beeld zal geven van de situatie.

Ten slotte is het belangrijk om te benadrukken dat de Knipperlichten maar een eerste stap zijn in de aanpak van de psychosociale risico's op het werk. Zij laten de onderneming toe om zich te situeren op dit vlak. Geenszins vervangt zij de risicoanalyse, die een wettelijk opgelegde verplichting is waaraan alle ondernemingen in België onderworpen zijn. Het werk eindigt dus niet met de pre-diagnose: zij vormt slechts de eerste stap.

C. Voor welke bedrijven of instellingen zijn de Knipperlichten bestemd?

De Knipperlichten kunnen gebruikt worden in alle ondernemingen en instellingen, ongeacht de sector waarin zij actief zijn.

Het instrument richt zich tot alle ondernemingen: grote, middelgrote en kleine vanaf 20 werknemers. De ondergrens van 20 werknemers is echter geen scherpe limiet. De Knipperlichten zijn ook bruikbaar in kleinere ondernemingen, maar misschien zullen hier en daar aanpassingen moeten worden aangebracht.

Wat grotere werkgevers betreft is het waarschijnlijk dat, vanaf een bepaalde omvang (meer dan 150 of 200 werknemers) de Knipperlichten moeilijker te gebruiken zijn voor het geheel van de onderneming. Het is dan verstandig om zich te beperken tot een bepaald deel van de onderneming. Dat kunnen bepaalde werkeenheden of afdelingen zijn (bv. de productieafdeling, de boekhouding, de werkeenheden Intensieve Zorgen...), een

specifieke vestiging (in het geval van gedecentraliseerde instanties), of een bepaalde beroepscategorie (bv. alle verpleegkundigen in een ziekenhuis). Het komt aan de onderneming zelf toe om uit te maken wat het beste geschikt is voor haar specifieke situatie.

D. Wie gaat de Knipperlichten invullen?

De Knipperlichten-benadering gaat ervan uit dat de tabel ingevuld wordt door een groep die bij voorkeur wordt samengesteld uit personen afkomstig uit de verschillende beroepscategorieën van de onderneming. De eerste stap bestaat er dus in om een evenwichtige taakgroep samen te stellen waarin zowel de stem van de werknemers of hun afgevaardigden als de vertegenwoordigers van de werkgever en de leden van de hiërarchische lijn gehoord kan worden.

Suggesties voor het samenstellen van een dergelijke taakgroep zijn de volgende:

- In ondernemingen met meer dan 50 werknemers kan het Comité voor de Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW) een optie zijn. Het CPBW is namelijk een paritair samengesteld orgaan waarin werkgevers- en werknemersafgevaardigden als opdracht hebben om adviezen te verstrekken, voorstellen te formuleren en in bepaalde gevallen een akkoord te geven op het vlak van het welzijn van de werknemers in de onderneming en meer bepaald, in dit geval, inzake de preventie van de psychosociale risico's op het werk.
- Indien de groep te groot is, kan een ad hoc werkgroep worden samengesteld bestaande uit enkele leden van het CPBW. Het betrekken van het CPBW is belangrijk. Indien het niet rechtstreeks betrokken wordt bij het invullen van de

Knipperlichten, is het toch noodzakelijk zijn advies hierover te verkrijgen en het de resultaten over te maken. Dit orgaan kan ook aan bod komen bij het voorstellen/adviseren van mogelijke acties.

- Grotere organisaties die een specifieke werkgroep Psychosociale Aspecten hebben opgericht, kunnen deze het scoren van de modules toevertrouwen voor zover uitvoerende werknemers hierin vertegenwoordigd zijn. Indien dit niet het geval is, wordt deze best versterkt met enkele werknemers.
- In vele gevallen zal een ad hoc taakgroep gevormd moeten worden. Voor grotere ondernemingen zou deze kunnen bestaan uit enkele leidinggevenden, enkele stafmedewerkers (in elk geval de interne preventieadviseur, maar ook de personeelsverantwoordelijke en eventueel andere betrokken deskundigen van binnen of buiten de organisatie, zoals de vertrouwenspersonen, ...) en enkele werknemers die de toestand op de werkvloer goed kennen en op de hoogte zijn van het reilen en zeilen van de organisatie. Voor kleinere ondernemingen zal deze groep uiteraard beperkter zijn.

Om doelgericht te kunnen vergaderen wordt onder de leden van de taakgroep een voorzitter aangeduid. Eén van de stafmedewerkers kan hiervoor gekozen worden, maar het kan ook iemand van buiten de organisatie zijn, zoals bv. de arbeidsgeneesheer of de preventieadviseur psychosociale aspecten afkomstig van de EDPBW waarbij de onderneming is aangesloten. Ook is het nuttig een secretaris aan te duiden. Deze zal zorgen voor de uitnodigingen van de leden van de taakgroep op de vergaderingen, voor de verslaggeving en voor het invullen van de documenten behorende bij de Knipperlichten-PSR's (de modules 1 en 2). Het is belangrijk dat deze beide personen kennis nemen van deze handleiding. Ter voorbereiding van de vergadering moeten ze ook het nodige cijfermateriaal voor de Knipperlichten bijeen brengen om de vergaderingen zo efficiënt mogelijk te laten verlopen.

Indien voorafgaandelijk het nodige cijfermateriaal werd ingezameld, kunnen beide modules in principe afgewerkt worden op één enkele vergadering. Het is evenwel een goed idee om een tweede vergadering te voorzien om enige afstand te nemen voor het herbekijken van de resultaten en het formuleren van voorstellen over het gevolg

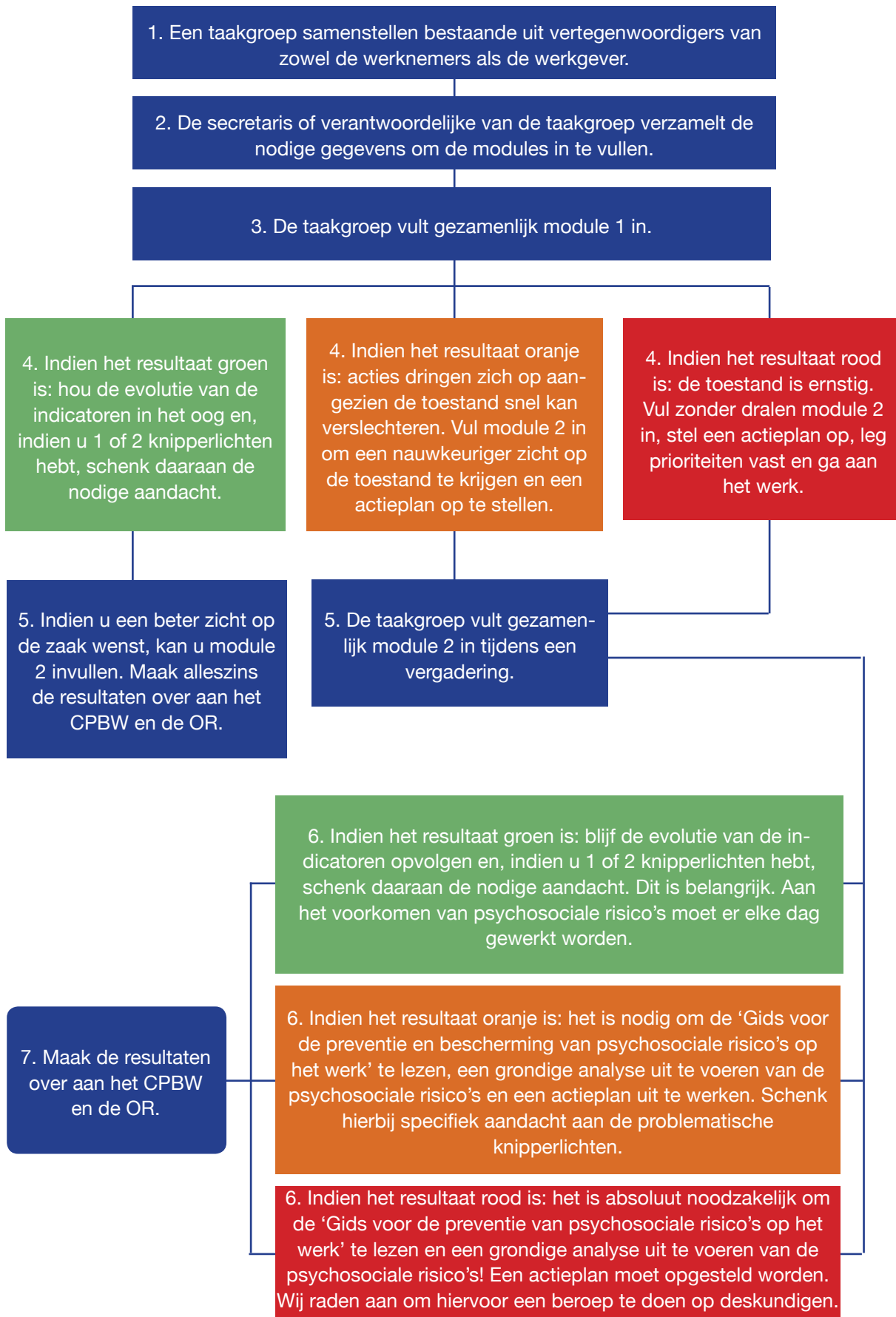
dat best gegeven wordt aan deze pre-diagnostische oefening.

Bij het begin van de eerste vergadering van de taakgroep maakt de voorzitter de aanwezigen duidelijk waarover het gaat en wat van hen verwacht wordt. Hij/zij staat er borg voor dat de vergadering verloopt in een open geest en met respect voor iedereen. Ieders mening telt immers en zal beluisterd worden door de andere groepsleden. De voorzitter zal tevens benadrukken dat individuele dossiers (bv. inzake het ongewenst grensoverschrijdend gedrag) anoniem moeten worden behandeld.

Het is de bedoeling om voor elk item uit de beide modules in gezamenlijk overleg en in consensus tot een score te komen, en dat kan wat tijd en discussie vergen. De secretaris waakt er zo goed mogelijk over dat elke score het resultaat reflecteert van deze gedachtewisselingen.

Ten slotte is het belangrijk om te onderlijnen dat de Knipperlichten niet mogen worden ingevuld door één enkele persoon. PSR laten zich niet vatten in cijfertjes. Het is belangrijk de cijferwaarden te interpreteren en hierover het advies in te winnen van verschillende personen. De Knipperlichten nodigen dus uit tot een **participatieve benadering**.

Schematisch overzicht van het gebruik van de Knipperlichten



2. TOELICHTING BIJ DE TWEE MODULES

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. De meerderheid van de op te vragen gegevens zijn terug te vinden in de onderneming (personeelsdienst, verslagen IDPBW of EDPBW, sociale balans, sociaal secretariaat, enz.), maar soms zal er een beroep moeten worden gedaan op externe bronnen.

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.

Parameter 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 beschermingsmiddelen, bv. een af-

scherming aan een machine die ontbreekt of niet meer behoorlijk functioneert.

Verdere informatie vindt u op <http://www.werk.belgie.be/defaultTab.aspx?id=645>

Parameter 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.

Parameter 3: herhaalde kortdurende afwezigheid wegens ziekte

Hier moet rekening gehouden worden met afwezigheden wegens ziekte van minder dan 30 opeenvolgende kalenderdagen die meerdere malen bij dezelfde werknemer voorkwamen (meer dan 3 keer).

Parameter 4: verloop (turnover)

Het verlooppercentage is een indicator die het tempo van vernieuwing van het personeelsbestand in de organisatie beschrijft. Het stemt overeen met het totale aantal aanwervingen en ontslagen (afdanking, vrijwillige ontslag, verbreking van de arbeidsovereenkomst tijdens de proefperiode) van werknemers gedurende een bepaalde periode (bv. één jaar). Er bestaan verschillende manieren om deze parameter 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 bedrijfs-toeslag (het vroegere brugpensioen). Het feit dat de betrokkene al dan niet op de loonlijst van de onderneming blijft staan kan hiervoor een criterium zijn.

Bron: deze gegevens zijn terug te vinden in de jaarlijkse publicatie “sociale balans”

Het berekenen van het verloop laat een jaarlijkse vergelijking toe.

Parameter 5: interne personeelsmutaties

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

Parameter 6: ontslagen die werden betwist voor de arbeidsrechtbank

Dit slaat 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.

Parameter 7: Aanvragen tot een psychosociale tussenkomst

Het gaat hier om vragen van werknemers voor een formele of informele tussenkomst 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 tussenkomst vragen vanwege de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten om via een informele weg een oplossing te zoeken. Deze informele tussenkomst kan worden aangevraagd 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 aanvraag tot een formele psychosociale tussenkomst kan uitsluitend worden gericht aan een preventieadviseur psychosociale aspecten. De bedoeling van een dergelijke interventie is de werkgever te vragen om geëigende voorkomingsmaatregelen te nemen.

De wettelijke schikkingen vervat in de nieuwe 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 voorkomingsmaatregelen 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 (<http://www.werk.belgie.be/default-Tab.aspx?id=564>).

Bron: in grotere ondernemingen is deze informatie terug te vinden in het jaarverslag van de ID-PBW. In kleinere ondernemingen kunnen deze gegevens opgevraagd worden bij de EDPBW.

Parameter 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.

Parameter 9: stakingen, collectieve werkonderbrekingen en vergelijkbare acties

Het gaat hier 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.

Parameter 10: mogelijks traumatiserende gebeurtenissen die zich voordeden 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 stress-syndroom. Deze diagnose moet evenwel overgelaten worden aan een specialist (geneesheer, psychiater, psycholoog...).

Parameter 11: incidenten als gevolg van de afhankelijkheid aan verslavende producten

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 feiten moeten worden bekeken vanuit een collectief gezichtspunt ten einde de anonimiteit van de gegevens en de persoonlijke levenssfeer van iedereen te vrijwaren.

Meer informatie is terug te vinden op www.werk.belgie.be/WorkArea/DownloadAsset.aspx?id=38340.

Parameter 12: structuurveranderingen binnen de onderneming

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

B. Module 2

Het invullen van Module 2 laat toe de pre-diagnose te verfijnen. Deze module herneemt bepaalde parameters 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 parameter 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.

Parameter 1: arbeidsongevallen

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

Frequentiegraad =

Aantal werkonderbrekingen x 100 / aantal gepresterde arbeidsuren

Deze gegevens kunnen worden verkregen bij het sociaal secretariaat of de personeelsdienst. In grotere ondernemingen is de frequentiegraad beschikbaar bij de IDPBW.

Parameter 2: absentieisme wegens ziekte

Er bestaat geen standaard- of universele definitie van het absentieisme. Evenmin is er consensus over de wijze waarop absentieismecijfers 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 absentieismepercentage wegens ziekte =

(het aantal afwezigheidsdagen wegens ziekte x 100)/het totale aantal theoretisch te presteren dagen.

Bij het berekenen van het absentieismepercentage moet geen rekening te gehouden worden met afwezigheden 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 absentieisme kan burn-out zijn

Er bestaan nogal wat definities van de term “burn-out”, ook wel “professioneel uitputtingsyndroom” 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 (geneesheer, psychiater, psycholoog...).

Meer informatie: <http://respectophetwerk.be/content/burnout-0>

Parameter 3: Verlooppercentage (turnover)

Het verlooppercentage is een indicator die de wisseling van het aantal effectieven in de organisatie 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 parameter 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 bedrijfstoelag (het vroege-

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

Bron: deze gegevens zijn terug te vinden in de jaarlijkse publicatie “sociale balans”

Parameter 4: Aanvragen tot interventies inzake ongewenst grensoverschrijdend gedrag of andere belangrijke incidenten en maatregelen die in dit verband werden genomen

(<http://www.werk.belgie.be/defaultTab.aspx?id=564>).

Voor deze parameter moet uitsluitend rekening gehouden worden met feiten die zich afspeelden tussen personeelsleden. Incidenten met derden (klanten, patiënten, bezoekers...) worden behandeld in parameter 8.

Het gaat hier om aanvragen die reeds werden behandeld in Knipperlicht 7 van Module 1 (zie supra). Werknemers kunnen een informele aanvraag tot een psychosociale tussenkomst richten tot de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten. De vertrouwenspersoon is iemand die tot de organisatie 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 tot de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk behoort.

Een informele psychosociale tussenkomst houdt in dat de aanvrager en de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale risico's via informele weg een oplossing zoeken, 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 formele aanvraag tot psychosociale tussenkomst indienen bij de preventieadviseur-psychosociale aspecten. De bedoeling van deze tussenkomst bestaat erin om de werkgever te verzoeken om gepaste voorkomingsmaatregelen 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. Meer informatie is terug te vinden op <http://www.werk.belgie.be/defaultTab.aspx?id=41474#>).

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 het bedrijf 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.

Verdere informatie: <http://respectophetwerk.be> of www.werk.belgie.be.

In grotere ondernemingen is deze informatie terug te vinden in het jaarverslag van de IDPBW. In kleinere ondernemingen kunnen deze gegevens opgevraagd worden bij de EDPBW. De te contacteren personen zijn de vertrouwenspersonen en de interne of externe preventieadviseur psychosociale aspecten.

Parameter 5: Mogelijk traumatiserende gebeurtenissen die zich voordeden 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 afschuw 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).

Het geconfronteerd worden met een mogelijks traumatiserend gebeuren kan leiden tot een post-traumatisch stress-syndroom. De diagnose moet evenwel overgelaten worden aan een specialist (geneesheer, psychiater, psycholoog...). Niet iedereen die blootgesteld werd aan een extreme gebeurtenis wordt daar per definitie door getraumatiseerd. Sommigen verwerken objectief vaststelbare afschuwelijke ervaringen zonder dat dit bij hen leidt tot klinische syndromen.

Parameter 6: emotionele incidenten

Emotionele incidenten verwijzen naar huilbuien, woede-uitbarstingen of zenuwtoevallen 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).

Parameter 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 medewerkers). Alle vormen van conflict, groot en klein, kunnen hierbij in ogenschouw genomen worden.

Conflicten maken in iedere organisatie 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.

Meer informatie: Brochure van FOD Werkgelegenheid: “Van meningsverschil tot hyperconflict. Gids voor wie beroepsmatig tussenkomt en geconfronteerd wordt met conflicten en grensoverschrijdend gedrag op het werk”.

Parameter 8: ongewenst gedrag door derden

Hier gaat het over feiten waarbij een werknemer, ingevolge de uitvoering van het werk, psychisch 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.

Deze gegevens vindt men in het “Register geweld door derden”.

Parameter 9: Musculoskeletale aandoeningen (MSA)

Werkgebonden musculoskeletale aandoeningen 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 met een beperkte mobiliteit in een zorginstelling), het onderhevig

zijn aan trillingen, ongunstige lichaamshoudingen (ook tijdens administratieve bezigheden) en kort-cyclisch werk (zoals inpakarbeid).

Voorbeelden zijn: hoofd- en nekpijn, tendinitissen,...

Meer informatie: zie de brochures van FOD Werkgelegenheid over de voorkoming van musculoskeletale aandoeningen, eveneens de website www.beswic.be en www.preventievanmsa.be

Parameter 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 ras, huidskleur, afkomst van de persoon, nationale of etnische oorsprong, nationaliteit, geslacht, seksuele geaardheid, burgerlijke stand, geboorte, leeftijd, rijkdom, religieuze of filosofische overtuiging, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, handicap, taal, politieke overtuiging, fysieke dan wel genetische kenmerken of sociale afkomst.

Er is sprake van **rechtstreekse discriminatie** wanneer het onderscheid dat gemaakt wordt op basis van een beschermd criterium (is één van de hierbovenvermelde 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 schikking, 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 antidiscriminatie-wet voorziet bijvoorbeeld dat het niet voorzien van redelijke aanpassingen voor gehandicapten 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).

Meer informatie: internetsite van het Centrum voor de Gelijkheid van Kansen. <http://www.diversiteit.be> (zie het Lexicon discriminatie).

Parameter 11: Problemen ten gevolge van middelenmisbruik 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, 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.

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

Voor meer informatie: brochure FOD Werkgelegenheid: “Alcohol en andere drugs: handleiding voor een preventiebeleid op het werk – Psychosociale risico's”.

Met betrekking tot het gebruik van alcohol en drugs op het werk is er een reglementair kader in voege: 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 clause op te nemen met betrekking tot een preventief beleid inzake alcohol en drugs. De Nationale Arbeidsraad heeft hierover een brochure gepubliceerd die kan teruggevonden worden op de website www.cnt-nar.be.

Parameter 12: Functioneren van de preventiedienst of persoon belast 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 arbeidsgeneesheer...) of een bepaalde dienst (de IDPBW, de personeelsdienst, de so-

ciale dienst) de problematiek naar zich toe trekt en acties op de lange termijn aanstuurt.

Parameter 13: Sociaal overleg over de psychosociale risico's

Een participatieve aanpak is essentieel indien de onderneming met succes de negatieve gevolgen van de 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 werkoverleg-vergaderingen of andere bijeenkomsten waar personeelsleden en verantwoordelijken van de directie aanwezig zijn.

Parameter 14: opleiding 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.

Bij deze parameter 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 personeelsleden (bv. het aanleren van ontspanningsoefeningen of het leren omgaan met agressieve klanten) in rekening gebracht.

Parameter 15: een planmatige aanpak van de psychosociale risico's

Hier moet nagegaan worden in welke mate er sprake is van een globaal preventieplan (een strategisch document waarin de lange-termijndoelstellingen inzake het welzijn op het werk worden vastgelegd) 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.

3. WAT TE DOEN MET DE VERKREGEN RESULTATEN?

Zoals in het begin uitgelegd geeft dit instrument een eerste aanduiding van de aanwezigheid van psychosociale risico's in de onderneming en van het niveau waarop ze voorkomen (groen licht: weinig problemen, oranje licht: waarschuwingssignaal, rood licht: alarm).

Niettemin heeft u hiermee nog geen risicoanalyse uitgevoerd zoals de Belgische wetgeving deze definieert.

Wanneer het resultaat ongunstig is, is het nodig om een meer doorgedreven risicoanalyse uit te voeren ten einde een zicht te krijgen op de aard van de aanwezige PSR en de belangrijkste oorzaken ervan, maar vooral om preventieve maatregelen vast te leggen en uit te voeren.

Een belangrijke stap bestaat erin de verkregen resultaten te communiceren. In ondernemingen die over een CPBW beschikken moeten de resultaten hieraan overgemaakt worden. Dit orgaan zal een bijdrage leveren aan het vastleggen van verdere uit te voeren acties. In ondernemingen zonder CPBW is het belangrijk de resultaten over te maken aan eventuele paritaire organen, aan de ondernemingsleiding en aan de syndicale delegatie. In de kleinste ondernemingen kunnen de resultaten overgemaakt worden aan de bedrijfsleider die ze dan verder kan bekend kan maken aan het personeel.

Bij het overmaken van de resultaten verdient het aanbeveling zich niet uitsluitend te richten op de scores maar ook duidelijkheid te verschaffen over de indicatoren die in het groen eindigden en deze die eerder in het rood belandden.

De risicoanalyse

Een ganse reeks instrumenten specifiek gericht op de analyse van de psychosociale risico's staat ter beschikking van de ondernemingen. Eén hiervan is bijvoorbeeld de SOBANE-strategie, ontworpen en gratis ter beschikking gesteld door de Algemene Directie Humanisering van de Arbeid van de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal overleg. Maar er zijn er ook andere.

Voor meer informatie over de voorkoming van de psychosociale risico's en over de stappen die moeten gezet worden ter preventie ervan, zie de "Gids voor de preventie van psychosociale risico's op het werk" van de FOD Werkgelegenheid.



Deze gids kan worden gedownload op www.respectophetwerk.be

De doelstelling van deze gids is organisaties en ondernemingen te ondersteunen bij het opzetten van een preventief beleid inzake psychosociale risico's, te kaderen in een globale aanpak ter beheersing van de beroepsrisico's en ondersteund door het sociaal overleg.

De gids definieert deze risico's, geeft de principes van preventie weer en beschrijft op een gedetailleerde manier de stappen die moeten gezet worden om een echt preventiebeleid op te zetten.

De verschillende pistes tot oplossingen die belicht worden, beschrijven collectieve maatregelen die zich richten op de arbeidsorganisatie. De gids beschrijft verder de actoren die kunnen worden gemobiliseerd en geeft informatie over enkele beschikbare instrumenten.

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



**Het Europees
Sociaal Fonds
investeert in
uw toekomst**