

PSYCHOSOCIALE ASPECTEN en ARBEIDSONGEVALLEN 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, herstructurerings ...



@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.

M/V/X

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

BESWIC

Raadpleeg alle thema's en nieuwsberichten over het welzijn op het werk op de website van het Belgisch kenniscentrum over welzijn op het werk

www.beswic.be

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.

De redactie van deze brochure werd afgesloten in november 2015

Université de Liège:

- Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Éducation - Unité de Valorisation des Ressources Humaines (ValoRH)
Isabelle HANSEZ (Professeur)
Arnaud ANGENOT (Chercheur)

Universiteit Gent

Vakgroep Maatschappelijke Gezondheidskunde
Lutgart BRAECKMAN (Professor)
Juul LEMEY (Onderzoeker)

Productie: Algemene Directie Humanisering van de Arbeid

Coördinatie: Directie van de communicatie

Grafisch design: Sylvie Peeters

Verantwoordelijke uitgever: FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg

Wettelijk depot: D/2018/1205/02

© 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.

PSYCHOSOCIALE ASPECTEN en ARBEIDSONGEVALLEN HANDLEIDING

A. Wat verstaat men onder psychosociale aspecten ?

De psychosociale risico's zijn complex omdat de oorzaken ervan multifactorieel zijn en de gevaren zich voordoen op meerdere niveaus

De arbeidsorganisatie: onder meer de structuur van de organisatie (horizontaal – verticaal), de wijze waarop de taken worden verdeeld, de werkprocedures, de beheersinstrumenten, de managementstijl, het algemeen beleid dat in de onderneming wordt gevoerd.

De arbeidsinhoud: dit begrip heeft betrekking op de taak van de werknemer als dusdanig. Deze categorie omvat alles wat betrekking heeft op de complexiteit en de variatie van de taken, op de emotionele belasting (relatie met het publiek, contact met leed, zijn emoties moeten verbergen, ...), op de psychische belasting (onder meer verbonden aan de moeilijkheidsgraad van de taken), op de lichamelijke belasting, op de duidelijkheid van de taken.

De arbeidsvoorwaarden: ze omvatten alles wat raakt aan de modaliteiten voor de uitvoering van de arbeidsverhouding, zoals de aard van de overeenkomst en het type werkrooster (nachtarbeid, werken in ploeg, atypische uren, ...), de opleidingsmogelijkheden, het loopbaanbeheer, de evaluatieprocedures.

De arbeidsomstandigheden: deze beogen de materiële omgeving waarin het werk wordt verricht, zoals de inrichting van de arbeidsplaatsen, de arbeidsmiddelen, het lawaai, de verlichting, de gebruikte stoffen, de werkhoudingen.

De interpersoonlijke relaties op het werk: dit omvat de interne relaties (tussen werknemers, met de directe chef, met de hiërarchische lijn, ...) maar eveneens de relaties met derden, de mogelijkheden tot contact, de communicatie, ... Ook de kwaliteit van de relaties (samenwerking, integratie, ...) vallen hieronder.

Deze psychosociale risico's kunnen een schadelijke invloed uitoefenen op de fysieke en mentale gezondheids-toestand van werknemers, met spijsverteringsproblemen, slaapstoornissen, hypertensie, stress, burn-out, depressies, enz. tot gevolg. Het is ook bewezen dat deze risico's relationele moeilijkheden kunnen veroorzaken, zoals bijvoorbeeld conflicten tussen collega's, intimidatie of geweld. Er kan tenslotte ook een weerslag zijn op organisatorisch vlak, in de vorm van absentisme, presentisme, vermindering van de kwaliteit van het werk, enz.

B. Wat is het doel van de checklist?

Psychosociale aspecten kunnen mede aan de oorzaak liggen van een arbeidsongeval. Deze checklist laat u toe om op een eenvoudige manier de eventuele aanwezigheid van psychosociale aspecten te verifiëren en te objectiveren. Het gebruik van de checklist kan u belangrijke informatie aanreiken om een betere analyse van het ongeval mogelijk te maken. In geval van een ernstig arbeidsongeval kunt u bovendien gebruik maken van deze informatie voor het invullen van het omstandig verslag dat moet worden overhandigd aan de ambtenaren belast met het toezicht op het welzijn op het werk. Tot slot beoogt de checklist eveneens om uw denkoefening te ondersteunen bij het uitwerken van mogelijke oplossingen.

C. Voor wie is de checklist bestemd?

Ongeacht of u nu een preventieadviseur, een arbeidsinspecteur of een arbeidsgeneesheer bent, dit instrument is bedoeld voor iedereen die arbeidsongevallenanalyses moet verrichten. Het kan ook nuttig zijn voor de leden van een Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW), en in het bijzonder voor de beperkte afvaardiging die zich onmiddellijk ter plaatste begeeft, telkens er zich een ernstig ongeval of incident heeft voorgedaan.

D. Hoe moet men de checklist gebruiken?

Het is aangewezen om de checklist te vervolledigen tijdens een gesprek met het slachtoffer van het arbeidsongeval. Als dit onmogelijk is, kan u inlichtingen verzamelen bij getuigen van het ongeval of bij om het even welke andere persoon die informatie omtrent de oorzaken van het ongeval kan verschaffen (hiërarchisch verantwoorde-lijke, personeelsdienst, enz.).

Bij het invullen van de checklist vinkt u de psychosociale aspecten aan die eventueel hebben bijgedragen tot het ongeval. Van zodra de lijst is ingevuld, kunt u de psychosociale aspecten die problematisch zijn analyseren. In geval van een ernstig arbeidsongeval kan u vervolgens aan de hand van de geïdentificeerde elementen het omstandig verslag invullen.

Het is mogelijk dat u tijdens de analyse tot de vaststelling komt dat bepaalde psychosociale aspecten die hebben bijgedragen tot het ongeval, niet zijn opgenomen in de checklist. Om deze reden werd op de laatste pagina het deel « Andere psychosociale aspecten verbonden aan het arbeidsongeval » toegevoegd om u toe te laten deze aspecten zelf aan te vullen.

Het is aan te bevelen om in de mate van het mogelijke de checklist zo snel mogelijk na het ongeval in te vullen, om incorrecte of onvolledige informatie te vermijden (de omstandigheden van het ongeval vergeten, gewijzigde herinneringen van het slachtoffer, enz.).

E. Wat is de inhoud van de checklist?

De checklist omvat zeven rubrieken:

- competentie om de taak uit te voeren,
- werklast,
- werkonzekerheid,
- recente veranderingen in de organisatie van het werk,
- werkrelaties,
- veiligheidsklimaat,
- andere psychosociale aspecten verbonden met het arbeidsongeval.

Elke rubriek bevat een aantal items, die hieronder worden toegelicht. Tevens worden verschillende denkpijstes aangereikt die u kunnen helpen bij uw verdere analyse.

1. Ondersteuning om de taak uit te voeren

De ondersteuning voor het uitvoeren van de taak heeft betrekking op de middelen waarover de werknemer beschikt om op een meer efficiënte wijze zijn professionele opdrachten te vervullen.

Beschrijving van de items betreffende de ondersteuning om de taak uit te voeren
Punt 1.00 Er doen zich geen problemen voor met betrekking tot dit punt.
Punt 1.01 Deze situatie doet zich voor als de informatie waarover de werknemer beschikt om zijn taak uit te voeren (en zijn doelen te behalen), niet correct of onvolledig is.
Punt 1.02 De gegeven instructies zijn strijdig met andere instructies, waardoor schade kan ontstaan bij het realiseren van andere eigen taken of taken van collega's.
Punt 1.03 Dit item heeft betrekking op het feit dat men onvoldoende aanwijzingen of uitleg heeft ontvangen met betrekking tot de uit te voeren taak.
Punt 1.04 Het gebrek aan theoretische opleiding verwijst naar het feit dat men de essentiële theoretische kennis niet heeft verworven doordat men geen theoretische opleiding of beroepsopleiding heeft gekregen (bijvoorbeeld na het invoeren van nieuwe arbeidsmiddelen).
Punt 1.05 Het gebrek aan praktische opleiding verwijst naar het feit dat men geen opleiding heeft gekregen betreffende de concrete manier waarop een beroepsactiviteit moet worden uitgevoerd.

Punt 1.06 Dit item verwijst naar het feit dat men een taak moet uitvoeren die de capaciteiten van de werknemer te boven gaat.
Punt 1.07 Dit item verwijst naar het feit van gebrek aan autonomie op het werk, ongeacht of dit de uitvoeringssnelheid van de taken betreft, of de volgorde waarin de taken moeten worden gerealiseerd.

Hoe de ondersteuning van de werknemers verbeteren? Enkele denkpistes...

Betreffende de ondersteuning in het algemeen (punten 1.01-1.07)

- Doorspelen van informatie aan de Ondernemingsraad (OR) en het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW) omdat zij precies tot opdracht hebben om adviezen te verschaffen (het CPBW adviseert over het welzijnsbeleid en de ondernemingsraad over het algemeen personeelsbeleid) en aanbevelingen uit te vaardigen i.v.m. maatregelen om de permanente vorming van het personeel te verbeteren.
- Doorspelen van problematische informatie aan de werkgever aangezien het zijn taak is erop toe te zien dat de maatregelen met betrekking tot onthaal, begeleiding, informatie en opleiding van de werknemers effectief worden genomen.

Betreffende problematische instructies (punten 1.01, 1.02, 1.03)

- Samen met de hiërarchische lijn/leidinggevenden van de werknemers nadenken over de manier waarop er op een meer efficiënte wijze kan worden gecommuniceerd, ter ondersteuning van een betere uitvoering van hun taken. Het kan bv. nuttig zijn om regelmatig een gesprek te hebben met de werknemers om na te gaan of ze begrijpen wat het doel en de inhoud van de uit te voeren taken is, en er eventueel duidelijkheid over te verschaffen.

Betreffende het gebrek aan opleiding (punten 1.04, 1.05, 1.06)

- Samen met de opleidingsverantwoordelijken en de hiërarchische lijn nadenken over de nodige opleiding (training in een opleidingscentrum, op het terrein onder begeleiding van een expert, e-learning). Er bestaat financiële ondersteuning die aan ondernemingen toelaat om de permanente vorming van haar werknemers te verzekeren (opleidingscheques, enz.).

Betreffende het gebrek aan vrijheid in de uitvoering en organisatie van de taak (punt 1.07)

- De hiërarchische lijn aanmoedigen om een ondersteunend klimaat te creëren waarbij de werknemer een actieve rol krijgt om bij te dragen tot zijn eigen veiligheid en om zich een veiligheidsgedrag toe te meten dat aangepast is aan de taken die hij moet uitvoeren.
- Promoten van de autonomie van de werknemer in de procedure die hij moet volgen bij de uitvoering van zijn taken, eerder dan hem strikte regels op te leggen.

2. Werklast

De werklast weerspiegelt het niveau van de eisen die verbonden zijn aan de uit te voeren taak. Deze eisen kunnen van fysieke, tijdelijke, cognitieve, emotionele, of organisatorische aard zijn. Ze kunnen dus zowel betrekking hebben op de kwantiteit als op de kwaliteit van het werk dat men moet uitvoeren.

Beschrijving van de items betreffende de werklast
Punten 2.01 en 2.02 Het werkvolume is de hoeveelheid werk dat de werknemer moet uitvoeren. Dit kan op bepaalde ogenblikken hoger of lager liggen dan gewoonlijk.
Punten 2.03 en 2.04 De tijdelijke druk verwijst naar korte deadlines, een verhoogd werkritme/tempo, of naar het respecteren van bepaalde productienormen.
Punten 2.05 en 2.06 De complexiteit van het werk heeft betrekking op de moeilijkheidsgraad en de cognitieve eisen van de taak. Het kan bijvoorbeeld gaan om het uitvoeren van meerdere taken tegelijkertijd of het beheren van onvoorziene toestanden.
Punten 2.07 en 2.08 De emotionele druk heeft betrekking op de mate waarin een individu emotioneel wordt geraakt door zijn werk, op het feit dat men werd blootgesteld aan pakkende en emotioneel moeilijke situaties (bv.: geconfronteerd worden met klachten van anderen, met geweld, lijden of ziektes van patiënten, klanten of collega's).

Punt 2.09

Dit item handelt over de mogelijkheid voor de werknemer tot het verkrijgen van een individuele of een collectieve premie (of om het even welk ander voordeel) in functie van zijn prestaties.

Punt 2.10

Een werknemer kan genieten van een kwartier rustpauze wanneer zijn dagelijkse werktijd zes uur of langer is. De duur en de modaliteiten voor het toekennen van deze rustpauze kunnen echter verschillen, afhankelijk van de van toepassing zijnde collectieve arbeidsovereenkomst.

Punt 2.11

Elke arbeidsduur die langer is dan 8 uur per dag of 40 uur per week geeft aanleiding tot overuren.

Wat te doen aan de werklust? Enkele denkpistes...

Betreffende de werklust in het algemeen (punten 2.01-2.11)

- Doorspelen van de problematische informatie aan de OR en het CPBW aangezien deze organen adviezen ter verbetering van de arbeidsvoorwaarden kunnen uitvaardigen.
- De OR kan eveneens advies geven over maatregelen verbonden aan het personeelsbeleid in het algemeen.

Betreffende het werkvolume (punten 2.01, 2.02)

- Nadenken over middelen om de werknemer te ontlasten door hem toe te laten bepaalde taken te delegeren of door hem beter te ondersteunen.

Betreffende de tijdelijke beperkingen (punten 2.03, 2.04)

- Nadenken over de spreiding van de tijdelijke werklust van de werknemer.
- Nadenken over de mogelijkheid tot het ontwikkelen van optimale werkinstrumenten die een minimum aan tijdverlies beogen.
- Eventueel het voorzien van een opleiding omtrent het efficiënt beheren van de arbeidstijd

Betreffende de complexiteit van het werk (punten 2.05, 2.06)

- Nadenken over de mogelijkheden om de werkpost aan te passen aan de specifieke noden van de betrokken persoon en aan zijn realiteit op de werkvloer .
- Nadenken over de beschikbare middelen die men kan inzetten voor bijzonder complexe functies (bv.: grotere beschikbaarheid van de hiërarchische lijn voor bepaalde taken).

Betreffende de emotionele druk (punten 2.07, 2.08)

- De mogelijkheid bieden aan werknemers om hun emotionele ervaringen te uiten door het organiseren van ondersteunende groepjes met collega's .

Betreffende de reglementaire rustpauzes (punt 2.10)

- Contact opnemen met de werknemer – en eventueel met zijn hiërarchische lijn – om aan te dringen op de noodzaak tot het nemen van rustpauzes. Bij niet-naleving van de rustpauzes moet worden nagedacht over de redenen hiervan.

Betreffende de overuren (punt 2.11)

- Nadenken met de werknemer over de mogelijkheden van recuperatie van de gepresteerde overuren, ter voorkoming van oververmoeidheid op langere termijn.
- Nadenken over de wijze waarop kan worden ingespeeld op de arbeidsvoorwaarden door bv. het beheer van de deadlines te verbeteren.

3. Werkonzekerheid

Werkonzekerheid ten aanzien van de toekomst kan worden veroorzaakt door de vrees voor een eventueel ontslag, een herstructurering of een reorganisatie van de onderneming. Aankondigingen of geruchten hieromtrent kunnen zorgen voor een stresserende werkomgeving voor de werknemers.

Beschrijving van de items betreffende werkonzekerheid

Punt 3.01

Deze situatie doet zich voor wanneer een werknemer zich bewust is van een mogelijk ontslag of wanneer hij weet dat hij zal worden ontslagen.

<p>Punten 3.02 et 3.03</p> <p>Deze situatie doet zich voor wanneer de werknemer niet weet of hij al dan niet zijn werk zal kunnen behouden als gevolg van de herstructurering of reorganisatie van de onderneming.</p>
<p>Punt 3.04</p> <p>Deze situatie doet zich voor wanneer de werknemer zijn professionele activiteit moest uitvoeren/riskeerde te moeten uitvoeren buiten zijn gebruikelijke werkplek (binnen zijn onderneming of in een andere exploitatie-eenheid, met mogelijke gevolgen voor zijn privéleven).</p>
<p>Punt 3.05</p> <p>Deze situatie doet zich voor wanneer de werknemer wordt geïnformeerd over het feit dat de onderneming niet langer op hem rekent als gevolg van een herstructurering of reorganisatie. Deze situatie kan zich ook voordoen wanneer de werkgever duidelijk aan de werknemer heeft kenbaar gemaakt dat hij ontslagen is.</p>

Wat te doen aan werkonzekerheid? Enkele denkpistes...

Betreffende het beheer van onzekerheden in het algemeen (punten 3.01-3.05)

- Creëren van een dialoog tussen directie en vakbonden met het oog op het (re)activeren van de sociale dialoog en nadenken over middelen om de werknemers te informeren over toekomstige veranderingen in de onderneming en hen hierbij te ondersteunen.
- Sensibiliseren van de werknemers- en werkgeversvertegenwoordigers m.b.t. het toepassen van de wet betreffende het collectief ontslag. Op deze wijze zal de ondernemingsraad de dialoog verderzetten en communiceren aan de werknemers, voorafgaand, tijdens en na de herstructureringen.
- Opzetten van een intern informatiesysteem (teamvergaderingen, mails, intranet, infoborden, enz.) waardoor het mogelijk wordt om de werknemers te informeren over geplande organisatorische veranderingen (informatie over de procedure, de beslissingen, enz.) en de eventuele invloed op hun tewerkstelling. Dit is belangrijk uit respect voor de persoon van de werknemer die getroffen wordt door dergelijke beslissingen. Overigens is de keuze van de informatiekanaal (mondeling vs. schriftelijk) cruciaal in die zin dat ze medebepalend zijn voor de houding van de werknemers ten aanzien van elke organisatorische beslissing.
- Gelegenheid bieden om te praten aan de werknemers die niet werden ontslagen (de blijvers), waar zij hun schuldgevoelens of hun vrees voor de toekomst kunnen uiten.

Betreffende het beheer van de ontslagen (punten 3.01, 3.05)

- Werknemers informeren over hun rechten en mogelijkheden na ontslag, zoals het zoeken naar een andere baan, het aanleren van nieuwe vaardigheden, het creëren van een eigen onderneming/job, enz.
- Intern nadenken over de wijze waarop agentschappen en diensten voor werkgelegenheid kunnen worden ondersteund bij de hulp die geboden wordt aan loontrekkenden in hun zoektocht naar een nieuwe job. Het kan aangewezen zijn om een outplacement te voorzien voor specifieke situaties van loontrekkenden die getroffen worden door ontslag.

4. Recente veranderingen in de organisatie van het werk

De veranderingen in de werkorganisatie kunnen zowel betrekking hebben op de organisatie van de werktijd (flexibiliteit van de uurregelingen [flexibiliteit van de werktijd of van het aantal werkdagen], atypische uurregelingen [vershoven werkshift, nachtwerk, avondwerk, weekendwerk]), als op de werkorganisatie zelf (polyvalentie, samenwerkingmogelijkheden met de collega's of de meerderen, enz.).

Beschrijving van de items betreffende een verandering in de werkorganisatie
<p>Punt 4.01</p> <p>Dit item betreft eventuele wijzigingen in de uurregeling (bv.: verplichte overuren) of in de plaats van tewerkstelling (verandering van werkpost, van dienst, van plaats) waarmee de werknemer werd geconfronteerd in de loop van de dag van het ongeval.</p>
<p>Punt 4.02</p> <p>De wijziging in het team heeft betrekking op de introductie van nieuwe leden binnen het team, of op het vertrek van bestaande teamleden. Dit kan aanleiding geven tot een verandering in de wijze waarop het team zich gebruikelijk organiseert (ongeacht of het nu gaat om de overdracht van taken, het doorgeven van informatie, het toewijzen van rustpauzes, enz.).</p>
<p>Punt 4.03</p> <p>Op het ogenblik van het ongeval was de werknemer een afwezige collega aan het vervangen. Deze verandering kan aanleiding hebben gegeven tot een wijziging in zijn taken, of zelfs tot de noodzaak om taken uit te voeren waarmee hij niet vertrouwd was.</p>

Ondersteunen van veranderingen in de organisatie van het werk? Enkele denkpostes...

Betreffende de verandering in de werkorganisatie in het algemeen (punten 4.01-4.03)

- Doorspelen van problematische informatie aan de OR, die adviezen kan verschaffen en suggesties kan doen betreffende elke wijziging in de werkorganisatie.

Betreffende de individueel ervaren verandering (punt 4.01, 4.03)

- Erover waken dat de hiërarchische overste van de werknemer zich ervan vergewist dat de werknemer goed heeft begrepen wat de reden is van de verandering en wat er van hem precies wordt verwacht.
- Erover waken dat de hiërarchische lijn van de werknemer toelaat dat de werknemer zijn onbegrip uit met betrekking tot veranderingen in de werkorganisatie.

Betreffende de verandering van team (punt 4.02)

- Ondersteuning bieden bij verandering van team door aan een ervaren werknemer de opdracht te geven om de verandering te begeleiden via de werkplanning, de formulering van instructies en de evaluatie van het uitgevoerde werk.
- Bevorderen van de communicatie tussen de teamleden over de te realiseren taak en de manier waarop de verandering wordt beleefd.
- Toelaten en valoriseren van onderlinge steun tussen collega's.

5. Werkrelaties

Het betreft hier elke vorm van problematische relaties van de werknemer die het ongeval had, met zijn collega's, zijn oversten, zijn hiërarchische lijn, en zelfs personen die zich buiten de onderneming bevinden (klanten, enz.). Het kan gaan om conflictrelaties, geweld, intimidatie en zelfs om discriminatie.

Beschrijving van de items betreffende de kwaliteit van de relaties
Punt 5.01 Een klimaat waar weinig samenwerking is vormt een werkomgeving waarbinnen de werknemer niet de steun krijgt die is vereist om zijn werk naar behoren te kunnen uitvoeren. Dit gebrek aan ondersteuning kan uitgaan van de collega's, de supervisor of meer algemeen van zijn hiërarchische lijn.
Punten 5.02, 5.03, 5.04 en 5.05 Het conflict betreft een belangentegenstelling, of een meningsverschil tussen de werknemer en iemand anders, zoals zijn collega's, zijn hiërarchische lijn of zelfs personen buiten de onderneming (klanten, patiënten).
Punt 5.06 Het ongewenste gedrag betreft fysiek geweld, mentale agressie (beledigingen, bedreigingen, enz.), mentale of seksuele intimidatie, of discriminatie (op basis van leeftijd, geslacht, enz.).

Ondersteunen van de werkrelaties? Enkele denkpostes...

Betreffende de werkrelaties in het algemeen (punten 5.01-5.06)

- Voorstellen van een ontmoeting met de vertrouwenspersoon, die de werknemers moet bijstaan en hen helpt bij het zoeken naar oplossingen wanneer ze in conflict zijn met iemand anders of wanneer ze zich het slachtoffer voelen van ongewenst gedrag.

Betreffende de conflicten (Punten 5.02, 5.03, 5.04, 5.05)

- Organiseren van overleg tussen de werknemer en de persoon/personen met wie er een conflict bestaat, met de bedoeling om dit conflict te neutraliseren.
- Als het overleg niet zou leiden tot de oplossing van het conflict, voorstellen aan de werknemer om een beroep te doen op de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten, die bijvoorbeeld een verzoening of bemiddeling kan organiseren.

Betreffende ongewenst gedrag op het werk (Punt 5.06)

- Voorstellen aan de werknemer om een onderhoud te hebben met de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten.
- Indien het ongewenst gedrag blijft aanhouden neemt de werkgever de nodige maatregelen na overleg met de bevoegde preventieadviseur en de betrokken personen. (Het inschakelen van de inspectie is voorzien indien de werkgever niet de nodige maatregelen zou nemen.)

6. Veiligheidsklimaat

Het veiligheidsklimaat betreft de visie van de werknemers omtrent het van kracht zijnde veiligheidsbeleid binnen hun werkomgeving. Deze perceptie is gebaseerd op tal van factoren: het belang dat het management hecht aan de veiligheid van de werknemers, de gebruiken inzake opleidingen betreffende de veiligheid, de duidelijkheid van de veiligheidsprocedures, enz.

Beschrijving van de items betreffende het veiligheidsklimaat
<p>Punt 6.01</p> <p>Het gaat om een werkomgeving die onvoldoende is beveiligd, waarbinnen de aandacht van de hiërarchie voor het welzijn van de werknemer niet de hoogste prioriteit is, waar de veiligheidsprocedures niet duidelijk zijn, waar men niet beschikt over het vereiste veiligheidsmateriaal, en waar de werknemers zelf niet zijn betrokken bij de vorming van een veiligere werkomgeving.</p>
<p>Punt 6.02</p> <p>Een arbeidsongeval wordt omschreven als « ernstig » wanneer het zich voordoet op de arbeidsplaats zelf en wegens zijn ernst een grondig specifiek onderzoek vereist met het oog op het treffen van preventiemaatregelen die herhaling ervan moeten vermijden (zie wet).</p>
<p>Punt 6.03</p> <p>Een zelfmoord op het werk is een zelfmoord die kan worden toegewezen aan de arbeidsomstandigheden, doch die zich niet noodzakelijk voordoet op de arbeidsplaats zelf (de persoon kan een boodschap hebben nagelaten die het verband legt met de zelfmoord op het werk).</p>
<p>Punt 6.04</p> <p>Een sociaal conflict weerspiegelt over het algemeen de verschillende zienswijzen die bestaan tussen de werknemers en de werkgever over de arbeidsvoorwaarden, het verlonings- en veiligheidsbeleid, enz.. Een dergelijk conflict kan een bedreiging vormen voor de sociale vrede en uitmonden in een staking.</p>

Inspelen op het veiligheidsklimaat? Enkele denkpistes...

Betreffende het veiligheidsklimaat in het algemeen (punten 6.01-6.04)

- Binnen het CPBW nadenken over de verbetering van het veiligheidsklimaat voor werknemers.
- Sensibilisering van de hiërarchische lijn en van de werknemers betreffende de veiligheidsaspecten.

Betreffende de inrichting van de werkomgeving (punt 6.01)

- Ontwikkelen van een participatieve aanpak gericht op een analyse van de middelen ter verbetering van de veiligheidsnormen en de werkkuitrusting.
- Uitnodigen van de werknemer tot het beschrijven van de bestaande veiligheidsproblemen en tot het signaleren van elke situatie die een potentieel gevaar inhoudt, om zo de bestaande risico's te inventariseren.
- Uitnodigen van de preventieadviseur ergonomie om de werkomgeving van de werknemer te inspecteren, met als doel het formuleren van voorstellen tot verbetering of aanpassing van de werkorganisatie.

7. Andere psychosociale aspecten verbonden aan het arbeidsongeval

Dit laatste thema betreft de psychosociale aspecten die hebben bijgedragen tot het ongeval, maar die niet uitdrukkelijk worden aangehaald in de punten van de checklist. Het is immers niet uitgesloten dat andere organisatorische factoren het ongeval hebben beïnvloed. Daartoe behoren o.a. het gezamenlijk uitvoeren van de arbeid, de coördinatie van het werk op verschillende plaatsen, de risico's op een arbeidsongeval die te maken hebben met nieuwe installaties /technologieën of ook de continue veranderingen die men meemaakt op het werk. Ook individuele factoren – waarop de werkgever weinig invloed heeft- kunnen problematisch zijn.

Bij individuele factoren denken we bv. aan:

- een toestand van angst;
- een gebrek aan nachtrust;
- een concentratieniveau dat lager ligt dan normaal;
- het gebruik van medicijnen, drugs of alcohol;
- een rouwperiode;
- een periode die wordt gekenmerkt door ziekte van aanverwanten of vrienden;
- problematische externe relaties (familie, vrienden, enz.) ;
- ...

Inspelen op individuele factoren? Enkele denkpistes...

Betreffende het in overweging nemen van de persoonlijke noden

- Het is voor een onderneming moeilijk om te reageren op individuele factoren, omdat deze niet noodzakelijk hun oorsprong vinden in de werkorganisatie. Een mogelijke interventiepiste is een onderhoud te hebben met de werknemer bij wie één (of meerdere) problemen voorkomen. Zo kan de onderneming zijn steun aan deze werknemer duidelijk maken en samen met hem nadenken over eventuele oplossingen ter verbetering van de situatie.
- Een tussenkomst van de sociale dienst van de onderneming is eveneens mogelijk, en kan het verband leggen tussen individuele en professionele factoren op de arbeidsplaats.

8. Nog enkele aanbevelingen ter afsluiting...

Bovenop de eerder vermelde interventiepistes, vindt u hierna een aantal meer algemene aanbevelingen om de vastgestelde problematische psychosociale aspecten aan te pakken.

Van een individueel ongeval naar een globaal preventiebeleid voor risico's binnen de onderneming

De gegevens die men dankzij het gebruik van de checklist verkrijgt, kunnen de onderneming helpen bij het nadenken over de psychosociale risico's van haar werknemers, en de aanzet zijn om intern een debat te lanceren over dit onderwerp. De problematische psychosociale aspecten die men identificeert bij een werknemer die een ongeval had, kunnen effectief het niet goed functioneren op een ruimere schaal binnen de onderneming blootleggen. Binnen het perspectief van basispreventie wordt het dus een belangrijke uitdaging om hiermee rekening te houden, om zo te vermijden dat soortgelijke ongevallen zich in de toekomst nog zouden voordoen. En waarom zou men bijgevolg geen transversale reflectie kunnen opzetten binnen het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW) betreffende de in te zetten actiemiddelen ter verbetering van de arbeidsomstandigheden en –voorwaarden binnen de onderneming? Alleen al het feit dat men er dankzij de checklist in geslaagd is om de aanwezigheid van psychosociale risico's te « objectiveren », zou voldoende moeten zijn om de sleutelpersonen binnen de onderneming voor deze problematiek te sensibiliseren.