

# De actoren van **welzijn op het werk**



Deze brochure bestaat dankzij een werkgroep met leden van PreviUs.be, het federale netwerk van preventieadviseurs en vertrouwenspersonen.

Om de tekst vlot leesbaar te maken, gebruiken we steeds de mannelijke vorm. Het gebruik van deze vorm verwijst naar alle geslachten: man, vrouw, X.

# Inhoudstafel

Inleiding	2
De actoren van welzijn op het werk in een oogopslag	4
<b>Deel 1: De actoren van het psychosociaal welzijn</b>	<b>5</b>
• Een collega	7
• De leidinggevende	8
• De vertrouwenspersoon	9
• De preventieadviseur psychosociale aspecten	11
<b>Deel 2: De actoren van het domein gezondheid</b>	<b>13</b>
• De arbeidsarts	15
• De hulpverlener of de verpleegkundige	17
<b>Deel 3: De actoren van het domein veiligheid</b>	<b>19</b>
• De preventieadviseur	21
• De preventieadviseur-ergonoom	23
• De inspecteur voor het toezicht op het welzijn op het werk	25
<b>Deel 4: Andere contactpersonen</b>	<b>27</b>
• De hr-medewerker	29
• De bemiddelaar bij de evaluatiecyclus	30
• De vakbondsafgevaardigde	32
• De sociaal assistent	33
• De functionaris voor gegevensbescherming	35
• De disability manager	37
<b>Lexicon</b>	<b>39</b>
<b>Enkele verwijzingen naar de wetgeving</b>	<b>41</b>
<b>Meer weten</b>	<b>42</b>

# Inleiding

Zoals elk privé- of overheidsbedrijf moeten de verschillende federale overheidsorganisaties over het welzijn van hun medewerkers waken. Door het preventie- en welzijnsbeleid dat elke organisatie implementeert, zijn al haar medewerkers zeker van een aangename en veilige werkomgeving. De federale overheid zorgt er ook voor dat ze sensibiliseert, voorkomt en informeert. Waar mogelijk stelt dit beleid acties voor die de ontplooiing en het welzijn van de werknemer op zijn werkplek bevorderen.

## **Wat is 'welzijn op het werk'?**

Welzijn op het werk staat omschreven in de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk. In deze wet wordt gewezen op de bepalingen rond welzijn op het werk: het verminderen van de risico's, het nemen van individuele en/of collectieve beschermingsmaatregelen, het opleiden en informeren van de werknemers ...

Welzijn op het werk beslaat 7 domeinen:

- veiligheid op het werk;
- bescherming van de gezondheid van de werknemer;
- de psychosociale belasting (stress en geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk);
- ergonomie: het aanpassen van het werk aan de mens;
- arbeidshygiëne;
- de verfraaiing van de arbeidsplaatsen;
- de maatregelen rond leefmilieu die een invloed hebben op het welzijn op het werk.

## **Hoe krijgt het welzijnsbeleid in de organisatie vorm?**

De werkgever speelt de belangrijkste rol wat betreft de preventie van beroepsrisico's en het welzijn op het werk en staat in voor het invoeren van een welzijnsbeleid in zijn organisatie. Dit beleid moet de veiligheid waarborgen en moet ervoor zorgen dat de werknemers fysiek en mentaal gezond blijven.

**De werkgever maakt hiervoor gebruik van de interne en externe middelen van de organisatie, die deze brochure belicht.**

De Interne Diensten voor Preventie en Bescherming op het Werk (IDPBW's) en de cellen Welzijn bij de federale organisaties werken het welzijnsbeleid uit en zorgen er samen met andere actoren voor dat het toegepast wordt. Voorbeelden van acties die kunnen deel uitmaken van het algemeen welzijnsbeleid in een organisatie zijn: evacuatieoefeningen, een EHBO-opleiding voor de werknemers, vaccinaties, sensibilisering rond psychosociale risico's (stress, pesterijen ...), maar ook culturele en sportieve activiteiten, relaxatieoefeningen, activiteiten in het kader van een goede balans tussen werk en privé ...

### **Voor wie is deze brochure?**

Deze brochure is er voor alle federale personeelsleden van alle niveaus en voor iedereen die geïnteresseerd is in welzijn op het werk.

### **Wat zijn de doelstellingen van deze brochure?**

Deze brochure wil:

- aangeven bij wie je terecht kan in de organisatie als je met een bepaalde situatie geconfronteerd wordt;
- het begrip 'welzijn op het werk' verduidelijken;
- een beeld geven van wie wat doet in de organisatie op het vlak van welzijn op het werk;
- informeren over de verschillende rollen.

### **Wat vind je in deze brochure?**

- Een schema dat de rollen van de verschillende actoren op het vlak van welzijn illustreert.
- Een beknopte voorstelling van elk domein van welzijn op het werk (het psychosociaal welzijn, het domein gezondheid, het domein veiligheid ...) en de contactpersonen in de organisatie die je kan aanspreken.
- Eenvoudige, niet-exhaustieve voorbeelden.
- Adressen en nuttige informatie om meer te weten te komen (met name verwijzingen naar de wetgeving).
- Een lexicon van de meest gebruikte termen.

# De actoren van welzijn op het werk in een oogopslag



## De actoren van het psychosociaal welzijn

- Een collega
- De leidinggevende
- De vertrouwenspersoon
- De preventieadviseur psychosociale aspecten



Stress, discriminatie, seksuele intimidatie, relatieproblemen, geweld ...



## De actoren van het domein gezondheid

- De arbeidsarts
- De hulpverlener of de verpleegkundige



Re-integratie na ziekte, medische onderzoeken, ongevallen op de werkplek ...



## De actoren van het domein veiligheid

- De preventieadviseur
- De preventieadviseur-ergonoom
- De inspecteur voor het toezicht op het welzijn op het werk



Ongeschikte werkplek, gebrek aan welzijnsprocedures in de organisatie, gebrek aan evacuatieprocedure in geval van brand ...



## Andere contactpersonen

- De hr-medewerker
- De bemiddelaar bij de evaluatiecyclus
- De vakbondsafgevaardigde
- De sociaal assistent
- De functionaris voor gegevensbescherming
- De disability manager



Loopbaanvragen, onenigheid in de beoordelingscyclus, integriteitsproblemen, gezinsproblemen ...



Deel 1

De actoren  
van het  
**psychosociaal  
welzijn**



Het psychosociaal welzijn omvat alles wat bij het werk het welzijn van de werknemer kan verstoren: gedachten, gevoelens, gedrag en/of relaties met de anderen (stress, geweld, pesterijen en/of ongewenste seksueel gedrag, discriminatie, conflicten ...).

Enkele voorbeelden:

- je wordt onophoudelijk onderbroken;
- je wordt genegeerd, aan de kant geschoven;
- je krijgt te maken met insinuaties en/of seksueel getinte voorstellen;
- ...



### De actoren van het psychosociaal welzijn

- Een collega
- De leidinggevende
- De vertrouwenspersoon
- De preventieadviseur psychosociale aspecten



Stress, discriminatie, seksuele intimidatie, relatieproblemen, geweld ...







## Een collega

*Ik kan me niet concentreren omdat de radio van mijn collega veel te luid staat.*

*Ik kan het niet meer aan, ik kan het niet bolwerken, ik heb stress door een te grote werklast. Ik slaag er maar niet in om mijn werk af te krijgen.*



### **Wat kan ik doen?**

Ik praat erover met een **collega** die ik vertrouw. Hij luistert naar mij en zal me misschien raad geven om beter met de situatie om te gaan.

**Hij is de persoon die me het best begrijpt, die naar mij luistert en die eventueel een situatie die me problemen geeft, kan ontmijnen.**



## De leidinggevende

*Ik kan het niet meer aan, ik kan het niet bolwerken, ik heb stress door een te grote werklast. Ik slaag er maar niet in om mijn werk af te krijgen. Ik heb het erover gehad met één van mijn collega's, maar die kan me niet helpen.*



### Wat kan ik doen?

Ik praat erover met mijn **leidinggevende** en we gaan samen op zoek naar een aanvaardbare oplossing. Hij kan bijvoorbeeld samen met mij mijn taken herzien, wrijvingen tussen de collega's aanpakken in teamverband ...

**De hiërarchische lijn, d.w.z. de leidinggevenden op eender welk niveau, wordt betrokken bij het toepassen, het plannen, het uitvoeren en het evalueren van het dynamisch risicobeheersingssysteem (zie de definitie in het lexicon).**



**De hiërarchische lijn voert binnen het kader van zijn bevoegdheden en op zijn niveau het beleid uit dat de werkgever heeft uitgestippeld rond het welzijn van de werknemers bij de uitoefening van hun werk. Hij:**

- **waakt** dagelijks over de veiligheid van de werknemers en zorgt dat hij instructies geeft die duidelijk zijn voor alle medewerkers, zodat ze hun taak op de juiste manier en met een maximaal welzijn (in overeenstemming met de wetgeving) kunnen uitvoeren;
- **zorgt** voor een goede communicatie met de werknemers en zorgt dat de taken en opdrachten op een gelijkwaardige manier worden toegewezen;
- **onderzoekt** met de hulp van de preventieadviseur de arbeidsmiddelen om eventuele onregelmatigheden op te sporen.



## De vertrouwenspersoon

*Iedere dag merk ik als ik op kantoor aankom dat er iemand mijn dossiers heeft verplaatst. Ik voel me gepest.*

*Ik kan het niet meer aan, ik kan het niet bolwerken, ik heb stress door een te grote werklust. Ik slaag er maar niet in om de dingen af te werken. Ik heb het erover gehad met mijn leidinggevende en we hebben samen mijn taken herzien, maar ik voel me nog steeds gestresseerd.*



### Wat kan ik doen?

Ik maak een afspraak met **de vertrouwenspersoon** van mijn organisatie. Hij ontvangt me, luistert naar me, analyseert mijn probleem en helpt me oplossingen te vinden om mijn werksituatie te verbeteren.

**De vertrouwenspersoon kan instaan voor het onthaal en voor het geven van advies en kan in geval van een conflict een bemiddeling voorstellen.**



### De hoofdtaken van de vertrouwenspersoon zijn:

- **informer** over:
  - de wettelijke bepalingen rond welzijn;
  - de hulpmiddelen die voorhanden zijn en de interventiemogelijkheden;
  - alles wat verband houdt met de psychosociale aangelegenheden.
- **samenwerken** met de werkgever:
  - bij het uitrollen van een beleid rond psychosociale preventie;
  - bij het uitvoeren van de analyse van de psychosociale risico's.
- **behandelen** van aanvragen voor een informele psychosociale interventie: geweld, pesterijen, stress, burn-out, conflicten ...



De vertrouwenspersoon in mijn organisatie:

**Naam:** .....

**Voornaam:** .....

**E-mail :** .....

**Telefoonnummer:** .....



## De preventieadviseur psychosociale aspecten

*Ik kan het niet meer aan, ik kan het niet bolwerken, ik heb stress door een te grote werklast. Ik slaag er niet in om mijn werk af te krijgen. Ik heb het erover gehad met mijn leidinggevende, maar hij heeft me niet kunnen helpen.*



*Een van mijn collega's of mijn leidinggevende zegt regelmatig dingen die niet door de beugel kunnen en ik weet niet hoe ik hem kan vragen daarmee op te houden. Ik heb een afspraak gemaakt met de vertrouwenspersoon, met wie ik heb samengezeten, maar de situatie is er niet op verbeterd. Hij heeft me doorverwezen naar de preventieadviseur psychosociale aspecten.*

### Wat kan ik doen?

Ik contacteer **de preventieadviseur psychosociale aspecten**, die in de meeste gevallen bij de Externe Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk (EDPBW) of Empeva werkt. Hij kan ook werken bij de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk (IDPBW) (zie definitie in het lexicon).

Hij zoekt samen met mij naar een oplossing die aangepast is aan mijn situatie. Met het oog daarop:

- ontvangt hij me, analyseert hij mijn probleem, geeft hij me advies en stelt hij indien nodig een bemiddeling voor, zoals de vertrouwenspersoon zou doen (zie hierboven);
- legt hij me de verschillende mogelijkheden voor een formele of informele psychosociale interventie uit. Als ik dat wil, neemt hij mijn gemotiveerde aanvraag voor een psychosociale interventie onder de loep. Dat houdt in dat hij de schriftelijke aanvraag ontvangt, de feiten bestudeert, de betrokkenen en de eventuele getuigen hoort en hun verklaringen noteert, een dossier aanlegt en tot slot een schriftelijk advies opstelt voor de werkgever.

**De preventieadviseur psychosociale aspecten is bevoegd voor alle psychosociale risico's op het werk.**



**De hoofdtaken van de preventieadviseur psychosociale aspecten zijn:**

- **informer** over:
  - de wettelijke bepalingen;
  - de hulpmiddelen die bestaan en de interventiemogelijkheden op dit vlak;
  - alles wat verband houdt met de psychosociale aspecten.
- **samenwerken** met de werkgever:
  - bij het aanpakken van problemen in de organisatie (coaching, hulp bij het omgaan met stress, animeren van groepen ...);
  - bij het uitvoeren van de analyse van de psychosociale risico's in zijn organisatie;
  - bij het invoeren van een beleid voor psychosociale interventie.
- **behandelen** van de formele en informele aanvragen rond psychosociale belasting op het werk: geweld, pesterijen, stress, burn-out, conflicten, roken (hulp voor wie wil stoppen met roken), alcoholisme op het werk ...



De preventieadviseur psychosociale aspecten in mijn organisatie:

**Naam:** .....

**Voor**naam: .....

**E-mail :** .....

**Telefoonnummer:** .....



## Deel 2

# De actoren van het **domein** **gezondheid**



Het domein gezondheid omvat alles wat bij het werk voorvalt en het welzijn van de werknemer qua lichamelijke of geestelijke gezondheid kan verstoren.

### Enkele voorbeelden:

- zware voorwerpen optillen;
- werken met gevaarlijke producten (asbest, chemische stoffen, biologische stoffen ...)
- 's nachts werken (met gevolgen voor het gezinsleven en het sociale leven);
- werken in een ongunstige fysieke omgeving (geluid, temperatuur, trillingen, verlichting, vochtigheid ...);
- werken op een werkpost waar men met een voertuig moet rijden (chauffeur, leverancier ...);
- ...



### De actoren van het domein gezondheid

- De arbeidsarts
- De hulpverlener of de verpleegkundige



Re-integratie na ziekte, medische onderzoeken, ongevallen op de werkplek ...







## De arbeidsarts

*Ik bereid me voor om terug te gaan werken nadat ik langdurig afwezig ben geweest wegens ziekte, maar ik voel me nog niet klaar om meteen weer voltijds aan de slag te gaan.*

*Ik krijg pijn aan mijn pols zodra ik lange teksten moet typen. Ik maak me zorgen omdat ik niet weet waar dit probleem vandaan komt.*



### Wat kan ik doen?

Ik vraag spontaan een consultatie aan bij de **arbeidsarts** van de EDPBW of Empreva. Hij ontvangt me, luistert naar me, analyseert mijn probleem en stelt me oplossingen voor, zoals een re-integratietraject na langdurige ziekte. Indien nodig beveelt hij me, na de analyse van mijn werkpost, een aanpassing van de werkpost aan (aankoop van een ergonomische muis, een ergonomische stoel, een polssteun ...). De ergonoom kan me helpen om deze aanpassingen te installeren.

**De arbeidsarts heeft de taak mijn gezondheid op het werk te beschermen en bij te dragen tot de verbetering van mijn arbeidsomstandigheden.**



### De arbeidsarts heeft een preventieve functie, met als doel:

- **voorstellen** van aanpassingen aan de werkpost;
- **opsporen** van beroepsziekten en arbeidsgebonden aandoeningen, en dit zo snel mogelijk;
- **beschermen** van werknemers tegen arbeidsrisico's en dit zo goed mogelijk.



De arbeidsarts in mijn organisatie:

**Naam:** .....

**Voornaam:** .....

**E-mail :** .....

**Telefoonnummer:** .....



De EDPBW bij mijn organisatie:

**Naam:** .....

**E-mail :** .....

**Telefoonnummer:** .....



## De hulpverlener of de verpleegkundige

*Ik voel me niet lekker, ik voel me misselijk op het werk.*

*Ik ben van de trap gevallen op het werk.*



### Wat kan ik doen?

Ik neem contact op met **de verpleegkundige of de hulpverlener**. Hij stelt me op mijn gemak en verleent me de eerste hulp. Als dat nodig is, belt hij het nummer 112 om de hulpdiensten te laten komen en licht hij de ambulanciers, de verpleegkundigen en de dokters die het van hem overnemen in over de zorgen die hij heeft toegediend.



**De verpleegkundige of de hulpverlener heeft een preventieve functie.  
Het doel van die functie is:**

- **eerste hulp verlenen** in afwachting van de komst van de hulpdiensten als die werden opgeroepen;
- **geruststellen** van de gewonde persoon.



De verpleegkundige of hulpverlener in mijn organisatie:

**Naam:** .....

**Voornaam:** .....

**E-mail :** .....

**Telefoonnummer:** .....



## Deel 3

# De actoren van het **domein** **veiligheid**



Het domein veiligheid omvat alles wat bij het werk voorvalt en het welzijn van de werknemer qua veiligheid (ongeval, agressie ...) kan verstoren.

### Enkele voorbeelden:

- slecht geïsoleerde elektriciteitsdraden (gevaar voor elektrocutie);
- uitglijden op een pas gepoetste vloer;
- op hoogte werken (op een stelling ...);
- werken in een omgeving met veel lawaai, stof, trillingen, onvoldoende verlichting ...;
- het ontbreken van een procedure in geval van een brand;
- fysiek aangevallen worden door een persoon van binnen of buiten de organisatie;
- ...



### De actoren van het domein veiligheid

- De preventieadviseur
- De preventieadviseur-ergonoom
- De inspecteur voor het toezicht op het welzijn op het werk



.....

Ongeschikte werkplek, gebrek aan welzijnsprocedures in de organisatie, gebrek aan evacuatieprocedure in geval van brand ...





## De preventieadviseur

*Ik zie dat er stopcontacten los zijn gekomen van de muur of in slechte staat zijn. Ik zie kabels die rond liggen te slingeren in een vergaderzaal.*

*Ik ben van werkpost veranderd en ik heb de indruk dat mijn nieuwe werkpost niet goed geïnstalleerd is.*



### **Wat kan ik doen?**

Ik neem contact op met **de preventieadviseur**. Hij staat in voor veiligheid en ergonomie. Hij legt me de procedures uit die ik moet volgen bij gevaar. Hij stuurt de informatie door zodat het nodige wordt gedaan om ervoor te zorgen dat er geen kabels meer rondslingeren, dat de stopcontacten hersteld worden ... Hij geeft me advies over hoe ik mijn werkpost kan afstellen (scherm instellen, stoel afstellen ...).



**De preventieadviseur:**

- **helpt mee** de risico's van een werkproces vast te stellen;
- **adviseert** de werkgever en de werknemers op het vlak van veiligheid op het werk;
- **helpt mee** de werklust, de werkposten, de omgevingsfactoren en de chemische, fysische, kankerverwekkende en biologische stoffen, de werkuitrusting en de individuele uitrusting te onderzoeken;
- **geeft advies** over de resultaten van de risicoanalyse en formuleert voorstellen voor de opmaak, de uitvoering en de aanpassing van het globale preventieplan en het jaarlijks preventieplan;
- **geeft advies** over de preventie rond brandbestrijding, de procedures die moeten gevolgd worden bij een ernstig en onmiddellijk gevaar, het gebruik van de werkuitrusting ...;
- **helpt mee** de risicofactoren te onderzoeken die arbeidsongevallen kunnen veroorzaken.



De preventieadviseur voor arbeidsveiligheid in mijn organisatie:

**Naam:** .....

**Voornaam:** .....

**E-mail :** .....

**Telefoonnummer:** .....





## De preventieadviseur-ergonoom

*Ik heb de indruk dat mijn werkpost niet goed geïnstalleerd is en ik heb pijn aan mijn nek en mijn pols.*



### Wat kan ik doen?

Ik contacteer **de preventieadviseur** van mijn organisatie die indien nodig een preventieadviseur-ergonoom inschakelt. Die laatste is in de meeste gevallen een werknemer van de EDPBW of Empreva. Hij analyseert de vereisten van mijn taak en de omgevingsfactoren (lawaai, verlichting, trillingen, temperatuur ...).

De ergonoom houdt rekening met mijn gedrag, de beleving van mijn taak, mijn graad van autonomie en mijn graad van verantwoordelijkheid.

**Wat de preventieadviseur-ergonoom doet, is gericht op het aanpassen van het werk aan de mens, rekening houdend met de menselijke capaciteiten en de beperkingen daarvan.**



**De preventieadviseur-ergonoom doet in overleg met de werkgever het volgende:**

- **analyseren** van indicatoren zoals de tekortkomingen van een werkproces;
- **informer**en over alles wat verband houdt met het aanpassen van het werk aan de mens;
- **samenwerken** met de werkgever voor de analyse van de risicofactoren verbonden aan de fysieke belasting, aan musculoskeletale aandoeningen, aan de mentale belasting veroorzaakt door het werk;
- **opleiden** van mensen over hoe ze lasten moeten hanteren en over het voorkomen van musculoskeletale aandoeningen en alle andere specifieke risico's.



De preventieadviseur-ergonoom in mijn organisatie:

**Naam:** .....

**Voornaam:** .....

**E-mail :** .....

**Telefoonnummer:** .....



## De inspecteur voor het toezicht op het welzijn op het werk

*Ik word gepest en ik vind geen steun in mijn organisatie en evenmin bij mijn EDPBW.*

*Mijn organisatie heeft geen enkele procedure opgesteld met betrekking tot het bestrijden van de psychosociale risico's, het tegengaan van arbeidsongevallen of brandbestrijding.*



### Wat kan ik doen?

Ik contacteer het **Toezicht op het Welzijn op het werk** bij de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg. De inspecteur voor het Toezicht op het Welzijn brengt me ervan op de hoogte dat er een interne procedure (d.w.z. de procedure die mijn werkgever heeft ingevoerd in mijn organisatie) bestaat. Als ik deze interne procedure al zonder succes heb gevolgd, zal de inspecteur de situatie trachten te normaliseren door advies te geven en indien nodig preventie- of repressieve maatregelen op te leggen.

**Het is steeds mogelijk voor een werknemer om zelf een beroep te doen op de inspectie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk. Deze mogelijkheid bestaat voor alle werkgerelateerde risico's.**



#### **Het Toezicht op het Welzijn op het werk heeft als hoofdtaak:**

- het voortdurend verbeteren van het welzijn van de werknemers op het werk. De dienst zorgt dat de uitvoering van het beleid rond welzijn wordt nageleefd door een adviserende, preventieve en indien nodig een repressieve rol te spelen.

#### **Het Toezicht waakt over:**

- naleving van de Welzijnswet in de verschillende organisaties;
- naleving van verwante wetten, zoals de wet betreffende de controle op de arbeidsongeschiktheid.



De regionale directie van het Toezicht op het Welzijn op het Werk:

**E-mail :** .....

**Telefoonnummer:** .....



Deel 4

# Andere **contact- personen**



De hierboven vermelde actoren zijn juridisch betrokken bij het welzijnsbeleid van de organisatie. Elk van deze actoren helpt om het welzijn op het werk te ontwikkelen, te implementeren en te bevorderen. Maar ook andere contactpersonen kunnen helpen bij het welzijn op het werk.

### Enkele voorbeelden:

- er is onenigheid tussen mij en mijn chef in het kader van de evaluatiecyclus;
- ik heb een familiaal probleem dat moeilijk op te lossen valt en dat mijn werk beïnvloedt;
- ik stel me vragen over de veiligheid van mijn persoonlijke gegevens;
- ...



### Andere contactpersonen

- De hr-medewerker
- De bemiddelaar bij de evaluatiecyclus
- De vakbondsafgevaardigde
- De sociaal assistent
- De functionaris voor gegevensbescherming
- De disability manager



.....

Loopbaanvragen, onenigheid in de beoordelingscyclus, integriteitsproblemen, gezinsproblemen ...





## De hr-medewerker

*Mijn kind kampt met gezondheidsproblemen en ik wil mijn werkrooster aanpassen om het te kunnen verzorgen.*



### Wat kan ik doen?

Ik neem contact op met **de hr-medewerker** die me mededeelt wat de verschillende mogelijkheden zijn voor een aanpassing van mijn werkuren en die me helpt de oplossing te vinden die het best past in mijn situatie.



**De hr-dienst heeft als taak het hr-beleid uit te werken. De dienst is een gesprekspartner voor de medewerkers en:**

- **onthaalt** en begeleidt nieuwe medewerkers;
- **ondersteunt** competentie-ontwikkeling en de ontwikkeling van talent;
- **zorgt voor** een goede communicatie met de werknemers;
- **adviseert** en informeert over de verschillende loopbaanmogelijkheden.



De hr-medewerker in mijn organisatie:

**Naam:** .....

**Voornaam:** .....

**E-mail :** .....

**Telefoonnummer:** .....



# De bemiddelaar bij de evaluatiecyclus

*Tijdens een functiegesprek met mijn leidinggevende zijn we er niet in geslaagd een akkoord te bereiken over de taken die me toegewezen worden.*

*In het kader van mijn planningsgesprek geraakte ik het niet eens met mijn evaluator over de te bereiken doelstellingen.*



### Wat kan ik doen?

Ik praat erover met **de bemiddelaar bij de evaluatiecyclus**. Hij zal mijn leidinggevende en mij begeleiden bij onze uitwisselingen in het kader van het functie- en het planningsgesprek en zal over dit bemiddelingsproces blijven waken. Hij zorgt ervoor dat iedereen zich openstelt voor de mening van de andere.

Hij identificeert mijn belangen en die van mijn leidinggevende en maakt ze voor beide partijen bevattelijk. De bemiddelaar gidst, als neutrale derde, de partijen tijdens het verloop van de bemiddeling en dit binnen de procedureregels die de partijen zich ertoe verbinden toe te passen.



### **De bemiddelaar bij de evaluatiecyclus heeft als rol de plooiën tussen een leidinggevende en zijn medewerker glad te strijken.**

Als de evaluator en het personeelslid het niet eens geraken over de functiebeschrijving of de doelstellingen die het personeelslid moet bereiken, brengen ze de P&O-/hr-dienst daarvan op de hoogte. In dat geval kan een bemiddelaar, die door de P&O-/hr-directeur is aangewezen, de evaluator en het personeelslid uitnodigen om een bemiddelingspoging op te starten.

Als men na een bemiddeling niet tot een akkoord komt, dan zal de directeur of de directeur-generaal de functiebeschrijving of de doelstellingen bepalen.





De bemiddelaar in mijn organisatie:

**Naam:** .....

**Voornaam:** .....

**E-mail :** .....

**Telefoonnummer:** .....



## De vakbondsafgevaardigde

*Ik maak me zorgen over mijn job omdat er veranderingen op til zijn in de organisatie.*



### Wat kan ik doen?

Ik praat erover met mijn **vakbondsafgevaardigde**. Hij luistert naar me, steunt me en informeert me over de veranderingen die op komst zijn in mijn organisatie. Indien nodig stelt hij de vraag op het Basisoverlegcomité (BOC) en het Comité voor preventie en bescherming op het werk (CPBW), waar de vakbondsafgevaardigden zetelen, en stelt me op de hoogte van de antwoorden.

**De vakbondsafgevaardigde vertegenwoordigt zijn leden en verdedigt hun belangen bij de werkgever.**



De vakbondsafgevaardigde in mijn organisatie:

**Naam:** .....

**Voornaam:** .....

**E-mail :** .....

**Telefoonnummer:** .....



## De sociaal assistent

*Wegens moeilijke omstandigheden heb ik financiële problemen en ik ben ten einde raad.*

*Ik ben onlangs gescheiden en als een gevolg daarvan zit ik momenteel met juridische problemen en heb ik advies nodig.*



### Wat kan ik doen?

Ik neem contact op met de sociale dienst. **De sociaal assistent** luistert naar me, steunt me, adviseert me. Hij analyseert mijn vraag en verwijst me in functie daarvan door. Hij gaat samen met mij op zoek naar de meest geschikte antwoorden op mijn vragen.

**De sociaal assistent biedt hulp aan werknemers en gezinnen in nood om hun welzijn, hun autonomie en hun sociale integratie te bevorderen.**



### **De sociale dienst biedt een aantal diensten en activiteiten aan.**

De sociaal assistent begeleidt en steunt de aanvrager in de stappen die ondernomen moeten worden. Als dat nodig is, verwijst hij de aanvrager naar een specialist door. Hij kan bijvoorbeeld de hulp van een psycholoog aanraden of de tussenkomst van een schuldbemiddelingsdienst, maar enkel als de betrokkene daarmee instemt en met als doel om hem de meest adequate begeleiding aan te bieden.



De sociaal assistent in mijn organisatie:

**Naam:** .....

**Voornaam:** .....

**E-mail :** .....

**Telefoonnummer:** .....



## De functionaris voor gegevensbescherming

*Iemand vraagt me om contactgegevens (adres, e-mail, telefoonnummer ...), maar ik weet niet of ik hem die mag geven.*

*Ik wil weten welke van mijn persoonlijke gegevens in een federale databank (Pdata, PersoPoint ...) zitten.*



### Wat kan ik doen?

Ik neem contact op met **de functionaris voor gegevensbescherming**. Hij analyseert mijn aanvraag en informeert me over welke stappen ik kan zetten. Hij gaat samen met mij op zoek naar de meest geschikte oplossing.

Hij is bevoegd voor alles in verband met persoonlijke gegevens en het beheer van de klachten rond informatieveiligheid. Hij ziet erop toe dat gegevens steeds op correcte wijze worden doorgezonden.

**De functionaris voor gegevensbescherming staat in voor het optimaliseren van het beleid rond informatieveiligheid in mijn organisatie.**



### De functionaris voor gegevensbescherming heeft volgende taken:

- **analyseren** en onderzoeken van veiligheidsincidenten en voorstellen van maatregelen om zaken te verbeteren;
- **aanbevelen** van beveiligingsmaatregelen die nageleefd moeten worden om gegevenslekken te voorkomen;
- **voorstellen** van referentiemaatregelen voor de beveiliging die van toepassing zijn op elke verwerking van persoonsgegevens.



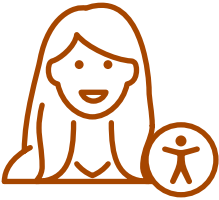
De functionaris voor gegevensbescherming in mijn organisatie:

**Naam:** .....

**Voornaam:** .....

**E-mail :** .....

**Telefoonnummer:** .....



## De disability manager

*Ik kan mijn taken niet uitvoeren wegens gezondheidsproblemen. Maar ik wil mijn plaats niet verliezen. Ik vraag me af wat de verschillende mogelijkheden zijn voor jobbehoud, re-integratie of professionele heroriëntatie.*



### **Wat kan ik doen?**

Ik wend me tot de **disability manager**. Deze persoon is mijn aanspreekpunt bij mijn terugkeer naar het werk. Hij zal snel ingrijpen, me ondersteunen en de sleutelpersonen (arbeidsarts, adviserend arts ...) betrekken. Hij zal me begeleiden tijdens mijn gezondheidsprobleem en zal, afhankelijk van de complexiteit van de situatie, korte-, middellange- of langetermijnoplossingen vinden om mijn plaats te behouden en/of om terug te keren naar het werk.

**De Disability Manager begeleidt me tijdens mijn arbeidsongeschiktheid, ongeacht of ik een toereikend vervangingsinkomen geniet.**

**De Disability Manager baseert zich op mijn individuele behoeften, op mijn arbeidsomstandigheden en op het wetgevend kader.**



### De disability manager:

- **ziet erop toe** dat het werk aangepast wordt aan de gezondheidstoestand door het takenpakket, de verantwoordelijkheden en het werkregime (deeltijds of minder lang werken, ...) van de werknemer aan te passen, in overleg met sleutelfiguren (bedrijfsarts, ...);
- **begeleidt** de betrokkene van begin tot eind in het re-integratie- of heroriëntatieproces;
- **creëert** een open en positieve communicatie tussen collega's, leidinggevendenden en de organisatie;
- **bespreekt** met de betrokkene en de sleutelfiguren de mogelijkheid om de werkuren en de taken geleidelijk aan terug op te voeren;
- **stelt voor** om een opleiding of een stage te volgen om competenties te actualiseren en/of te verwerven (socio-professionele re-educatie of heroriëntatie);

**De Disability Manager werkt samen met de adviserende arbeidsarts, de adviserende arts, de preventieadviseur, de paramedici, sychologen, het hr-beheer ...**



De disability manager in mijn organisatie:

**Naam:** .....

**Voornaam:** .....

**E-mail :** .....

**Telefoonnummer:** .....



# Lexicon

**Dynamisch risicobeheersingssysteem (DRBS):** berust op de algemene preventieprincipes:

- risico's vermijden
- risico's die niet vermeden kunnen worden evalueren
- risico's aan de bron bestrijden
- iets dat gevaarlijk is vervangen door iets dat niet of minder gevaarlijk is
- collectieve beschermingsmaatregelen nemen vòòr individuele maatregelen
- het werk aanpassen aan de mens
- de risico's inperken
- de preventie plannen: inlichtingen, instructies en opleidingen geven
- wijzen op de gevaren

Het doel is om de planning van de preventie en de uitvoering van het preventiebeleid mogelijk te maken.

**Empreva:** de centrale cel van de gemeenschappelijke preventiedienst van sommige federale overheidsdiensten. De dienst staat in voor het welzijn van alle federale personeelsleden van de aangesloten federale overheidsinstellingen.

**Externe Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk (EDPBW):** staat in voor het luik 'preventief gezondheidstoezicht', dat deel is van het algemene preventiebeleid dat de werkgever in de instelling heeft geïmplementeerd. Deze dienst kan zich eveneens bezighouden met de veiligheid, de hygiëne en de psychosociale risico's op het werk.

**Geweld op het werk:** wordt gedefinieerd als elke feitelijke situatie waarin de werknemer fysiek of psychisch wordt bedreigd of aangevallen bij de uitvoering van zijn werk.

**Globaal preventieplan:** een vijfjarenprogramma dat de werkgever opstelt in overleg met de hiërarchische lijn en de dienst voor preventie en bescherming op het werk. Dit plan geeft een concrete beschrijving van de resultaten van de risicoanalyse, de prioritaire doelstellingen en de activiteiten die men moet ondernemen om die doelstellingen te bereiken. Er staat ook in beschreven welke middelen er gebruikt worden en wat de opdrachten en verplichtingen zijn van alle betrokkenen.

**Integriteit:** een morele waarde die als referentie dient en onze keuzes en ons handelen stuurt. Integriteit veronderstelt een notie van eerlijkheid. Een integer persoon is een individu op wie men kan rekenen en wiens waarden betrouwbaar en standvastig zijn. Integriteit slaat ook op iemands vermogen om zijn verbintenissen na te komen en zijn principes te respecteren, ondanks het feit dat men druk op hem uitoefent om dat niet te doen. Een integer iemand aanvaardt dat men hem aansprakelijk stelt voor zijn handelingen.

**Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk (IDPBW):** heeft als taak de werkgever, de leden van de hiërarchische lijn en de werknemers bij te staan bij de toepassing van de regelgeving rond het welzijn van de werknemers. Het gaat hier om eerstelijnspreventie waarbij men streeft naar een multidisciplinaire aanpak van de problemen.

**Musculoskeletale aandoeningen (MSA):** verzamelnaam voor alle aandoeningen aan de musculoskeletale structuren van het lichaam (spieren, gewrichten, pezen, ligamenten en zenuwen). MSA kunnen onze bovenste en onderste ledematen aantasten, maar ook onze rug en nek.

**Ongewenst seksueel gedrag op het werk:** elke vorm van ongewenst verbaal, non-verbaal of lichamelijk gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of als gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast of dat er een intimiderende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd.

**Persoonlijke gegevens:** persoonlijke gegevens zijn iemands naam, een foto, een telefoonnummer (zelfs een professioneel telefoonnummer), een code, een bankrekeningnummer, een e-mailadres, een vingerafdruk ... Deze gegevens hebben betrekking op een persoon die rechtstreeks geïdentificeerd of identificeerbaar is.

**Pesterijen:** meerdere ongerechtvaardigde gedragingen die gelijkaardig of uiteenlopend zijn en zich gedurende een bepaalde tijd voordoen. Ze kunnen als gevolg (al dan niet gewild door de dader) hebben dat de persoonlijkheid, de waardigheid of de integriteit van het slachtoffer wordt aangetast of dat er een vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd. Ze komen met name tot uiting in uitlatingen, intimidatie, gebaren of eenzijdige teksten. De dader kan een collega, een meerdere, een ondergeschikte of een derde, bijvoorbeeld een klant aan het loket, zijn.

**Psychosociale risico's:** de kans dat een of meerdere werknemers psychische schade ondervinden die al dan niet gepaard kan gaan met lichamelijke schade ten gevolge van de blootstelling aan 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.

## Enkele verwijzingen naar de wetgeving

- Codex over welzijn op het werk
- Koninklijk besluit van 27 maart 1998 betreffende de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk, B.S., 31 maart 1998
- Koninklijk besluit van 27 maart 1998 betreffende de Externe Diensten voor Preventie en Bescherming op het Werk, B.S., 31 maart 1998
- Koninklijk besluit van 9 oktober 2014 tot uitvoering van artikel 3, § 2 van de wet van 15 september 2013 betreffende de melding van een veronderstelde integriteitsschending in de federale administratieve overheden door haar personeelsleden, B.S., 12 november 2014
- Wet van 15 september 2013 betreffende de melding van een veronderstelde integriteitsschending in de federale administratieve overheden door haar personeelsleden, B.S., 4 oktober 2013 (art. 3, § 2 wet statuut van klokkenluider)
- Koninklijk besluit van 25 april 2007 betreffende het onthaal en de begeleiding van werknemers met betrekking tot de bescherming van het welzijn bij de uitvoering van hun werk, B.S., 10 mei 2007
- Koninklijk besluit van 24 september 2013 betreffende de evaluatie in het federaal openbaar ambt.
- Koninklijk besluit van 16 oktober 2016 betreffende het gezondheidstoezicht op de werknemers wat de re-integratie van arbeidsongeschikte werknemers betreft

De volledige regelgeving is beschikbaar op

- de site van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg: [www.werk.belgie.be/nl](http://www.werk.belgie.be/nl);
- het portaal voor federaal personeel: [www.fedweb.belgium.be](http://www.fedweb.belgium.be).

## Meer weten

- **Respect op het werk:**  
[www.respectophetwerk.be](http://www.respectophetwerk.be)
- **FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal overleg:**  
[www.werk.belgie.be](http://www.werk.belgie.be)
- **Portaal van het federale personeel:**  
[www.fedweb.belgium.be](http://www.fedweb.belgium.be)
- **BeSWIC (Belgian Safe Work Information Centre):**  
[www.beswic.be/nl](http://www.beswic.be/nl)
- **Empreva:**  
[www.empreva.be/nl](http://www.empreva.be/nl)
- **Bescherming persoonsgegevens:**  
[www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger)

Je kan deze gids ook raadplegen op het portaal voor federaal personeel:  
[www.fedweb.belgium.be](http://www.fedweb.belgium.be)

Cette brochure est également disponible en français.

Vormgeving: FOD BOSA



Beter samenwerken...  
**Praat erover!**

