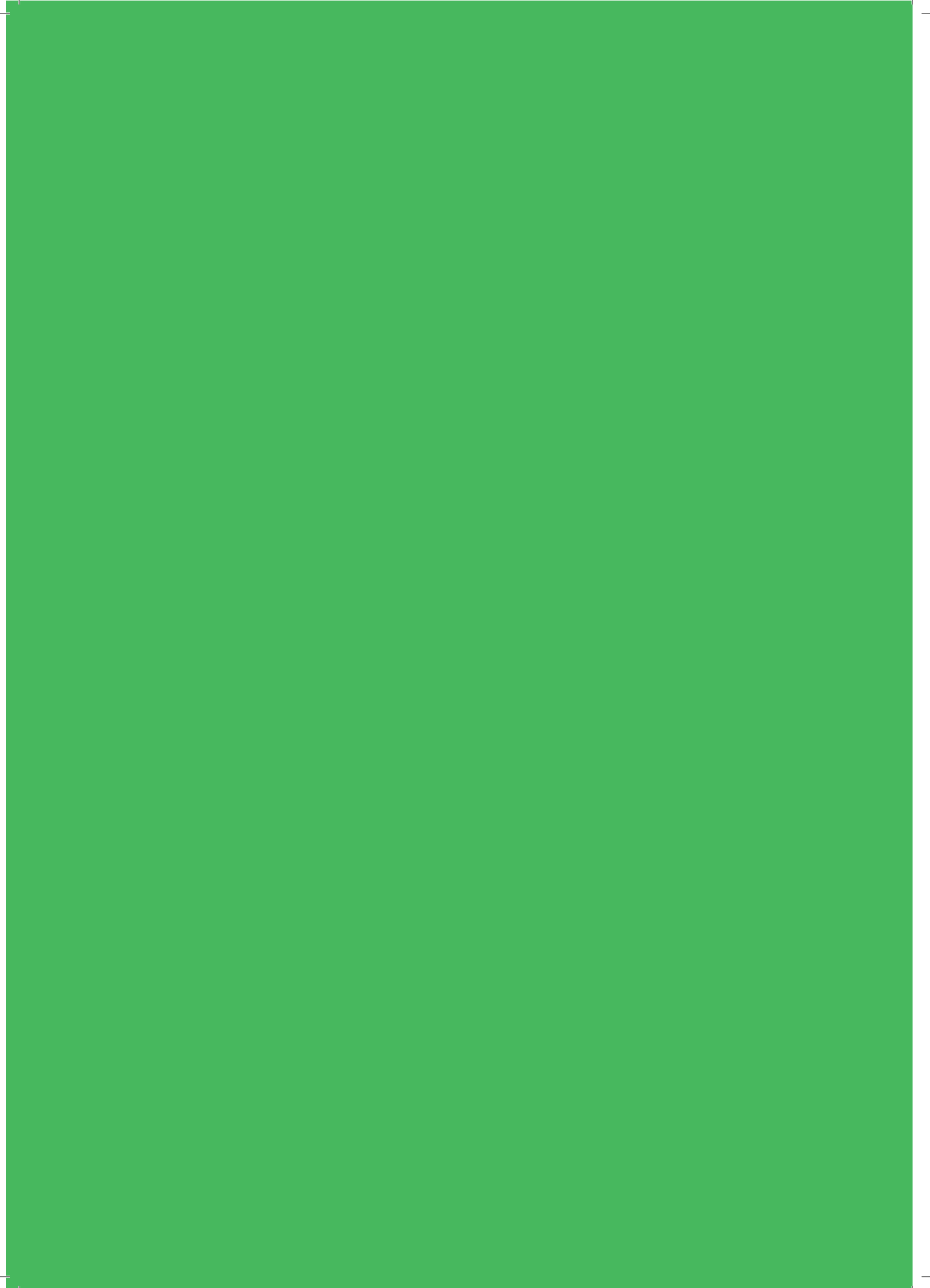


# Draaiboek psychosociale risico's op het werk:

GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG, STRESS, BURN-OUT





# Draaiboek psychosociale risico's op het werk:

GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG, STRESS, BURN-OUT



13

---

Sta je onder stress?

15

---

Problematisch alcohol- of drugsgebruik | Signalen en tips!

21

---

Lichte vormen van agressie | Wat te doen?

23

---

Zware vormen van agressie | Wat te doen?

35

---

Ben je nog fit in je hoofd?

42

---

Zelftest stress

33

---

Meldpunt extern register

Werd je geconfronteerd met een onaangename ervaring met leerlingen, leveranciers of andere derden?

MELD DIT op ons MELDPUNT  
<https://www.sgpsol.be/meldpunt-extern-register>

# Inhoud

<b>Op wie is dit draaiboek van toepassing?</b>	<b>7</b>	<i>Stap 4: na afloop: zoek ondersteuning</i>	24
<b>Intentieverklaring</b>	<b>7</b>	<i>Stap 5: spreek een verdere aanpak af</i>	24
<b>Doelstelling</b>	<b>8</b>	<i>Stap 6: strafbaar feit: aangifte doen</i>	24
<b>Begrippenverklaring</b>	<b>8</b>	<i>Stap 7: registreer het incident in het "register van feiten en derden"</i>	24
Antennes psychosociale risico's	8	<i>Stap 8: nazorg</i>	25
Vertrouwenspersoon	9	<b>Pesterijen op het werk</b>	<b>26</b>
Preventieadviseur psychosociale aspecten	9	Ongewenst seksueel gedrag op het werk	26
Interne preventieadviseur	10		
<hr/>			
<b>Wat doen?</b>	<b>13</b>	<b>Officiële procedures psychosociale risico's op het werk</b>	<b>29</b>
<b>Stress</b>	<b>13</b>	Informeel psychosociale interventie	29
Wat is stress?	13	Luister- en informatiefase	29
Wat zijn stressklachten?	13	Tussenkoms	29
<b>Burn-out</b>	<b>14</b>	Verzoening	30
Wat is een burn-out?	14	Einde van de informele fase	30
Verschillende fasen naar een burn-out?	14	Formele psychosociale interventie	30
Op einde van het spectrum: depressie en middelengebruik Wat kan je eraan doen?	15	Keuze voor de formele weg	30
<b>Problematisch alcohol- en drugsmisbruik</b>	<b>15</b>	Verplicht voorafgaandelijk onderhoud	30
Wanneer is er probleemgebruik?	15	Formeel verzoek psychosociale aspecten	30
Signalen van probleemgebruik	15	<i>Verzoek met collectief karakter</i>	30
Wat kan je doen?	17	<i>Verzoek met een individueel karakter</i>	31
<b>Agressie</b>	<b>18</b>	Formeel verzoek bij feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag	32
Wat is agressie?	18	<b>Register van feiten van derden</b>	<b>33</b>
Impact van agressie op het werk	18		
<b>Lichte vormen van agressie op het werk</b>	<b>21</b>		
Voorbeelden	21		
Wat doen?	21		
<i>Stap 1: schat de situatie op een correcte manier in</i>	21	<b>Bijlage 1</b>	
<i>Stap 2: kies een aanpak</i>	21	Fit in je hoofd, goed in je vel	35
<i>Stap 3: ga na afloop naar de antenne</i>	21	<b>Bijlage 2</b>	
<i>Stap 4: spreek een verdere aanpak af</i>	22	Omgaan met acute stresssituaties	37
<i>Stap 5: registreer het incident in het 'register van feiten van derden'.</i>	22	<b>Bijlage 3</b>	
<b>Zware vormen van agressie op het werk</b>	<b>23</b>	Zelftest stress: Ben jij een stresskip?	42
Voorbeelden	23	<b>Bijlage 4</b>	
Wat doen?	23	Formulier m.b.t. het "register van feiten van derden"	45
<i>Stap 1: schat de situatie correct in</i>	23	<b>Bijlage 5</b>	
<i>Stap 2: aanpak kiezen</i>	23	Reglement psychosociale risico's op het werk van het personeel van het provinciaal onderwijs	46
<i>Stap 3: SLA ALARM en zorg voor je eigen veiligheid en die van derden</i>	24		

# Draaiboek psychosociale risico's op het werk

OP WIE IS DIT DRAAIBOEK VAN TOEPASSING? - 7

INTENTIEVERKLARING - 7

DOELSTELLING - 8

BEGRIPPENVERKLARING - 8

# Op wie is dit draaiboek van toepassing?

De basis van dit draaiboek is het "reglement psychosociale risico's op het werk personeel provinciaal onderwijs". Het draaiboek is van toepassing op:

- het personeel van de provinciale scholen voor kleuter- en basisonderwijs, voor (buiten) gewoon secundair onderwijs en de eraan verbonden internaten, het personeel van de provinciale centra voor volwassenenonderwijs (PCVO's) en het personeel van het Provinciaal Centrum voor Leerlingenbegeleiding Limburg (PCLB);
- de leerlingen die op school een vorm van arbeid verrichten, met name in het kader van de praktijkvakken (PV), de kunstvakken (KV) of de beroepsgerichte vorming (BGV);
- de cursisten van een provinciaal centrum voor volwassenenonderwijs (PCVO) die een studiegebied volgen dat het leren uitoefenen van een beroep als doelstelling heeft;
- de personen die in het kader van een lerarenstage of een LIO-baan werkzaam zijn op school.

## OPMERKINGEN

- De bovenvermelde personen worden verder genoemd: "de werknemers" of "de medewerkers".
- We spreken over "instelling" als we een school, een internaat, een PCVO of het PCLB bedoelen, of als verzamelnaam voor deze.
- We spreken over, vertrouwenspersoon, antenne, preventieadviseur, verzoeker, aangeklaagde in de hij-vorm ook al bedoelen we overal hij of zij, zijn of haar,...
- Onder "directie" verstaan we een lid van het bestuurspersoneel: (adjunct-)directeur, technisch adviseur(-coördinator), coördinator van het deeltijds beroepssecundair onderwijs, beheerder van een internaat.
- Dit draaiboek is niet van toepassing op derden (andere leerlingen dan de bovenvermelde, ouders, ...). Zij moeten zich wenden tot de daarvoor bestemde diensten (ombudsdienst, politie, ...).
- Tenzij anders vermeld, is het draaiboek opgesteld voor diegenen die last ondervinden van psychosociale problemen op het werk.
- Het "reglement psychosociale risico's op het werk personeel provinciaal onderwijs" vind je in bijlage 5.
- Het reglement en het draaiboek vind je ook op het digitaal platform.

## Intentieverklaring

Medewerkers kunnen in hun werk worden geconfronteerd met stress en burn-out en andere psychosociale risico's zoals agressie, bedreiging van andere medewerkers, leerlingen, ouders of andere externen.

Deze risico's verdienen de nodige aandacht, onder meer omdat de gevoelens van onveiligheid en verhoogde werkbelasting de werksfeer kunnen aantasten en kunnen leiden tot psychische klachten, ziekteverzuim en personeelsverloop.

De instellingen zien het dan ook als hun taak de nodige inspanningen te leveren zodat werknemers zich goed kunnen voelen op het werk en om waar mogelijk incidenten te voorkomen

en ervoor te zorgen dat medewerkers, indien nodig, de nodige opvang en ondersteuning wordt geboden.

In dit draaiboek wordt omschreven wat een medewerker kan doen als hij te maken krijgt met een dergelijk psychosociaal probleem. De nadruk in dit draaiboek ligt dus op het curatieve luik. Hierbij willen we benadrukken dat het uiteraard zeer belangrijk is om zeker de nodige aandacht te schenken aan het preventieve luik (o.a. via beleidsplannen, het uitvoeren van een risicoanalyse psychosociale risico's), met name het voorkomen van een psychosociaal problemen op het werk. Het is echter niet de scope van dit draaiboek.

## Doelstelling

Concrete afspraken in een draaiboek rond psychosociale problemen zorgen ervoor dat **adequaate kan worden opgetreden** wanneer zich dergelijke incidenten voordoen.

trachten we te voorkomen dat:

- psychosociale belasting bij de medewerkers of leerlingen ontstaat;
- paniekgevoelens ontstaan;
- fysieke schade bij de medewerkers of leerlingen ontstaat;
- psychische schade ontstaat;
- in paniek verkeerde beslissingen worden genomen.

Daarnaast willen we ervoor zorgen dat:

- adequate opvang wordt voorzien indien nodig;
- incidenten worden geregistreerd volgens de wettelijke voorschriften;
- op basis van deze registratie de nodige maatregelen kunnen worden genomen ter voorkomen van soortgelijke incidenten.

Dit draaiboek wil ook de samenwerking opzetten met de antennes, vertrouwenspersonen en de preventieadviseur psychosociale aspecten. Verder willen we afspraken maken betreffende doorverwijzing en opvolging.

Het draaiboek zorgt ervoor dat iedere medewerker een duidelijk stappenplan heeft.

## Begrippenverklaring

### Antennes psychosociale risico's

Een antenne is een personeelslid van een provinciale school / centrum / internaat of het PCLB.

Zij zijn het eerste aanspreekpunt bij psychosociale problemen op het werk. Het provinciebestuur heeft gekozen voor het aanduiden van 'antennes' om de drempel om hulp te zoeken zo laag mogelijk te houden. De rol van antennes blijft beperkt tot **eerste opvang en ondersteuning** en het **informer** van medewerkers over de mogelijke procedures.

Een lijst met de antennes is opgenomen in bijlage 1. Elke medewerker kan uit de lijst één van de antennes kiezen. Je moet dus geen beroep doen op de antenne van de eigen instelling.



## Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon is er voor medewerkers die psychosociale problemen ondervinden op het werk. De vertrouwenspersoon lost het probleem niet op, maar is er in de eerste plaats om de medewerker met een probleem emotioneel op te vangen, te begeleiden en te ondersteunen. De vertrouwenspersoon doet niets zonder dat de medewerker dat wil. De vertrouwenspersoon gaat op een vertrouwelijke manier om met informatie die hem bereikt.

In overleg met de betrokkene kan de vertrouwenspersoon een bemiddeling opstarten (= verzoeingsprocedure) en/of de (rechtstreeks) betrokken leidinggevende inschakelen.

De contactgegevens van de vertrouwenspersonen zijn:



### Leen Van Esser PIVH

Kunstlaan 1 - lokaal 3.09b - 3500 Hasselt  
011 26 05 10 toestel 588 (enkel tijdens kantooruren)  
leenvanesser@gmail.com (stuur hier een bericht en je wordt teruggebeld)

## Externe preventieadviseur psychosociale aspecten

De externe preventieadviseur psychosociale aspecten is bevoegd voor alle psychosociale risico's op het werk. De externe preventieadviseur kan zowel in de informele als de formele fase van de interne procedure optreden. Daarnaast kan de externe preventieadviseur de werkgever bijstaan bij de algemene risicoanalyse, de keuze van de algemene preventiemaatregelen en hun evaluatie en de analyse van een specifieke arbeidssituatie.

De externe preventieadviseur psychosociale aspecten heeft in dit kader hoofdzakelijk een adviserende bevoegdheid.

De externe preventieadviseur psychosociale aspecten pleegt regelmatig overleg met de vertrouwenspersonen en staat hen met raad en daad bij in hun opdracht.

De externe preventieadviseurs psychosociale aspecten voor de provinciale scholen zijn:



### Heidi Henkens

Psychosociale afdeling Mensura  
Corda Campus, Corda 2,  
Kempische Steenweg 309 bus 0.01 - 3500 Hasselt  
0473 95 09 13  
heidi.henkens@mensura.be



### Daisy Buttiens

Psychosociale afdeling Mensura  
Corda Campus, Corda 2  
Kempische Steenweg 309 bus 0.01 - 3500 Hasselt  
0496 25 35 99  
daisy.buttiens@mensura.be

## Interne preventieadviseur

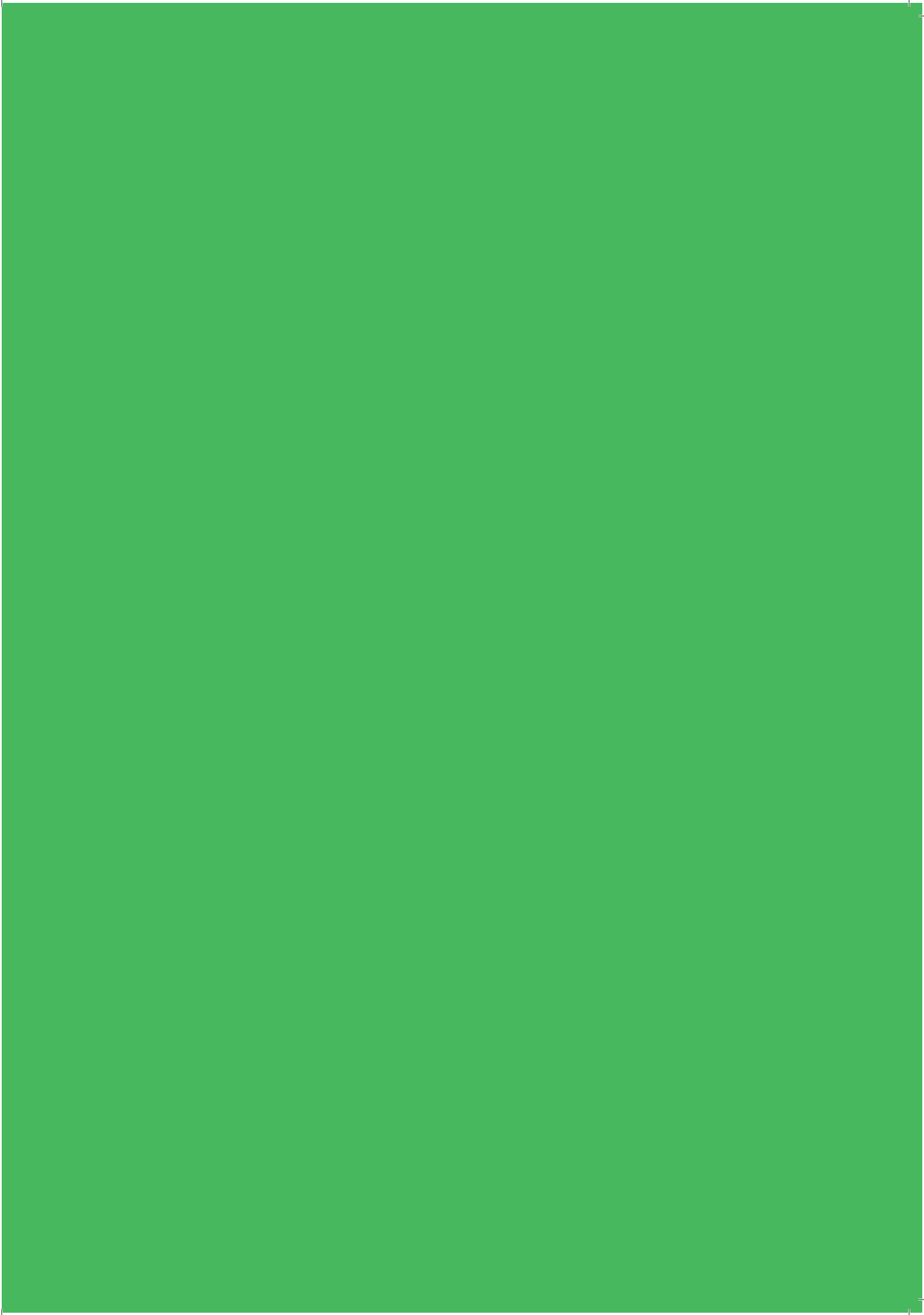
De psychosociale aspecten zijn één van de 7 welzijnsdomeinen die de interne preventieadviseur van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk van het provinciebestuur (IDPB) behartigt. De overige welzijnsdomeinen zijn: de arbeidsveiligheid, de gezondheid op het werk, de ergonomie, de arbeidshygiëne, de verfraaiing van de arbeidsplaatsen en de maatregelen inzake (intern) leefmilieu.

De interne preventieadviseur volgt de algemene coördinatie van de vertrouwenspersonen op.

Je kan bij hem steeds terecht voor toelichting over de regelgeving over het welzijn van werknemers bij de uitvoering van hun werk.



**Gino Ameye** - diensthoofd  
Directie Facilitair Beheer IDPB  
Universiteitslaan 1 - 3500 Hasselt  
011 23 79 73  
gino.ameye@limburg.be



# Draaiboek psychosociale risico's op het werk

STRESS - 13

BURN-OUT - 14

PROBLEMATISCH ALCOHOL- EN DRUGGEBRUIK - 15

AGRESSIE - 18

PESTERIJEN OP HET WERK - 26

ONGEWENST SEKSUEEL GEDRAG - 26

# Wat doen?

In dit deel worden de verschillende omstandigheden opgenomen waarbij het navolgen van de concrete tips een hulpmiddel kan zijn.

## STRESS

### Wat is stress?

Stress ervaart men wanneer er een onevenwicht is tussen **draagkracht** en **draaglast**.

Onder draaglast valt alles wat het iemand op dit moment in zijn leven moeilijk maakt

#### VOORBEELDEN:

Een conflict op het werk, onduidelijke taakopdrachten, chronisch zieke partner, niet assertief kunnen reageren in bepaalde situaties,...

Draagkracht is alles wat iemand de nodige energie geeft in zijn leven

#### VOORBEELDEN:

Goede relatie met je kinderen, fijne hobby's, goed gevoel voor humor,...

Er zijn twee redenen die ervoor kunnen zorgen dat er een onevenwicht is:

#### DE DRAAGKRACHT KAN TE KLEIN WORDEN IN VERHOUDING MET DE DRAAGLAST.

Veel mensen staan onder zware druk. Ze proberen te voldoen aan heel wat eisen: zowel privé, maatschappelijk als professioneel. Doordat ze zo hard proberen te voldoen aan die eisen, hebben ze weinig of geen controle meer over hun leven en over wat ze nu eigenlijk zelf graag zouden willen. Tijd om te ontspannen of te genieten hebben ze niet meer. Vaak leidt die constante druk tot een ongezonde leefstijl (weinig slaap, weinig beweging, weinig gezonde voeding, weinig sociaal contact,...). Deze ongezonde leefstijl zorgt voor bijkomende klachten.

Iemand kan ook stress ervaren wanneer hij geconfronteerd wordt met een emotionele gebeurtenis (bijvoorbeeld: ontslag, financieel probleem, afwijzing, langdurig zieke partner,...). Dat zorgt er ook voor dat de draaglast te groot wordt in vergelijking met de draagkracht.

#### DE DRAAGKRACHT KAN OOK TE GROOT WORDEN IN VERHOUDING MET DE DRAAGLAST.

Wanneer iemand bijvoorbeeld vindt dat zijn leven niet verloopt zoals hij het wenst (hij heeft bijvoorbeeld geen uitdagende job, hij leidt een te eentonig leven,...) dan kan het gebeuren dat deze persoon stress heeft. Hij heeft veel kracht, maar hij kan er te weinig mee doen.

Natuurlijk is bij iedereen die balans wel eens uit evenwicht. Iedereen heeft het wel eens moeilijk of druk. Wanneer er echter te lang te weinig evenwicht is en wanneer men het gevoel heeft dat men steeds dieper in de put zakt, dan wordt stress echt een probleem. Bespreek dit met je leidinggevende/directie of vraag een gesprek aan met een antenne, een vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten.

### Wat zijn stressklachten?

Stressklachten kunnen zich situeren op drie niveaus:

- **emotioneel/cognitief:** angst, frustratie/irritatie, concentratieproblemen, piekeren, opgejaagd gevoel, depressieve klachten, geen beslissingen kunnen nemen, onzekerheid, onmacht, vergeetachtigheid, vijandigheid...
- **lichamelijk:** hoofdpijn, spierpijn, vermoeidheid, pijn in de borstkas, ademhalingsproblemen, vermindering eetlust, trillen, duizeligheid, versnelde hartslag, constipatie/buikpijn, hoge bloeddruk...

- **gedrag:** uitvliegen, jezelf afzonderen, alcohol/roken/medicatie, fouten maken, klagen, zuchten, huilbuien, impulsief gedrag, zichzelf verwaarlozen, meer of minder eten....

Stressklachten ontstaan vaak in rustige periodes (tijdens het weekend, tijdens de vakantie). Wanneer je dus even stilvalt, worden de klachten pas echt zichtbaar. Vaak zijn dat de eerste tekenen dat er iets aan de hand is. Ze hebben een signaalfunctie: ze geven aan dat de spanning te hoog oploopt. Worden deze tekenen niet herkend of ernstig genomen, dan kunnen ze erger worden. Het lichamelijk functioneren wordt dan ernstig verstoord en op termijn kan dit ook leiden tot meer ernstige ziekten zoals depressie of burn-out.

## BURN-OUT

### Wat is een burn-out?

Burn-out is in de meeste gevallen het eindstadium van een jarenlange overbelasting op het werk. Vaak gaat het bij burn-out om mensen die jarenlang hun hart en ziel in hun werk hebben gelegd en uiteindelijk tot de conclusie zijn gekomen dat ze er te weinig voor terug krijgen. Ze hebben het gevoel niet beloond te worden voor al de gedane inspanningen. Door die conclusie en door dat gevoel zakt hun motivatie om nog te werken volledig weg. Men is opgebrand, uitgeblust, uitgeput en leeg.

Een burn-out door het werk wil niet zeggen dat iemand het werk niet goed doet of dat die persoon onbekwaam is. Dikwijls zijn de mensen met een burn-out juist zeer goede werkkrachten. Vaak gaat het om plichtbewuste mensen die altijd zeer gemotiveerd en gedreven waren en voor zichzelf en de anderen de lat altijd zeer hoog hebben gelegd.

### Verschillende fasen naar een burn-out?

FASE 1 - stress	FASE 2 - overspannenheid	FASE 3 - burn-out
<p><b>Draagkracht – draaglast uit balans</b></p> <p><b>Fysieke symptomen:</b> Vermoeidheid, ademhalingsproblemen, spijsverteringsproblemen, spierspanning, spanningshoofdpijn, slaapproblemen, overgevoeligheid voor licht, geluid en voeding,...</p> <p><b>Slechte energiebalans</b></p>	<p><b>Fysieke klachten nemen toe</b> Weerstand daalt – sneller ziek</p> <p><b>Psychosomatische klachten</b></p> <p><b>Emotionele klachten</b> zoals prikkelbaar, snel geëmotioneerd, angstiger, zich gejaagd voelen, gevoelens van controleverlies en machteloosheid, vervreemding/emotionele afstand nemen...</p> <p><b>Op automatische piloot overleven</b></p>	<p><b>Totale uitputting, mentaal en emotioneel</b> Er is sprake van een drastisch energieverlies</p> <p><b>Psychische klachten:</b> mentaal afhaken/blokkeren; concentratie- en geheugenproblemen; overmatig piekeren/negatief denken; chaotisch denken; vervreemding/depersonalisatie: van 'betrokkenheid' naar 'cynisme en gelatenheid'; zich isoleren of zich onpersoonlijk gedragen</p> <p><b>Persoonlijke onbekwaamheid:</b> zich incompetent zien, gevoel van te falen: objectief meer fouten – subjectief uitvergroot</p> <p><b>Crash</b></p>

Op het einde van het spectrum: depressie en middelengebruik.

### **Wat kan je eraan doen?**

De tien stappen die 'Fit in je hoofd' aanbiedt, (zie bijlage 1) gaan ervan uit dat iemand nog voldoende kracht heeft om actief de eigen geestelijke gezondheid te versterken. Als iemand die kracht niet meer heeft, dan moet hij een professionele hulpverlener raadplegen.

Wanneer je meent ernstige gevolgen te ondervinden omwille van stress of burn-out kan je terecht bij de antennes, de vertrouwenspersoon of de externe preventieadviseur (zie rubriek 4 en bijlage 5).

Wil je concreet aan de slag, gebruik dan bijlage 3: zelftest

## **PROBLEMATISCH ALCOHOL- EN DRUGSMISBRUIK**

### **Wanneer is er probleemgebruik?**

Probleemgebruik is er wanneer een werknemer:

- alcohol of andere drugs gebruikt (al dan niet excessief);
- het consumptiegedrag gepaard gaat met lichamelijk, geestelijke of sociale problemen voor de gebruiker zelf en/of voor de anderen.

### **Signalen van probleemgebruik**

Hieronder een aantal *mogelijke* signalen van probleemgebruik. Deze signalen kunnen erop duiden dat er 'iets aan de hand is' en ingrijpen noodzakelijk wordt. Maar alle onderstaande signalen, behalve de uiterlijke kenmerken, kunnen ook verwijzen naar andere fysieke of psychosociale problemen van de betrokken werknemer.

#### WERKGEBONDEN SIGNALEN

##### **Verzuim**

- Hoger ziekteverzuim, vooral kortdurend verzuim
- Frequent op maandagmorgen
- Vaak te laat komen, 's ochtends en na de lunch
- Vroeg(er) van het werk vertrekken
- Vaak zonder toestemming afwezig zijn
- Vreemde en ongeloofwaardige excuses voor afwezigheid gebruiken
- Ongewoon vaak griep, verkoudheid, maagklachten hebben

##### **Afwezigheid van de werkplek**

- Herhaalde afwezigheid van de werkplek, meer dan nodig
- Extra lange koffie- en theepauze
- Veelvuldig toiletbezoek

##### **Concentratieverlies**

- Het werk kost meer tijd en moeite dan voordien
- Problemen met het onthouden van aanwijzingen, details,...
- Problemen met het uitvoeren van ingewikkelde handelingen
- Het wel fysiek aanwezig zijn, maar niet met het hoofd erbij zijn

##### **Ongevallen**

- Vaker dan anderen betrokken zijn bij bedrijfsongevallen,
- Vaker dan andere betrokken zijn bij (bijna)ongevallen zonder aanwijsbare verklaring
- Geen rekening houden met de veiligheid van anderen

### **Onregelmatig werkpatroon**

- Afwisselend periodes van hoge en lage productiviteit
- Toenemend onbetrouwbaarheid en onvoorspelbaarheid
- Afnemend doorzettingsvermogen

### **Afgenomen efficiëntie**

- Steeds vaker overschrijdende deadlines
- Vergissingen door slecht opletten of verkeerd inschatten
- Materiaal verspillen
- Klachten van derden
- Slechte beslissingen nemen
- Ongeloofwaardige excuses voor verminderde werkprestaties

### **Slechte verhouding met collega's**

- Heftig reageren op echte of ingebeelde kritiek Vaak slecht gehumeurd en achterdochtig zijn Lichtgeraakt zijn
- Stemningsveranderingen na de middagpauze
- Ontlopen van chef of controle
- Klachten of commentaar uit directe omgeving
- Agressief gedrag

### **UITERLIJKE KENMERKEN**

- Zichtbaar onder invloed van drank op het werk verschijnen (praten met dikke tong, wankel op benen, verward, ...)
- Naar alcohol ruikende adem (ook's morgens)
- Rood aangelopen gezicht, bloeddoorlopen ogen, troebele blik
- Gewichtsverlies en ingevallen gezicht
- Prikgaatjes in arm
- Trillen van het lichaam en zwetende handen (ontwenningverschijnselen van alcohol of kalmeringsmiddelen)
- Er minder verzorgd uit zien: ongeschoren, onzorgvuldig geschoren, ongewassen of ongekamd, kleding (minder) proper
- Vermoeidheid, uitputting, buitensporig veel geeuwen

### **SIGNALLEN VAN BUITEN HET WERK**

- Recente veroordeling voor dronkenschap achter het stuur
- Problemen thuis
- Geldzorgen
- Vaker ongelukjes thuis en op weg naar het werk
- Psychische (angsten, piekeren, slapeloosheid) en lichamelijke klachten (maagklachten, vermoeidheid, geheugenverlies, overgewicht).

De antennes en vertrouwenspersonen zijn geen therapeuten. Op basis van bovenstaande signalen kan er toch een vermoeden zijn van probleemgebruik. Om de werknemer te motiveren om buiten de organisatie hulp te vragen is het belangrijk dat dit vermoeden kan hard gemaakt worden. Voor de screening van alcohol en drugproblemen bestaat er onder andere de CAGE-vragenlijst. Wanneer twee van de volgende vier vragen positief worden beantwoord, mag het vermoeden van probleemgebruik als bevestigd worden opgevat.

De CAGE-vragenlijst bestaat uit de volgende vragen:

- 1 Cut down: heeft u ooit het gevoel gehad te moeten minderen met drinken?
- 2 Annoyed: raakt u weleens geïrriteerd door opmerkingen van anderen over uw gebruik?
- 3 Guilty: heeft u zich ooit schuldig gevoeld over uw gebruik?
- 4 Eye-opener: heeft u wel eens direct na het opstaan alcohol of drugs gebruikt om de zenuwen de baas te worden of van een kater te bekomen?



## Wat kan je doen?

Je kan er last van hebben als een collega dronken is op het werk, of wanneer een collega herhaaldelijk met een 'kater' op het werk verschijnt. Wat kan je doen?

### ENKELE TIPS:

**Probeer duidelijk te zijn wanneer je nadelen ondervindt** die het gevolg zijn van het overmatig gebruik. Bijvoorbeeld: afspraken die niet nagekomen worden, herhaaldelijk te laat komen, kwaliteit van het werk dat achteruit gaat,... **Je hoeft het niet eens over het gebruik zelf te hebben**, maar zeg wel wat je stoort of hindert. De gebruiker zal misschien vroeg of laat meer zicht krijgen op de nadelen van het drinken, wat een aanzet kan zijn tot verandering.

Je kan dit als volgt formuleren: *"Maandag zag ik je om 9.15 u. op het werk aankomen, dinsdagmiddag zag ik je om 13.30 u. terugkomen van je lunchpauze en vandaag zie ik je om 15.00 u. op een overleg dat om 14.00 u. startte. Ik vind dit erg vervelend. Ik kan niet op je rekenen en moet steeds mensen vragen om voor je in te vallen. Ik vind dit niet meer kunnen en wil dat je op tijd bent zodat ik niet anderen moet belasten met jouw taken."*

Je volgt dus de stappen voor het geven van feedback. Je kan gebruik maken van het SAGE- schema:

- **Situatie:** wanneer, waar en in welke omstandigheden treedt / trad het gedrag op
- **Actueel gedrag:** wat doet / deed de betrokkene precies
- **Gevolgen:** wat is / was het gevolg van dit gedrag? Wat geeft dit voor probleem?
- **Eis of verzoek:** hoe zou dit gedrag volgens jou moeten zijn in die situatie en waarom vind je dat het gedrag zo moet zijn?

**Ga niet of zo weinig mogelijk problemen oplossen** die een rechtstreeks gevolg zijn van het drinken van je collega. Wanneer je dat systematisch gaat doen, **dan maak je het de drinker gemakkelijk om te blijven drinken**. Zo lang de nadelen ervan steeds door collega's verdoezeld worden, heeft de drinker geen reden om zijn probleem aan te pakken.

Je kan je collega **niet 'redden' of doen stoppen met drinken**. Deze beslissing zal hij of zij zelf moeten nemen.

Als je toch eens over het alcoholgebruik zelf wil praten, probeer daar dan **een goed moment** voor uit te kiezen. Doe het niet als je collega dronken is. Probeer niet te verwijten, te overtuigen of te discussiëren over alcoholgebruik, dat loopt enkel op ruzie uit. Laat wel verstaan indien nodig, wat de nadelen voor jou zijn.

Je zou kunnen zeggen: *"Gisterenmorgen stond ik naast je in de lift en ik rook een alcoholgeur. Vorige week zaten we naast mekaar tijdens het werkoverleg en rook ik een alcoholgeur. Ik hoorde je in die situaties met een dubbele tong spreken. Ik schaam me dan om je in die toestand naar leerlingen te laten gaan en dus ga ik dan maar in jouw plaats. Ik voel dat me dat allemaal wat teveel wordt en ik wil niet meer voor je invallen. Ik zou willen dat je jouw verantwoordelijkheid neemt."*

Wanneer je collega iets aan de alcoholproblemen wil doen, maar het lukt niet helemaal op eigen kracht, dan kan je suggereren om te informeren bij De DrugLijn (of tel: 078/15.10.20). Iedereen kan daar (anoniem) terecht om vragen te stellen of verwijsadressen te krijgen in de eigen regio.

Als de problemen **uit de hand lopen**, kan je er uiteindelijk misschien niet onderuit om met een leidinggevende, antenne of vertrouwenspersoon te gaan praten. Als je dat van plan bent, laat dat dan bij voorkeur weten aan je collega. Je kan je collega ook voorstellen het zelf te doen.

Je zou het als volgt kunnen aanpakken: *"Ik heb je al enkele malen verteld dat ik last heb van je gedrag. Op dit moment vind ik dat het helemaal uit de hand loopt: ik ruik continu een alcoholgeur bij je, ieder moment van de dag, ik hoor klachten van leerlingen over uitspraken die je deed in de les (maak dit eventueel nog concreter), ik zie dat je geregeld je evenwicht verliest. Ik maak me ernstig zorgen over jou en over de leerlingen en vind dat er nu echt ingegrepen moet worden en daarom ga ik met de directie praten."*

# AGRESSIE

## Wat is agressie?

Agressie of geweld op het werk is elke feitelijkheid waarbij een werknemer of een andere persoon, psychisch of fysiek wordt bedreigd of aangevallen bij de uitvoering van zijn werk. Hieronder wordt een onderscheid gemaakt tussen lichte en zware vormen van agressie. De impact op degene die in aanraking komt met agressie staat echter los van de 'objectieve' zwaarte van de agressie.

## Impact van agressie op het werk

De impact van agressie op de persoon die ermee in aanraking komt, is afhankelijk van veel verschillende factoren. Je kan de impact van een agressievoorval vergelijken met de impact van een golf die over je heen komt als je gaat zwemmen in de zee. Vier factoren hebben een grote invloed in hoe je dit ervaart, de 4 O's:

### 1. ONVERWACHT

Wanneer je in de zee aan het zwemmen bent, en je ziet in de verte een grote golf aankomen, kan je je hierop voorbereiden. Je kan zorgen dat je met je voeten stevig op de grond staat, en je kan meebewegen met de golf zodra hij komt. De kans is groot dat je je hoofd boven water kan houden en de impact van de golf klein is. Wanneer je op het moment dat die grote golf aankwam echter net omgedraaid stond, met je blik op het strand gericht, is het een ander verhaal. Dan zie je diezelfde golf niet aankomen en is de kans groot dat je onverwacht kopje onder gaat en de impact veel groter is.

Hetzelfde is het geval bij agressie. Wanneer agressie komt op een moment waarop we dit verwachten, kunnen we ons er in enige zin al op voorbereiden. Dit zorgt ervoor dat de agressie mogelijk als minder schokkend ervaren wordt. Indien we het helemaal niet verwacht hadden, is de schok veel groter. Denk aan die ene rustige leerling die opeens uitvalt, wat je helemaal niet had zien aankomen van hem/haar. Denk aan een moment waarop alles heel rustig is, je zelf rustig bent, en dan uit het niets lijkt een situatie plots heel erg te escaleren. Zelfs wanneer de agressie op zich 'slechts een lichte vorm' aanneemt, kan de impact hiervan erg groot zijn als je het niet had zien aankomen.

### 2. ONCONTROLEERBAAR

Ieder van ons heeft het al eens meegemaakt. Alles is leuk in de zee, tot er opeens die ene golf komt die toch net te hoog was en ons helemaal ondersteboven gooit. Er is dan zo'n moment waarop je even niet meer weet wat boven en onder is, waarop je helemaal meegesleurd wordt door de golf en het bijna machteloos afwachten is tot je vanzelf weer bovenkomt. Het moment waarop je de controle verloor is vaak het moment dat de leuke adrenaline doet omslaan in een lichte vorm van paniek.

Deze vergelijking kan opnieuw worden doorgetrokken naar agressie. Het is een heel groot verschil of je gedurende het agressievoorval nog zelf een gevoel van controle had of niet. Zo lang je zelf nog het gevoel hebt dat je de situatie in enige mate onder controle hebt, zal deze minder schokkend aanvoelen, ongeacht de vorm van de agressie. Wanneer je het gevoel hebt de controle kwijt te zijn, zal je de situatie heel anders beleven. Denk aan een leerling die groter en zwaarder is dan jouzelf, waarop je beseft dat je fysiek niet tegen hem of haar op zou kunnen. Denk ook aan momenten waarop je vluchtroute wordt afgesloten en je opmerkt dat je niet weg kan als het nodig zou zijn, of momenten waarop er geen collega's in de buurt zijn die zouden kunnen helpen.

### 3. OVERWELDIGEND

Hoe overweldigend een golf aanvoelt, is zeer individueel en contextueel bepaald. Een grote golf opvangen als je net een uur geslapen hebt op het strand en met verse energie de zee in ging, is een groot verschil met diezelfde golf opvangen als je al meer dan een uur aan het zwemmen bent en eigenlijk al fysiek op je grens zit. In de zee gaan zwemmen is helemaal anders voor iemand die altijd een echte waterrat is geweest, in vergelijking met iemand die als kind ooit bijna verdronken is en eigenlijk sowieso al bang is van water. De eerste golf die je probeert op te vangen zal je heel anders ervaren dan de 25e golf die over je heen komt. Het is op die manier onmogelijk om in de plaats van anderen te bepalen hoe overweldigend een golf aanvoelt op het moment dat hij over hen heen komt.

Voor agressie is dit nog meer het geval. Je kan nooit voor iemand anders inschatten hoe overweldigend een situatie was. Dit heeft te maken met draagkracht op het moment zelf, wat aan het agressie voorval voorafging, het verleden van iemand, de context van het voorval, ... De hoeveelheid aan factoren die meespelen kan je nooit volledig in rekening brengen.

Je kan dit wel voor jezelf inschatten. Hierbij is het belangrijk om los te komen van 'wat je reactie zou moeten zijn' of 'wat toch niet zo'n grote impact zou mogen hebben' of 'wat nu eenmaal normaal is binnen de job'. Een juiste inschatting van hoe overweldigend een situatie ervaren werd, is cruciaal om de juiste zorg achteraf te installeren.

### 4. ONKWETSBAARHEID DOORBROKEN

We lopen allemaal rond met een illusie van onkwetsbaarheid. Dit helpt ons in ons alledaagse leven om te kunnen leven. Als we ons op elk moment bewust zouden zijn van onze eigen kwetsbaarheid, zouden we nooit meer in een auto stappen (want er gebeuren veel auto-ongelukken), nooit meer een hechte relatie aangaan met anderen (want mensen overlijden elke dag onverwacht), ... Dit zou niet leefbaar zijn. Dus schuiven we dit allemaal – in meerdere of mindere mate – naar de achtergrond. We luisteren naar het nieuws en weten dat er erge dingen gebeuren, maar het blijft een ver-van-mijn-bed gegeven, een dat-gebeurt-met-anderen-maar-niet-met-mij idee.

Als we erbij zouden stilstaan hoeveel mensen (en kinderen) al ooit in de zee verdronken zijn, door stromingen of andere oorzaken, zouden we nooit nog zelf gaan zwemmen en al helemaal onze kinderen niet meer in de zee (of een zwembad) laten. Maar dan zouden we onszelf veel ontzeggen. Tot het moment dat we ergens gaan zwemmen waar er een hevige onderstroom of een te grote golf is, en we merken dat we onverwacht controle verliezen en amper ons hoofd boven water gehouden krijgen. Dan worden we opeens geconfronteerd met onze eigen kwetsbaarheid. 'Ik dacht dat ik een goede zwemmer was', of 'ik dacht dat ik mijn kind altijd wel in de gaten had', ...

Hetzelfde geldt bij agressie en andere schokkende gebeurtenissen. We worden misschien wel geconfronteerd met agressie, maar gaan ervan uit dat we de controle wel zullen behouden, dat die

ander uiteindelijk altijd wel weer rustig wordt, dat het allemaal wel goed komt. Tot die ene keer dat het even niet meer goed lijkt te komen of veel heftiger is dan verwacht. Tot die ene keer waarop we geconfronteerd werden met onze eigen machteloosheid en kwetsbaarheid. Dan wordt opeens die illusie van onkwetsbaarheid doorbroken en stappen we nieuwe situaties met veel meer angst in, omdat we ons opeens bewust worden van onze eigen of anderen hun kwetsbaarheid.

Dit laatste maakt een heftige gebeurtenis tot een schokkende of zelfs traumatische gebeurtenis. Het gooit even je beeld over jezelf, over anderen of over de wereld overhoop. Je kan zelfs gaan twifelen of de job nog wel iets voor jou is. Ook dit staat los van de effectieve afloop van een incident. Het gaat over de confrontatie met kwetsbaarheid, niet met het effectieve lijden of gevolg.

Na een agressie incident, kan je voor jezelf de 4 O's overlopen en nagaan hoe schokkend of impactvol dit voorval voor jou geweest is. Ga hiervoor niet af op wat je denkt dat de impact zou moeten zijn, maar wel wat het effectief is. Vraag tijdig hulp, vertel erover tegen een collega of vertrouwenspersoon, en blijf er vooral niet alleen mee zitten. Wees ook mild voor jezelf. Als een agressie incident voor jou erg impactvol was, is de kans groot dat je op het moment zelf niet gereageerd hebt zoals je gewild zou hebben. Dat is niet erg, jij bent ook maar een mens. Neem achteraf de tijd om erover te reflecteren en waar mogelijk extra tools en handvaten te vragen om er een volgende keer anders in te kunnen stappen. Prioriteit blijft echter de zorg voor jezelf, want als je zelf met stress en onzekerheid een situatie instapt, is de kans ook veel kleiner dat je anderen tot rust zal kunnen brengen.

## LICHTE VORMEN VAN AGRESSIE OP HET WERK

### VOORBEELDEN:

**Lichte vormen van (non-) verbale agressie:** fel in discussie gaan, beledigen, uitschelden, verwen-singen uiten, schreeuwen, middelvinger opsteken

**Lichte vormen van fysieke agressie:** duwen, trekken, fysiek hinderen, ...

**Getuige zijn van agressie:** aangrijpende verhalen horen of lezen van leerlingen of collega's die slachtoffer zijn geweest van geweld. Medewerkers kunnen last krijgen van deze verhalen, kunnen ze niet van zich af zetten. Dit noemt men secundaire traumatisering.

### WAT DOEN?

#### STAP 1: SCHAT DE SITUATIE OP EEN CORRECTE MANIER IN

Let op stemmingswisselingen bij degene die je grenzen overschrijdt. Merk een eventuele spanningsopbouw op. Deze spanningsopbouw kan uiteindelijk leiden tot agressief gedrag.

Het volgende onderscheid kan daarbij helpen:

- normale stemming;
- vijandige grondstemming: angst, afwijzing, strijd zoeken, plagen, geïrriteerd zijn, innerlijke onrust (gebalde vuisten, starende blik, kettingroken);
- overgangsfase van emotie naar actie: onrust neemt zichtbare vormen aan (bijvoorbeeld heen en weer lopen), verminderde zelfcontrole (wisselingen in gedrag, ambivalentie);
- verbale dreigingen: uitingen van onmacht, kleinerende opmerkingen;
- gewelddadige gebaren: beschadigen van voorwerpen, op de tafel slaan;
- falende aanspreekbaarheid: ook door anderen moeilijk aanspreekbaar, toenemende vijandigheid.

#### STAP 2: KIES EEN AANPAK

Tracht een verdere spanningsopbouw bij degene die je grenzen overschrijdt te voorkomen.

Probeer onderstaande technieken:

- **Kalmeer de andere** door de strijd te negeren, contact te maken, actief te luisteren. Vraag naar emoties, vraag naar feiten. Toon begrip, geef eventueel informatie. Probeer deze fase positief af te sluiten. Je toont op deze manier respect voor de andere door naar hem te luisteren en hem serieus te nemen. In veel gevallen zal deze aanpak een kalme-rend effect hebben op hem
- Een grens stellen: als de andere toch doorgaat, mag je hem vragen ook naar jou te luis-teren.  
**Je vraagt nu of hij wil stoppen met dit gedrag: 'Zo wens ik niet te communiceren'**
- Consequenties aangeven: als de andere doorgaat met zijn agressieve gedrag stel je een duidelijke grens: **"Als je doorgaat met schelden en vloeken, beëindig ik dit gesprek."** Ver-volgens stel je hem voor de keuze: **"Óf je gaat zo door en ik ga nu weg, óf je praat op een rustige toon en we zetten dit gesprek voort; aan jou de keuze."**

#### STAP 3: GA NA AFLOOP NAAR DE ANTENNE

Na afloop van een incident kan het soms helpen om stoom af te blazen bij een bekende. Praten over de gebeurtenissen kan helpen om alles op een normale manier te verwerken. Als je niet terecht kan bij een collega of de directie kan je altijd een gesprek aanvragen bij een antenne. Met de antenne kan je de verdere aanpak bespreken.

> Stap 4-5

#### **STAP 4: SPREEK EEN VERDERE AANPAK AF**

Samen met de antenne kan je bekijken wat verder moet gebeuren naar aanleiding van het incident. Bij een incident met een medewerker kan je eventueel een beroep doen op de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten, bijvoorbeeld voor een (bemiddelings) gesprek.

In rubriek 6 vind je een overzicht van de officiële procedures.

Indien de 'agressor' een leerling of ouder is, kan je eventueel de directie, leerlingenbegeleider of een zorgcollega inschakelen.

#### **STAP 5: REGISTREER HET INCIDENT IN HET 'REGISTER VAN FEITEN VAN DERDEN'**

Indien het gaat om agressie door een derde (leveranciers, externe aannemers van werken in de instelling, ouders, leerlingen...) dan kan je het incident registreren in het "register van feiten van derden" (zie rubriek 7). Gebruik hiervoor het meldingsformulier (bijlage 4) en bezorg dit formulier dan aan de antenne.

## ZWARE VORMEN VAN AGRESSIE OP HET WERK

### VOORBEELDEN:

**Zware vormen van (non-)verbale agressie:** intimideren, dreigende houding, dreigen met fysiek geweld, gezinsleden bedreigen ...

**Agressie met gebruiksvoorwerpen:** met objecten gooien, materiaal vernielen, bedreigen met een mes, gereedschap, pistool.

**Zware fysiek agressie:** slaan, schoppen, krabben, bijten, een kopstoot geven, aanranden, verkrachten, besmetten, doden, ...

**Getuige zijn van agressie:** aangrijpende verhalen horen of lezen van leerlingen of collega's die slachtoffer zijn geweest van geweld. Medewerkers kunnen last krijgen van deze verhalen, kunnen ze niet van zich af zetten. Dit noemt men secundaire traumatisering.

### WAT DOEN?

#### STAP 1: SCHAT DE SITUATIE CORRECT IN

Let op stemmingswisselingen bij de ander. Merk vooral eventuele spanningsopbouw op. Deze spanningsopbouw kan uiteindelijk leiden tot agressief gedrag.

Het volgende onderscheid kan daarbij helpen:

- normale stemming;
- vijandige grondstemming: angst, afwijzing, strijd zoeken, plagen, geïrriteerd zijn, innerlijke onrust (gebalde vuisten, starende blik, kettingroken);
- overgangsfase van emotie naar actie: onrust neemt zichtbare vormen aan (bijvoorbeeld heen en weer lopen), verminderde zelfcontrole (wisselingen in gedrag, ambivalentie);
- verbale dreigingen: uitingen van onmacht, kleinerende opmerkingen;
- gewelddadige gebaren: beschadigen van voorwerpen, op de tafel slaan;
- falende aanspreekbaarheid: ook door anderen moeilijk aanspreekbaar, toenemende vijandigheid.

In bijlage 2 staan een aantal tips voor zelfcontrole.

#### STAP 2: AANPAK KIEZEN

- **Kalmeren**  
Kalmeer de andere door de strijd te negeren, contact te maken, actief te luisteren. Vraag naar emoties, vraag naar feiten. Toon begrip, geef eventueel informatie. Probeer deze fase positief af te sluiten. Je toont op deze manier respect voor de betrokkene door naar hem te luisteren en hem serieus te nemen. In veel gevallen zal deze aanpak een kalmerend effect hebben.
- **Een grens stellen**  
Als de ander toch doorgaat mag je hem vragen ook naar jou te luisteren. Je vraagt nu of hij wil stoppen met dit gedrag: 'Zo wens ik niet te communiceren'
- **Consequenties aangeven**  
Als de ander doorgaat met zijn agressieve gedrag stel je een duidelijke grens: "Als je doorgaat met schelden en vloeken, beëindig ik dit gesprek." Vervolgens stel je de betrokkene voor de keuze: "Óf je gaat zo door en ik ga nu weg, óf je praat op een rustige toon en we zetten dit gesprek voort; aan jou de keuze."

> [Stap 3-7](#)

### STAP 3: SLA ALARM EN ZORG VOOR JE EIGEN VEILIGHEID EN DIE VAN DERDEN

Hebben bovenstaande stappen geen zichtbaar effect, zorg dan voor je eigen veiligheid. Je bepaalt zelf op welk moment je het contact verbreekt, het gesprek beëindigt, weggaat en/of alarm slaat. Neem geen onnodige risico's. Als grens geldt: "Als de ander je persoonlijk bedreigt, beëindig je het gesprek onmiddellijk".

GA WEG UIT DE SITUATIE EN HAAL HULP OM DE VEILIGHEID VAN JEZELF EN DERDEN TE GARANDEREN.

ZOEK DE BETROKKENE NIET OPNIEUW OP (jij bent de trigger).

### STAP 4: NA AFLOOP: ZOEK ONDERSTEUNING

Na een agressie-incident ben je allereerst slachtoffer en heb je tijd nodig om weer bij zinnen te komen. Elke vorm van hulp en steun is daarbij zeer welkom.

- **Directie inschakelen**  
Schakel daarom bij een zwaar agressie-incident op het werk altijd de directie in. Deze kan je helpen, door bijvoorbeeld vervoer naar huis te regelen, mee te gaan naar het ziekenhuis of de politie, of de klas over te laten nemen.  
Iedereen verwerkt een schokkende gebeurtenis op zijn eigen manier. Sommigen zoeken veel steun bij collega's, familieleden en vrienden en hebben vooral behoefte om er veel over te praten. Anderen zijn veel meer bezig met het waarom van de gebeurtenis, proberen het te begrijpen en proberen allerlei dingen in gang te zetten om te voorkomen dat het in de toekomst weer gebeurt.
- **Gesprek met antenne**  
Praten over de gebeurtenissen kan helpen om alles op een normale manier te verwerken. Indien de verwerking moeizaam verloopt en stressklachten aanhouden, kan je eventueel de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten inschakelen voor professionele begeleiding. Met de antenne kan je de verdere aanpak bespreken

### STAP 5: SPREEK EEN VERDERE AANPAK AF

Samen met de antenne kan je bekijken wat verder moet gebeuren naar aanleiding van het incident. Bij een incident met een medewerker kan je eventueel een beroep doen op de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten, bijvoorbeeld voor een (bemiddelings-) gesprek.

In rubriek 6 vind je een overzicht van de officiële procedures.

Indien de 'agressor' een leerling of ouder is, kan je de directie of een leerlingbegeleider inschakelen.

### STAP 6: STRAFBAAR FEIT: AANGIFTE DOEN

Als je slachtoffer bent van een strafbaar feit doet de instelling aangifte, in overleg met jou. Het adres dat moet worden opgegeven, is het adres van de instelling. Bij het aangifte doen moet altijd iemand van de instelling met jou meegaan. Heb je zwaarwegende argumenten om geen aangifte te doen, kan je ook een 'melding' doen bij de politie.

### STAP 7: REGISTREER HET INCIDENT IN HET "REGISTER VAN FEITEN VAN DERDEN"

Indien het gaat om agressie door een derde (leveranciers, externe aannemers van werken in de instelling, (ouders van) leerlingen...) dan kan je het incident registreren in het "register van feiten van derden" (zie rubriek 7)

> [Stap 8](#)



## STAP 8: NAZORG

### *Traject met de directie*

De directie volgt gedurende een periode van drie maanden je herstelproces en signaleert knelpunten in het herstel. Indien je dit wenst, kan de directie ook nazorg verlenen. De nazorg bestaat uit minimaal drie gesprekken. Het eerste gesprek vindt binnen 72 uur na het incident plaats.

Tijdens deze gesprekken worden globaal de volgende onderwerpen behandeld:

- het incident reconstrueren en vragen wat er gebeurd is;
- voorlichting geven over het verwerkingsproces;
- vragen hoe het thuis gaat;
- de mogelijke steun uit de eigen omgeving bespreken;
- informeren naar reacties uit de omgeving;
- de manier waarop je het voorval verwerkt, bespreken.

De directie kan zich laten bijstaan door de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten.

### *Traject met de vertrouwenspersoon/de preventieadviseur psychosociale aspecten*

Het kan in sommige situaties een voordeel zijn als de nazorg wordt uitgevoerd door een onafhankelijke persoon, op enige afstand van de instelling. In dat geval kan je een beroep doen op de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten. Indien nodig verwijzen ze je door naar externe hulpverlening.

## PESTERIJEN OP HET WERK

Pesterijen op het werk worden gedefinieerd als een onrechtmatig geheel van meerdere gelijkaardige of uiteenlopende gedragingen, buiten of binnen de onderneming of instelling, die plaats hebben gedurende een bepaalde tijd, die tot doel of gevolg hebben dat de persoonlijkheid, de waardigheid of de fysieke of psychische integriteit van een persoon bij de uitvoering van het werk wordt aangetast, dat zijn betrekking in gevaar wordt gebracht of dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd dat zich inzonderheid uit in woorden, bedreigingen, handelingen, gebaren of eenzijdige geschriften.

Deze gedragingen kunnen inzonderheid verband houden met leeftijd, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, syndicale overtuiging, taal, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, een handicap, fysieke of genetische eigenschap, sociale afkomst, nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming, geslacht, seksuele geaardheid, genderexpressie en genderidentiteit.

### VOORBEELDEN:

Onterechte kritiek uiten in bijzijn van derden, informatie achterhouden, nutteloze opdrachten geven, isoleren, kwetsende humor, ...

Wanneer je meent het slachtoffer te zijn van pesterijen op het werk kan je terecht bij de antennes, de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten.

Indien het gaat om pesterijen door een derde dan kan je het incident registreren in het "register van feiten van derden" (zie rubriek 7).

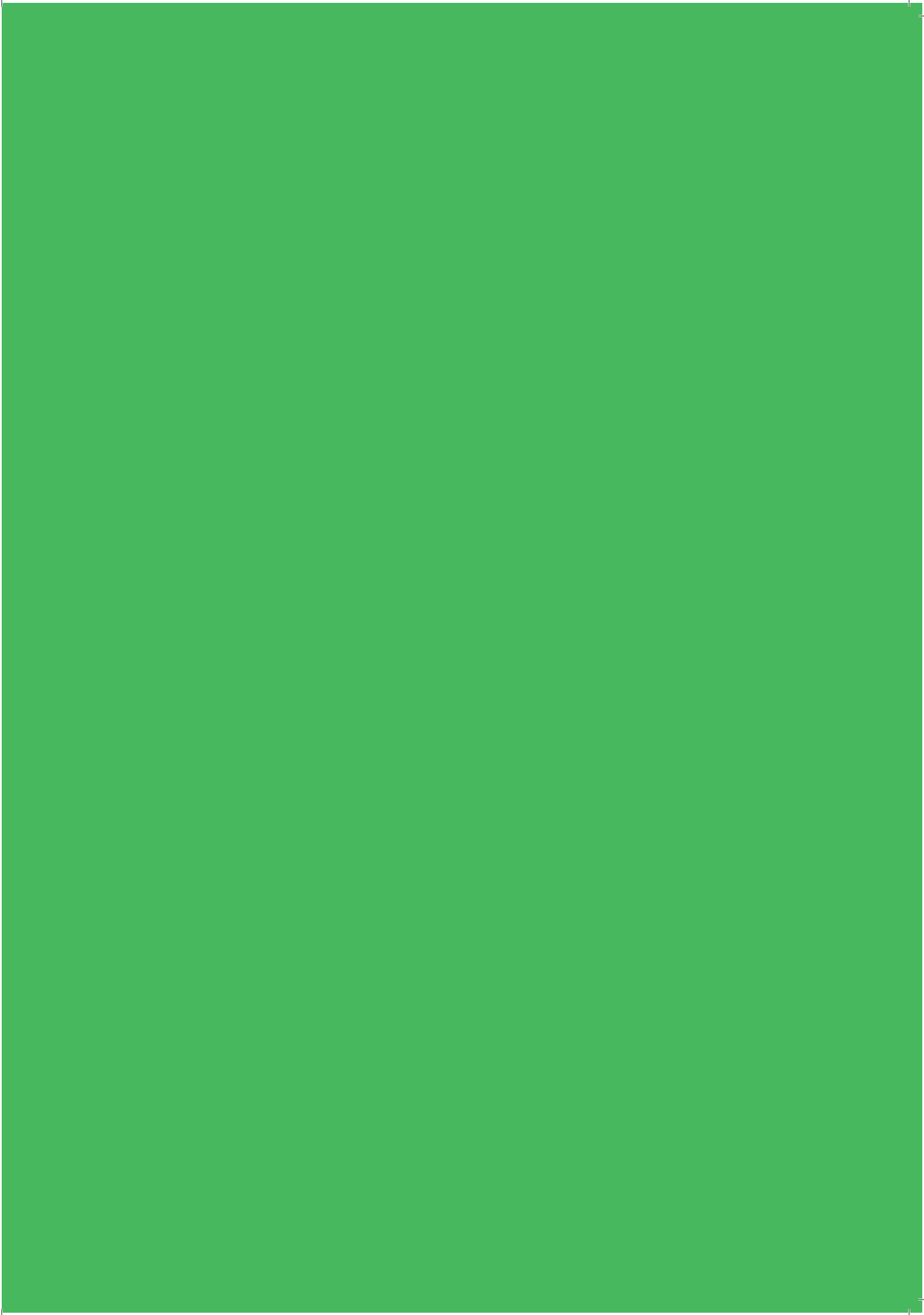
## ONGEWENST SEKSUEEL GEDRAG OP HET WERK

Wanneer je meent het slachtoffer te zijn van ongewenst seksueel gedrag op het werk kan je terecht bij de antennes, de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten

### VOORBEELDEN:

Ongewenste aanrakingen, obscene opmerkingen, seksueel getinte e-mails, zinspelingen met seksuele betekenis, ...

Indien het feit van ongewenst seksueel gedrag werd gepleegd door een derde dan kan je het incident registreren in het "register van feiten van derden" (zie rubriek 7).



# Draaiboek psychosociale risico's op het werk

OFFICIËLE PROCEDURES - 29

REGISTER VAN FEITEN VAN DERDEN - 33

# Officiële procedures psychosociale risico's op het werk: informele en formele procedure

Naast de bovenvermelde stappen kan bij:

- agressie op het werk,
- pesterijen op het werk,
- ongewenst seksueel gedrag op het werk,
- andere psychosociale risico's zoals stress, burn-out, ...

een informele en/of formele procedure worden gevolgd.

## Informele psychosociale interventie

Voor een informele procedure kan de werknemer zowel terecht bij de vertrouwenspersoon als bij de preventieadviseur psychosociale aspecten.

### Luister- en informatiefase

De werknemer kan zich richten tot de vertrouwenspersoon (of de preventieadviseur). Dit kan persoonlijk, per telefoon, per brief of via e-mail. De vertrouwenspersoon (of de preventieadviseur) moet dan binnen de tien kalenderdagen de werknemer horen tijdens een persoonlijk gesprek of een telefonisch onderhoud. Dit kan ook al gebeuren tijdens het eerste contact. Tijdens dit gesprek krijgt hij informatie over de actiemiddelen.

De vertrouwenspersoon (of de preventieadviseur) bekijkt samen met de werknemer het gestelde probleem en de mogelijke vervolgstappen. Hij hoort de eventuele betrokkene(n), biedt opvang, geeft raad en bijstand aan de verzoeker.

Tijdens het horen zal in het bijzonder aandacht besteed worden aan de keuze voor de werknemer om intern:

- hetzij op informele wijze een oplossing te bekomen via een interventie of een verzoeking;
- hetzij op formele wijze een oplossing te bekomen via het neerleggen van een verzoek tot formele psychosociale interventie.

Nadat de werknemer deze informatie heeft bekomen, deelt hij zijn keuze mee.

Op het einde van het contact worden de afspraken schriftelijk vastgelegd op een signaalformulier. Dit formulier regelt de manier waarop de vertrouwenspersoon of preventieadviseur zal omgaan met de verstrekte informatie. Zo ben je zeker dat er geen acties ondernemen waarvoor jij niet je toestemming voor gegeven hebt. (zie bijlage 4)

### Tussenkoms

De werknemer kan aan de vertrouwenspersoon (of de preventieadviseur) vragen om tussen te komen bij een andere persoon, bijvoorbeeld de directeur van de instelling. De tussenkoms kan gaan om een vraag om maatregelen te treffen op het niveau van de arbeidsorganisatie, een vraag om onderhoud te hebben met de betrokkene, of... De werknemer moet hiervoor wel zijn akkoord geven.

## **Verzoening**

De werknemer kan aan de vertrouwenspersoon (of de preventieadviseur) ook vragen om een verzoeningsprocedure op te starten met de aangeklaagde. De verzoening vereist niet noodzakelijk een ontmoeting tussen de twee partijen. De vertrouwenspersoon (of de preventieadviseur) kan dit verzoeningsproces voeren door met elke partij afzonderlijk gesprekken te voeren. Het verzoeningsproces vereist het akkoord van alle partijen. Het betekent niet noodzakelijk dat er een oplossing gevonden wordt, wel dat er aan bemiddeling wordt gedaan.

## **Einde van de informele fase**

Deze fase eindigt als er een positieve uitkomst is of als er geen resultaat wordt bereikt. Ze eindigt ook als de werknemer aan deze informele fase een einde wenst te stellen vooraleer ze volledig is afgehandeld. In deze gevallen kan de werknemer de formele weg kiezen door een verzoek in te dienen.

Wanneer feiten ter kennis worden gegeven aan de vertrouwenspersoon (of de preventieadviseur) zonder dat een verzoek wordt ingediend, gaat het om een melding (zonder verder gevolg).

## **Formele psychosociale interventie**

### **Keuze voor de formele weg**

De werknemer kan eerst een beroep doen op de informele psychosociale interventie en daarna de formele psychosociale interventie volgen. De werknemer kan echter beslissen om, nadat hij de nodige informatie heeft ontvangen, onmiddellijk een beroep te doen op de formele psychosociale interventie.

### **Verplicht voorafgaandelijk onderhoud**

De werknemer kan enkel een formeel verzoek indienen bij de preventieadviseur psychosociale aspecten indien hij vooraf een persoonlijk onderhoud heeft gehad. Dit onderhoud moet plaatsvinden binnen een termijn van tien kalenderdagen vanaf het ogenblik dat de werknemer te kennen geeft om een formeel verzoek in te dienen. Zowel de werknemer als de preventieadviseur waken hierover. Tijdens het onderhoud krijgt de werknemer inlichtingen over de elementen die zijn verzoek moet bevatten om geldig te zijn, over het verloop van de procedure, over de gevolgen en risico's verbonden aan het verzoek, over de mogelijke bescherming tegen ontslag en ongerechtvaardigde eenzijdige wijziging van de arbeidsvoorwaarden.

Het verzoek tot formele psychosociale interventie wordt opgenomen in een document. De verzoeker dateert en ondertekent dit. Hierin staat de beschrijving van de problematische arbeidssituatie en het verzoek aan de werkgever om passende maatregelen te treffen.

Het verzoek wordt bezorgd aan de preventieadviseur psychosociale aspecten. Deze ondertekent een kopie en bezorgt deze aan de verzoeker. Deze kopie geldt als ontvangstbewijs. Het verzoek kan ook worden verzonden per aangetekende brief. In dat geval wordt ervan uitgegaan dat het verzoek ontvangen is de derde werkdag na de verzendingsdatum.

De preventieadviseur psychosociale aspecten kan een verzoek weigeren als dit geen betrekking heeft op de psychosociale risico's op het werk. Binnen de tien kalenderdagen na ontvangst van het verzoek laat deze dat weten aan de verzoeker. Bij een weigering is de verzoeker niet beschermd.

### **Formeel verzoek psychosociale aspecten**

#### ***Verzoek met collectief karakter***

Als een verzoek wordt ingediend moet de preventieadviseur beslissen of dit een collectief of individueel karakter heeft. Bij een collectief karakter loopt meer dan één persoon in de instelling het risico om schade te ondervinden. Het betekent ook dat het meer gaat om een organisato-

risch dan om een individueel probleem. Een conflictsituatie op het niveau van een werkgroep of een stijging van het ziekteverzuim in een bepaalde onderwijsvorm kunnen voorbeelden zijn van collectieve problemen.

Als de preventieadviseur psychosociale aspecten oordeelt dat het verzoek betrekking heeft op risico's met een hoofdzakelijk collectief karakter, brengt deze de werkgever en de verzoeker hiervan op de hoogte. De verzoeker moet hiermee niet akkoord gaan. Hierbij wordt de identiteit van de verzoeker niet meegedeeld

De werkgever moet binnen een periode van 3 maanden reageren op dit verzoek. De werkgever moet overleg plegen met het Hoog Overlegcomité-Preventie en Bescherming op het Werk (HOC-PBW) of de vakbondsafvaardiging, wanneer hij besloten heeft iets met het verzoek te doen.

Afhankelijk van dit besluit zal de preventieadviseur psychosociale aspecten, op vraag van de werkgever, binnen de zes maanden na het indienen van het verzoek, een risicoanalyse uitvoeren van de arbeidssituatie van de verzoeker. De werkgever krijgt advies met de resultaten van deze analyse en voorstellen over collectieve en individuele maatregelen die kunnen worden genomen.

Als de gezondheid van de verzoeker ernstig kan aangetast worden zal de preventieadviseur psychosociale aspecten, tijdens de behandeling van het verzoek door de werkgever, preventiemaatregelen met een bewarend karakter voorstellen.

Het werk van de preventieadviseur stopt als de werkgever maatregelen heeft getroffen die het probleem van de verzoeker oplossen.

De preventieadviseur psychosociale aspecten behandelt het verzoek als een verzoek met een individueel karakter als:

- de werkgever geen gevolg geeft aan het verzoek binnen de vastgestelde termijn;
- de werkgever geen risicoanalyse uitvoert;
- de werkgever een risicoanalyse uitvoert zonder de preventieadviseur psychosociale aspecten;
- de werkgever beslist dat er geen maatregelen worden getroffen;
- de verzoeker meent dat de preventiemaatregelen niet aangepast zijn aan zijn individuele situatie.

De preventieadviseur mag dan wel niet betrokken geweest zijn bij de behandeling van het verzoek door de werkgever. Bovendien moet de verzoeker akkoord gaan.

#### **Verzoek met een individueel karakter**

Als de preventieadviseur psychosociale aspecten oordeelt dat het verzoek betrekking heeft op risico's met hoofdzakelijk een individueel karakter, dan brengt hij de werkgever zo snel mogelijk schriftelijk op de hoogte.

De identiteit van de verzoeker wordt meegedeeld.

De preventieadviseur psychosociale aspecten onderzoekt onpartijdig de situatie en hoort de personen die hij nuttig acht.

Binnen 3 maanden krijgt de werkgever een advies van de preventieadviseur. De preventieadviseur kan vragen de termijn te verlengen tot maximum 6 maanden. Hiervoor moet wel een verantwoording worden gestuurd naar de werkgever, de verzoeker en rechtstreeks betrokkenen.

De vertrouwenspersoon kan een kopie van het verslag ontvangen, als de verzoeker hiervoor de toestemming geeft.

De preventieadviseur psychosociale aspecten brengt de verzoeker en andere rechtstreeks betrokkenen schriftelijk op de hoogte van de datum waarop hij zijn advies aan de werkgever heeft overhandigd. Hierin staan ook de preventie maatregelen en een verantwoording.

De preventieadviseur psychosociale aspecten verstuurt de maatregelen met hun verantwoording naar de preventieadviseur belast met de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk.

Binnen één maand na ontvangst brengt de werkgever, die van plan is individuele maatregelen te nemen, de verzoeker schriftelijk op de hoogte. Indien de werkomstandigheden van de verzoeker worden gewijzigd moet de werkgever de verzoeker horen en hem een kopie van het advies bezorgen. De verzoeker kan zich laten bijstaan door een persoon naar keuze.

Binnen twee maanden na ontvangst informeert de werkgever de preventieadviseur psychosociale aspecten, de verzoeker, de rechtstreeks betrokkenen en de interne preventieadviseur, schriftelijk over het gevolg dat hij geeft aan het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten.

### **Formeel verzoek bij feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag**

Wanneer het verzoek tot formele psychosociale interventie, volgens de werknemer, betrekking heeft op feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk moet naast de procedure in rubriek 6.2 ook rekening worden gehouden met wat volgt.

De werknemer moet een document opstellen en ondertekenen met de volgende elementen:

- de beschrijving van de feiten die voor de werknemer een aanduiding zijn voor geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk;
- het ogenblik waarop deze zich hebben voorgedaan;
- de plaats waar ze zich hebben voorgedaan;
- de identiteit van de aangeklaagde;
- het verzoek aan de werkgever om passende maatregelen te treffen om een einde te stellen aan de feiten.

Indien één van deze elementen ontbreekt is het verzoek niet geldig. De werknemer overhandigt het formeel verzoek aan de preventieadviseur. Deze ondertekent een kopie, vermeldt dat het persoonlijk onderhoud heeft plaatsgevonden en overhandigt de kopie aan de werknemer als ontvangstbewijs. Van zodra de preventieadviseur een formeel verzoek heeft ontvangen, brengt hij de werkgever onmiddellijk op de hoogte, maar stuurt deze geen kopie van het verzoek.

Het verzoek kan worden geweigerd door de preventieadviseur psychosociale aspecten. Dit kan als de situatie die de verzoeker beschrijft kennelijk geen geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk inhoudt. De preventieadviseur heeft 10 kalenderdagen om deze beslissing te nemen en dit te laten weten aan de verzoeker.

De identiteit van de verzoeker wordt meegedeeld, die van de aangeklaagde niet.

De werkgever wordt ook geïnformeerd over het feit dat de werknemer geniet van de bescherming tegen represailles, ontslag en ongerechtvaardigde eenzijdige wijziging van de arbeidsvoorwaarden. Deze bescherming is enkel geldig indien de preventieadviseur psychosociale aspecten het verzoek aanvaardt.

De preventieadviseur deelt zo snel mogelijk aan de aangeklaagde de feiten mee die hem worden ten laste gelegd.

Bij ernstige feiten stelt de preventieadviseur psychosociale aspecten onmiddellijk (nog voor zijn onderzoek is afgerond) beschermende maatregelen voor. De werkgever deelt zo snel mogelijk mee welk gevolg zal worden gegeven aan dit voorstel.



De preventieadviseur voert zo snel mogelijk een onderzoek. Dit onderzoek wordt onpartijdig, onafhankelijk, objectief en onder volstrekte geheimhouding (verslagen, gesprekken, notities, ...) gevoerd. De preventieadviseur hoort de personen die hij nuttig acht.

Als er een getuigenverklaring is, brengt de preventieadviseur onmiddellijk de werkgever op de hoogte. Hij deelt de werkgever de identiteit van de getuige mee en informeert hem over de bescherming van de getuige. De preventieadviseur stuurt geen kopie van de getuigenverklaring naar de werkgever.

Van zodra de preventieadviseur het onderzoek heeft afgerond, overhandigt hij een schriftelijk advies aan de werkgever

## Register van feiten van derden

Wanneer een werknemer meent het voorwerp te zijn van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk door derden (leveranciers, externe aannemers van werken in de instelling, ouders, leerlingen, ...) dan kan hij door een vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten een verklaring laten opnemen.

De verklaring geeft een beschrijving van de feiten en de data van die feiten.

De werknemer mag niet verplicht worden zijn identiteit mee te delen, maar kan hiervoor wel kiezen.

De verklaringen worden opgenomen in een centraal register van feiten van derden, dat wordt bijgehouden door de vertrouwenspersonen.

Dit register is een belangrijk instrument voor het provinciebestuur om gepaste preventiemaatregelen te kunnen opstellen.

Alleen het provinciebestuur, de preventieadviseur psychosociale aspecten, de interne preventieadviseur provinciebestuur en de vertrouwenspersoon hebben toegang tot het register. Het wordt ter beschikking gehouden van de federale inspectie Toezicht Welzijn op het Werk.

Zowel de betrokken werknemer als het provinciebestuur kunnen tegen de aangeklaagde een klacht indienen bij de politie.

<https://www.sgpsol.be/meldpunt-extern-register>

# Draaiboek psychosociale risico's op het werk

BIJLAGE 1: FIT IN JE HOOFD, GOED IN JE VEL - 35

BIJLAGE 2: OMGAAN MET ACUTE STRESSSITUATIES - 37

BIJLAGE 3: ZELFTEST STRESS: BEN JIJ EEN STRESSKIP? - 42

BIJLAGE 4: MELDINGSFORMULIER FEITEN - 45

BIJLAGE 5: REGLEMENT PROVINCIAAL ONDERWIJS - 46

# Bijlage 1:

## fit in je hoofd, goed in je vel

Je goed in je vel voelen, daar kan je aan werken. Lees rustig de tien stappen. Ze inspireren je om fit te blijven in je hoofd. Het zijn geen toverformules, maar wel middelen die een houvast bieden en je stukje bij beetje voorthelpen naar een gezonder en gelukkiger leven.

### 1 Vind jezelf oké

Misschien probeer je te hard door iedereen gewaardeerd te worden, de perfectie na te streven of alles onder controle te hebben. Dat is een onmogelijke strijd. Je hoeft helemaal niet perfect te zijn. Niemand is het. Je bent uniek en verdient respect zoals je bent. Ook al zou je dat willen, veranderen kun je niet zomaar. Blijf voor ogen houden dat je meer dan de moeite waard bent. Zoals je nu bent, mag je er echt zijn.

### 2 Praat erover

In je hoofd kan een mug een olifant baren. Je gevoelens overweldigen je, ze dringen zich op, halen je uit je concentratie en verstoren je nachtrust. Door er met iemand over te praten, krijgen de dingen een naam en heb je er vat op. Je ziet beter wat er aan de hand is en wat je eventueel kunt doen. Je gesprekspartner kan je daarbij helpen. Dat je erover durft te praten, ziet hij eerder als een teken van sterkte dan van zwakte.

### 3 Beweeg

Pieker jij je soms ook suf? Dat vreet energie. Die spiraal kun je doorbreken. Kies voor een lichaamsactiviteit die je leuk vindt: fietsen, wandelen, sporten .. Je gaat vanzelf minder piekeren en je verhoogt je energiepeil en je doorzettingsvermogen. Bovendien krijg je er een heerlijk ontspannen gevoel van. Gezonde vermoeidheid verbetert ook je slaap. Bewegen kan simpel zijn: met de fiets naar de bakker, te voet naar het station, de trap nemen in plaats van de lift, ...

### 4 Probeer iets nieuws uit

Misschien droom je ervan Chinees te leren? Of wil je de tango leren dansen? Je hoeft geen kunstenaar te zijn om iets nieuws te creëren. Iedereen kan iets maken of onder de knie krijgen. Je huis opnieuw inrichten, bloemschikken, een taart bakken, een leuke e-mail versturen, iemand aan het lachen maken. Doe iets of maak iets. Gebruik je fantasie. Zo krijg je het gevoel dat je uniek bent en dat je leeft.

### 5 Reken op je vrienden

Zolang je het zelf niet zegt, kunnen je vrienden ook niet weten hoe jij je voelt en hoeveel behoefte je hebt aan contact. Heb je het moeilijk, dan kost het meer energie om naar hen toe te stappen. Toch moet je het doen. Er niets dat meer kracht geeft dan je door je vrienden aanvaard en begrepen te voelen. Mensen genoeg: collega's, teamgenoten, kennissen, burens, kameraden, vrienden. Met iedereen deel je wel iets. Sociale contacten houden je in leven.

### 6 Durf nee te zeggen

Op lange termijn loont een nee. Nee tegen dat glas teveel, nee tegen iemand die iets vraagt waar je geen zin in hebt. Pas als je nee durft te zeggen, ervaar je jezelf als iemand met eigen gevoelens

en een eigen wil. Pas als je nee durft te zeggen, krijg je respect. Als nee kan, wordt ja een woord waar je plezier aan beleeft. Dan geeft ja je de vrijheid om echt te genieten.

## **7 Ga ervoor**

Durf een engagement aan te gaan. Als je opgaat in een activiteit, vergeet je je zorgen en krijg je het gevoel dat je leeft. Er zijn 1001 manieren om uit jezelf te breken: een film bekijken, vrienden opzoeken, een recept uitproberen, je dochter helpen bij een huistaak, voetballen, vrijen, poetsen, toneelspelen, actief zijn in een vereniging. De groep zorgt ervoor dat je kunt opgaan in een activiteit en de activiteit helpt je om bij de groep te horen.

## **8 Durf hulp te vragen**

Je kunt niet alles zelf. Hulp vragen getuigt van bescheidenheid en zelfkennis. Het is helemaal geen teken van hulpeloosheid, maar vormt het bewijs dat je jezelf kunt redden. Hulp vragen is dus helemaal oké. Je zult ervaren hoeveel deugd het doet dat iemand anders met je meedenkt en je helpt zoeken naar een oplossing die je alleen niet vindt. Ga bij jezelf na waarvoor je precies hulp nodig hebt en wie je daarvoor best kunt aanspreken.

## **9 Gun jezelf rust**

Voel je je soms overbelast? Slorpen het werk, je partner, je kinderen, je ouders ... haast al je tijd op? Zo krijg je stress. Je wordt er prikkelbaar en slechtgehumeurd van. Maak regelmatig een moment vrij voor jezelf en las activiteiten in die je helpen om tot rust te komen: lezen, naar muziek luisteren, dieren verzorgen, een bad nemen, naar de sauna gaan, met de kinderen spelen, bidden, mediteren, ... Zo vermijd je dat de spanning zich nodeloos ophoopt.

## **10 Hou je hoofd boven water**

Iedereen heeft wel eens een periode waarin alles tegenzit. Op die moeilijke momenten kun je soms niet veel meer doen dan het hoofd boven water proberen te houden: gewoon van dag tot dag leven en niet te hard zijn voor jezelf. Als je verdrietig bent, laat je tranen dan lopen, trek je even terug, bestel een kopje thee op een terrasje, ga de stad in of zoek de buitenlucht op. Zorg ervoor dat er iemand is die je eens vastpakt. Laat je koesteren. Misschien ondervond je het vroeger al: ooit komen er betere tijden.

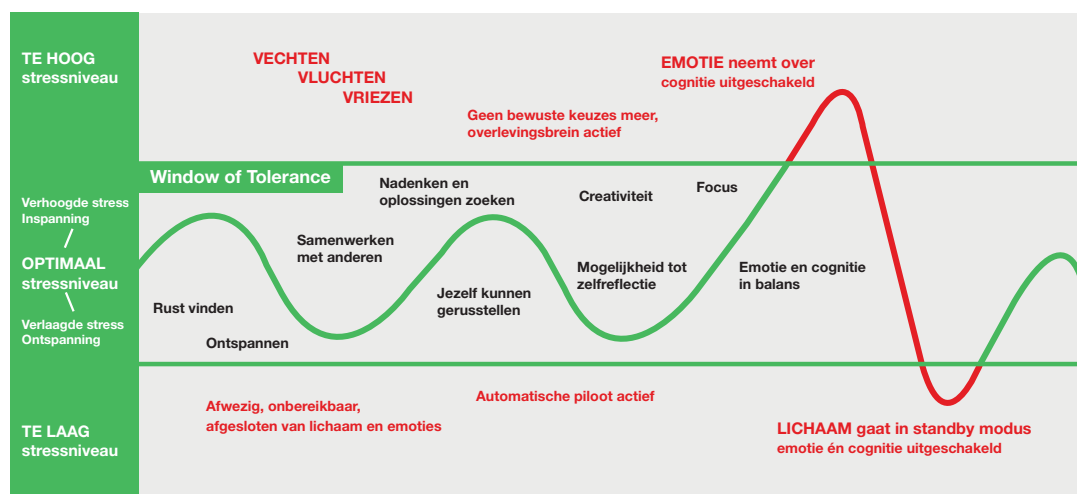
Bron en de plaats voor meer info: [fitinjehoofd.be](http://fitinjehoofd.be)

# Bijlage 2: omgaan met acute stresssituaties

## Zelfcontrole in acute stresssituaties

Als je wordt geconfronteerd met agressief gedrag is het belangrijk het hoofd koel te houden en niet in paniek te raken. Dat klinkt heel gemakkelijk, tot je in een heftig incident terecht komt. Vaak loopt de stress op, merk je dat je minder goed kan nadenken en voor je het weet verlies je grip op de situatie. Op dat moment kan je de ander niet meer tot rust brengen, maar het controleverlies zorgt ook dat de impact op jou zelf veel groter is. Een manier vinden om zelf rustig te blijven is dus van groot belang in het omgaan met agressie.

Een kader dat hierbij kan helpen, is de 'Window Of Tolerance'.



We hebben allemaal een intern raampje, onze Window Of Tolerance (afbeelding, zie hierboven). Het is het raampje van de spanning die we kunnen verdragen en waarbinnen we optimaal kunnen functioneren. Dit is iets lichamelijk, niet psychologisch. Ons lichaam is zo opgebouwd dat het kan functioneren in alledaagse situaties én efficiënt kan reageren op acute stresssituaties en ons leven kan redden als dat nodig is.

Het verhaaltje van Peter, de oermens kan de oorsprong van dit raampje verduidelijken:

*Peter, de oermens, gaat elke dag samen met zijn mede oermannen op everzwijnen jagen. Vooraf spreken ze af hoe ze dit gaan aanpakken. Terwijl Peter met zijn speer richting het everzwijn gaat, met de windrichting mee, wachten zijn mede-oermannen iets verderop. Het everzwijn riekt zijn geur en loopt richting zijn mede-oermannen, die hem vervolgens vangen en doden. Het is altijd wel behoorlijk spannend om te gaan jagen (bovenaan in het raampje, verhoogde stress/inspanning), maar de stress is zeker te dragen want ze doen dit elke dag en weten wel hoe ermee om te gaan. Zelfs op de dagen dat het everzwijn onverwacht niet van hem wegloupt, maar in zijn richting loopt, kan Peter hierop reageren vanuit zijn raampje. Hij denkt dan efficiënt na en handelt beheerst. Na het jagen, keert Peter samen met zijn mede-oermannen terug naar het kamp en eten ze het everzwijn samen op aan het kampvuur met hun vrouwen en kinderen. Hier ontspant hij weer, blij met de verovering van de dag (onderaan in het raampje, verlaagde stress/ontspanning).*

*Maar... Op een dag gebeurt er iets onverwacht tijdens het jagen op everzwijnen. Terwijl Peter klaar zit om in actie te schieten, ziet hij opeens naast zich een gigantische bruine beer opduiken. De beer staat op zijn achterste poten en brult luid. Op dat moment gaan de stresshormonen in het lichaam van Peter zeer snel zeer sterk verhogen. Zijn lichaam registreert dat er een acute, levensgevaarlijke situatie is (uit/boven het raampje, te hoge stress) en schakelt over op overlevingsmodus. Het is nu absoluut niet nuttig dat Peter rustig gaat nadenken over de beste oplossingen (afstanden berekenen tot de dichtstbijzijnde bomen en dan a.d.h.v. formules berekenen of hij die haalt voor de beer toeslaat, nadenken over waar het hart van de beer zich bevindt zodat hij zijn speer daarin kan steken, zich proberen te herinneren wat de oude wijze uit het dorp enkele maanden geleden verteld had over nuttige reacties op beren). Tegen de tijd dat Peter beslist zou hebben wat de beste aanpak was, zou hij al lang dood zijn. Dus doet zijn lichaam iets veel nuttiger: het schakelt alle niet-essentiële functies uit. Denken is een eerste, maar eten verteren is ook niet prioriteit nu, slapen zou niet zo handig zijn in deze situatie, etc. In plaats daarvan worden er grote hoeveelheden adrenaline vrijgemaakt, gaan zijn ademhaling en hartslag versnellen en gaat alle mogelijke energie naar Peter zijn ledematen en spieren. Dit moet hem in staat stellen om te vechten, vluchten of als bevroren te blijven staan zodat de beer denkt dat hij geen bedreiging vormt. De keuze voor één van deze drie reacties is geen keuze meer die Peter zelf maakt. Zijn lichaam kiest nu voor hem wat de beste optie lijkt, gebaseerd op een zeer basaal systeem dat we gemeenschappelijk hebben met zoogdieren. Hij vecht, vlucht, of vriest automatisch, zijn lichaam maakt die keuze binnen de milliseconde nadat hij de beer gezien heeft.*

*In het ergste scenario is het te laat voor Peter om te vluchten, is de beer te groot om tegen te vechten en heeft als bevroren blijven staan geen zin gehad en valt de beer hem aan. Dan kan het zijn dat ons lichaam nog een stap verder gaat en in shut-down gaat (onder het raampje, te lage stress). In dat geval gaan zijn hartslag en ademhaling vertragen, zijn emoties en gevoel wegvallen en wordt hij als het ware 'van zijn lichaam gescheiden'. Bij Peter is dit erg helpend, want niet alleen voelt hij zo minder van de aanval van de beer, hij heeft ook meer kans om het te overleven omdat hij minder snel bloed zal verliezen uit mogelijke wonden.*

Dat systeem vormt de basis van ons gedrag, ook in het hier-en-nu. Ons lichaam maakt geen onderscheid tussen een brullende beer, agressief gedrag of eender welke andere situatie die onze draagkracht van spanning en stress overschrijdt. Dat betekent dat ons lichaam ook nu kan reageren alsof er een beer naast ons staat te brullen, en overschakelt op ons overlevingsbrein. Meestal is dit niet helpend. Wanneer we geconfronteerd worden met agressief gedrag, is het altijd beter om te kunnen nadenken over een gepaste reactie op de situatie zoals die zich aandient. Dit kan echter enkel als we ons stressniveau onder controle kunnen houden en binnen ons raampje blijven.

De grootte van het raampje verschilt van persoon tot persoon. Het is enerzijds afhankelijk van ons alledaags stressniveau. Mensen die chronisch verhoogde stress ervaren, zullen op termijn een veel kleinere raampje hebben. Hun systeem is moe, zeg maar. Anderzijds is het ook afhankelijk van eerdere traumatische gebeurtenissen. Deze kunnen er ook voor zorgen dat ons raampje tijdelijk of langdurig kleiner wordt.

Wanneer je dus je zelfcontrole wil behouden in acute stresssituaties, kun je zowel vooraf als op het moment zelf dingen doen:

## HERKEN JOUW RAAMPJE EN DAT VAN ANDEREN

Het is belangrijk om je eigen raampje te leren kennen. Zo lang je nog binnen je raampje blijft, kan je nadenken en een gepaste reactie kiezen. Zodra je uit je raampje gaat, neemt je instinct het over en verlies je controle over jezelf en vaak ook over de situatie. Het is dus essentieel om te

herkennen wanneer je bovenaan in je raampje zit, of wanneer je er dreigt uit te gaan. Het is in die fase, net voor je uit je raampje gaat, dat je nog kan proberen jezelf terug rustig te krijgen of jezelf uit de situatie weg te nemen, voor je controle verliest.

Daarnaast is het ook belangrijk om anderen hun raampje te leren herkennen. Zo lang iemand nog binnen zijn raampje zit, kan je praten en argumenteren. Dan werkt zijn of haar denkend brein nog. Zodra iemand uit zijn raampje gaat, heeft praten geen enkele zin meer. Dan is het denkend brein uitgeschakeld en is er enkel nog emotie. Dan zet je niet meer in op gesprek, maar veel meer op non-verbale communicatie (zelf rust uitstralen en op een rustige toon praten).

## VERGROOT JE RAAMPJE

De grootte van je raampje is afhankelijk van je alledaagse gewoontes. Hoe meer je in het alledaags leven inzet op momenten van rust en ontspanning en op zelfzorg, hoe groter je raampje wordt. Hoe groter je raampje, hoe langer je in controle kan blijven in stressvolle situaties.

## LEER HOE JE EFFICIËNT KAN ZAKKEN IN JE RAAMPJE BIJ VERHOOGDE STRESS OF TE HOGE STRESS

Leer jezelf kennen. Ieder heeft zijn eigen gevoeligheden. Mensen weten die gevoelige snaren vaak haarfijn te raken. Wees voorbereid op een 'persoonlijke aanval' en laat je niet uit de tent lokken. Als je toch die boosheid voelt opkomen, tel dan eerst tot tien voordat je reageert. Deze tien tellen gebruik je om terug te zakken in je raampje, op een manier die voor jou werkt. Er zijn meerdere hulpmiddelen die zouden kunnen helpen:

### **Gedachten sturen**

Denk bijvoorbeeld letterlijk: "Dit is niet tegen mij gericht" of "Het is logisch dat hij boos is, na wat hij heeft meegemaakt", of: "Dit loopt goed af..."

### **Adem halen**

Laat de adem rustig, via je neus, je lichaam in stromen. Voorkom 'hoge' ademhaling: gebruik de ruimte in je buik en 'flanken' (vier tellen in, drie tellen vasthouden en vijf tellen uitademen).

### **Spiëren ontspannen**

Ontspan de spieren die je niet nodig hebt om te blijven staan of zitten. Plaatsen waar spanning zich vaak 'vastzet' zijn gezicht, nek, schouders, borst, billen en knieën. Om spanning los te laten, kan het helpen om even in beweging te komen; even gaan verzitten of staan. Een fikse zucht kan zowel de spierspanning als de ademhaling positief beïnvloeden. Pas op: een agressief persoon kan zo'n zucht negatief interpreteren.

### **Zorg voor een noodplan**

Zorg dat je bent voorbereid (in de mate van het mogelijke) en dat je beschikt over een eigen noodplan. Wat ga je doen als je zelf de controle verliest of ziet dat de ander zijn of haar controle verliest? Als je zelf een plan hebt, helpt dit om het hoofd koel te houden.

Deze hulpmiddelen kunnen helpen om te zakken in je raampje en zo de zelfcontrole te behouden. Je zal echter merken dat ook dit niet altijd voldoende is. Als je merkt dat je je zelfbeheersing verliest, en uit je raampje dreigt te gaan, ga dan weg!

## Zelfzorg na acute stresssituaties

### TOELICHTING SCHOKKENDE GEBEURTENIS: DE EERSTE MINUTEN EN UREN ERNA

Geen enkele schokkende situatie is hetzelfde. Toch zijn de verschijnselen die ermee gepaard gaan vaak wel hetzelfde.

#### **Tijdens de gebeurtenis...**

...heb je vaak het gevoel alsof je in een roes verkeert. Je handelt automatisch, soms heb je zelfs het idee dat je, als in een film, naar jezelf kijkt. Het is dan even alsof je geen gevoelens hebt. Vaak ontstaat er op dat moment ook geen paniek. Je sluit je af van de heftige emoties die bij zo'n gebeurtenis horen maar je hersenen werken op volle toeren. De meeste mensen reageren zeer adequaat; alle handelingen zijn gericht op overleven.

Wat al die situaties verder gemeen hebben, is dat ze vaak gepaard gaan met machteloosheid, verbijstering en angst en woede. Zeker op het moment zelf of de eerste minuten of uren erna. Die reacties treden bij iedereen op, of men nu net komt kijken in de branche of een doorgewinterde medewerker is.

#### **Direct na...**

...een gewelddadige gebeurtenis ontstaan reacties als trillen, een slap gevoel in de knieën, transpireren en hartkloppingen. Als slachtoffer ben je verbijsterd en heb je moeite te geloven dat dit jou is overkomen. Alles lijkt vreemd en onwerkelijk. Je denken is weinig helder en samenhangend. Vaak zal je moeite hebben om over de schokkende gebeurtenis te praten. Je voelt je in de eerste momenten na de gebeurtenis vooral hulpeloos en verlaten. Soms ben je ook verward en weet je niet wat je moet doen. Je kan ook ijsig kalm lijken, in een soort roes hervat je je werkzaamheden, er is 'niets aan de hand'.

#### **Wanneer je je weer veilig voelt...**

...dikwijls als de echte bedreiging al lang en breed voorbij is en je aan de gebeurtenis terugdenkt, komen meestal de angstgevoelens pas naar boven. Dan kan er een emotionele ontlading plaatsvinden:

een huilbui of een woede-uitbarsting. Emoties komen als een golf over je heen. Sommige mensen kunnen hun emoties juist verbergen door zich heel kalm en beheerst te gaan gedragen.

Al deze reacties worden ook wel een 'acute stressstoornis' genoemd. In deze fase is er sprake van een crisis. Als slachtoffer heb je er behoefte aan dat anderen structuur voor jou aanbrengen. Je hebt een leidraad nodig bij de afwikkeling van de schokkende gebeurtenis, maar ook in de dagelijkse gang van zaken.

### DE VERWERKINGSPERIODE

Kenmerkend voor de verwerking van een heftig incident is dat 'goede momenten' en 'slechte momenten' elkaar afwisselen. De verschijnselen die in deze fase kunnen optreden zijn:

- Ermee bezig blijven: de gebeurtenis niet van je af kunnen zetten, ook al wil je dat graag.
- Herbeleving: plotseling komen allerlei pijnlijke gevoelens en beelden van de gebeurtenis naar boven.
- Nachtmerries: je hebt er akelige dromen over.
- Waarom-vragen: je blijft bezig met vragen als 'Hoe is het kunnen gebeuren?', 'Waarom?'
- Ontredderd gevoel: in herkenbare situaties keren de gevoelens van toen terug.
- Eenzaamheid: je voelt je alleen en onbegrepen.
- Schuld en schaamte: je maakt jezelf verwijten om een 'fout'.
- Inslaap- of doorslaapproblemen: je piekert en maakt je zorgen.



- Vermijden van gedachten/gevoelens: je gaat gesprekken uit de weg of gaat veel drinken of hard werken.
- Ongeloof en verbijstering: je kan eigenlijk niet geloven dat het is gebeurd.
- Afwezigheid van herinneringen: je kan je de gebeurtenis niet goed herinneren.
- Verlies van interesses: hobby's waar je veel plezier aan beleefde, laat je links liggen.
- Vervreemding: je hebt het gevoel dat veel situaties je vreemd voorkomen, ook al zijn ze bekend.
- Emotionele dofheid: gevoelens van plezier en verdriet zijn niet of oppervlakkig aanwezig.
- Neerslachtigheid: je hebt het gevoel dat niets zin heeft en dat alles zo nutteloos lijkt.
- Verdriet: je hebt verdriet om het verlies van anderen of van het basisvertrouwen in het leven.
- Snel geïrriteerd zijn: je bent eerder geïrriteerd dan normaal.
- Angst en verhoogde waakzaamheid: je bent gespitst op nieuw gevaar en bent bang voor herhaling.
- Concentratieproblemen: je aandacht verslapt snel.
- Vermoeidheid: je voelt je lusteloos en traag, je bent 'op'.

Het is belangrijk dat je beseft dat deze 'klachten' eigenlijk heel normale reacties zijn op een abnormale gebeurtenis. In een normaal en gezond verwerkingsproces nemen deze klachten vanzelf af.

#### WEER IN EVENWICHT

Het verwerken van een calamiteit duurt gemiddeld een week tot zes maanden. Daarna kan je weer redelijk functioneren zonder dat de gebeurtenis constant op de voorgrond staat. Je praat en denkt minder over het voorval en wanneer je er weer aan terugdenkt, ben je minder overstuur. Je leert geleidelijk accepteren dat de schokkende gebeurtenis heeft plaatsgevonden; de gebeurtenis is een deel geworden van - geïntegreerd in - je leven. Het betekent niet dat je er niet meer mee zit of er helemaal niet meer aan denkt. De herinnering aan wat gebeurd is, blijft. Soms kan die pijnlijk de kop opsteken bijvoorbeeld op de datum van de gebeurtenis of bij het tegenkomen van iemand die op de dader lijkt. Maar je staat in ieder geval veel minder stil bij je eigen kwetsbaarheid.

Je hebt het vertrouwen in het leven, in anderen en in jezelf herwonnen.

#### WAT KUN JE ZELF DOEN NA EEN INCIDENT?

Wanneer je bent getroffen door een heftig incident ben je voor een deel overgeleverd aan bovengenoemde stressreacties. Dat hoort bij verwerken, hoe lastig en naar deze reacties ook zijn. Voor een ander deel heb je wel invloed op hoe het met je gaat bijvoorbeeld door jezelf rust en ontspanning te gunnen. Door onderstaande tips te volgen kan je spanning wegnemen of voorkomen dat je je extra gespannen voelt. Ze helpen het leven weer een beetje te hervatten.

- Praat over de nare gebeurtenis of over de gevolgen met mensen die je vertrouwt.
- Gun jezelf rust en ontspanning.
- Houd rekening met je gevoelens en gedachten.
- Doe je niet sterker voor dan nodig.
- Gebruik zo min mogelijk slaap- of kalmeringsmiddelen.
- Werk wel, maar niet te veel; maak hierover afspraken met de directie.
- Vermijd vervelende discussies over de gebeurtenis.
- Accepteer dat verwerken tijd en energie kost.
- Sluit je niet af voor mensen die belangrijk voor je zijn.
- Neem zo veel mogelijk deel aan je normale bezigheden.

# Bijlage 3: zelftest stress: Ben jij een stresskip?

Hier volgen twee tests om jouw stressniveau te evalueren op basis van wat je hebt meegemaakt of gevoeld.

## Test 1 - Wat heb je recent meegemaakt?

De Holmes + Rahe schaal meet de opgestapelde stress waarmee je de 12 laatste maanden geconfronteerd werd. Deze schaal helpt eveneens om te bepalen hoe groot de kans is dat je gezondheid het jaar nadien hieronder zal lijden.

### Hoe ga je te werk?

In onderstaande tabel omcirkel je het getal indien je in de laatste 12 maanden geconfronteerd werd met de desbetreffende gebeurtenis

Tel nadien alle getallen op die je omcirkeld hebt.

- Heb je meer dan 150 punten? Lichte tot matige stress
- Heb je tussen 150 en 300 punten: veel stress
- Heb je meer dan 300 punten: heel veel stress

### Wat gebeurde er op je weg de laatste 12 maanden?

Overlijden echtgenoot	100	Scheiding	73
Liefdesbreuk	65	Gevangenschap	63
Overlijden naast familielid	63	Blessure / fysieke ziekte	53
Trouw	50	Verlies van werk	47
Verzoening met Partner	45	Pensioen	45
Ziekte van echtgenoot / naast familielid	44	Zwangerschap	40
Komst van een nieuw lid in de familie	39	Seksuele problemen	39
Overlijden intieme vriend	37	Wijziging van de financiële situatie	38
Vermeerdering aantal ruzies met echtgenoot	35	Nieuwe job	36
Onmogelijk om lening terug te betalen	30	Hypothecaire lening	32
Vertrek van een kind thuis	29	Wijziging in professionele verantwoordelijkheden	29
Begin of einde schooljaar	26	Moeilijkheden schoonfamilie	29
Verandering in levensomstandigheden	25	Begin/verlies van werk van de echtgeno(o)te	26
Conflicten met de werkgever / collega's	23	Verandering persoonlijke gewoontes	24
Verandering in vrijetijdsbesteding	19	Verhuis	20
Geldlening	17	Verandering sociale activiteit	18
Verandering van aantal personen in de familie	15	Wijziging van de slaapgewoontes	15
Kerstdagen	12	Vakantie	13
		Kleine inbreuken tegen de wet	11
<b>totale score kolom A</b>		<b>totale score kolom B</b>	
		<b>je totale score (kolom A + B)</b>	

## Test 2 - Hoe voel je je?

De volgende vragen hebben betrekking op de gevoelens en gedachten die je de voorbije maand gehad hebt. In het schema hieronder geef je bij elke stelling aan hoe je je voelde. Deze test op basis van je perceptie vormt een aanvulling op de eerste test rond de stressfactoren.

Tel de punten op van alle stressfactoren waar je de laatste 12 maanden mee geconfronteerd werd.

- Score <25: geen stresstoestand
- Score tussen 25 en 40: stresstoestand zonder gevaar voor de gezondheid
- Score >40: chronische stresstoestand

De laatste vier weken	Nooit	Zelden	Soms	Vaak	Heel vaak
Werd mijn leven opgeschud door een onverwachte gebeurtenis	1	2	3	4	5
Was het moeilijk om belangrijke dingen in mijn leven te controleren	1	2	3	4	5
Voelde ik me zenuwachtig of gestresseerd	1	2	3	4	5
Heb ik met succes de kleine problemen en dagdagelijkse beslommingen aangepakt	1	2	3	4	5
Had ik het gevoel dat ik op een efficiënte manier kon omgaan met belangrijke veranderingen in het leven	1	2	3	4	5
Had ik vertrouwen in mijn capaciteiten om mijn persoonlijke problemen aan te pakken	1	2	3	4	5
Had ik het gevoel dat de dingen verliepen zoals ik het wou	1	2	3	4	5
Dacht ik dat ik niet alles kon doen wat ik moest doen	1	2	3	4	5
Was ik in staat om mijn zenuwen onder controle te houden	1	2	3	4	5
Had ik het gevoel dat ik de situatie onder controle had	1	2	3	4	5
Was ik geïrriteerd omdat ik de controle verloor over de gebeurtenissen	1	2	3	4	5
Betrapte ik mezelf op het denken aan dingen die ik moest uitvoeren	1	2	3	4	5
Had ik grip op de manier waarop ik mijn tijd doorbracht	1	2	3	4	5
Had ik het gevoel dat de moeilijkheden zich zodanig opstapelden dat ik ze niet meer onder controle had.	1	2	3	4	5
<b>Totaal:</b>					
<b>Algemeen totaal:</b>					

# Bijlage 4: meldingsformulier feiten extern aan de school/centrum

## Gegevens betrokkenen

Naam betrokken (en) \_\_\_\_\_

Adres \_\_\_\_\_

Telefoonnummer \_\_\_\_\_

Hoedanigheid \_\_\_\_\_

## Gegevens vermoedelijke dader (invullen wat bekend is)

Naam \_\_\_\_\_

Adres \_\_\_\_\_

Telefoonnummer \_\_\_\_\_

Hoedanigheid \_\_\_\_\_

## Gegevens eventuele getuigen (invullen wat bekend is)

Naam getuige 1 \_\_\_\_\_

Adres \_\_\_\_\_

Telefoonnummer \_\_\_\_\_

Hoedanigheid getuige \_\_\_\_\_

## Gegevens eventuele getuigen (invullen wat bekend is)

Naam getuige 2 \_\_\_\_\_

Adres \_\_\_\_\_

Telefoonnummer \_\_\_\_\_

Hoedanigheid getuige \_\_\_\_\_

Relaas van de feiten:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Datum van de feiten: \_\_\_\_\_

Ondernomen acties en/of maatregelen:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Denkt u dat dit voorval voorkomen had kunnen worden?    0 ja    0 neen

Indien JA omschrijven.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

# Bijlage 5: reglement psychosociale risico's op het werk van het personeel van het provinciaal onderwijs

(vastgesteld bij besluit van de provincieraad van mei 2015)

Gelet op de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk, zoals gewijzigd;

Gelet op het koninklijk besluit van 10 april 2014 betreffende de preventie van psychosociale risico's op het werk;

Gelet op het besluit van de provincieraad van 17 juni 2009 tot de vaststelling van het "Reglement psychosociale belasting op het werk van het personeel van het provinciaal onderwijs";

Overwegende dat de regelgeving met ingang van 1 september 2014 nagenoeg volledig gericht is op de preventie van psychosociale risico's op het werk waarvan geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk een onderdeel vormen; dat o.a. ten gevolge van de nieuwe begrippen en definities, de focus op de psychosociale risicoanalyse, de verruiming van de interne procedure naar het geheel van psychosociale risico's, het "Reglement psychosociale belasting op het werk van het personeel van het provinciaal onderwijs", vastgesteld bij besluit van de provincieraad van 17 juni 2009, moet worden aangepast; dat van de gelegenheid wordt gebruik gemaakt om het reglement opnieuw in zijn geheel vast te stellen en de benaming ervan aan te passen;

Gelet op het ... advies van het hoog overlegcomité-preventie en bescherming op het werk van het provinciaal onderwijs en het ....protocol van het afzonderlijk bijzonder comité van 21 april 2015 over dit reglement;

Gelet op artikel 42,§1 van het provinciedecreet;

## BESLUIT

Artikel 1 Dit reglement wordt genoemd: "het reglement preventie van psychosociale risico's op het werk van het personeel van het provinciaal onderwijs", en kan worden aangehaald als: "het reglement psychosociale risico's op het werk personeel provinciaal onderwijs".

Het wordt als volgt vastgesteld:

## 1 TOEPASSINGSGEBIED

Alle personen die in aanraking komen met werknemers bij de uitvoering van het werk, moeten zich onthouden van iedere daad van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag.

Met "personen" wordt bedoeld:

### 1.1 de werkgever, dit is het provinciebestuur van Limburg;

- 1.2 De werknemers, dit is het personeel dat valt onder het toepassingsgebied van:**
- het besluit van de provincieraad van 17 september 2008 tot de vaststelling van het aanvullend statuut van het personeel van de provinciale scholen van de Scholengemeenschap van het Provinciaal en Stedelijk Onderwijs Limburg, zoals gewijzigd;
  - het besluit van de provincieraad van 15 oktober 2008 tot de vaststelling van het aanvullend statuut van het personeel van de provinciale centra voor volwassenenonderwijs, zoals gewijzigd;
  - het besluit van de provincieraad van 15 september 2010 tot de vaststelling van het aanvullend statuut van het personeel van het Provinciaal Centrum voor Leerlingenbegeleiding, zoals gewijzigd;
  - het besluit van de provincieraad van 16 september 2009 tot de vaststelling van het arbeidsreglement van de Provinciale Kleuterschool St.-Martens-Voeren en de Provinciale Basisschool Voeren, zoals gewijzigd.
- 1.3 De met de werknemers gelijkgestelde leerlingen/cursisten:**
- de leerlingen die op school een vorm van arbeid verrichten, met name in het kader van de praktijkvakken (PV), de kunstvakken (KV) of de beroepsgerichte vorming (BGV);
  - de cursisten van een provinciaal centrum voor volwassenenonderwijs (PCVO) die een studiegebied volgen dat het leren uitoefenen van een beroep als doelstelling heeft;
  - de personen die in het kader van een lerarenstage of een LIO-baan werkzaam zijn op school.
- 1.4 Andere personen die in de instelling aanwezig zijn en contact (kunnen) hebben met werknemers van de instelling, zoals:**
- andere dan de in punt 1.3 vermelde leerlingen/cursisten; de ouders; pedagogisch begeleiders; leden van de onderwijsinspectie; personeelsleden van een andere school of van een centrum voor leerlingenbegeleiding (CLB) die op school een vergadering bijwonen; externe gebruikers van de infrastructuur van de school (bv. lokale sportverenigingen, ...); personeelsleden van werkgevers van buitenaf (bv. leverancier van dranken, werklui op een bouwterrein, ...); ....

## 2 DEFINITIES

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

### Psychosociale risico's

De kans dat een of meerdere werknemers psychische schade ondervinden die al dan niet kan gepaard gaan met lichamelijke schade, ten gevolge van een blootstelling aan de elementen van de arbeidsorganisatie, de arbeidsinhoud, de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden en de interpersoonlijke relaties op het werk, waarop de werkgever een impact heeft en die objectief een gevaar inhouden.

### Geweld op het werk

Elke feitelijkheid waarbij een persoon psychisch of fysiek wordt bedreigd of aangevallen bij de uitvoering van het werk.

Geweld op het werk uit zich hoofdzakelijk door handelingen die op een bepaald ogenblik worden gesteld, zoals bedreigingen, fysieke agressie (zoals directe slagen, maar ook bedreigingen bij een gewapende overval,...) of verbale agressie (zoals beschimpingen, beledigingen, plagerijen,...).

### Pesterijen op het werk

Meerdere gelijkaardige of uiteenlopende onrechtmatige gedragingen, buiten of binnen de instelling, die plaats hebben gedurende een bepaalde tijd, die tot doel of gevolg hebben dat de persoonlijkheid, de waardigheid of de fysieke of psychische integriteit van een persoon bij de

uitvoering van zijn werk wordt aangetast, dat zijn betrekking in gevaar wordt gebracht of dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd en die zich inzonderheid uiten in woorden, bedreigingen, handelingen, gebaren of eenzijdige geschriften. Deze gedragingen kunnen inzonderheid verband houden met leeftijd, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, syndicale overtuiging, taal, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, een handicap, fysieke of genetische eigenschap, sociale afkomst, nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming, geslacht, seksuele geaardheid, genderexpressie en genderidentiteit.

#### Pesterijen op het werk kunnen zich op verschillende manieren uiten:

- isoleren van de persoon door hem te negeren, door aan zijn collega's te verbieden met hem te praten, hem niet uit te nodigen op vergaderingen, ... ;
- verhinderen dat de persoon zich uitdrukt door hem voortdurend te onderbreken, en systematisch te bekritisieren;
- de persoon in diskrediet brengen door hem geen enkele taak te geven, hem enkel nutteloze opdrachten op te leggen of opdrachten die onmogelijk kunnen worden uitgevoerd, hem de nodige informatie voor de uitoefening van zijn functie te onthouden, hem te overladen met werk, ...;
- de persoon van iemand als individu aantasten door hem te kleineren, door roddels over hem te verspreiden, kritiek te uiten op zijn religieuze overtuiging, zijn afkomst, zijn privéleven, ...

#### Ongewenst seksueel gedrag op het werk

Elke vorm van ongewenst verbaal, non-verbaal of lichamelijk gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast of een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd.

Ongewenst seksueel gedrag op het werk kan zich op verschillende wijzen uiten, zowel fysiek als verbaal: het kan gaan om lonken of wellustige blikken, dubbelzinnige opmerkingen of insinuaties, tonen van pornografisch materiaal (foto's, teksten, video's,...), compromitterende voorstellen, ... Het kan ook gaan om aanrakingen, slagen en verwondingen, verkrachting, ...

#### Verzoeker

Elke werknemer die te maken heeft met psychosociale risico's op het werk.

#### Aangeklaagde

Persoon die door de verzoeker wordt aangeklaagd voor geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk.

#### Getuige

Een werknemer die rechtstreeks kennis heeft genomen van een feit waarbij het slachtoffer onderhevig was aan geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag van een andere werknemer.

#### Werknemers

De werknemers en de met de werknemers gelijkgestelde leerlingen/cursisten, vermeld in punt 1 van dit reglement.

#### Werkgever

Het provinciebestuur, dit is de provincieraad en de deputatie.

Meldingen, voorstellen, ... die de preventieadviseur psychosociale aspecten op basis van dit reglement moet doen aan de werkgever, gebeuren aan de deputatie (ter attentie van de gedeputeerde voor onderwijs).



### Instelling

Een provinciale onderwijsinstelling voor kleuteronderwijs, basisonderwijs, (buiten)gewoon secundair onderwijs, een aan een provinciale school verbonden internaat, een provinciaal centrum voor volwassenenonderwijs, het Provinciaal Centrum voor Leerlingenbegeleiding Limburg.

### Leden van de hiërarchische lijn

Dit zijn alle personen die gezag uitoefenen over één of meer (gelijkgestelde) werknemers: de directeur, de adjunct-directeur, de technisch adviseur, de technisch adviseur-coördinator, de coördinator van een centrum voor deeltijds beroepssecundair onderwijs, de beheerder van een internaat, de stagementoren en leraren die toezicht uitoefenen op de in punt 1.3 vermelde leerlingen en cursisten die een vorm van arbeid verrichten.

### Hoog overlegcomité

Het hoog overlegcomité materies preventie en bescherming op het werk (overleg van de afvaardiging van de werkgever met de afvaardiging van de representatieve vakorganisaties).

Alle benamingen, zoals die van preventieadviseur psychosociale aspecten of vertrouwenspersoon, hebben zowel op vrouwen als op mannen betrekking.

## 3 PRINCIPEVERKLARING

Het provinciebestuur engageert zich om een actief preventiebeleid rond psychosociale aspecten op het werk uit te bouwen waarbij maatregelen zullen worden getroffen om de psychosociale risico's op het werk te voorkomen, om de schade ten gevolge van deze risico's te voorkomen of om deze schade te beperken.

Elke werknemer – man of vrouw – heeft het recht met waardigheid behandeld te worden.

De werkgever en de werknemers moeten zich onthouden van iedere daad van geweld, pesterijen en van ongewenst seksueel gedrag op het werk.

Geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk mag noch toegestaan, noch worden geduld en de werknemer heeft het recht hierover verzoek tot informele of formele psychosociale interventie in te dienen, wanneer hij hiervan het slachtoffer zou worden.

De werkgever verbindt zich ertoe elk verzoek tot interventie ernstig, snel, onpartijdig en onder volstrekte geheimhouding te onderzoeken. Bovendien zal hij zich onthouden in het kader van het onderzoek van alle maatregelen (d.w.z. beëindiging arbeidsovereenkomst en/of eenzijdige wijziging van de arbeidsvoorwaarden) ten opzichte van de werknemer die een verzoek heeft ingediend of die zijn getuigenis heeft afgelegd in het kader van een verzoek.

De werkgever bepaalt -bewarende- maatregelen die worden getroffen om de werknemers te beschermen tegen psychosociale risico's ten gevolge van -ernstig- grensoverschrijdend gedrag. Deze maatregelen worden aan het hoog overlegcomité voorgelegd voor voorafgaand akkoord..

Elke werknemer heeft de plicht het beleid inzake psychosociale aspecten op het werk dat de werkgever heeft aangenomen in acht te nemen en erop te letten dat hij zijn collega's op het werk met eerbied en waardigheid behandelt.

De hiërarchische lijn heeft de plicht te voorkomen dat feiten van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag en andere psychosociale problemen zich voordoen. De leden van de hiërarchische lijn krijgen hiervoor een passende opleiding.

## 4 ADVIEZEN EN HULP

Elke werknemer die meent psychische schade te ondervinden, die al dan niet gepaard gaat met lichamelijke schade, ten gevolge van psychosociale risico's op het werk, beschikt over verschillende actiemogelijkheden.

De eerste aanspreekpunten van de werknemer blijven de werkgever of de hiërarchische lijn van de werknemer die rechtstreeks bevoegd is een oplossing te bieden voor het gestelde probleem.

### 4.1 Antennes psychosociale risico's in de instellingen

#### 4.1.1 WIE ZIJN DE ANTENNES PSYCHOSOCIALE RISICO'S EN WAAR KAN MEN ZE BEREIKEN?

De naam, het telefoonnummer en het e-mailadres van elke antenne kan men terugvinden:

- als bijlage bij dit reglement en het draaiboek psychosociale risico's op het werk;
- in het arbeidsreglement;
- via de in de instelling door de werknemers gebruikte elektronische weg;
- ad valvas in de instelling op een goed zichtbare plaats voor de werknemers.

De werknemers kunnen uit de lijst één van de antennes kiezen, ongeacht hun plaats van tewerkstelling.

Het in de instellingen tewerkgesteld meesters-, vak- en dienstpersoneel (werkmannen) en het onderhoudspersoneel (poetspersoneel) kan ook terecht bij deze antennes.

#### 4.1.2 ROL /TAAK VAN DE ANTENNES PSYCHOSOCIALE RISICO'S

Om een zo goed mogelijk voorkomingsbeleid psychosociale risico's op het werk te kunnen voeren, is het belangrijk dat de "meldingsdrempel" zo laag mogelijk ligt. Om dit doel te bereiken heeft het provinciebestuur gekozen voor de aanstelling van "antennes psychosociale risico's" (één personeelslid per instelling).

De antennes worden aangesteld en verwijderd uit hun functie door de deputatie. Hun rol is beperkt tot de volgende taken:

opvang en ondersteuning.

De antenne psychosociale risico's kan hierbij een signaalformulier gebruiken. Het invullen ervan is vrijblijvend voor de werknemer die een psychosociaal probleem heeft. Deze is daarna niet verplicht verdere stappen te ondernemen.

Het signaalformulier wordt door de antenne handmatig in 1 exemplaar ingevuld en wordt meegegeven aan de betrokken werknemer. Het is en blijft dan de persoonlijke eigendom van enkel de werknemer, die er discreet mee moet omgaan.

informereren over de mogelijke procedures (informele en formele).

Een antenne psychosociale risico's zal dus nooit bemiddelen en zal niet effectief meewerken aan een informele procedure.

Een antenne zal nooit de een formeel verzoek (formele procedure) in ontvangst nemen.

### 4.2 Vertrouwenspersoon

#### 4.2.1 WIE ZIJN DE VERTROUWENSPERSONEN EN WAAR KAN MEN ZE BEREIKEN?

De naam, het telefoonnummer en het e-mailadres van de vertrouwenspersonen kan men terugvinden:

- als bijlage bij dit reglement en het draaiboek psychosociale risico's op het werk;
- in het arbeidsreglement;
- via de in de instelling door de werknemers gebruikte elektronische weg;
- ad valvas in de instelling op een goed zichtbare plaats voor de werknemers.

Het in de instellingen tewerkgesteld meesters-, vak- en dienstpersoneel (werkmannen) en het onderhoudspersoneel (poetspersoneel) kan ook terecht kunnen bij deze interne vertrouwenspersonen.

#### 4.2.2 ROL /TAAK VAN DE VERTROUWENSPERSOON

De vertrouwenspersoon is personeelslid van een instelling. Hij wordt aangeduid door de deputatie na het voorafgaand akkoord van alle leden-vertegenwoordigers van de personeelsleden binnen het hoog overlegcomité. De vertrouwenspersoon oefent zijn functie volledig autonoom uit en werkt samen met de preventieadviseur psychosociale aspecten.

De vertrouwenspersoon is bevoegd voor alle psychosociale risico's op het werk maar dan enkel voor wat het informele luik betreft. Hij is gebonden door het beroepsgeheim.

De vertrouwenspersoon is er in de eerste plaats om de werknemer met een verzoek emotioneel op te vangen, te begeleiden en te ondersteunen. Hij doet niets zonder dat de medewerker dat wil. De vertrouwenspersoon gaat op een vertrouwelijke manier om met informatie die hem bereikt. Ook als een werknemer geen formeel verzoek wil indienen, kan deze zich wenden tot de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is niet bevoegd om verzoeken tot formele psychosociale interventie in ontvangst te nemen.

### 4.3 Preventieadviseur psychosociale aspecten

#### 4.3.1 WIE IS DE PREVENTIEADVISEUR PSYCHOSOCIALE ASPECTEN EN WAAR KAN MEN DEZE BE-REIKEN?

De naam, het telefoonnummer en het e-mailadres van de preventieadviseur psychosociale aspecten kan men terugvinden:

- als bijlage bij dit reglement en het draaiboek psychosociale risico's op het werk;
- in het arbeidsreglement;
- via de in de instelling door de werknemers gebruikte elektronische weg;
- ad valvas in de instelling op een goed zichtbare plaats voor de werknemers.

#### 4.3.2 ROL/TAAK VAN DE PREVENTIEADVISEUR PSYCHOSOCIALE ASPECTEN

De preventieadviseur psychosociale aspecten wordt aangeduid door de deputatie, na het voorafgaand akkoord van alle leden-vertegenwoordigers van de personeelsleden binnen het hoog overlegcomité. Hij is bevoegd ten aanzien van het geheel van psychosociale risico's op het werk. Naast zijn bevoegdheid om de werkgever bij te staan bij de algemene risicoanalyse, de keuze van de algemene preventiemaatregelen en hun evaluatie en de analyse van een specifieke arbeidssituatie, kan hij zowel in de informele als de formele fase van de interne procedure optreden. De preventieadviseur psychosociale aspecten heeft in dit kader hoofdzakelijk een adviserende bevoegdheid.

De preventieadviseur wordt bijgestaan door de vertrouwenspersoon. Hij is gebonden door het beroepsgeheim.

### 4.4 Procedure

Wanneer het inschakelen van de hiërarchische lijn zonder succes blijft of wanneer de werknemer een dergelijke stap niet wenst te ondernemen, kan hij gebruik maken van een specifieke interne procedure die bestaat uit twee types van interventies: de informele psychosociale interventie en de formele psychosociale interventie.

De hierna omschreven procedure moet waarborgen dat de problemen snel, effectief en efficiënt worden opgelost. Elke werknemer/werknemersvertegenwoordiging zal zich onthouden van elk wederrechtelijk gebruik van de procedure. Bij bewust onrechtmatig gebruik van de procedure kunnen maatregelen worden genomen.

#### 4.4.1 INFORMELE PSYCHOSOCIALE INTERVENTIE PROCEDURE

Wanneer een werknemer meent psychische schade te ondervinden ten gevolge van psychosociale risico's op het werk, kan hij een beroep doen op een procedure die intern is aan de instelling, volgens de hierna nader bepaalde regels.

De werknemer wendt zich tot de vertrouwenspersoon, tenzij hij verkiest zich rechtstreeks te wenden tot de preventieadviseur psychosociale aspecten.

De vertrouwenspersoon of preventieadviseur psychosociale aspecten hoort de werknemer binnen een termijn van 10 kalenderdagen na het eerste contact en informeert hem over de mogelijkheid om op informele wijze tot een oplossing te komen.

Dit kan bestaan uit het voeren van persoonlijke gesprekken, een interventie bij een andere persoon (werkgever, lid van de hiërarchische lijn, ...) of een verzoening tussen de betrokken personen.

De vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten ondertekent een document waarin het type informele psychosociale interventie waarvoor wordt gekozen door de verzoeker is opgenomen. Dit document wordt eveneens gedateerd en ondertekend door de verzoeker die daarvan een kopie ontvangt.

De vertrouwenspersoon en de preventieadviseur psychosociale aspecten handelen enkel met het akkoord van de betrokken werknemer. Het verzoeningsproces vereist het akkoord van de beide partijen.

Indien de verzoeker niet wenst dat er op informele wijze wordt gezocht naar een oplossing, hij aan deze interventie een einde wil stellen, de interventie niet leidt tot een oplossing of de feiten of psychosociale belasting hierna blijven bestaan, kan de verzoeker een verzoek tot formele interventie indienen bij de preventieadviseur psychosociale aspecten.

Bij de informele aanpak vindt geen onderzoek plaats en wordt geen uitspraak gedaan over de ontvankelijkheid van het verzoek. M.a.w. men doet geen uitspraak over 'wie' gelijk heeft en ook niet 'in welke mate' iemand gelijk heeft.

#### 4.4.2 FORMELE PSYCHOSOCIALE INTERVENTIE

De werknemer kan een verzoek tot formele psychosociale interventie enkel indienen bij de preventieadviseur psychosociale aspecten. Er moet voorafgaandelijk een persoonlijk onderhoud hebben plaatsgevonden.

De preventieadviseur psychosociale aspecten evenals de werknemer die het verzoek wil indienen, zorgen ervoor dat het persoonlijk onderhoud plaatsvindt binnen een termijn van 10 kalenderdagen vanaf het ogenblik dat de werknemer zijn wil uitdrukt om het verzoek in te dienen.

Het verzoek tot formele psychosociale interventie wordt opgenomen in een door de verzoeker gedateerd en ondertekend document. Dit document bevat de beschrijving van de problematische arbeidssituatie en het verzoek aan de werkgever om passende maatregelen te treffen. Het document wordt door de verzoeker bezorgd aan de preventieadviseur psychosociale aspecten. Hij ondertekent een kopie van het verzoek en bezorgt deze aan de verzoeker. De kopie geldt als ontvangstbewijs. Indien het verzoek door de verzoeker wordt verzonden per aangetekende brief, wordt het geacht te zijn ontvangen de 3de werkdag na de verzendingsdatum.

een schriftelijke verantwoording geeft aan de werkgever, de verzoeker en rechtstreeks betrokkenen.

Met instemming van de verzoeker kan de vertrouwenspersoon, die betrokken was in de informele fase, een kopie van het verslag ontvangen.

De preventieadviseur psychosociale aspecten brengt de verzoeker en andere rechtstreeks betrokkenen schriftelijk op de hoogte van de datum waarop hij zijn advies aan de werkgever heeft overhandigd, de preventiemaatregelen en verantwoording van de preventiemaatregelen.

De preventieadviseur psychosociale aspecten laat deze maatregelen met hun verantwoording ook schriftelijk weten aan de preventieadviseur belast met de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk.

Binnen één maand na ontvangst deelt de werkgever de maatregelen die hij zal nemen schriftelijk mee aan de verzoeker. Indien de werkomstandigheden van een werknemer worden gewijzigd, moet de werkgever de verzoeker voorafgaandelijk horen en hem een kopie van het advies bezorgen. De verzoeker kan zich laten bijstaan door een persoon naar keuze.

Uiterlijk binnen 2 maanden na ontvangst informeert de werkgever de preventieadviseur psychosociale aspecten, de verzoeker, de rechtstreeks betrokkenen en de interne preventieadviseur, schriftelijk over het gevolg dat hij geeft aan het advies van de preventieadviseur psychosociale aspecten.

#### 4.4.5 FORMELE PSYCHOSOCIALE INTERVENTIE VOOR FEITEN VAN GEWELD, PESTERIJEN OF ONGEWENST SEKSUEEL GEDRAG OP HET WERK.

Wanneer het verzoek tot formele psychosociale interventie, volgens de werknemer, betrekking heeft op feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk gelden hierbij dezelfde bepalingen als een verzoek tot formele psychosociale interventie (zie punt 4.4.2) met enkele bijkomende bepalingen:

Het gedateerde en ondertekend document bevat volgende gegevens:

de nauwkeurige beschrijving van de feiten die volgens de werknemer constitutief zijn voor geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk;  
het ogenblik en de plaats waarop elk van deze feiten zich hebben voorgedaan; de identiteit van de aangeklaagde;  
het verzoek aan de werkgever om geschikte maatregelen te nemen om een einde te maken aan de feiten.

De preventieadviseur psychosociale aspecten kan het verzoek weigeren wanneer de situatie die de verzoeker beschrijft kennelijk geen geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk inhoudt. De kennisgeving van de weigering of aanvaarding van het verzoek gebeurt uiterlijk 10 kalenderdagen na de inontvangstneming van het verzoek. Bij gebrek aan kennisgeving binnen de 10 kalenderdagen wordt het verzoek geacht te zijn aanvaard.

De preventieadviseur psychosociale aspecten brengt na het in ontvangst nemen van het verzoek tot formele psychosociale interventie voor feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, de werkgever onmiddellijk op de hoogte van het feit dat de werknemer die dit verzoek heeft ingediend een bescherming geniet zoals voorzien in de wet. Deze bescherming is enkel geldig indien de preventieadviseur psychosociale aspecten het verzoek aanvaardt.

De preventieadviseur psychosociale aspecten deelt zo snel mogelijk aan de aangeklaagde de feiten mee die hem ten laste worden gelegd.

De preventieadviseur psychosociale aspecten hoort de personen, getuigen of anderen, die hij nuttig oordeelt.

De werkgever wordt door de preventieadviseur psychosociale aspecten op de hoogte gebracht van de namen van de getuigen en dat deze de bescherming genieten zoals voorzien in de wet.

## 5 SANCTIES

De personen die zich schuldig hebben gemaakt aan ongewenst grensoverschrijdend gedrag op het werk en degenen die onrechtmatig gebruik hebben gemaakt van de procedures, kunnen worden gestraft. De straffen en de procedure die moeten worden nageleefd, zijn deze die voorzien zijn in de rubriek SANCTIES in arbeidsreglement.

## 6 BEROEP

De mogelijkheid bestaat om bij de arbeidsgerechten een vordering in te stellen om de stopzetting van de feiten en/of een schadevergoeding te bekomen.

Tot herstel van de materiele en morele schade wegens geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk is de dader van de feiten een schadevergoeding verschuldigd die gelijk is aan: de werkelijk door het slachtoffer geleden schade of een forfaitair bedrag dat overeenstemt met het brutoloon voor 3 maanden wat worden verhoogd kan tot 6 maanden in geval van discriminatie, misbruik van een gezagspositie of bij zeer ernstige feiten.

Indien de feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk doorgaan na de inwerkingtreding van de maatregelen of indien de werkgever nalaat de nodige maatregelen te treffen, wendt de preventieadviseur psychosociale aspecten zich, na akkoord van de werknemer die het verzoek heeft ingediend, tot de ambtenaren belast met het toezicht op deze wet.

## 7 BESCHERMING TEGEN REPRESAILLES VAN DE VERZOEKER EN GETUIGEN

Vanaf het ogenblik dat de werknemer een "verzoek tot formele psychosociale interventie pesten, geweld of ongewenst seksueel gedrag" indient, geniet hij van een bijzondere bescherming. De werkgever mag de werknemer niet ontslaan of eenzijdig één van de elementen van de arbeidsovereenkomst wijzigen als represaille wegens het indienen van het verzoek binnen de instelling, een klacht aan de inspectie, een klacht bij de politie, het instellen van een rechtsvordering of het afleggen van een getuigenverklaring. De eenzijdige wijziging van de arbeidsvoorwaarden van de werknemer die deze stappen onderneemt, is slechts toelaatbaar indien de werkgever ze kan rechtvaardigen.

De werknemer heeft het recht een wedertewerkstelling in de dezelfde functie te vragen. Indien hieraan geen gevolg wordt gegeven of de werknemer wordt ontslagen geldt een bijzondere ontslagvergoeding van 6 maanden forfaitair brutoloon, bovenop de normale verbrekingsvergoeding (of desgevallend de bewezen werkelijk geleden schade).

Daarenboven is er een omkering van de bewijslast. Dit houdt in dat het de werkgever is (of andere verweerders) die zal moeten aantonen dat er zich geen feiten hebben voorgedaan betreffende ongewenst gedrag op het werk. Deze omkering van de bewijslast geldt niet voor de strafrechtelijke aansprakelijkheid. Indien men veroordeeld is om maatregelen te treffen of gedrag te stoppen en men zich hier niet aan houdt, kan men worden veroordeeld tot een correctionele straf.

De werknemers die optreden als directe getuigen zijn eveneens beschermd tegen ontslag. Als directe getuigen worden beschouwd zowel zij die optreden als getuigen in kader van de interne procedure, als zij die getuigen in rechte zowel wanneer ze getuigen ten voordele van de verzoeker als wanneer zij getuigen voor de aangeklaagde. De getuigen in rechte moeten zelf de werkgever op de hoogte brengen van het feit dat ze de ontslagbescherming genieten.

## **8 REGISTER VAN FEITEN VAN DERDEN**

De vertrouwenspersoon of preventieadviseur psychosociale aspecten noteert systematisch de verklaringen van de werknemers die menen het voorwerp te zijn van feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk, door de in punt 1.4 vermelde personen (andere personen op de arbeidsplaats). Deze verklaringen worden opgenomen in een centraal register van feiten van derden. Dit register is een belangrijk instrument voor de werkgever om gepaste preventiemaatregelen te kunnen opstellen. Het register wordt bijgehouden door de vertrouwenspersoon.

De verklaringen omvatten een beschrijving van de feiten van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk die werden veroorzaakt door andere personen op de arbeidsplaats en waarvan de werknemer meent het voorwerp te zijn geweest, evenals de data van die feiten. Ze vermelden de identiteit van de werknemer niet tenzij deze met de vermelding ervan instemt.

Alleen de werkgever, de bevoegde preventieadviseur psychosociale aspecten, de preventieadviseur belast met de leiding van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk en de vertrouwenspersoon hebben toegang tot dit register. Het wordt ter beschikking gehouden van de met het toezicht belaste ambtenaar. De werkgever bewaart de verklaringen inzake de feiten die in het register zijn opgenomen, gedurende 5 jaren, te rekenen vanaf de dag dat de werknemer deze verklaringen heeft laten optekenen.

Zowel de betrokken werknemer als het bestuur kunnen tegen de pleger van de feiten een klacht indienen bij de politie.

## **9 VERVANGING ANTENNES PSYCHOSOCIALE RISICO'S, VERTROUWENSPERSONEN, PREVENTIEADVISEUR PSYCHOSOCIALE ASPECTEN**

Bij vervanging van de antennes psychosociale risico's, de vertrouwenspersonen en de preventieadviseur psychosociale aspecten, wordt de lijst als bijlage bij dit reglement, die er integrerend deel van uitmaakt, door de deputatie aangepast.

De vervanging van en/of wijziging van de gegevens van de antennes, de vertrouwenspersonen en de preventieadviseur psychosociale aspecten, worden zo vlug mogelijk aan de werknemers meegedeeld:

- via het hoog overlegcomité;
- via de in de instelling door de werknemers gebruikte elektronische weg;
- ad valvas in de instelling op een goed zichtbare plaats voor de werknemers.

## COLOFON

De deputatie van de provincieraad van Limburg, Jos Lantmeeters, gouverneur-voorzitter, Inge Moors, Bert Lambrechts, Igor Philtjens, Tom Vandeput, gedeputeerden en Wim Schoepen provinciegriffier

**Redactie:** Gino Ameye, Leen van Esser, Heidi Henkens, Daisy Buttiens en Davy Nelissen

**Vormgeving:** Informatie en Communicatie

**Drukwerk:** Printkamer, directie Facilitair Beheer

D/2021/5.857/18







